

# SERVICE LEVEL AGREEMENT

## QSC<sup>®</sup>-tengo

---

### Inhalt

1	Definitionen	2
2	Wesentliche Funktionalitäten der QSC <sup>®</sup> -tengo Services	3
3	Service Level	3
4	Erläuterungen	3
4.1	Störungsmeldung und Entstörung der QSC <sup>®</sup> -tengo Cloud Services	3
4.2	Austausch von Hardware	4
4.3	Wartung	4
4.4	Beistellungen des Kunden	4

# SERVICE LEVEL AGREEMENT

## QSC<sup>®</sup>-tengo

### 1 Definitionen

Begriff	Definition
Dienstverfügbarkeit QSC <sup>®</sup> -tengo Cloud Services	<p>Verfügbarkeit der im Sinne von Ziffer 2 wesentlichen Funktionalitäten des bereitgestellten QSC<sup>®</sup>-tengo Cloud Service in Prozent der Zeit eines Jahres. Dies ist auch der Fall, wenn die wesentlichen Funktionalitäten gemäß Ziffer 2 durch eine Vorversion oder ein Work-Around der eingesetzten Software lauffähig bereitstehen.</p> <p>Die Dienstverfügbarkeit bezieht sich auf die Verfügbarkeit des bereitgestellten QSC<sup>®</sup>-tengo Cloud Services an der Übergabeschnittstelle des Anbieters zum öffentlichen Internet bzw. zum öffentlichen Sprachnetz.</p> <p>Der Anbieter wird die Verfügbarkeit der QSC<sup>®</sup>-tengo Anwendungsserver von der virtualisierten Betriebssystemebene bis zur Anwendungssoftware-Ebene permanent messen.</p> <p>Die Dienstverfügbarkeit wird wie folgt berechnet: <math>\% \text{Verfügbarkeit} = (1 - (\text{Summe der Minuten, in der die Dienstleistung innerhalb eines Jahres einen totalen Ausfall hatte} / \text{Summe der Minuten eines Jahres})) \times 100</math>. Als Jahr gilt das Kalenderjahr.</p> <p>Nachfolgendes geht nicht in die Berechnung der Ausfallzeit ein:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unterbrechungen während Wartungen im Sinne von Ziffer 4.2,</li> <li>• Störungen der ggf. durch den Anbieter bereitgestellten Clients oder Endgeräte,</li> <li>• Zeitverlust durch andere Gründe, die nicht durch den Anbieter zu vertreten sind.</li> </ul>
Geschäftszeiten	Montag bis Freitag 08:00 bis 18:00 Uhr mit Ausnahme von bundeseinheitlichen Feiertagen.
Mittlere Durchlasswahrscheinlichkeit	Wahrscheinlichkeit in Prozent, in der eine Sprachverbindung basierend auf der Infrastruktur des Anbieters hergestellt werden kann bezogen auf alle Versuche innerhalb eines Jahres Sprachverbindungen herzustellen.
Servicebereitschaft	Servicebereitschaft ist der Zeitraum, in dem geschultes Personal zu Servicezwecken zur Verfügung steht und in dem Servicedienste - insbesondere Entstörungsdienstleistungen - durchgeführt werden. Außerhalb der Servicebereitschaft wird die Berechnung der TTR ausgesetzt.
Störung	Eine Störung ist eine technisch bedingte Unterbrechung oder negative Veränderung der bereitgestellten Dienstleistung im Verantwortungsbereich des Anbieters.
Time To Restore/TTR	<p>Zeit innerhalb der eine gemeldete Störung zu beheben ist. Maßgebend sind die Zeitpunkte im Trouble Ticket System des Anbieters, die die Öffnung des Trouble Tickets bzw. die Behebung der Störung angeben. Eine Störung gilt als behoben, wenn die wesentlichen Funktionalitäten der beauftragten QSC<sup>®</sup>-tengo Cloud Services wieder hergestellt sind (dies ist auch der Fall, wenn die wesentlichen Funktionalitäten durch eine Vorversion oder ein Work-Around der eingesetzten Software lauffähig bereitstehen).</p> <p>Zur Einhaltung der TTR ist Voraussetzung, dass der Kunde seiner vertraglich vereinbarten Mitwirkungspflicht im vollen Umfang nachkommt. Die Berechnung der TTR wird ausgesetzt, wenn der Kunde oder Dritte, für die der Anbieter nicht einzustehen hat, für Verzögerungen bei der Entstörung verantwortlich sind.</p> <p>Beruhet die Störung auf einem Defekt der vom Anbieter zur Verfügung gestellten Endgeräte, der nur durch einen Austausch eines oder mehrerer Endgeräte behoben werden kann, so wird der Zeitraum, der für den Austausch erforderlich ist, bei der Berechnung der TTR nicht berücksichtigt.</p>

# SERVICE LEVEL AGREEMENT

## QSC<sup>®</sup>-tengo

### 2 Wesentliche Funktionalitäten der QSC<sup>®</sup>-tengo Services

Folgende Tabelle listet die Funktionalitäten der QSC<sup>®</sup>-tengo Services auf, welche zur Feststellung der Dienstverfügbarkeit maßgeblich sind.

Service	Funktionalität
tengo <sup>®</sup> desktop	Lese- und Schreibzugriffe auf die SharePoint-Website von tengo <sup>®</sup> desktop können durchgeführt werden (entsprechende Berechtigungen vorausgesetzt).
tengo <sup>®</sup> mail	E-Mails können mit Outlook Web Access gesendet und empfangen werden.
tengo <sup>®</sup> communication	Der Anwesenheitsstatus ist sichtbar, Konversationen per Sofortnachricht können geführt und Onlinebesprechungen veranlasst werden.
tengo <sup>®</sup> centraflex	Abgehende und ankommende nationale und internationale Sprachverbindungen können aufgebaut werden.
tengo <sup>®</sup> projectroom	Lese- und Schreibzugriffe auf die SharePoint-Website von tengo <sup>®</sup> projectroom können durchgeführt werden (entsprechende Berechtigungen vorausgesetzt).

### 3 Service Level

Für QSC<sup>®</sup>-tengo gelten die nachfolgenden Service Level:

Servicezeiten	
Dienstverfügbarkeit	99,9% pro Jahr
Störungsannahme per Self Service Ticket (siehe hierzu Ziffer 4.1)	Täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr
Störungsannahme per Telefon, E-Mail und Fax	während der Geschäftszeiten
Servicebereitschaft	während der Geschäftszeiten
TTR	8 Stunden

Die mittlere Durchlasswahrscheinlichkeit der Sprachanbindung der QSC<sup>®</sup>-tengo Cloud Services zum öffentlichen Telefonnetz (betrifft nur tengo<sup>®</sup> communication sowie tengo<sup>®</sup> centraflex) beträgt 98% im Jahr.

### 4 Erläuterungen

#### 4.1 Störungsmeldung und Entstörung der QSC<sup>®</sup>-tengo Cloud Services

Störungen werden durch die Überwachungseinrichtungen des Anbieters festgestellt oder vom Administrator des Kunden per Self Service Ticket, Telefon, Fax oder E-Mail gemeldet. Der Administrator des Kunden wird bei Beauftragung des QSC<sup>®</sup>-tengo Cloud Services vom Kunden benannt und inklusive Kontaktdaten im Auftragungssystem des Anbieters hinterlegt.

Eine Meldung per Self Service Ticket ist durch den Administrator des Kunden im Portal (siehe Leistungsbeschreibung) möglich.

# SERVICE LEVEL AGREEMENT

## QSC<sup>®</sup>-tengo

Störungen meldet der Administrator des Kunden unter Nennung seines Namens und seiner Telefonnummer und aller zur Entstörung erforderlichen Daten. Der Anbieter vergibt eine Referenznummer (Customer Trouble Ticket-Nummer, „**CTT-Nummer**“) für die gemeldete Störung. Die CTT-Nummer der Störung wird dem Administrator des Kunden mitgeteilt und ist bei allen Rückfragen stets anzugeben.

Der Anbieter wird dem meldenden Administrator des Kunden unmittelbar nach der Entstörung benachrichtigen.

### 4.2 Austausch von Hardware

Sofern der Anbieter dem Kunden Endgeräte oder sonstige Hardware bereitgestellt hat, erbringt der Anbieter einen Reparatur- und Austauschservice für defekte Endgeräte.

Nachdem der Anbieter dem Kunden im Supportfall einen Defekt des betreffenden Endgerätes bestätigt hat, wird der Anbieter umgehend den Versand eines neuen oder neuwertigen Endgeräts der gleichen Leistungsklasse mittels eines Paketdienstes an den Kunden veranlassen. Das Austauschgerät ist vom Kunden anzuschließen und das defekte Endgerät an die vom Anbieter benannte Adresse eines Logistik-Partners zu versenden.

### 4.3 Wartung

Zur Optimierung und Leistungssteigerung der technischen Systeme sieht der Anbieter Wartungsfenster außerhalb der üblichen Geschäftszeiten vor. Zu diesen Wartungsarbeiten gehört auch die Aktualisierung der Betriebssysteme und Anwendungssoftware von QSC<sup>®</sup>-tengo. Die Wartungsfenster liegen im Regelfall in der Nacht von Samstag auf Sonntag zwischen 0:00 und 6:00 Uhr, können jedoch bei Bedarf auch an Werktagen durchgeführt werden. Sollte ein solches sonstiges Wartungsfenster durch den Anbieter in Anspruch genommen werden, so wird der Kunde mindestens drei (3) Werktage im Voraus informiert. Während der Wartungszeit hat der Anbieter die Möglichkeit, seine technischen Einrichtungen im notwendigen Umfang außer Betrieb zu nehmen.

### 4.4 Beistellungen des Kunden

Werden Verbindungsstrecken, Hardware, Software, Mobilfunkkarten oder Sonstiges vom Kunden zur Verfügung gestellt, gelten im Fall von Störungen dieser Beistellungen des Kunden die in diesem Dokument vereinbarten Service Level nicht. Der Kunde ist vielmehr selbst verpflichtet, Kontakt mit dem entsprechenden Anbieter aufzunehmen, um die Entstörung zu veranlassen.