



NFON
Telefonanschluss
Service Level Agreement
(SLA)



Version 1

NFON AG
Zielstattstr. 36
81379 München
Tel.: + 49 89 45 3000
www.nfon.com

© 2023 NFON AG - All rights reserved

Subject to change without notice
Version 1 / 12/2023 (EN)

Table of Contents

1	EINFÜHRUNG	3
2	CUSTOMER SERVICE SUPPORT	4
2.1	Kundenservice / Support	4
2.2	Verfügbarkeit	4
2.3	Überwachung	4
2.4	Störungsmeldung	4
2.5	Prioritätsklassen und Störungsbearbeitung	5
2.6	Standard Wartungsfenster	5
2.7	Garantieleistung	6
2.8	Geschäftszeiten	6
3	BERECHNUNGSGRUNDLAGE	6
4	PFLICHTEN DES KUNDEN	6
5	ABGRENZUNGEN	7

1 Einführung

In diesem Service Level Agreement, nachfolgend SLA genannt, sind alle Customer Service Leistungen im Zusammenhang mit dem NFON Produkt geregelt.

Dieses SLA gilt in Verbindung mit dem Vertrag, der Leistungsbeschreibung, den AGB und der jeweils aktuellen Preisliste (zu finden in der jeweils aktuellen Version unter mynfon.com). Bei unterschiedlichen Angaben zum gleichen Thema gilt folgende absteigende Rangfolge der Vertragsdokumente:

1. Vertrag (höchster Rang)
2. Leistungsbeschreibungen, aktuelle Preislisten, Service Level Agreement
3. AGB (niedrigster Rang)

Das vorliegende SLA gilt ausschließlich für Geschäftskunden auf dem Gebiet der Bundesrepublik Deutschland.

2 Customer Service Support

2.1 Kundenservice / Support

NFON übernimmt den Support für die durch NFON bereitgestellten Dienste und Komponenten in Bezug auf die Her- und Wiederherstellung der in der zum Dienst gehörenden Leistungsbeschreibung dokumentierten Funktionalität.

2.2 Verfügbarkeit

NFON erbringt die in der Leistungsbeschreibung definierten Leistungen mit einer jährlichen Verfügbarkeit von 99,9% im NFON Netzwerk und einer Verfügbarkeit der angebotenen Webschnittstellen von 98%. Von der Berechnung der Verfügbarkeit ausgenommen sind Zeiten, in denen die Systeme aufgrund von höherer Gewalt, Einwirkungen des Kunden oder Dritter, auf die die NFON keinen Einfluss hat (ISP, Carrie) oder gemäß den nachfolgenden Ziffern nicht zu erreichen sind.

NFON kann den Zugang zu den bzw. zu einzelnen Leistungen beschränken, sofern die Sicherheit des Netzbetriebes, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität, insbesondere die Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder gespeicherter Daten dies erfordern.

Geplante und dem Kunden mitgeteilte Wartungsarbeiten, Behinderungen des Zugangs zum Kundenstandort im Fehlerfall, Zeitverluste, die nicht von NFON verschuldet sind, sowie Zeitverluste durch Verzögerungen bei der Entstörung, für die der Kunde verantwortlich ist und der Ausfall bzw. Störungen der Internetverbindung des Kunden gehen zudem nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit ein.

2.3 Überwachung

Der NFON Service wird 24 Stunden täglich, sieben Tage die Woche funktionsüberwacht.

2.4 Störungsmeldung

Störungsmeldungen erfolgen entweder proaktiv durch das NFON Monitoring oder reaktiv durch den Kunden. Bei Störungen, die einzelne Kunden betreffen, wird ein Trouble-Ticket eröffnet.

NFON setzt ein Bearbeitungssystem (Ticketsystem) zur Steuerung und Dokumentation von Störungen ein. Jede Störung erhält eine eindeutige Bearbeitungsnummer (Ticketnummer), welche dem Kunden mitgeteilt wird. Der

Kunde muss diese Bearbeitungsnummer sowie die K-Nummer bei jeder Anfrage, die diese Störung betrifft, benennen.

Kann der Kunde NFON bei Störungseröffnung oder während der Störungsbearbeitung nicht alle notwendigen technischen Details für eine Störungsdiagnose zur Verfügung stellen oder ist der Kunde für Absprachen nicht zu erreichen, wird die Bearbeitung der Störung und die Bewertung der Leistungsmerkmale bis zum Erhalt dieser Informationen ausgesetzt.

Die Störung muss jederzeit telefonisch durch einen Anruf bei der zentralen Störungsannahme gemeldet werden:

+49 89 45300-555

bzw.

+49 800 6366 555

Sollte sich während der Bearbeitung einer Supportanfrage herausstellen, dass das aufgetretene Fehlverhalten nicht durch NFON verursacht oder verschuldet worden ist, so behält sich NFON das Recht vor, die entstandenen Aufwendungen in Rechnung zu stellen.

2.5 Prioritätsklassen und Störungsbearbeitung

Für Störungen gelten unterschiedliche Prioritätsklassen, basierend auf den Auswirkungen für den Kunden. Die Prioritätsklasse wird durch den die Störung aufnehmenden Mitarbeiter festgelegt.

Die Bearbeitung von Störungen erfolgt in den für die jeweilige Prioritätsklasse definierten Servicezeiten und beginnt mit der erfolgreichen Störungsannahme. Die Servicezeit 5 x 10h gilt analog der Geschäftszeit gemäß Ziffer 3.8 für klassifizierte Störungen der Prioritätsklassen niedrig und normal. Die Bearbeitung von Störungsmeldungen der hoch wird auch außerhalb der Geschäftszeiten rund um die Uhr aufgenommen, um die Störungsbehebung unverzüglich in die Wege zu leiten.

Die Reaktionszeit entspricht der Zeit, die zwischen der erfolgreichen Störungsannahme und der ersten Stellungnahme seitens NFON (per E-Mail, ansonsten telefonisch) maximal verstreichen darf

Priorität	Beschreibung	Reaktionszeit	Servicezeit
Niedrig	Einzelne Leistungsmerkmale stehen nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung	9 h	5 x 10 h
Normal	Einzelne, sporadisch auftretende Gesprächsstörungen	6 h	5 x 10 h
hoch	Mehr als 50 % der Telefonate nicht möglich oder es liegt eine Störung einer zentralen Systemkomponente vor	2 h	7 x 24 h

2.6 Standard Wartungsfenster

Geplante Arbeiten werden zu bestimmten Uhrzeiten durchgeführt. Folgende Wartungsfenster gelten für den Dienst von NFON:

Wartungsfenster
Werktag
- Von Dienstag 22:00 Uhr ME(S)Z bis Mittwoch 02:00 Uhr ME(S)Z - Von Donnerstag 22:00 Uhr MEZ bis Freitag 02:00 Uhr MEZ
Wochenenden
- Von Samstag 22:00 Uhr ME(S)Z bis Sonntag 06:00 Uhr ME(S)Z

MEZ Mitteleuropäische Zeit; MESZ Mitteleuropäische Sommerzeit

Kunden können geplante Wartungsarbeiten nicht verhindern. NFON muss in der Lage sein, notwendige Wartungsarbeiten im Interesse seiner Bestandskunden durchzuführen. Das schließt auch Änderungen im Notfall gegebenenfalls ohne Vorankündigung ein.

2.7 Garantieleistung

Bei den in diesem Dokument beschriebenen Service-Levels handelt es sich um eine Garantieleistung. Für jede Leistung, für die der Garantiefall eintritt, kann der Kunde für den Monat des Eintretens, durch Erklärung innerhalb einer Woche nach Erhalt der Rechnung, den Rechnungsbetrag des betroffenen Standortes um die Hälfte mindern. Treten für eine Leistung mehrere Garantiefälle in einem Monat ein, ist der Kunde nur einmal zur Minderung berechtigt. Mit Erklärung der Minderung gelten alle bis dahin angefallenen Garantiefälle als abgegolten; die Berechnung der Verfügbarkeit gemäß Ziffer 3.2 beginnt erneut mit einem Ausgangswert von 100 %.

2.8 Geschäftszeiten

Die NFON Geschäftszeiten bzw. Servicezeiten sind von Montag bis Freitag, ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage, von 8:00 bis 18:00 Uhr. Die Servicehotline zur Meldung einer Störung ist 7 x 24h erreichbar.

3 Berechnungsgrundlage

Sofern in der Preisliste nicht abweichend geregelt, sind die in diesem Dokument (SLA) aufgeführten Serviceleistungen Bestandteil der Leistung gemäß der individuellen Leistungsbeschreibung.

4 Pflichten des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet,

- im Rahmen seiner Mitwirkungspflichten im Fehlerfall einfache Maßnahmen nach Anleitung von NFON oder eines durch NFON beauftragten Dienstleisters vorzunehmen. Verfügt der Kunde nicht über ein ausreichend technisch versiertes Personal zur Durchführung dieser Maßnahmen, kann dies zu Verzögerungen bei der Bearbeitung von Störungsmeldungen führen.
- im Rahmen seiner technischen Zugriffsmöglichkeiten und der ihm vorliegenden Dokumentation eine Erstanalyse durchzuführen, um die Störung qualifiziert beschreiben zu können.

5 Abgrenzungen

NFON kann und muss sich bezüglich der durch sie zu erbringenden Leistungen klar einschränken- und abgrenzen. NFON kann insbesondere

- keinen Netzwerksupport leisten und den Kunden nicht bezüglich der für ihn notwendigen Netzwerkinfrastruktur beraten oder bei Implementierung, Betrieb und Entstörung unterstützen
- keinen Support hinsichtlich der Internetanbindung leisten (ausgenommen Access-Produkte von NFON gemäß deren Leistungsbeschreibungen).