

Service Level Agreement BCC | COMPACT

Stand 25.02.2010; Version 2.4.2

1. Allgemeines

Dieses Dokument stellt den allgemeinen SLA COMPACT 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 freitags von 8:00 Uhr bis 20:00 Uhr und samstags von 8:00 Uhr bis 16:00 Uhr, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind.

4. Reaktionszeit

Eine Bestätigung der Störungsbearbeitung erfolgt innerhalb von 2 Stunden 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 24 Stunden nach Erhalt der Störungsmeldung. Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der Störungsbearbeitungszeit eingehen, beginnt die Entstörzeit am folgenden Werktag gemäß der Angaben zur Störungsbearbeitung nach Punkt 3. Fällt das Ende der Entstörzeit auf einen gesetzlichen Feiertag, so

wird die Entstörzeit ausgesetzt und am folgenden Werktag fortgesetzt.

Die Frist ist eingehalten, wenn die Störung innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt wird, das 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 24 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 Werktage 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.