

Anlage A1

SLA – SERVICE LEVEL AGREEMENT

ZU VCVOICE, VCCONTACT, VCCONNECT

Version: 1.2

Stand: Januar 2024

Autor: ITES GmbH (Geschäftsbereich VOICECOM)

Classification: Confidential

© ITES GmbH / VOICECOM

Inhalt

| | | |
|-----|-------------------------------|---|
| 1. | Begriffsbestimmung | 3 |
| 2. | Domäne/Zuständigkeitsbereiche | 4 |
| 2.1 | Netzwerkübersicht | 4 |
| 2.2 | Zuständigkeitsmatrix | 5 |
| 3. | Service Assurance | 5 |
| 3.1 | Incident-Level | 5 |
| 3.2 | Ablauf | 6 |
| 3.3 | KPI | 6 |
| 3.4 | Eskalationsverfahren | 6 |
| 3.5 | Wartung | 7 |
| 4. | Service Delivery | 7 |
| 4.1 | Verfahren | 8 |
| 4.2 | KPI | 8 |
| 5. | Service Availability | 8 |
| 5.1 | Verfügbarkeit der Dienste | 8 |
| 5.2 | Verfügbarkeitsberechnung | 9 |
| 5.3 | Bedingungen | 9 |

1. Begriffsbestimmung

| | |
|------------------------------|---|
| Endbenutzer: | Kunde |
| VOICECOM: | ITES GmbH |
| Zeitstunden: | 24 x 7 x 365 |
| KPI: | Key Performance Indicator; ein Indikator für die Qualität eines Dienstes |
| MTTR: | Mean Time to Repair; durchschnittliche Dauer der Störungsbeseitigung |
| NBD: | Next Business Day; der nächste Werktag bis 18.00 Uhr |
| Operator: | Das Kundenportal Operator (https://operator.voicecom.cloud) |
| Service Assurance: | Der Prozess, über den Dienste verwaltet werden |
| Service Delivery: | Der Prozess zur Lieferung neuer Dienste |
| Service Availability: | Der Prozess, wo Verfügbarkeit der Dienste gewährleistet werden |
| SLA: | Service Level Agreement (Dienstgütevereinbarung); ein Dokument, in dem alle Vereinbarungen bezüglich eines Dienstes festgelegt sind |
| EWAN: | Ethernet White Area Network, Breitbandiger Übertragungsweg Supportstunden: Bürozeiten; werktags (MO-FR) von 8.00 bis 17:00 Uhr |
| TTTR: | Target Time to Respond; die Zeit zwischen der Annahme einer Störungsmeldung und der Antwort an den Kunden |
| TTTU: | Target Time to Update; die Zeit zwischen zwei Updates in einem laufenden Projekt |

2. Domäne/Zuständigkeitsbereiche

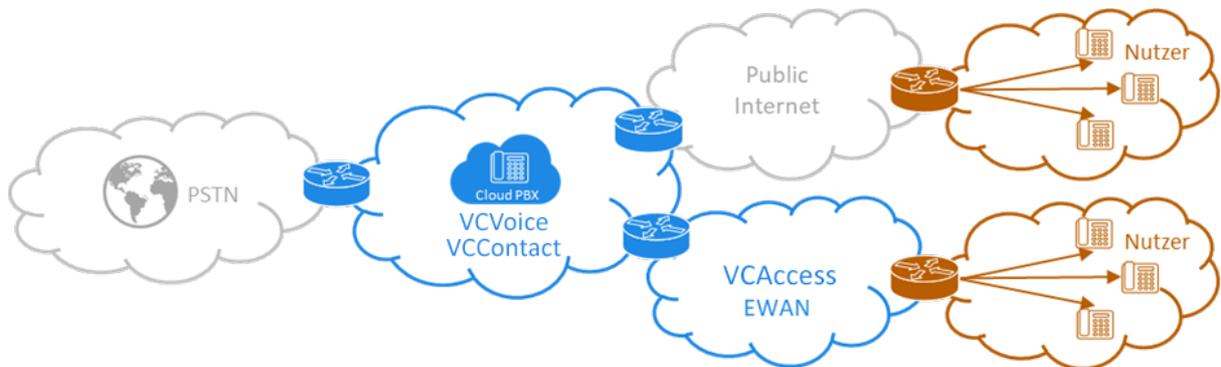
2.1 Netzwerkübersicht

Verantwortlichkeit gemäß Farbcodierung:

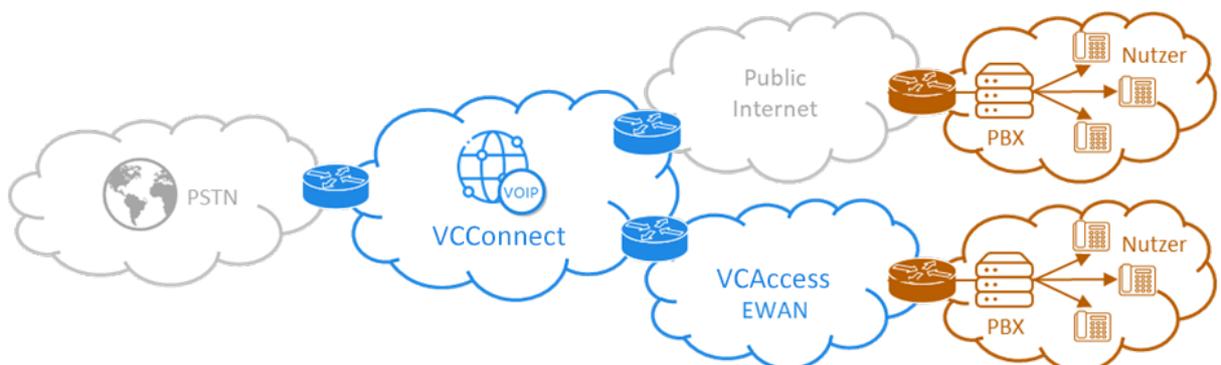
Blau = VOICECOM

Braun = Nutzer/Kunde

VCContact / VCVoice



VCConnect:



2.2 Zuständigkeitsmatrix

| Bereich | Zuständigkeit | SLA |
|-------------------------------------|---|---------------------|
| Kunde | Kunde | Kundenverantwortung |
| VCAccess EWAN* | VOICECOM | VCAccess EWAN SLA |
| VCVoice, VCContact | VOICECOM | Dieses Dokument |
| VConnect | VOICECOM | Dieses Dokument |
| Weltweites öffentliches Telefonnetz | VOICECOM mit Unterstützung weltweiter Lieferanten | Dieses Dokument |

*Wenn der Kunde selbst für die Konnektivität sorgt, übernimmt VOICECOM keine Verantwortung für die korrekte Funktion.

Hinweis: VOICECOM verantwortet die Erreichbarkeit zu externen Telefonnetzen bis zum direkten Übergabepunkt oder deren Partner. Andere Carrier oder Transitnetze sind davon ausgeschlossen.

Im Falle einer Anbindung über das Public Internet kann VOICECOM kein Ende zu Ende SLA garantieren.

3. Service Assurance

3.1 Incident-Level

Der Incident-Level wird durch den die Störung aufnehmenden Mitarbeiter VOICECOM festgelegt.

| Priorität | Auswirkungen | Definition | Beispiele | Bearbeitung |
|--------------|--------------|---|--|----------------|
| Totalausfall | Kritisch | Nichtverfügbarkeit der vollständigen Sprachdienste an einem oder mehreren Standorten. | Vollständige Nichtverfügbarkeit der Sprachdienste ohne provisorische Lösung bei mindestens 50% der Anschlüsse. | 24h x7 |
| Teilausfall | Hoch | Nichtverfügbarkeit auf einem oder mehreren Geräten, strukturell herabgesetzte Performance des Dienstes auf allen Geräten an einem oder mehreren Standorten. | Deutlich beeinträchtigte Performance im Einzelfall: z.B. starke Gesprächsstörungen. | Supportstunden |
| Störung | Normal | Herabgesetzte Performance auf einem oder mehreren Geräten. | Einzelne Leistungsmerkmale stehen nicht zur Verfügung, | Supportstunden |
| Fragen | Niedrig | Alle Fragen, die nicht den Service Impact betreffen. | Eine Frage zu den Dienstleistungen. | Supportstunden |

3.2 Ablauf

Wenn sich ein Vorfall ereignet, muss der Auftraggeber über Operator oder telefonisch bei VOICECOM Meldung erstatten. Erst nach der Meldung eines Vorfalls treten die in 2.3 aufgeführten KPI in Kraft. Wenn der Kunde bezüglich dieser Prioritäten außerhalb der Geschäftszeiten einen Vorfall meldet, erhält er am nächstfolgenden Werktag ein erstes Update.

Telefonische Meldung

Hotline +49 9923 80109-0
 Erreichbarkeit: 24h x 7
 Supportstunden: werktags (MO-FR) von 8:00 bis 18:00 Uhr

Schriftliche Meldung

Öffnung von Tickets: info@ites.gmbh
 Oder <https://www.ites.gmbh/auftragdirekt/>
 Erreichbarkeit: 24h x 7

3.3 KPI

| Priorität | Antwortzeit | Updatezeit | MTTR | Telefonische Erreichbarkeit | Leistungsziel |
|--------------|------------------|------------------|------------------|-----------------------------|---------------|
| Totalausfall | 4 Supportstunden | 4 Supportstunden | Nächster Werktag | 24h x 7 | > 90 % |
| Teilausfall | 8 Supportstunden | 8 Supportstunden | 2 Werktage | Supportstunden | |
| Störung | 1 Werktag | Best Effort | Best Effort | Supportstunden | |
| Fragen | 1 Werktag | Best Effort | Best Effort | Supportstunden | |

*Bei einer in Werktagen angegebenen MTTR gilt der Tag nach der Meldung als erster Tag. Wenn also ein Vorfall der Priorität „Teilausfall“ am Montag um 13:00 Uhr gemeldet wird, läuft die MTTR-Zeitzählung bis Mittwoch um 18:00 Uhr.

3.4 Eskalationsverfahren

Bei Überschreitung der durchschnittlichen Störungsbeseitigungsdauer (Mean Time to Repair/MTTR) kann über die Nummer des Servicedesks eine Eskalation vorgenommen werden. Der Support-Mitarbeiter wird dann dafür sorgen, dass die richtige Eskalation gemäß der nachstehenden Tabelle in Gang gesetzt wird:

| Eskalationsebene | Eskalationsfunktion |
|-----------------------|--------------------------|
| Niveau 1 (1 x MTTR) | Supportabteilung |
| Niveau 2 (1,5 x MTTR) | Leiter Abteilung Support |
| Niveau 3 (2 x MTTR) | Geschäftsführer |

3.5 **Wartung**

Um eine optimale Funktionsfähigkeit und Verfügbarkeit der Infrastruktur zu gewährleisten, muss VOICECOM bzw. deren Dienstleister das System regelmäßig warten. Es gibt zwei Kategorien von Wartungen:

1. Geplante Wartung
2. Notfallwartung

Für die vorgenannten Wartungsarbeiten gelten die folgenden Zeiten:

| Kategorie | Ziel | Wartungsfenster |
|------------------|--|------------------------------|
| Geplante Wartung | Reguläre Wartungsarbeiten an der Infrastruktur mit Blick auf die Erhaltung/Verbesserung der Qualität und auf eventuelle Anpassungen/Erweiterungen. | 00:00–06:00 Uhr (täglich) |
| Notfallwartung | Wartung der Infrastruktur infolge von Notsituationen. | Jederzeit |

Geplante Wartungsarbeiten werden nicht kommuniziert, sofern der Kunde keinen merklichen Ausfall zu erwarten hat.

Eine Notfallwartung wird nur dann vorgenommen, wenn im Netz eine Störung droht und wenn die Nutzung eines für eine geplante Wartung vorgesehenen Zeitpunkts wegen der Gefahr des Ausfalls von Diensten oder aus Sicherheitsgründen nicht in Frage kommt.

4. **Service Delivery**

Für die vorgenannten Wartungsarbeiten gelten die folgenden Zeiten:

| Kategorie | Ziel | Wartungsfenster |
|------------------|--|------------------------------|
| Geplante Wartung | Reguläre Wartungsarbeiten an der Infrastruktur mit Blick auf die Erhaltung/Verbesserung der Qualität und auf eventuelle Anpassungen/Erweiterungen. | 00:00–06:00 Uhr (täglich) |
| Notfallwartung | Wartung der Infrastruktur infolge von Notsituationen. | Jederzeit |

Über geplante Wartungsarbeiten wird der Kunde vom VOICECOM Servicedesk über das Operator-Portal oder per E-Mail mindestens 5 Werktage im Voraus informiert. Bei Notfallwartungsarbeiten ist VOICECOM nicht verpflichtet, den Kunden vorab zu informieren.

Eine Notfallwartung wird nur dann vorgenommen, wenn im Netz eine Störung droht und wenn die Nutzung eines für eine geplante Wartung vorgesehenen Zeitpunkts wegen der Gefahr des Ausfalls von Diensten oder aus Sicherheitsgründen nicht in Frage kommt.

4.1 Verfahren

Das Verfahren für die Bestellung/Aktivierung neuer Dienste verläuft vollständig über den VOICECOM Servicedesk.

4.2 KPI

Die folgenden KPI beziehen sich ausschließlich auf Bestellungen, die über das Bestellmodul im VCOperator aufgegeben werden. Die KPI treten in Kraft, wenn ein Auftrag korrekt eingegeben und von Operator akzeptiert worden ist.

| Voice Connect, Managed Voice | Lieferzeit \geq 99 % der Bestellungen) |
|-------------------------------------|--|
| Neuer VCContact- / VCVoice Benutzer | < 15 Minuten |
| Neuer VCContact- / VCVoice Kanal | < 15 Minuten |
| Webshop-Bestellungen | < 3 Werktage (sofern vorrätig) |
| Konferenzräume | < 15 Minuten |
| Aktivierung VCFaxIN | < 15 Minuten |
| Aktivierung VCFaxOUT | < 15 Minuten |

¹ Der angegebene Service-Level bezieht sich auf die Implementierung des jeweiligen innerhalb des VCOperator-Portals beauftragten Dienstes, so dass er im Cloud Contact Center zur Konfiguration bereitsteht. Bei neuen Rufnummern gilt der angegebene Wert für Rufnummern, die bereits im Netz zur Verfügung stehen oder bei der BNetzA neu beantragt werden. Bei Rufnummernportierungen verlängert sich die Lieferzeit um die Dauer des Portierungsprozesses.

5. Service Availability

5.1 Verfügbarkeit der Dienste

| Dienst | Verfügbarkeit in % | Gemessen je |
|--------------------|--------------------|-------------|
| VCContact/ VCVoice | 99,9 % | Jahr |
| VCCconnect | 99,9 % | Jahr |

5.2 Verfügbarkeitsberechnung

Die Verfügbarkeit wird gemessen am Netzübergang der VCContact/ VCVoice und VCConnect Plattform und nach der folgenden Formel berechnet:

$$\text{Verfügbarkeit} = \frac{B - D}{B} \times 100\%$$

- B = Zahl der Minuten (pro Jahr), in denen der Dienst verfügbar ist.
D = Zahl der Minuten (pro Jahr), in denen der Dienst ab dem Moment, in dem der Kunde an VOICECOM die Nichtverfügbarkeit gemeldet hat, nicht verfügbar

ist.

5.3 Bedingungen

Die Nichtverfügbarkeit eines Dienstes (siehe Faktor D in der vorstehenden Formel) wird in den folgenden Fällen nicht in den Kalkulationen berücksichtigt:

- (i) wenn der Dienst infolge geplanter Wartung und/oder Notfallwartung nicht verfügbar ist;
- (ii) wenn der Dienst durch Verschulden des Endbenutzers und/oder des Kunden nicht verfügbar ist;
- (iii) wenn der Dienst infolge von Umgebungsbedingungen am Kundenstandort (z. B. Stromausfall) nicht verfügbar ist;
- (iv) wenn das Personal, die Lieferanten oder die Vertreter von VOICECOM nicht innerhalb von 30 Minuten Zugang zum Kundenstandort erhalten;
- (v) wenn Aktionen oder fehlende Mitwirkung des Endbenutzers und/oder des Kunden die Beseitigung der Störung verzögern;
- (vi) im Falle von höherer Gewalt im Sinne des deutschen Rechts;
- (vii) während der Zeit, in der VOICECOM auf Feedback des Kunden wartet, um den Störungsbeseitigungsprozess fortsetzen zu können.
- (viii) wenn der Fehler in Systemen begründet ist, welche nicht durch oder über VOICECOM geliefert werden (z.B. public Internet).