

1. Allgemeines

Dieser SLA gilt in Verbindung mit den allgemeinen Geschäftsbedingungen der sonkom für alle Produkte und Leistungen der sonkom für die nichts anders lautendes geregelt oder vereinbart ist. Die allgemeinen Geschäftsbedingungen der sonkom sind im Internet unter www.sonkom.net/agb zu finden. Alle Zeiten werden in der Zeitzone MEZ/ MESZ angegeben.

2. Störungsannahme

sonkom Kunden können täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr anrufen um eine Störungsmeldung abzugeben.

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

sonkom Kunden erhalten innerhalb von 2 Stunden eine Bestätigung der Störungsbearbeitung an einen vom Kunden spezifizierten Ansprechpartner.

5. Rückmeldung

sonkom Kunden, die eine Störung bei sonkom gemeldet haben, werden nach Beendigung der Entstörung per Telefon oder E-Mail benachrichtigt. Mit der erfolgten Rückmeldung endet die Entstörzeit nach Punkt 6.

6. Entstörzeit

Bei Störungsmeldungen, die innerhalb der Störungsbearbeitungszeit nach Punkt 3 eingehen, beseitigt die sonkom die Störung innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt der Störungsmeldung. Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der Störungsbearbeitungszeit eingehen, beginnt die Entstörungszeit am folgenden Werktag gemäß der Angaben zur Störungsbearbeitung nach Punkt 3. Fällt das Ende der Entstörzeit auf einen gesetzlichen Feiertag, so wird die Entstörungszeit ausgesetzt und am folgenden Werktag fortgesetzt. 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 grundsätzlich 98,5 % im Jahresmittel. Es gilt immer das Kalenderjahr. Die Gesamtzahl der theoretisch möglichen Minuten im Betrachtungszeitraum wird gemindert um geplante und vereinbarte Service- und Wartungszeiten sowie um zeitliche Verzögerungen, die nicht auf sonkom zurückzuführen sind.

8. Eskalation

sonkom Kunden können eine Eskalation anstoßen, für den Fall, dass Störungen nicht in der beabsichtigten Zeit behoben werden können. Hierzu gibt es folgende 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. Service- und Wartungsarbeiten

Service- und Wartungsarbeiten führt die sonkom grundsätzlich in den Nachtstunden durch. Über geplante Service- und Wartungsarbeiten informiert die sonkom den Kunden für gewöhnlich innerhalb von fünf Werktagen vor der geplanten Arbeit. Unvorhersehbare, dringende z. B. sicherheitsrelevante Arbeiten an Core- und/oder Access-Komponenten in Verbindung mit der Gefahr der Auswirkung auf mehrere Kunden werden - wenn möglich - ebenfalls in diese Zeit gelegt. In solchen Fällen könnte eine rechtzeitige Bekanntgabe der Arbeiten ausbleiben. Der Kunde ist verpflichtet eigene Veränderungen, die Auswirkungen auf sonkom Komponenten oder Dienste haben, zu melden.