

Service Level Agreement

1 Einführung

Dieses Dokument regelt die Leistungen der voxphone AG, des Weiteren voxphone genannt, über die Service Verfügbarkeit und Qualität sowie die allgemein gültigen Prozesse zur Behebung von unvorhergesehenem Fehlverhalten von deren Produkten und Dienstleistungen.

Dieses Dokument ergänzt die entsprechenden AGBs. Zusätzliche Bestimmungen in den jeweiligen Leistungsbeschreibungen oder Verträgen gehen dieser SLA-Beschreibung vor.

2 Begriffe

Im Folgenden werden, die für die SLA der voxphone relevanten Begriffe beschrieben und die entsprechenden Schwellwerte definiert.

2.1 Standard-Arbeitszeit

Als Standard-Arbeitszeit gilt Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr, ausgenommen Feiertage in Liechtenstein.

2.2 Supportzeit

Die Supportzeit ist der Zeitraum, in dem eine Störung aufgenommen wird. Sie ist abhängig vom jeweiligen Service Level.

2.3 Störung

Als Störung gilt eine massgebliche Beeinträchtigung der durch die voxphone erbrachten Service Leistungen. Störungen können durch einen Dienstaussfall oder ein Fehlverhalten von kundenseitigem Equipment ausgelöst werden. Eine seitens voxphone bekannte Störung wird unmittelbar auf der Website publiziert: <https://www.voxphone.net/support/system-status>

2.4 Kundendienst

Der Kundendienst ist während der Standard-Arbeitszeit unter der Nummer +423 340 01 01 erreichbar. Über den Kundendienst können alle Störungen gemeldet werden. Ausserhalb der Standard-Arbeitszeit können die Störungen schriftlich via support@voxphone.net aufgegeben werden.

2.5 Ticket

Als Ticket werden Störungsmeldungen bezeichnet, welche über den Kundendienst erfasst und zur Störungsbehebung in das Support-Team von voxphone weitergeleitet werden.

2.6 Wartungsfenster

Das Wartungsfenster dient der Wartung und Erweiterung der Systeme. Der Service ist während des Wartungsfensters nicht zwingend gewährleistet. Unterbrüche werden je nach SLA-Stufe im Voraus angekündigt. Die Wartungsfenster sind festgelegt in den Nächten von Freitag auf Samstag und Samstag auf Sonntag jeweils zwischen 22:00 Uhr und 06:00 Uhr. Ebenfalls werden bevorstehende Wartungsarbeiten auf der folgenden Website publiziert:

<https://www.voxphone.net/support/system-status>

Das 'Erweiterte Wartungsfenster', welches täglich zwischen 22:00 Uhr bis 06:00 Uhr definiert ist, kann für Vorbereitungen und Korrekturen der Systeme im Notfall genutzt werden. Unterbrüche werden - wenn möglich - auf das Zeitfenster zwischen 01:00 Uhr und 06:00 Uhr gelegt. Unterbrüche von Diensten mit Service Level Gold (SLA Gold) werden in jedem Fall dem Kunden vorab angemeldet.

2.7 Störungsbehebungszeiten

voxphone garantiert Reparaturzeiten entsprechend der SLA-Definitionen und unterteilt diese in drei Phasen, welche wie folgt definiert werden:

2.7.1 Reaktionszeit

Bei jeder Störung, welche der Kunde meldet, eröffnet der Kundendienst ein Ticket. Anhand der Angaben des Kunden wird eine sachverständige Person benachrichtigt, welche sich beim Kunden meldet. Als Reaktionszeit gilt die Zeit zwischen Eröffnung des Tickets (Störungsannahme) und der Rückmeldung beim Kunden. Die Rückmeldung kann durch den Kundendienst oder direkt durch die sachverständige Person erfolgen. Der Kundendienst wird bei jeder Meldung ebenfalls informiert und steht dem Kunden für Auskünfte zur Verfügung. Ist der Ansprechpartner des Kunden nicht erreichbar, bewirkt dies einen Unterbruch der Zeitmessung.

2.7.2 Interventionszeit

Als Interventionszeit gilt die Zeit zwischen Eröffnung des Tickets und dem Beginn der Arbeit an dem gemeldeten Ereignis.

Die Erreichbarkeit des Ansprechpartners beim Kunden muss jederzeit gewährleistet sein. Ist der Ansprechpartner des Kunden nicht erreichbar, bewirkt dies einen Unterbruch der Zeitmessung. Die sachverständige Person hinterlässt der störungsmeldenden Person eine Nachricht (Notiz, E-Mail, SMS oder eine andere Form).

Die Arbeit kann über Fernwartung oder Telefonauskunft begonnen werden. Über einen Einsatz vor Ort wird individuell entschieden.

2.7.3 Service Recovery

Die Service Recovery Zeit definiert die Periode zwischen dem Auftragseingang und dem Zeitpunkt, an dem der betroffene Dienst wieder vom Kunden genutzt werden kann. Eine erste Behebung des Ereignisses kann auch durch provisorische Massnahmen erfolgen. Bei der Einrichtung eines provisorischen Dienstes ist mit Einschränkungen des Leistungsumfanges zu rechnen. Nach erfolgreicher Ausführung des Auftrages informiert voxphone den Auftraggeber und das Ticket wird geschlossen.

Falls im gegenseitigen Einvernehmen für die Behebung des Ereignisses Termine vereinbart werden, welche die Interventions- und/oder die Service Recovery Zeit überschreiten, sind diese Zeiten ausser Kraft gesetzt.

3 SLA Zeitmessung

Die SLA Zeitmessung beginnt nach der Aufnahme der Störungsmeldung durch den voxphone Kundendienst. Störungsmeldungen von aktiv überwachten Diensten werden systembedingt zeitverzögert erfasst und auf der folgenden Website publiziert

<https://www.voxphone.net/support/system-status>

Daher werden kurze Störungen, welche weniger als 15 Minuten andauern, unter Umständen nicht in das Ticket-System übernommen und dementsprechend nicht publiziert.

Die Zeitmessung wird durch folgende Ereignisse unterbrochen:

- Zeitspanne ausserhalb der Standard-Arbeitszeit.
- Unterbrechung durch Wartungsarbeiten in den Wartungsfenstern.
- Kundenseitige Verzögerung wie zum Beispiel: Nichterreichbarkeit des Kunden oder wenn der Zugang für das durch das voxphone beauftragte Support Team für die Behebung oder für die Eingrenzung der Störung nicht gegeben wird.
- Wenn äussere Begebenheiten (Betriebsbedingungen) den Betrieb des gemanagten Objektes nicht sicherstellen können. Wie zum Beispiel: Wenn die Stromversorgung, die Klimatisierung oder die Hausinstallation nicht die geforderte Qualität für den Betrieb der Systeme bietet.
- Wenn die Störungsursache ausserhalb des Einflussbereiches von voxphone im Anschlussnetz liegt, gelten die Entstörungszeiten des jeweiligen Netzanbieters.
- Höhere Gewalt wie in den AGBs beschrieben.

Die Zeitspanne bis zur Störungsbehebung kann sich durch die oben beschriebenen Ereignisse wesentlich verlängern.

4 Service Level

4.1 SLA Definitionen

voxphone bietet in Verbindung mit den Produkten einen definierten Service Level an. Je nach Dienstleistung entsprechend der Leistungsbeschreibung, kann der Service Level kostenpflichtig durch den Kunden auf einen höheren Service Level geändert werden.

Supportzeiten	Service Level	Reaktionszeit	Interventionszeit	Service Recovery	Entstörung
Standard-Arbeitszeit	Private (SLA1)	10	16	24	Standard-Arbeitszeit
	Business (SLA2)	2	2	8	
7 x 24	SLA Gold	2	2	8	7 x 24

Die Tabelle zeigt die maximale Zeit in Stunden für die entsprechende Bearbeitungsphase. Üblicherweise werden diese Zeiten deutlich unterschritten. Tickets mit einem höherem SLA werden priorisiert bearbeitet.

4.2 Service Level Gold (SLA Gold)

Mit dem Service Level Gold (SLA Gold) erhält der Kunde rund um die Uhr den direkten Zugang zu unserem Picketdienst. Anrufe gehen direkt zu technisch geschulten Mitarbeitern, welche das betreffende Kommunikationsnetz kennen und kompetent Auskunft geben. Es wird sichergestellt, dass alle Vorfälle nachvollziehbar behandelt, dokumentiert und bewertet werden.

4.3 Entschädigung

Entschädigungen werden grundsätzlich nur für Dienstleistungen bezahlt, welche mit dem Service Level Gold (SLA Gold) bezeichneten Service Level verknüpft sind. Falls der Service Recovery Zielwert unter der Berücksichtigung der suspendierten Zeiten wird und der Verursacher der Störung nicht kundenseitig ist, wird eine Monatsgebühr ohne Verbrauchsgebühren des entsprechenden Dienstes vergütet und auf der Rechnung des folgenden Monats als Gutschrift ausgewiesen. Liegt die Ursache der Störung ausserhalb des Einflussbereiches von voxphone besteht kein Anspruch auf Entschädigung.

4.4 Tarife für Störungsbehebungen während der Standard-Arbeitszeit

Für die Services von voxphone sind die Aufwendungen für die Behebung von Störungen während der Standard-Arbeitszeit in den monatlichen Abonnementspreisen inbegriffen. Wird die Störung durch kundenseitige Systeme oder Verhalten verursacht, kann voxphone die aufgewendeten Leistungen an den Kunden verrechnen. Es gelten dann folgende Stundensätze, wobei jede angebrochene $\frac{1}{4}$ Stunden verrechnet wird.

Systemtechniker	CHF inkl. MWST
Einsatzpauschale inklusive erste $\frac{1}{4}$ Stunde oder Fernwartungspauschale inklusive der ersten $\frac{1}{2}$ Stunde	130.00
Stundensatz	190.00

4.5 Tarife für Störungsbehebungen ausserhalb der Standard-Arbeitszeit

Ausserhalb der Standard-Arbeitszeit ist die Störungsbehebung kostenpflichtig. Es werden die folgenden Stundenansätze angewandt, wobei jede angebrochene $\frac{1}{4}$ Stunden verrechnet wird.

Systemtechniker	CHF inkl. MWST
Einsatzpauschale inklusive erste $\frac{1}{4}$ Stunde oder Fernwartungspauschale inklusive der ersten $\frac{1}{2}$ Stunde	180.00
Stundensatz	230.00