SLA – SERVICE LEVEL AGREEMENT CLOUD-PBX, SIP-TRUNK

Version: 1.2
Stand: 01.01.2023
Author: Tell-Phone Deutschland GmbH
Classification: Confidential
© Tell-Phone Deutschland GmbH

Hauptstr. 24b

23845 Oering

+49 (0) 4535 42091 0

Inhalt

1.	Begriffsbestimmung	3
2.	Domäne/Zuständigkeitsbereiche	4
2.1	Netzwerkübersicht	4
2.2	Zuständigkeitsmatrix	5
3.	Service Assurance	6
3.1	Incident-Level	6
3.2	Ablauf	6
3.3	KPI	7
3.4	Eskalationsverfahren	7
3.5	Wartung	7
4.	Service Delivery	8
4.1	Verfahren	8
4.2	KPI	9
5.	Service Availability	9
5.1	Verfügbarkeit der Dienste	9
5.2	Verfügbarkeitsberechnung	10
5.3	Bedingungen	10

1. Begriffsbestimmung

Endbenutzer:	Der eventuelle Kunde des Wholesale Partners
Kunde:	Der Vertragspartner, mit dem Tell-Phone den vorliegenden Vertrag schließt
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 von Tell-Phone
Service Assurance:	Der Prozess, über den Tell-Phone seine Dienste verwaltet
Service Delivery:	Der Prozess von Tell-Phone für die Lieferung neuer Dienste
Service Availability:	Der Prozess, mit dem Tell-Phone die Verfügbarkeit der Dienste gewährleistet
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 von Tell-Phone; werktags (MO-FR) von 8.00 bis 18.00 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

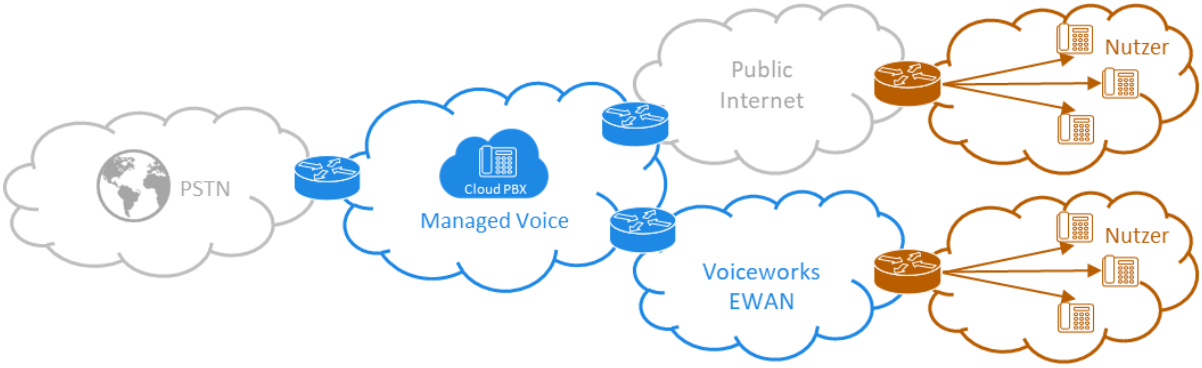
2.1 Netzwerkübersicht

Verantwortlichkeit gemäß Farbcodierung:

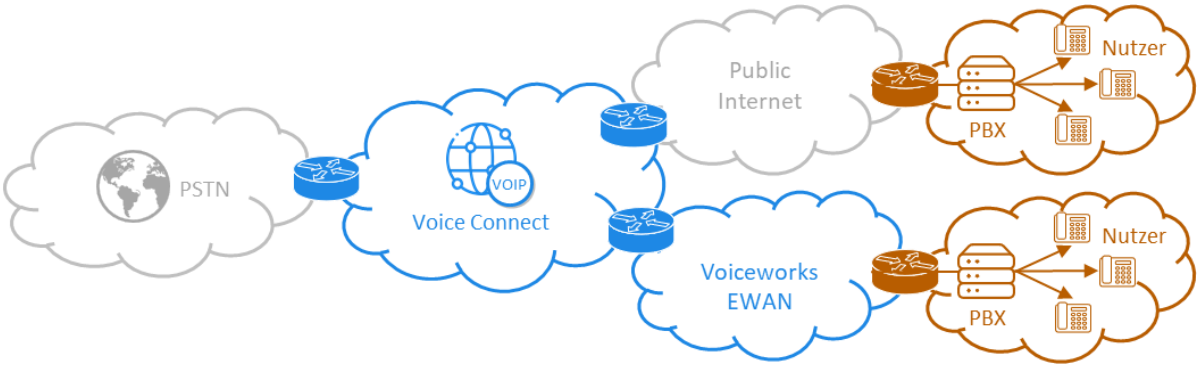
Blau = Tell-Phone/Tell-Phone

Braun = Nutzer/Kunde

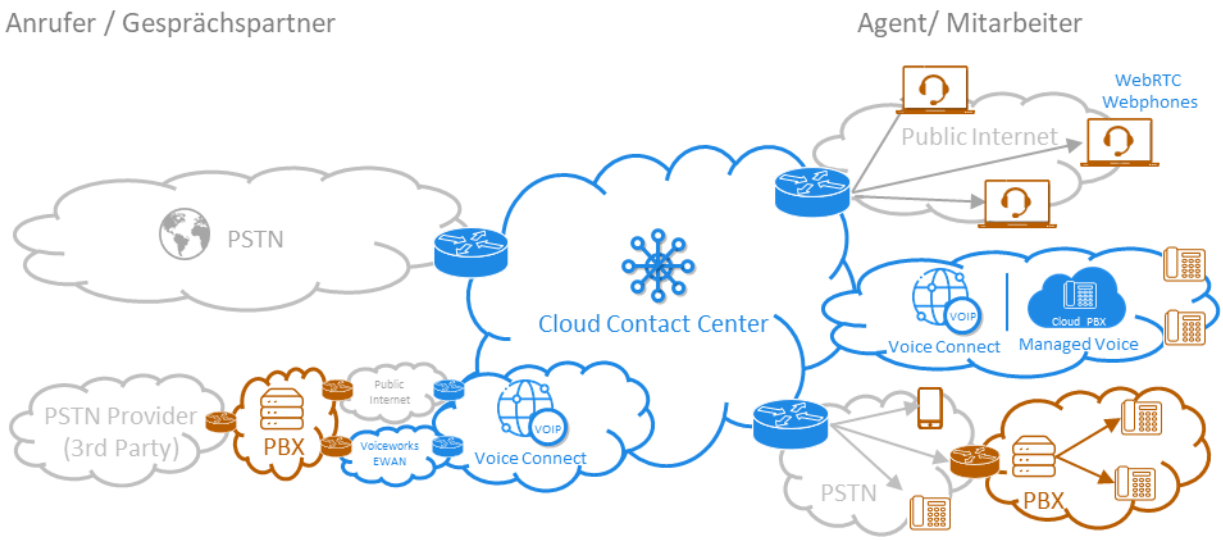
Cloud-PBX:



SIP-Trunk:



Cloud Contact Center:



2.2 Zuständigkeitsmatrix

Bereich	Zuständigkeit	SLA
Kunde	Kunde	Kundenverantwortung
Tell-Phone EWAN*	Tell-Phone	EWAN SLA
Cloud-PBX	Tell-Phone	Dieses Dokument
SIP-Trunk	Tell-Phone	Dieses Dokument
Cloud Contact Center by Tell-Phone	Tell-Phone mit Unterstützung verbundener Unternehmen der Tell-Phone Gruppe	Dieses Dokument
Weltweites öffentliches Telefonnetz	Tell-Phone mit Unterstützung weltweiter Lieferanten	Dieses Dokument

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

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

Im Falle einer Anbindung über das Public Internet kann Tell-Phone kein Ende zu Ende SLA garantieren.

3. Service Assurance

3.1 Incident-Level

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

Priorität	Auswirkungen	Definition	Beispiele	Bearbeitung
Totalausfall	Kritisch	Nichtverfügbarkeit des vollständigen Managed-Voice-Dienstes an einem oder mehreren Standorten.	Vollständige Nichtverfügbarkeit des Managed-Voice-Dienstes 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 Tell-Phone 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 für Wholesale Partner:	+49 (211) 5423 5410
Hotline für Endkunden von Tell-Phone/Tell-Phone:	+49 (211) 5423 5444
Erreichbarkeit:	24h x 7
Supportstunden:	werktags (MO-FR) von 8:00 bis 18:00 Uhr

Schriftliche Meldung

Öffnung von Tickets:	https://www.support-Tell-Phone.com
Anmeldung:	wird im Übergabeschreiben angegeben
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)	Manager Customer Operations
Niveau 2 (1,5 x MTTR)	Director Technical Operations
Niveau 3 (2 x MTTR)	Geschäftsführer

3.5 Wartung

Um eine optimale Funktionsfähigkeit und Verfügbarkeit der Infrastruktur zu gewährleisten, muss Tell-Phone 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

Über geplante Wartungsarbeiten wird der Kunde vom Servicedesk von Tell-Phone über das Operator-Portal oder per E-Mail mindestens 5 Werktage im Voraus informiert. Bei Notfallwartungsarbeiten ist Tell-Phone nicht verpflichtet, den Kunden vorab zu informieren.
Eine Notfallwartung wird nur dann vorgenommen, wenn im Tell-Phone-Netz eine Störung droht und wenn die Nutzung eines für eine geplante Wartung vorgesehenen Zeitpunkts wegen der Gefahr des Ausfalls von Tell-Phone-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 Servicedesk von Tell-Phone über das Operator-Portal oder per E-Mail mindestens 5 Werktage im Voraus informiert. Bei Notfallwartungsarbeiten ist Tell-Phone nicht verpflichtet, den Kunden vorab zu informieren.

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

4.1 Verfahren

Das Verfahren für die Bestellung/Aktivierung neuer Dienste verläuft vollständig automatisiert über Operator. Nach dem Abschluss eines Wholesale-Vertrags erhält der Kunde von Tell-Phone Anmeldedaten für Operator; er kann dann Produkte und Dienste bestellen. Zu den Lieferzeiten je Produkt/Dienst siehe Abschnitt 4.2.

4.2 KPI

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

SIP-Trunk, Cloud-PBX	Lieferzeit ≥ 99 % der Bestellungen)
Neuer Managed-Voice-Benutzer	< 15 Minuten
Neuer Managed-Voice-Kanal	< 15 Minuten
Webshop-Bestellungen	< 3 Werktage (sofern vorrätig)
Konferenzräume	< 15 Minuten
Aktivierung E-Fax IN	< 15 Minuten
Aktivierung E-Fax OUT	< 15 Minuten

Cloud Contact Center	Lieferzeit (≥ 95 % der Bestellungen)
neue Kundeninstanz, neue Nutzer, neue Rufnummer [1]	< 3 Werktage
Freischalten kostenpflichtiger Add-Ons gemäß Operator-Auftrag [1]	< 3 Werktage

[1] Der angegebene Service-Level bezieht sich auf die Implementierung des jeweiligen innerhalb des Operator-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 Tell-Phone-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
Cloud-PBX	99,9 %	Jahr
SIP-Trunk	99,9 %	Jahr
Cloud Contact Center	99,9 %	Jahr

5.2 Verfügbarkeitsberechnung

Die Verfügbarkeit wird gemessen am Netzübergang der Cloud-PBX und SIP-Trunk Plattform und nach der folgenden Formel berechnet:

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

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 Tell-Phone 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 Tell-Phone 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 Tell-Phone auf Feedback des Kunden wartet, um den Störungsbeseitigungsprozess fortsetzen zu können.

(viii) wenn der Fehler in Systemen begründet ist, welche nicht durch oder über Tell-Phone geliefert werden (z.B. public Internet).