

### 1. Einführung

Mit Hilfe der Service Level Agreements (SLA) schließen **envia TEL** und der Kunde eine Übereinkunft, in der vertragliche Vereinbarungen zur Qualität der Leistungen spezifiziert werden.

In jedem Produkt **envia TEL voip** ist bereits der Standard-Service Level enthalten. Zusätzlich kann der Komfort-Service Level beauftragt werden, womit zusätzliche Qualitätsmerkmale und Leistungen vereinbart werden.

Servicelevel	Standard	Komfort
Verfügbarkeit <sup>1</sup>	98,5 %	99,00 %
<b>Entstörung</b>		
Störungsannahme <sup>2</sup>	0.00 bis 24.00 Uhr	
Reaktionszeit <sup>3</sup>	max. 2 Stunden	max. 1 Stunde
Störungsbehebung <sup>4</sup>	außerhalb gesetzlicher Feiertage von Montag bis Freitag zwischen 8.00 und 17.00 Uhr	täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr
Zwischenmeldung <sup>5</sup>	spätestens nach Überschreiten der maximalen Entstörzeit, danach von Montag bis Freitag täglich einmal	wie Standard, auf Wunsch bei Statusänderung der Störung
Entstörzeit <sup>6</sup>	max. 24 Stunden (keine Berücksichtigung von Wochenenden und Feiertagen)	max. 12 Stunden
<b>Vertragsstrafen</b>		
Überschreitung des Bereitstellungstermins	Minderung des Bereitstellungsentgeltes um 3 % pro Arbeitstag der Überschreitung	
Überschreitung der Entstörzeit <sup>7</sup>	Gutschrift über 15 % des monatlichen Grundpreises pro 24 Stunden Ausfall	Gutschrift über 30% des monatlichen Grundpreises pro 24 Stunden Ausfall
Unterschreitung der Verfügbarkeit	Gutschrift in Höhe eines monatlichen Grundpreises	

### 2. Erklärungen

<sup>1</sup> Angabe der mittleren Verfügbarkeit im Betriebsjahresdurchschnitt. Davon ausgenommen sind die Zeiten, an denen planmäßig angekündigte Wartungsarbeiten durchgeführt werden. Wartungsarbeiten finden möglichst zwischen 3.00 Uhr und 6.00 Uhr statt. Die Ankündigung der Wartungsarbeiten erfolgt mind. 20 Arbeitstage im Voraus.

<sup>2</sup> Störungsannahme: Störungen nimmt **envia TEL** täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr telefonisch unter der kostenlosen Servicrufnummer **0800 0 10 16 00** oder per Fax unter der ebenfalls kostenlosen Servicrufnummer **0800 27 28 666** entgegen.

<sup>3</sup> Reaktionszeit: Gibt den Beginn der Störungsbearbeitung nach Eingang der Störungsmeldung innerhalb der unter Störungsbehebung angegebenen Zeiten an.

<sup>4</sup> Störungsbehebung: Zeit, in der **envia TEL** Störungen beseitigt.

<sup>5</sup> Zwischenmeldung: Meldung über den Stand der Entstörung an einen vom Kunden spezifizierten Ansprechpartner. Meldung erfolgt nur außerhalb gesetzlicher Feiertage.

<sup>6</sup> Entstörzeit: Zeitspanne zwischen der Meldung der Störung durch den Kunden und der Wiederherstellung der Verfügbarkeit innerhalb der in der Tabelle unter Störungsbehebung angegebenen Zeiten.

<sup>7</sup> Nur Anrechnung der unter Entstörzeit angegebenen Zeiten. Die Gutschrift ist auf maximal 100% der monatlichen Grundgebühr begrenzt.