

# Leistungsbeschreibung IntraSelect General Service Level Agreement im TDN.

## 1 Allgemeines

Mit dem General Service Level Agreement (im Folgenden General SLA genannt) legt die T-Systems einen einheitlichen, weltweit gültigen SLA Rahmen für IntraSelect Fixed Connect und IntraSelect Remote Connect.

Die Leistungen des IntraSelect Fixed Connect und IntraSelect Remote Connect werden über Service Points (SP) definiert. Die Definition der Service Points ist Bestandteil der jeweiligen IntraSelect Leistungsbeschreibung.

Das General SLA definiert den Service Level Bereitstellung und den Service Level Verfügbarkeit in Bezug auf die Service Points. Es werden hier die entsprechenden Service Level Ziele mit den zugehörigen Messverfahren, Berichten und Erstattungsregelungen festgelegt. Die T-Systems erbringt im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit General SLA die nachfolgenden Leistungen.

## 2 Leistungen der T-Systems

### 2.1 Service Level

#### 2.1.1 Übersicht

Service Level sind Verpflichtungen der T-Systems, die sich aus dem General SLA ergeben. Die Verpflichtungen sind in Service Level Zielen definiert. In der folgenden Tabelle sind die Service Level Ziele des General SLA im Überblick dargestellt:

Service Level	Service Level Ziel	Messverfahren	Berichte
Bereitstellung	Verpflichtung zur Neubereitstellung eines Service Point oder zur Bereitstellung einer wesentlichen Änderung an einem bestehenden Service Point zu einem vereinbarten Ready for Service Datum	Nutzbarkeit des vereinbarten Service durch den Kunden	Abnahmeprotokoll oder Lieferschein
Verfügbarkeit	Verpflichtung zur Einhaltung der monatlich kumulierten maximalen Ausfallzeit eines Service Point	Summe aller Ausfallzeiten (außer Suspend Zeiten) pro Service Point und Kalendermonat.	Monatlicher Verfügbarkeit SP- Bericht (siehe Ziffer 2.5.4)

Für den Fall, dass diese Service Level Ziele durch die T-Systems nicht eingehalten werden, gilt die SLA-Erstattungsregelung (siehe Ziffer 2.6).

#### 2.1.2 Service Level Bereitstellung

##### 2.1.2.1 Lieferplan

Die T-Systems erstellt dem Kunden einen Lieferplan mit bestätigten Lieferdaten wie folgt:

- Der erste Roll-out wird zusammen mit dem Kunden geplant. Der Lieferplan wird zwischen dem Kunden und der T-Systems abgesprochen
- Nach dem ersten Roll-out gibt die T-Systems vor der Implementierung die Lieferdaten für neue Services und wesentliche Änderungen bekannt.

### 2.1.2.2 Ready for Service (RFS) Datum

Das zugesagte RFS-Datum pro Service Point gilt als eingehalten, wenn der Kunde den vereinbarten Service zum RFS-Datum nutzen kann. Die Implementierung des vereinbarten Service wird durch ein Abnahmeprotokoll oder einen Lieferschein bestätigt.

### 2.1.3 Service Level Verfügbarkeit

#### 2.1.3.1 Verfügbarkeitsklassen

Die Verfügbarkeit bezieht sich auf den Service Point. Sie wird durch redundante Bauweisen der Service Points gestützt. Im General SLA werden je nach Grad der Redundanz folgende Verfügbarkeitsklassen unterschieden.

Verfügbarkeitsklasse	Technische Konfigurationsmerkmale
Platin	Voll redundante Ausführung aller Komponenten, im Backup-Fall keine Leistungseinbußen. Die Bauweise beinhaltet zusätzlich zu den Massnahmen der Verfügbarkeitsklasse Gold auch eine geographisch getrennte Ausführung redundanter Komponenten (z.B. getrennte Wegeführung bei IntraSelect Fixed Connect)
Gold	Voll redundante Ausführung aller Komponenten, im Backup-Fall keine Leistungseinbußen
Silber	Partiell redundante Ausführung, im Backup-Fall sind Leistungseinbußen möglich
Bronze	Einfache Bauweise, bei der alle Komponenten einfach ausgeführt sind

Für diese Verfügbarkeitsklassen werden unterschiedliche Service Level Ziele im General SLA definiert.

Neben den Verfügbarkeitsklassen wird ein Basisservice angeboten. Für den Basisservice sind keine Service Level Ziele definiert. Service Points mit Basisservice fallen nicht unter die Regelungen des General SLA.

#### 2.1.3.2 Service Level Ziel Verfügbarkeit

Für die Verfügbarkeitsklassen sind unterschiedliche Service Level Ziele definiert. Diese beinhalten, dass eine bestimmte Ausfallzeit pro Kalendermonat entsprechend nachfolgender Tabelle nicht überschritten wird. Die Tabelle zeigt die monatlich kumulierte, maximale Ausfallzeit und die Verfügbarkeit (als %-Wert) eines Service Point.

	Platin	Gold	Silber	Bronze
IntraSelect Fixed Connect, Option 1	99,99% [5 Min.]	99,97% [15 Min.]	99,95% [21 Min.]	98,97% [7,5 Std.]
IntraSelect Fixed Connect, Option 2	99,98% [10 Min.]	99,96% [19 Min.]	99,94% [24 Min.]	98,47% [11,0 Std.]
IntraSelect Fixed Connect, Option 3	99,94% [28 Min.]	99,92% [36 Min.]	99,90% [42 Min.]	97,47% [18,0 Std.]
IntraSelect Remote Connect (zentrale Gateways)	/	99,99% [5 Min.]	/	99,45% [4 Std.]
IntraSelect Remote Connect (Office Connect, customer based Gateways)	/			99,90% [42 Min.]

Für IntraSelect Fixed Connect sind je Verfügbarkeitsklasse drei Optionen definiert. Damit wird berücksichtigt, dass International je nach Land und Vorleistungslieferant verschiedene Local Loop-Verfügbarkeiten gegeben sind. In den Optionen wird die Qualität der Vorleistung auf Basis der gemessenen oder vereinbarten Verfügbarkeiten wie folgt berücksichtigt:

- Option 1  $\geq 99,0\%$
- Option 2  $\geq 98,5\%$
- Option 3  $\geq 97,5\%$

## 2.2 Serviceleistungen

Serviceleistungen werden in folgenden Varianten angeboten:

Leistung	Support Time Standard	Support Time 7 x 24
Störungsannahme	7 x 24 Std.	7 x 24 Std.
Support Time (International)	montags bis freitags 08:00 - 17:00 Uhr (5 x 9) (ausgenommen gesetzliche Feiertage des jeweiligen Landes, in dem die Störung auftritt)	7 x 24 Std.
Support Time (Deutschland)	montags bis freitags: 08:00 - 20:00 Uhr samstags: 08:00 - 16:00 Uhr (ausgenommen sämtliche gesetzlichen Feiertage des Bundes und/oder der Länder der BRD)	7 x 24 Std.
Rückmeldung	Ja	Ja

Als Referenz für die Support Time gilt die Zeitzone, in der sich der Service Point befindet.

- Störungsannahme  
Der Zeitraum, innerhalb dessen die T-Systems Störungsmeldungen des Kunden entgegen nimmt.
- Support Time  
Der Zeitraum, innerhalb dessen die T-Systems oder ein beauftragter Servicepartner Arbeiten zur Störungsbehebung ausführt.
- Rückmeldung  
Unter Rückmeldung versteht man die Information des Kunden über die erfolgreiche Behebung der Störung unter Angabe des Störungsortes und der Störungsursache.

## 2.3 Begriffe und Vorgaben zur Umsetzung des General SLA

### 2.3.1 Definition Serviceausfall

Serviceausfälle werden in der Berechnung der SLA-Erstattung erst dann berücksichtigt, wenn der Service Point den Status „Ready for Service“ hat. Unter einer Serviceausfallzeit versteht man den Zeitraum, in dem der vereinbarte Service nicht von der T-Systems bereitgestellt werden kann und der Grund bei der T-Systems liegt. Die eingeschränkte Verfügbarkeit des Service Point ist kein Serviceausfall im Sinne der SLA-Erstattungsregelung.

Wenn innerhalb eines Kundennetzes mehrere Service Points nicht verfügbar sind, gilt folgende Regel für die SLA-Erstattung:

- Für den unmittelbar ursächlich gestörten und nicht verfügbaren Service Point ist die Erstattungsregelung des General SLA wirksam.
- Für alle mittelbar betroffenen Service Points ist die Erstattungsregelung des General SLA nicht wirksam. Maßgeblich ist die Ursache der Störung.

Serviceausfälle werden je Service Point in einem Trouble Ticket (TT), das innerhalb der T-Systems als Serviceausfalls-TT gekennzeichnet ist, aufgezeichnet. Ein Serviceausfall beginnt, wenn das TT geöffnet wird und endet, wenn das TT geschlossen wird. Bei proaktiv gemanagten Service Points werden Störungen durch automatische Überwachung erkannt. In diesem Fall werden intern TT geöffnet, wenn eine Störung erkannt wurde. Die Serviceausfallsdauer, auf deren Basis die SLA-Erstattung errechnet wird, berechnet sich ausschließlich eventueller Suspend Zeiten.

### 2.3.2 Vorgaben zur TT-Klassifizierung

Für jede Störung wird ein Trouble Ticket im TT-System erstellt. Bei einem Serviceausfall werden TTs mit dem Vermerk - Serviceausfall, Service Point fällt vollständig aus, Datenfluss bzw. Anwendungsbetrieb ist nicht möglich - als SLA-relevant gekennzeichnet.

### 2.3.3 Definition von Suspend Zeiten

Suspend Zeiten sind Zeiten, die in der Verfügbarkeitsberechnung des General SLA nicht berücksichtigt werden. Aus folgenden Gründen wird die Zeitdauer des Serviceausfalls in der Verfügbarkeitsberechnung suspendiert bzw. ausgesetzt:

- Wochentage, Uhrzeit und Störungsmeldung liegen außerhalb der vereinbarten Support Time.
- Der Grund für den Serviceausfall liegt beim Kunden, z.B.:
  - in Anwendungen, Ausstattung oder Einrichtungen, die nicht von der T-Systems geliefert wurden.
  - in Fehlern vor Ort: z.B. interne Verkabelung, Elektrizität, Klima usw.
  - Zugang zum Gelände des Kunden ist nicht möglich
  - ein Ansprechpartner ist nicht erreichbar und / oder verfügbar
- Der Ausfall liegt im Wartungsfenster und / oder im Zeitfenster eines im Voraus bekannt gegebenen Serviceausfalls

### 2.3.4 Wartungsfenster

Um Sicherheit und Funktionalität in Stand zu halten und neue Technologien integrieren zu können, müssen regelmäßig Wartungsarbeiten durchgeführt werden. Diese Wartungsarbeiten sind geplante Vorgänge und gelten daher nicht als Serviceausfälle. Wartungsarbeiten, die die IntraSelect Services bedeutend beeinträchtigen, werden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten grundsätzlich entweder am ersten Sonntag des Monats zwischen 1:00 Uhr und 5:00 Uhr Mitteleuropäischer Zeit (UTC +1) oder in einem zusammen mit den betroffenen Kunden festgelegten Zeitfenster durchgeführt. Kleinere Wartungsarbeiten können von der T-Systems täglich zwischen 3:00 Uhr und 5:30 Uhr Mitteleuropäischer Zeit (UTC+1) durchgeführt werden.

Die T-Systems informiert die Kunden per E-Mail oder Fax zehn Arbeitstage im Voraus über durchzuführende Wartungsarbeiten und versucht, die Anzahl, Dauer und den Umfang so gering wie möglich zu halten.

### 2.4 Time to repair TTR (Entstörzeit)

Die time to repair TTR ist die Zeitspanne, die angestrebt wird, um eine Service Unterbrechung am Service Point zu beseitigen. Die TTR startet mit der Öffnung des Trouble Ticket TT im TT-System und endet mit der Schließung des TT abzüglich der Suspend Zeiten. Der Geltungsbereich der aufgeführten TTR liegt innerhalb der gewählten Support Time. Eine Übersicht über die angestrebte TTR je Verfügbarkeitsklasse zeigt folgende Tabelle

	<b>Platin</b>	<b>Gold</b>	<b>Silber</b>	<b>Bronze</b>
IntraSelect Fixed Connect, Option 1	4 Std.	8 Std.	8 Std.	8 Std.
IntraSelect Fixed Connect, Option 2	4 Std.	8 Std.	11 Std.	11 Std.
IntraSelect Fixed Connect, Option 3	4 Std.	8 Std.	18 Std.	18 Std.
IntraSelect Remote Connect (zentrale Gateways),	/	4 Std.	/	4 Std.
IntraSelect Remote Connect (Office Connect, customer based Gateways)	/			8 bzw. 24 Std. *)

\*) 8 Std. bei Support Time 7 x 24, 24 Std. bei Support Time Standard

Die in diesem Dokument genannten TTR sind rein informativ und stellen keine SLA oder Service Level Ziele dar. Die Nichteinhaltung der oben genannten TTR begründet keinerlei Ansprüche, insbesondere nicht solche wegen Schlechtleistung, gegen die T-Systems.

## 2.5 SLA Reporting

### 2.5.1 Service Portal

Alle SLA Kunden-Reports werden im Service-Portal ([www.serviceportal.t-systems.de](http://www.serviceportal.t-systems.de)) über das Internet zur Verfügung gestellt.

### 2.5.2 RFS-Bericht

In diesem Bericht werden die zugesagten RFS-Daten im Vergleich zu den tatsächlichen RFS-Daten aufgezeigt. Wenn die zugesagten Daten überschritten werden, gilt die SLA-Erstattungsregelung (siehe Ziffer 2.6).

Messzeitraum: Kalendermonat

WEB-Bericht: monatlich

Datenspeicherung: 14 Monate

Sprache: Deutsch/Englisch

### 2.5.3 Trouble Ticket-Bericht

Der Bericht liefert eine Liste aller TTs, welche sich auf einen Service Point beziehen.

Messzeitraum: rund um die Uhr entsprechend der Serviceausfall Definition

WEB-Bericht: monatlich

Berichtstil: je Service Access Point: Anzahl der Serviceausfälle und Dauer pro Ausfall

Datenspeicherung: 14 Monate

Sprache: Deutsch/Englisch

### 2.5.4 Verfügbarkeit SP-Bericht

Der Bericht weist die Summe aller innerhalb eines Kalendermonats aufgetretenen Serviceausfallzeiten für die einzelnen Service Points aus (Basis-TTs außer Suspend Zeiten), bei denen die maximale Serviceausfallzeit überschritten wurde. Die SLA-Erstattungsregelung (siehe Ziffer 2.6) kommt zur Geltung.

Messzeitraum: Kalendermonat

WEB-Bericht: monatlich

Datenspeicherung: 14 Monate

Sprache: Deutsch/Englisch

## 2.6 SLA-Erstattungsregelung

### 2.6.1 Nichteinhaltung der Service Level Ziele zur Bereitstellung

Hält die T-Systems durch eigenes Verschulden das vereinbarte RFS-Datum für neue Services oder wesentliche Änderungen nicht ein, obwohl der Kunde seine Verpflichtungen erfüllt hat, werden die im Folgenden genannten Erstattungen einmalig fällig. Grundlage für die im Folgenden genannten Erstattungen ist der wiederkehrende monatliche Preis für den betroffenen Service Point:

Verzögerung gegenüber dem RFS-Datum	Erstattung in % des wiederkehrenden monatlichen SP-Preises
7 - 14 Kalendertage	5 %
15 - 21 Kalendertage	10 %
22 - 28 Kalendertage	15 %
Ab dem 29. Kalendertag	20%

### 2.6.2 Nichteinhaltung der Service Level Ziele zur Verfügbarkeit

Die Erstattungsregelung basiert auf der Summe aller Serviceausfallzeiten pro Service Point und Kalendermonat. Für jeden Service Point erfolgt eine Erstattungsregelung abhängig vom Service Level Ziel und der Ausfallzeit.

#### 2.6.2.1 IntraSelect Fixed Connect

Die folgende Tabelle zeigt die Erstattungsregelung für IntraSelect Fixed Connect. Je nach Serviceklasse und Option erfolgt eine Erstattung von x% des monatlichen Service-Preises, wenn die Summe aller Serviceausfallzeiten pro Service Point und Kalendermonat die in der Tabelle dargestellte Serviceausfallzeit überschreitet.

Platin			Gold			Silber			Bronze			Erstattung (in % des monatlichen Service-Preises)
Option 1	Option 2	Option 3	Option 1	Option 2	Option 3	Option 1	Option 2	Option 3	Option 1	Option 2	Option 3	
5min	10min	28 min	15 min	19 min	36 min	21min	24min	42 min	7,5 h	11 h	18 h	5%
1 h			4 h	4 h	5 h	8 h	16 h	24 h	10%			
2 h			8 h	8 h	10 h	16 h	24 h	36 h	20%			
3 h			12 h	12 h	15 h	24 h	32 h	48 h	30%			
4 h			15 h	16 h	20 h	32 h	40 h	60 h	40%			
5 h			18 h	20 h	25 h	40 h	48 h	72 h	50%			
6 h			21 h	24 h	30 h	48 h	56 h	84 h	100%			

#### 2.6.2.2 IntraSelect (Zentrale Gateways)

Die folgende Tabelle zeigt die Erstattungsregelung für IntraSelect Remote Connect für zentrale Gateways. Je nach Serviceklasse erfolgt eine Erstattung von x% des monatlichen Service-Preises, wenn die Summe aller Serviceausfallzeiten pro Service Point und Kalendermonat die in der Tabelle dargestellte Serviceausfallzeit überschreitet.

Gold	Bronze	Erstattung (in % des Service-Preises)
5min	4h	5%
1 h	16 h	10%
2 h	24 h	20%
3 h	32 h	30%
4 h	40 h	40%
5 h	48 h	50%
6 h	56 h	100%

#### 2.6.2.3 IntraSelect Remote Connect (Office Connect, customer based Gateways)

Die folgende Tabelle zeigt die Erstattungsregelung für IntraSelect Remote Connect Office Connect und customer based Gateways. Es erfolgt eine Erstattung von x% des monatlichen Service-Preises, wenn die Summe aller Serviceausfallzeiten pro Service Point und Kalendermonat die in der Tabelle dargestellte Serviceausfallzeit überschreitet.

Bronze	Erstattung (in % des Service- Preises)
42 min	5%
8 h	10%
16 h	20%
24 h	30%
32 h	40%
40 h	50%
48 h	100%

#### 2.6.4 Beschränkungsklausel

Pro Service Point sind die monatlichen Erstattungen auf 100 % des wiederkehrenden monatlichen Preises für den betroffenen Service Point beschränkt.

### 3 Laufzeit / Kündigung

Das General SLA gilt ab dem RFS-Datum für die Dauer der vereinbarten Überlassungszeit des jeweiligen IntraSelect Service. Mit Kündigung des jeweiligen IntraSelect Service Point enden auch die jeweilig vereinbarten Leistungen des General SLA.