



## Standard Service Level Agreement (SLA)

Auf Funknet.cc können Sie sich verlassen. Aus diesem Grund hält Funknet.cc wichtige Verpflichtungen gegenüber seinen Kunden in Form von Service Level Agreements (SLAs) vertraglich fest.

### **1. Verfügbarkeit**

- 1.1 Modernste Übertragungstechnik, Netzmanagementsysteme und bestens geschulte Techniker stellen sicher, dass Funknet.cc hohe Verfügbarkeiten zusichern kann. Deshalb garantieren wir unseren Kunden eine Verfügbarkeit von 99,00 % p.a.
- 1.2 Die Verfügbarkeit wird dabei wie folgt definiert:  
Verfügbarkeit ist die Zeitspanne in Minuten, die gewählte Leistungen von Funknet.cc dem Kunden im Jahr zur Verfügung stehen, abzüglich der Zeitspanne, die das Produkt/Dienstleistungen im selben Zeitintervall **nicht** zur Verfügung steht, im Verhältnis zur Gesamtzeit in Minuten. Die Verfügbarkeit wird in % angegeben. Die nicht verfügbare Zeit wird anhand eines Netzwerk Monitoring Tools festgestellt.
- 1.3 Während des Betriebes der Produkte/Dienstleistungen ist den Mitarbeitern der Funknet.cc (oder einer beauftragten Firma) der Zugang zu den Kundenlokationen zu gewähren. Der Zugang ist in dem Umfang zu ermöglichen, wie es die betrieblichen Anforderungen der Funknet.cc erfordern (24 Std. am Tag/7Tage die Woche/365 Tage im Jahr).
- 1.4 Folgende Zeiträume werden **nicht** zur „nicht verfügbaren Zeiten“ gezählt:
- Zeit, welche verstreicht, bis die Störung bei der technischen Hotline vom Kunden gemeldet wird
  - Von Funknet.cc angekündigte Unterbrechungszeiten (Im Zuge von Wartungsarbeiten, Servicearbeiten an der Infrastruktur etc.)
  - Verstoß des Kunden gegenüber der Mitwirkungspflichten (z.B.: Zugang zu den Lokationen)
  - Schäden an den technischen Anlagen des Kunden
  - Vom Kunden zu vertretende Störungen
  - Höhere Gewalt

### **2. Entstörung und geplante Betriebsunterbrechung**

- 2.1 In den monatlichen Kosten für Produkte/Dienstleistungen ist die Entstörung inbegriffen. Stellt sich während der Entstörung heraus, dass die Ursache für die Störung nicht im Verantwortungsbereich von Funknet.cc liegt, sondern durch den Kunden verursacht wurde (z.B.: durch die Nichteinhaltung der für den Betrieb der Produkte/Dienstleistungen erforderlichen Rahmenbedingungen, Fehlkonfiguration), werden die entstandenen Aufwendungen laut EB in Rechnung gestellt.
- 2.2 Das Service, welches Funknet.cc dem Kunden standardmäßig anbietet, umfasst neben der Überwachung der Festverbindungen der Funknet.cc Infrastruktur und der betriebsseitigen Behebung von Störungen folgende Leistungen:
- 24 h – Störungsannahme
  - Störungsbearbeitung
  - Störungsbehebung
- 2.3 Die Störungsannahme über die technische Hotline gewährleistet, dass der Kunde jederzeit eine auftretende Störung seines Anschlusses melden kann. Die Störungsannahme steht (24 Std. am Tag/7 Tage die Woche/365 Tage im Jahr) zur Verfügung. Dem Kunden wird die entsprechende Hotline-Nummer bei Vertragsabschluss mitgeteilt. Neben der proaktiven Störungsbearbeitung erfolgt die Einleitung der Störungsbearbeitung, wenn der Kunde bei der Störungsmeldung die für die betreffende Verbindung relevanten Daten der technischen Hotline mitteilt.

Bei Störungsbehebung werden folgende Reaktions- und Entstörzeiten im Netz der Funknet.cc zugesichert.

		SLA
Verfügbarkeit p.a.	%	99,00
Reaktionszeit	Stunden	2
Reaktionszeit vor Ort	Stunden	6
Reparaturdauer	Stunden	12

### 3. Servicedarstellung

- 3.1 Die Reaktionszeit ist die Zeitspanne zwischen dem Eingang der Störungsmeldung und der Einleitung von Maßnahmen zur Störungsbeseitigung.
- 3.2 Sie überschreitet in 99 % aller Fälle nicht die zwei Stunden (maximale Reaktionszeit).
- 3.3 Die Reaktionszeit vor Ort ist die Zeitspanne zwischen dem Eingang der Störungsmeldung und dem physischen Einlangen der Techniker am Störungsort. Sie überschreitet im Regelfall nicht die 6 Stunden.
- 3.4 Die Reparaturzeit ist eingehalten, wenn die vollständige Wiederherstellung des Produktes/Dienstleistung und die Meldung über die Behebung der Störung innerhalb der genannten Zeitspanne erfolgt. Für Störungen am Kundenanschluss gelten die Arbeitszeiten der Netconnect-Funknet.cc GmbH als Zeitraum.
- 3.5 Bei geplanten Betriebsunterbrechungen, beispielsweise bei Installations- und Wartungsarbeiten, wird der Kunde auf der Funknet.cc Homepage im voraus informiert; unvorhergesehen auftretende Schäden werden innerhalb von 30 Minuten nach Auftreten der Störung auf der Homepage publiziert.
- 3.6 Die Unterbrechungszeiten bei geplanten Betriebsunterbrechungen zählen **nicht** als „nicht verfügbare Zeiten“.
- 3.7 Darüber hinausgehende SLA´s können durch gesonderte Vereinbarungen getroffen werden.