

Service Level Agreement

BCC | COMFORT

Stand 25.02.2010; Version 2.4.3

1. Allgemeines

Dieses Dokument stellt den allgemeinen SLA COMFORT der BCC Business Communication Company GmbH, nachfolgend „BCC“ genannt, dar. Produktspezifische Ausprägungen die das SLA betreffen sind in der jeweiligen Produktbeschreibung zu finden. Dieser SLA gilt jeweils in Verbindung mit den allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Bereitstellung von Telekommunikationsdienstleistungen und damit im Zusammenhang stehender Leistungen. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind im Internet unter www.bcc.de zu finden. Alle Zeiten werden in der Zeitzone MEZ/MESZ angegeben.

2. Störungsannahme

BCC nimmt täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr Störungsmeldungen unter einer kostenfreien Service-Telefonnummer entgegen.

3. Störungsbearbeitung

Die Störungsbearbeitungszeit ist montags bis sonntags von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr.

4. Reaktionszeit

Eine Bestätigung der Störungsbearbeitung erfolgt innerhalb von 1 Stunde an einen vom Kunden spezifizierten Ansprechpartner.

5. Rückmeldung

Die BCC informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung per Telefon oder E-Mail. Mit der erfolgten Rückmeldung endet die Entstörzeit nach Punkt 6.

6. Entstörzeit

Bei Störungsmeldungen, die innerhalb der Störungsbearbeitungszeit nach Punkt 3 eingehen, beseitigt die BCC die Störung innerhalb von 8 Stunden nach Erhalt der Störungsmeldung. Die Frist ist eingehalten, wenn die Störung innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt wird, dass die Leistung (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann und die Rückmeldung erfolgt.

7. Verfügbarkeiten

Die Service Verfügbarkeit beträgt 98,5 % im Jahresmittel. Betrachtungszeitraum ist jeweils ein Kalenderjahr. Die Gesamtzahl der theoretisch möglichen Minuten im Betrachtungszeitraum wird gemindert um geplante und vereinbarte Wartungszeiten sowie um zeitliche Verzögerungen, die ursächlich auf den Kunden oder einen ihm zuzurechnenden Dritten zurückzuführen sind.

8. Eskalation

Falls die Behebung von Störungen und Problemen nicht innerhalb vorgegebener Zeiten voranschreitet, erfolgt eine Eskalation.

Die Eskalationsprozedur für Störungen erfolgt in folgenden Stufen:

Eskalationsstufe 1

Kann die angegebene Entstörzeit nicht eingehalten werden, wird der Chef vom Dienst informiert.

Eskalationsstufe 2

Wird die Entstörzeit um mehr als 8 Stunden überschritten, wird die Bereichsleitung informiert.

9. Wartungsarbeiten

Wartungsarbeiten führt die BCC in der Regel in den Nachtstunden durch. Über geplante Wartungsarbeiten informiert die BCC den Kunden im Normalfall fünf Werkzeuge vorher. Unplanbare, dringende Störungsbeseitigungen an Komponenten des Accessnetzes oder Backbones mit eventueller Auswirkung auf mehrere Kunden werden - wenn möglich - ebenfalls in diese Zeit gelegt. In solchen Fällen wird eine kurzfristige Information angestrebt.

Der Kunde ist verpflichtet eigene Veränderungen, die Auswirkungen auf BCC Komponenten oder Dienste haben, anzumelden.

10. Reporting

Die Servicequalität wird ständig durch die BCC reported. Genauere Informationen zu den Reportings sind in der jeweiligen Produktbeschreibung definiert.