

SLA MANAGED SERVICES

Diese Servicevereinbarung zwischen dem Kunden und Global Access Internet Services GmbH (Global Access) regelt die Bedingungen, zu denen Global Access die in einem Kundenauftrag spezifizierten Leistungen nach Annahme des entsprechenden Auftrags leisten wird.

1. MSP LEISTUNGEN

Global Access stellt seinen Kunden über die unterschiedlichen IT-Infrastrukturleistungen hinaus Managed Services Leistungen zur Verfügung. Die Basis dazu bildet die Vereinbarung über den Bezug eines MSP Pakets. Zusätzlich zum Paket werden die abgerufenen Leistungen in Stunden berechnet.

2. DEFINITIONEN

2.1 Reaktionszeit

Zeit innerhalb der MSP Bereitschaft in der mit der Umsetzung nach Meldungseingang begonnen wird.

2.2 Probleme Priorität 1

Probleme kritischer Bedeutung, die Einfluss auf die gesamte Systembereitschaft haben und jederzeit unverzüglich behoben werden müssen.

2.3 Probleme Priorität 2

Probleme großer Bedeutung, mit Einfluss auf die Systembereitschaft, die kurzfristig Aufmerksamkeit benötigen, aber weniger kritisch sind als die der Priorität 1.

2.4 Probleme Priorität 3

Probleme von mittlerer bis geringerer Bedeutung ohne signifikanten Einfluss auf die Systemfunktion. Diese Probleme sind während der Systembenutzung tolerierbar und haben grundsätzlich keinen erheblichen Einfluss auf den normalen Betrieb.

3. ENTSTÖRUNG UND BENACHRICHTIGUNG

Global Access bearbeitet Anfragen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Die Umsetzung endet mit der vollständigen Erfüllung der Anfrage. Hierbei erbringt Global Access insbesondere folgende Leistungen:

3.1 Annahme von MSP Calls des Kunden

Die Annahme von MSP Calls ist verfügbar:

- Für Buchungen des 8 x 5 MSP Pakets: Von Montag bis Freitag von 8 – 17 Uhr
- Für Buchungen des 24 x 7 MSP Pakets: Von Montag bis Sonntag von 00:00 bis 23:59 Uhr, 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr

unter der Service-Telefonnummer +49 89 12189121 erreichbar. Unser Team kann Anrufe von bis zu 15 Minuten Dauer annehmen.

Anfragen meldet der Vertragspartner unter Angabe des Namens und der Telefonnummer des Melders. Global Access eröffnet einen Call mit einer Referenznummer (Call Nummer) zu der gemeldeten Anfrage. Die Call Nummer wird dem Kunden mitgeteilt und ist bei allen Rückfragen stets anzugeben.

3.2 Global Access Umsetzung der Anfrage

Nach einer Anfrage beginnt Global Access mit der angeforderten Umsetzung. Die Reaktionszeit hängt von der Priorität der aufgetretenen Störung ab. In der folgenden Matrix sind die Reaktionszeiten und Zwischenmeldungen an den Vertragspartner entsprechend den einzelnen Prioritäten dargestellt.

	PRIORITÄT 1	PRIORITÄT 2	PRIORITÄT 3
Servicebereitschaft 8 x 5	Mo-Fr 8-17h	Mo-Fr 8-17h	Mo-Fr 8-17h
Servicebereitschaft 24 x 7	Mo-So 0-24h	Mo-So 0-24h	Mo-So 0-24h
Durchschnittliche Reaktionszeit	30 min	60 min	240 min

4. VERFÜGBARKEIT

Die Verfügbarkeit der MSP Leistungen beträgt 99% im Rahmen der vereinbarten Servicebereitschaft.

Folgende Leistungsstörungen sind nicht Bestandteil des MSP Paketes und von Global Access nicht zu vertreten:

- Störungen der Infrastruktur, auf Basis dessen die Global Access die MSP Leistungen erbringt. Diese Störungen werden im Rahmen der Supportbereitschaft 24 x 7 behandelt und werden über die SLAs des jeweiligen Dienstes erbracht.

- Jede Störung, Nichtverfügbarkeit, Verzögerung oder andere Qualitätsminderung der Dienstleistung, die durch höhere Gewalt verursacht wird
- Leistungsstörungen, die vom Kunden zu vertreten sind oder durch vom Kunden bereitgestellte Einrichtungen verursacht werden

5. GUTSCHRIFTEN

MSP-Leistungen werden mit dem unter Kapitel 4. genannten Service Level zur Verfügung gestellt. Bei Nichterfüllung eines Service Levels in einem bestimmten Monat gewährt Global Access dem Kunden eine Gutschrift gemäß den nachstehenden Bedingungen:

- Die Gutschriften für einen Monat sind auf den Gesamtbetrag des laufenden monatlichen Entgelts des letzten Monats für die betroffene Dienstleistung begrenzt.

Falls die Leistung aufgrund einer durch Global Access zu vertretenden Leistungsstörung nicht verfügbar ist, erhält der Kunde Gutschriften, die auf das laufende monatliche Entgelt für die betroffene Dienstleistung angerechnet werden, und deren Höhe nach Maßgabe folgender Tabelle anhand der Gesamtdauer der Nichtverfügbarkeit im Laufe eines Tages berechnet wird:

DAUER DES VERZUGES GEGENÜBER DEN SLA	HÖHE DER GUTSCHRIFT
60:00 – 120:00 Minuten	5 % der laufenden MSP Kosten
121:00 – 240:00 Minuten	10 % der laufenden MSP Kosten
241:00 – 480:00 Minuten	15 % der laufenden MSP Kosten
481:00 Minuten – 24 Stunden	20 % der laufenden MSP Kosten
24:01 Stunden – 96 Stunden	50 % der laufenden MSP Kosten
> 96 Stunden	100 % der laufenden MSP Kosten

Darüberhinausgehende Ersatzforderungen des Kunden, insbesondere Mangelfolgeschäden materieller oder immaterieller Art, werden ausgeschlossen.