

Service Level Agreement (SLA) (Stand 01.06.2019)

Servicezeiten

Die Standard-Servicezeit von Mo.-Fr. außer an Wochenenden und Feiertagen ist jeweils von 8.00 – 17.00 Uhr (Mindestzeitraum). Wird eine Störung innerhalb dieser Zeit gemeldet, wird diese gemäß Service Level ohne zusätzliche Kosten behoben.

Die Beseitigung von Störungen außerhalb der o. a. Kernarbeitszeit ist kostenpflichtig. Soll eine aufgetretene Störung außerhalb der vereinbarten Servicezeit kostenpflichtig behoben werden, ist vorab eine schriftliche Beauftragung (Fax oder E-Mail) erforderlich.

Der Bereitschaftsdienst ist außerhalb der o. a. üblichen Geschäftszeiten (Mindestzeitraum) von 06.00 – 22.00 Uhr an Werktagen und an Wochenenden und Feiertagen zwischen 09.00 – 20.00 Uhr über das Outcalling unserer Hotline erreichbar.

Störungsmeldung

Um die Servicezeiten einzuhalten, können Störungen nur auf folgenden Kontaktwegen gemeldet werden.

Während der üblichen Geschäftszeit:

Telefonisch: +49-7144-8846-32
E-Mail: support@citrus-tel.de
Fax: +49-7144-8846-50

Außerhalb der üblichen Geschäftszeiten:
(automatische Weiterleitung per Outcalling an den Bereitschaftsdienst)

Telefonisch: +49-7144-8846-32

Vorgehensweise

Bei Eingang einer Störung wird via Ferndiagnose im Rahmen der max. Reaktionszeiten gemäß Servicelevel die Fehlerursache analysiert und durch geeignete Maßnahmen behoben.

Wird bei der Fehlerdiagnose festgestellt, dass ein Einsatz vor Ort erforderlich ist, wird dieser gemäß vereinbarten Service Level erbracht und abgerechnet.

Beschreibung der Service Level

Die nachfolgend beschriebenen Leistungen sind in der monatlichen Pauschale des jeweiligen Service Levels enthalten.

Service Level 1:

- Bereitstellung einer Servicehotline
- Bereitstellen von Servicepersonal zu den genannten Zeiten
- Bevorratung / Beschaffung von Ersatzteilen
- Bereitstellung eines Remotezugangs seitens citrus
- Bereitstellung von Servicetools
- Störungsanalyse per Remote
- Störungsbeseitigung per Remote
- Telefonische Unterstützung
- Reaktionszeit max. 4 Stunden

Service Level 2:

- Bereitstellung einer Servicehotline
- Bereitstellen von Servicepersonal zu den genannten Zeiten
- Bevorratung / Beschaffung von Ersatzteilen
- Bereitstellung eines Remotezugangs seitens citrus
- Bereitstellung von Servicetools
- Störungsanalyse per Remote
- Störungsbeseitigung per Remote
- Telefonische Unterstützung
- Einsätze vor Ort (zzgl. Kosten für Anfahrt)
- Erforderliche Ersatzteile der Zentraleinheit (Endgeräte, Rechner, Router, Switche, Leitungen, Dosen, etc. sind nicht enthalten)
- Reaktionszeit max. 2 Stunden

Service Level 3:

- Bereitstellung einer Servicehotline
- Bereitstellen von Servicepersonal zu den genannten Zeiten
- Bevorratung / Beschaffung von Ersatzteilen
- Bereitstellung eines Remotezugangs seitens citrus
- Bereitstellung von Servicetools
- Störungsanalyse per Remote
- Störungsbeseitigung per Remote
- Telefonische Unterstützung
- Einsätze vor Ort (zzgl. Kosten für Anfahrt)
- Erforderliche Ersatzteile der Zentraleinheit und Endgeräte (Rechner, Router, Switche, Leitungen, Dosen, etc. sind nicht enthalten)
- Reaktionszeit max. 2 Stunden

Leistungsumfang

Der Servicevertrag deckt die Beseitigung aller Störungen gemäß vereinbartem Servicelevel ab, die bei üblichem Gebrauch anfallen.

Störungen, die durch unsachgemäße Handhabung, durch Dritte (Netzbetreiber, Überspannung, sonstige äußere Einflüsse etc.) oder durch das Leitungsnetz bedingt sind, werden nach tatsächlichem Aufwand für Arbeitszeit und Material behoben.

Defekte Endgeräte werden per UPS an den betroffenen Standort geschickt. Im Gegenzug sendet der Kunde das defekte Endgerät an citrus zurück. Die Abrechnung erfolgt gemäß Service Level.

Zur Software-Pflege werden von citrus Software-Updates ohne Leistungshub kostenfrei dem Kunden zur Verfügung gestellt. Dies gilt nicht für Upgrades mit Leistungshub (erweiterte Funktionalität) der vertraglich vereinbarten Komponenten.

Die Installation des kostenlos zur Verfügung gestellten Software-Updates ohne Leistungshub (Patch) bzw. des Upgrades mit Leistungshub ist kostenpflichtig.

Zugrunde gelegt werden alle gem. Abnahmeprotokoll von citrus gelieferten Komponenten sowie die zukünftigen Erweiterungen, die entsprechend auch eine Anpassung des monatlichen Überlassungspreises zur Folge haben.

Mitwirkungspflicht des Kunden

Zur Fehleranalyse und Störungsbeseitigung ist die Unterstützung durch den Kunden erforderlich. Dies beginnt mit einer detaillierten Störungsbeschreibung auf der von citrus zur Verfügung gestellten Hotline und der Nennung einer funktionierenden Rückrufnummer.

Außerdem ist die Präsenz eines Mitarbeiters des Kunden erforderlich, der auch den Zugang zu der TK-Anlage und den Servern zur Verfügung stellen kann.

Leistungen gegen gesonderte Berechnung

Kostenpflichtige Leistungen, welche nicht im Service enthalten sind.

- Beseitigung von Störungen die durch den Ausfall von Anschlüssen des Netzbetreibers erforderlich sind. Diese Leistungen sind auch kostenpflichtig wenn die Ursache verzögert festgestellt wird.
- Beseitigung von Störung im Kundennetz (Verkabelung, Router und Switches, etc.)
- Beseitigung von Störungen und Schäden, die auf Eingriffe, nicht sachgemäßen Gebrauch der Systeme und Netzwerkkomponenten oder sonstige von Citrus nicht zu vertretende äußere

Einwirkungen zurückzuführen sind

- Beseitigung von Störungen und Schäden, die auf Einwirkungen aus einem vom Kunden betriebenen Netzwerk zurückzuführen sind (z.B. durch Viren, sogenannte Internetwürmer oder Hackerangriffe oder sonstige Eingriffe)
- Reinigung von betriebsbedingt oder durch sonstige Umwelteinflüsse (z. B. durch Aerosole) verschmutzten Kontakten
- Beratung und Planung bei Erweiterungen und Änderungen im System/Netzwerk; Maßnahmen zur Datensicherung, die über die entsprechenden o. a. Vereinbarungen hinausgehen
- Entsorgung des Systems/Netzwerks oder Teilen davon
- erweiterte und zusätzliche Einweisungen oder Schulungen des Kundenpersonals
- Einsätze vor Ort außerhalb der Geschäftszeit (gem. den getroffenen Vereinbarungen)
- Lieferung und Auswechseln von Verbrauchsmaterial (z. B. Batterien, Farbbänder, Farbpatronen, Bildtrommeln, Druckköpfe, Akku)
- erforderliche Generalüberholung
- notwendige Prüfung und Instandsetzung von Systemen bzw. Netzwerkkomponenten, die bereits betrieben oder wieder in Betrieb genommen werden
- notwendige Prüfungen aufgrund behördlicher oder gesetzlicher Vorschriften
- Anpassungen an neue oder veränderte Gesetze, Vorschriften, Richtlinien und Normen.
- Systemupgrades und Software-Assurance

Pleidelsheim, den _____

_____, den _____

citrus cs communication systems GmbH

Kunde