

# My-netphone GmbH

## Service Level Agreement DSL und Telefonie

Das folgende Service Level Agreement zwischen Kunden und der my-netphone GmbH regelt die Bedingungen, zu denen die my-netphone GmbH, die vom Kunden festgestellten Störungen nach Meldung beheben wird.

### 1. Allgemeines

- a. my-netphone ist ein Provider für Telekommunikations- und DSL Dienste.
- b. my-netphone bietet seinen Kunden einen Helpdesk/Support auf First Level Support an. Der Kunde wird vor einer Störungsmeldung alle Fehlerquellen die außerhalb des von my-netphone bereitgestellten Systems liegen, prüfen und ausschließen.
- c. danach bietet my-netphone einen "First-, Second- und Third-Level-Support". Second- und Third-Level-Support werden durch Vertragspartner, von my-netphone ausgeführt.

### 2. Definitionen

- a. Reaktionszeit:

Zeit innerhalb der Servicebereitschaft in der mit der Störungsbeseitigung nach Meldungseingang begonnen wird.

- b. Verfügbarkeit

Die Berechnung der Verfügbarkeit erfolgt wie folgt:

$\% \text{Verfügbarkeit} = (1 - (\text{Summe der Minuten, in der ein Dienst einen vollständigen Ausfall hatte} / \text{Summe der Minuten eines Jahres})) \times 100$ . Kalkuliert wird immer auf Basis eines vollen Kalenderjahres. Bei der Berechnung der Ausfallzeit nicht berücksichtigt werden:

I. geplante Unterbrechungen wegen Wartungsarbeiten innerhalb eines Wartungsfensters außerhalb der üblichen Geschäftszeiten, sofern von my-netphone mit zumutbarer Vorlaufzeit angekündigt.

II. geplante Unterbrechungen wegen Notfallwartungsarbeiten (dringende Arbeiten, die bei Nichtdurchführung zu einer kurzfristigen wesentlichen Einschränkung der Verfügbarkeit des Dienstes führen könnten) innerhalb eines Wartungsfensters außerhalb der üblichen Geschäftszeiten.

III. Zeitverlust durch andere Gründe, die nicht in der Kontrolle von my-netphone liegen (z.B. höhere Gewalt)

# My-netphone GmbH

## 3. Problem-Klassifizierung

### 3.1 Probleme Priorität 1

Probleme kritischer Bedeutung, die Einfluss auf die gesamte Systembereitschaft haben und jederzeit unverzüglich behoben werden müssen.

Beispiel für ein Problem der Priorität 1:

- Vollständiger Dienstaussfall an allen Kundensystemen

### 3.2 Probleme Priorität 2

Probleme großer Bedeutung, mit Einfluss auf die Systembereitschaft, die kurzfristig Aufmerksamkeit benötigen, aber weniger kritisch sind als die der Priorität 1.

Beispiele für Probleme der Priorität 2 sind

- Registrierungsprobleme
- teilweiser Dienstaussfall oder -einschränkungen

### 3.3 Probleme Priorität 3

Probleme von mittlerer, bis geringerer Bedeutung ohne signifikanten Einfluss auf die Systemfunktion. Diese Probleme sind während der Systembenutzung tolerierbar und haben grundsätzlich keinen erheblichen Einfluss auf den normalen Betrieb.

Beispiele für Priorität 3 Probleme sind:

- Ausfall des Kundenportals my-netphone oder mein gnTel bzw. mein.voipxs
- Funktionsmängel der Managementumgebung

## 4. MTTR

Mean Time To Restore, über das Jahr und alle Störungsmeldung, auf die diese SLA Anwendung findet, gleichverteilt gemittelte Zeit, innerhalb der eine gemeldete Störung zu beheben ist. Maßgebend sind die Zeitpunkte im Ticketsystem, die die Öffnung des Calls bzw. die Behebung der Störung angeben. Nicht eingerechnet werden Zeiten, in denen der Kunden oder Dritte, für die my-netphone nicht einzustehen hat, für Verzögerungen bei der Entstörung verantwortlich sind.

## 5. Entstörung und Benachrichtigung

Markus Seemann, my-netphone beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich. Störungen werden durch den Kunden gemeldet. Die Störung endet mit der vollständigen Wiederherstellung der vertraglich vereinbarten Leistung. Hierbei erbringt my-netphone insbesondere folgende Leistungen:

### 5.1 Störungsdiagnose und Störungsbenachrichtigung durch my-netphone

my-netphone wird während der Geschäftszeiten (werktags Montag bis Freitag zwischen 9:00 und 17:00 Uhr) den Kunden innerhalb von 90 Minuten nach Diagnose einer Priorität 1 oder Priorität 2 Störung über diese Störung benachrichtigen. Die Benachrichtigung wird per e-Mail erfolgen.

# My-netphone GmbH

## 5.2 Annahme von Störungsmeldungen des Kunden

### 5.2.1 über telefonische Hotline

Die technische Störungsannahme von my-netphone ist montags bis freitags zwischen 9.00 – 17.00 Uhr unter der Telefonnummer +49 162 3254702 erreichbar.

Störungen meldet der Kunde unter Nennung aller zur Entstörung erforderlichen Daten sowie unter Angabe des Namens und der Telefonnummer des Melders. my-netphone eröffnet ein Ticket mit einer Referenznummer (Ticket-Nummer) zu der gemeldeten Störung. Die Ticket-Nummer der Störung wird dem Kunden mitgeteilt und ist bei allen Rückfragen stets anzugeben.

### 5.2.2 per eMail oder Link

Die elektronische technische Störungsannahme von my-netphone ist an 365 Tagen im Jahr per e-Mail unter [support@my-netphone.com](mailto:support@my-netphone.com) oder über unsere Website [www.my-netphone.com/stoerungsmeldung](http://www.my-netphone.com/stoerungsmeldung) erreichbar.

Die Bearbeitung von Störungsmeldungen der Priorität 2 und 3 erfolgt jedoch ausschließlich montags bis freitags zwischen 9.00 – 17.00 Uhr. Störungen meldet der Kunde unter Nennung aller zur Entstörung erforderlichen Daten sowie unter Angabe des Namens und der Telefonnummer des Melders. Markus Seemann, my-netphone eröffnet ein Ticket mit einer Referenznummer (Ticket-Nummer) zu der gemeldeten Störung. Die Ticket-Nummer der Störung wird dem Kunden mitgeteilt und ist bei allen Rückfragen stets anzugeben.

### 5.2.3 Störungsmeldungen der Priorität 1

Diese werden an 365 Tagen über folgende Rufnummer entgegengenommen:

+49 162 3254702.

Der Kunde hinterlässt eine Ansage und das Bereitschaftspersonal von my-netphone meldet sich unter der aufgesprochenen Rufnummer zurück.

Anrufe auf dieser Rufnummer, bei denen es sich nicht um eine Meldung der Priorität 1 handelt, werden dem Vertriebspartner mit 148,- EUR / netto je Anruf berechnet.

## 5.3 Störungsbeseitigung

Nach einer Störungsdiagnose oder Störungsmeldung beginnt gnTel mit der Problemanalyse und Fehlerbeseitigung. Die Reaktionszeit hängt von der Priorität der aufgetretenen Störung ab. In der folgenden Matrix sind die Reaktionszeiten, MTTR und Zwischenmeldungen an den Vertragspartner entsprechend den einzelnen Prioritäten dargestellt.

	<b>Priorität 1</b>	<b>Priorität 2</b>	<b>Priorität 3</b>
<b>Servicebereitschaft</b>	Mo – So 0 – 24h	Mo – Fr / 9 – 17h	Mo – Fr / 9 – 17h
<b>Reaktionszeit</b>	60 Minuten	100 Minuten	280 Minuten
<b>MTTR</b>	3 Stunden	8 Stunden	48 Stunden
<b>Zwischenmeldung</b>	1,5 Stunden	4,5 Stunden	24 Stunden

# My-netphone GmbH

## 6. Verfügbarkeit

Soweit nicht schriftlich ein anderer Wert zugesichert wurde, liegt die durchschnittliche jährliche Verfügbarkeit bei

- virtuellen Systemen (CloudPBX / SIP Trunk) 99,99 %
- xDSL Anschlüssen 96,5 %
- Fiber Anschlüssen 98,5 %

Wartungsarbeiten redundant ausgelegter Systeme werden immer so ausgeführt, dass der Betrieb über die redundante Infrastruktur aufrechterhalten werden kann. Sollten technische Ausnahmen erforderlich sein, so sind diese abzustimmen. Folgende Leistungsstörungen sind von my-netphone nicht zu vertreten:

- Jede Störung, Nichtverfügbarkeit, Verzögerung oder andere Qualitätsminderung der Dienstleistung, die durch höhere Gewalt verursacht wird
- Leistungsstörungen, die vom Kunden zu vertreten sind oder durch vom Kunden bereitgestellte Einrichtungen verursacht werden
- Jede Störung, Nichtverfügbarkeit, Verzögerung oder andere Qualitätsminderung der Dienstleistung die durch Dritte, mit Ausnahme von Subunternehmern von my-netphone, verursacht sind.

Dies gilt insbesondere durch andere Netzbetreiber oder von Dritten kontrollierte Verkehrsübergabepunkte, Einrichtungen oder Stromversorgungsleistungen Dritter oder durch Faserdurchtrennungen Dritter verursachte Leistungsstörungen.

## 8. Kosten

Der von my-netphone angebotene Second- & Third Level Support ist für Kunden, bei welchen my-netphone als Provider fungiert, sofern die Beeinträchtigung der Dienste oder der Ausfall der Dienste nicht von my-netphone zu vertreten ist, kostenfrei.

## 9. Ausschluss

Dieses Services Level Agreement gilt nicht für von my-netphone verbaute Hardware. Für die Hardware wie Telefonanlagen können gesonderte Vereinbarungen (Serviceverträge) geschlossen werden.

Stand 03/2022