

Service Level Agreement

virtuelle PBX

Anlage 3



Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeines	3
2	Leistungen	3
2.1	Übergabepunkt der Leistungen	3
3	Service Level Ziele.....	4
3.1	Technischer Support	4
3.2	Fehlerklassen	5
3.3	Verfügbarkeit Voice Plattform	6
3.4	Monitoring.....	6
3.5	Wartungsarbeiten	6
3.5.1	Standard Wartung	6
3.5.2	Notfall- Change	7

Allgemeines

Das Service Level Agreement (nachfolgend „SLA“ genannt) zwischen dem Provider SPIE OSMO GmbH (nachfolgend „SPIE OSMO“ genannt) und dem Kunden gilt als Anhang zum Endkunden-Vertrag. Das SLA beschreibt die Maßnahmen zur Bereitstellung, Entstörung, Erhaltung und Weiterentwicklung von Telekommunikations-Services. Die Vereinbarung regelt alle notwendigen Prozesse, die zur Qualitätserhaltung der Serviceleistungen beitragen.

1 Leistungen**2.1 Übergabepunkt der Leistungen**

Die SPIE OSMO stellt dem Auftraggeber Telekommunikationsdienste in Form von Arbeitsplätzen mit Unified Communication Funktionen („virtuelle PBX“) zur Verfügung. Detaillierte Leistungsbeschreibungen sind im Endkunden-Vertrag hinterlegt.

Die Verantwortung für die Bereitstellung und Qualität der Sprachdienste bis zum Übergabepunkt obliegt der SPIE OSMO. SPIE OSMO wird im Rahmen Ihrer Möglichkeiten alle Maßnahmen unternehmen, um die Verfügbarkeit und Qualität der Services aufrecht zu erhalten.

2 Service Level Ziele

2.1 Technischer Support

SPIE OSMO bietet dem Auftraggeber einen technischen Support für die virtuelle PBX an. Die Kommunikation zwischen Auftraggeber und SPIE OSMO erfolgt über ein Ticket System und einer Service Hotline. Das Ticket System ist für autorisierte Mitarbeiter des Auftraggebers unter der Adresse:

SPIE OSMO Ticket- System:

[https:// service.spie-osmo.de](https://service.spie-osmo.de)

Die Service Hotline steht dem Auftraggeber unter

Rufnummer Service Hotline: +49(5401)858-339

bzw.

E-Mail- Adresse Service Hotline: stoerung-tk@spie-osmo.de

zur Verfügung.

Fehlerklasse	1*	2	3	4
Servicezeit und Erreichbarkeit des Trouble Ticket System	7 x 24 (98% Erreichbarkeit)			
*Im Fall eines Tickets außerhalb der gewöhnlichen Geschäftszeiten (FK1) muss die Service Hotline (+49(5401)858-339) telefonisch benachrichtigt werden.				
Servicezeit	7 x24	5 x 8	5 x 8	5 x 8
Reaktionszeit	30 Minuten	90 Minuten	150 Minuten	Nächster Arbeitstag
Wiederherstellung	< 8 Stunden	< 24 Stunden	-< 1 Woche	< 3 Monate-

Die Service Level Ziele und Verfügbarkeiten für den technischen Support richten sich an den jeweiligen Fehlerklassen aus:

2.2 Fehlerklassen

Im Folgenden sind die in Punkt 3.1 aufgeführten Fehlerklassen beschrieben:

Fehlerklasse 1

Fehlermeldungen mit der Fehlerklasse 1 sollen in Fällen von Gesamtbeeinträchtigung und/oder schwerwiegenden Ausfällen mit Kundenauswirkung eröffnet werden. Darunter fällt unter anderem ein Totalausfall oder Probleme, die gesetzliche Vorgaben, Services von Endkunden, Kapazität oder Traffic (um mehr als 60%) betreffen und sofortige Korrektur, unabhängig von Tag und Uhrzeit, erfordern. Ununterbrochene Aktivität bis zur Systemwiederherstellung.

Fehlerklasse 2

Fehlermeldungen mit der Fehlerklasse 2 sollen in Fällen von wesentlicher Beeinträchtigung der Services von Endkunden bzw. drohender Ausfall eines Systems eröffnet werden. Darunter fällt unter anderem ein Ausfall der Redundanz, eine Reduktion von Kapazität oder Traffic um mehr als 30%.

Fehlerklasse 3

Fehlermeldungen mit der Fehlerklasse 3 sollen in Fällen von fallweiser oder leichter Betriebsbeeinträchtigung eröffnet werden, ohne Ausfall eines Service vom Endkunden. Darunter fallen unter anderem reproduzierbare Fehler, die Leistungsmerkmale beeinflussen.

Fehlerklasse 4

Fehlermeldungen mit der Fehlerklasse 4 sollen für sonstige Störfälle oder On-Call Support Anfragen eröffnet werden. Darunter fallen unter anderem Schwierigkeiten bei Wartungsarbeiten, die zu keiner Betriebsbeeinträchtigung führen, fehlerhafte Dokumentation oder alle anderen Fehler, die keiner höheren Fehlerklasse zugeordnet werden können.

2.3 Verfügbarkeit Voice Plattform

Die Voice-Server sind als redundanter Cluster in einem gesicherten Rechenzentrum untergebracht. Die garantierte Verfügbarkeit der Server Plattform beträgt minimal 98 % im Jahr. Die Verfügbarkeit bezieht sich auf Störfälle der Fehlerklasse 1 und Fehlerklasse 2-

Die Verfügbarkeit umfasst die Uptime der Voice Plattform. Folgende Unterbrechungen sind davon ausgenommen:

- Geplante Wartungsarbeiten (Punkt 3.5)
- Vorfälle höherer Gewalt

2.4 Monitoring

SPIE OSMO überwacht die Voice Plattform 24 Stunden täglich mit einem Monitoring-Tool. Bei Schwellwert-Überschreitungen erfolgt proaktiv eine Meldung an das SPIE OSMO Service Desk. Von Mitarbeitern des Service Desk werden die weiteren Maßnahmen und Eskalationen koordiniert.

Das Monitoring-Tool unterliegt einer ständigen Anpassung, um die Performance und Verfügbarkeit der Voice Plattform zu erhöhen.

2.5 Wartungsarbeiten

2.5.1 Standard Wartung

Um die Verfügbarkeit und Sicherheit der Voice Plattform zu optimieren, finden geplante Wartungsarbeiten statt. Diese Wartungsarbeiten umfassen Softwareupdates der

- Hardware- Komponenten (VMware Cluster)
- der Innovaphone virtuelle PBX Plattform

Jährlich werden bis zu 4x Softwareupdates für die Hardware- und die virtuelle PBX -Plattform geplant. Diese Maßnahmen können kurzzeitig zu einer Einschränkung der Telefonie führen und finden in der Zeit von 23:00-24:00 Uhr statt.

SPIE OSMO informiert den Auftraggeber über die geplanten Wartungsarbeiten mindestens 14 Kalendertage im Voraus.

2.5.2 Notfall- Change

Im Falle von Notfall-Changes erfolgt ein kurzfristiges Wartungsintervall. In Abhängigkeit der Priorität des Changes findet die Durchführung sofort oder außerhalb der Geschäftszeiten in der Zeit von 20:00 bis 00:00 Uhr statt. SPIE OSMO wird die Auftraggeber so früh als möglich vorher über den Notfall-Change informieren und die Maßnahme abstimmen.