

# NFON

## Service Level Agreement (SLA)

Die Telefonanlage einer neuen Generation.



**NFON**  
Die Cloud-Telefonanlage

**NFON**

## Service Level Agreement (SLA)



**Version 1.1**

NFON AG  
Machtlfinger Str. 7  
81379 München  
Tel.: + 49 89 45 3000  
[www.nfon.com](http://www.nfon.com)

© 2019 NFON AG - Alle Rechte vorbehalten

Änderungen bleiben vorbehalten  
Version 1.1 / 02.2019 (DE)  
gültig ab dem 01.11.2018

**1 Inhaltsverzeichnis**

|          |  |          |
|----------|--|----------|
| <b>1</b> | <b>INHALTSVERZEICHNIS</b>                      | <b>3</b> |
| <b>2</b> | <b>LEISTUNGSDEFINITION</b>                     | <b>4</b> |
| <b>3</b> | <b>VERFÜGBARKEIT</b>                           | <b>4</b> |
| <b>4</b> | <b>CHANGE MANAGEMENT</b>                       | <b>4</b> |
| 4.1      | Change Kategorien                              | 4        |
| 4.1.1    | Standard Change                                | 4        |
| 4.1.2    | Change   | 4        |
| 4.1.3    | Notfall Change                                 | 5        |
| 4.2      | Wartungsfenster                                | 5        |
| <b>5</b> | <b>INCIDENT UND SERVICE REQUEST MANAGEMENT</b> | <b>5</b> |
| 5.1      | Incident (Vorfall)                             | 5        |
| 5.2      | Service Request (Anfrage)                      | 6        |
| 5.3      | Service Desk                                   | 6        |
| 5.4      | Incident Kategorisierung                       | 6        |
| 5.4.1    | Service-Kritikalität                           | 6        |
| 5.4.2    | Service-Auswirkung                             | 7        |
| 5.4.3    | Service Incident Prioritäten Matrix            | 7        |
| 5.4.4    | Service Level                                  | 8        |
| 5.5      | Service Zeiten                                 | 8        |

## 2 Leistungsdefinition

Dieses Service Level Agreement gilt für alle Dienstleistungen, die in den folgenden Dokumenten definiert sind:

- Leistungsbeschreibung Cloudya

## 3 Verfügbarkeit

Die genannten Dienste werden durch die NFON mit einer jährlichen Verfügbarkeit von 99,9 % für relevante Telefon-Systeme, und einer jährlichen Verfügbarkeit von 98% für alle Webservices inklusive API Schnittstellen erbracht.

Geplante Ausfallzeiten oder Ausfälle während geplanter Wartungsfenster sind von der Berechnung der Verfügbarkeit ausgenommen.

NFON behält sich vor, den Zugang zu bestimmten Diensten oder Funktionen einzuschränken, sofern dies aus Gründen der Netzwerksicherheit, Netzwerkintegrität oder Datenintegrität erforderlich ist, um weitere kritische Vorfälle zu vermeiden.

## 4 Change Management (Änderungsmanagement)

Ein Change (eine Änderung) kann Konfigurationsänderungen, Funktionsänderungen oder Verbesserungen existierender Funktionen beinhalten. Ein solcher Change kann Auswirkungen auf die Verfügbarkeit oder den Funktionsumfang der erbrachten Dienste haben.

### 4.1 Change Kategorien (Änderungskategorien)

#### 4.1.1 Standard Change

Ein Standard Change hat keinerlei Auswirkungen auf die Verfügbarkeit und den Funktionsumfang der erbrachten Dienste. Ein Standard Change wird nicht im Voraus angekündigt und nur während eines Wartungsfensters durchgeführt.

#### 4.1.2 Change

Ein Change kann Auswirkungen auf die Verfügbarkeit und den Funktionsumfang der erbrachten Dienste haben, z.B. Änderungen von Bildinhalten, Schaltflächen und Labels. Diese Changes werden immer im Voraus kommuniziert und nur während eines Wartungsfensters durchgeführt.

### 4.1.3 Notfall Change

Ein Change, der sofort durchgeführt werden muss, um die Verfügbarkeit oder den Funktionsumfang der erbrachten Dienste sicherzustellen.

Diese Changes werden nicht im Voraus kommuniziert, jedoch wird nach der Implementierung darüber informiert. Notfall Changes können jederzeit durchgeführt werden.

Kunden ist es nicht möglich, Einspruch gegen erforderliche Changes zu erheben. NFON muss in der Lage sein, diese notwendigen Änderungen im Interesse aller Kunden umzusetzen.

### 4.2 Wartungsfenster

Die folgenden Wartungsfenster gelten für die erbrachten Dienste:

| Wartungsfenster |   |
|-----------------|---|
| Werktags        | - Von Dienstag 22:00 MEZ bis Mittwoch 2:00 MEZ<br>- Von Donnerstag 22:00 MEZ bis Freitag 2:00 MEZ |
| Wochenende      | - Samstag 22:00 MEZ bis Sonntag 6:00 MEZ  |

Während der Sommerzeit gilt MESZ statt MEZ.

## 5 Incident und Service Request Management

### 5.1 Incident (Vorfall)

Vorfälle werden entweder durch das NFON Monitoring System oder durch Kunden/Benutzer gemeldet.

Ist nur ein einzelner Kunde betroffen, wird ein Incident-Ticket im NFON Ticketsystem eröffnet. Der Kunde erhält eine eindeutige Ticketnummer für jeden Vorfall per E-Mail. Diese Ticketnummer wird für jede weitere Kommunikation zu diesem Vorfall benötigt.

Generelle Service-Beeinträchtigungen (z.B. für Wartung) werden auf [status.nfon.com](https://status.nfon.com) veröffentlicht.

Wird der Kunde durch einen Partner der NFON betreut, muss das Incident-Ticket durch den betreuenden NFON-Partner eröffnet werden. Eine direkte Kommunikation zwischen der NFON und dem Kunden ist nicht vorgesehen.

Sollte der Kunde nicht alle zur Lösung des Vorfalls erforderlichen Informationen liefern können, oder nicht erreichbar ist um den Vorfall zu lösen, wird der SLA ausgesetzt (pausiert) bis alle erforderlichen Informationen vorliegen oder der Kunde wieder erreichbar ist.

Wenn die Ursache für den Vorfall nicht im Verantwortungsbereich der NFON liegt, behält sich die NFON das Recht vor, etwaig entstandene Kosten dem Kunden in Rechnung zu stellen.

### 5.2 Service Request (Anfrage)

Service Requests (Anfragen) werden durch den Kunden beim zentralen Service Desk eröffnet.

Für jede Anfrage wird ein Service-Request-Ticket im NFON Ticketsystem eröffnet. Der Kunde erhält eine eindeutige Ticketnummer für jede Anfrage per E-Mail. Diese Ticketnummer wird für jede weitere Kommunikation zu dieser Anfrage benötigt.

Wird der Kunde durch einen Partner der NFON betreut, muss das Service-Request-Ticket durch den betreuenden NFON-Partner eröffnet werden. Eine direkte Kommunikation zwischen der NFON und dem Kunden ist nicht vorgesehen.

### 5.3 Service Desk

Der NFON Service Desk ist 24x7 verfügbar und über die folgenden Kommunikationswege erreichbar -

Telefon: +49 89 453 00 555 oder +49 800 6366 555

### 5.4 Incident Kategorisierung

Jeder Vorfall (Incident) wird durch die NFON anhand der folgenden beiden Parameter kategorisiert:

- **Kritikalität:** Gibt die Servicekritikalität der relevanten Komponente der NFON-Cloud-Plattform an.
- **Auswirkung:** Gibt das Ausmaß des Vorfalls und des möglichen Schadens, der durch den Vorfall verursacht wurde, bevor er behoben wird, an.

#### 5.4.1 Service-Kritikalität

NFON verwendet die folgenden Kritikalitätseinstufungen um die Priorität von Vorfällen (Incidents) zu bestimmen:

- Kritisch
- Hoch
- Normal
- Niedrig
- Sehr niedrig

Die Einstufung der Kritikalität hängt von der betroffenen Systemkomponente, die für die Leistungserbringung erforderlich ist, wie folgt ab:

| Betroffener Service    | Kritikalität |
|------------------------|--------------|
| Telefonie System       | Kritisch     |
| PSTN                   | Kritisch     |
| Endgeräte-Integration  | Hoch         |
| eFax                   | Normal       |
| Endgeräte-Provisioning | Niedrig      |
| Web Services           | Normal       |

#### 5.4.2 Service-Auswirkung

| Auswirkungs-Kategorie | Beschreibung   |
|-----------------------|--|
| Keine Auswirkung      | Keine Benutzer betroffen   |
| Kleiner 10%           | Weniger als 10% der Kunden-Nebenstellen sind betroffen                       |
| Kleiner 50%           | Weniger als die Hälfte der Kunden-Nebenstellen sind betroffen                |
| Größer 50%            | Mehr als die Hälfte (aber nicht alle) der Kunden-Nebenstellen sind betroffen |
| Alle                  | Alle Kunden-Nebenstellen sind betroffen (z.B. ein Totalausfall)              |

#### 5.4.3 Service Incident Prioritäten Matrix

| Auswirkung / Kritikalität | Sehr niedrig | Niedrig | Normal  | Hoch     | Kritisch |
|---------------------------|--------------|---------|---------|----------|----------|
| Keine Auswirkung          | sehr niedrig | niedrig | niedrig | niedrig  | normal   |
| Kleiner 10%               | niedrig      | niedrig | niedrig | normal   | hoch     |
| Kleiner 50%               | niedrig      | niedrig | normal  | hoch     | hoch     |
| Größer 50%                | niedrig      | normal  | hoch    | hoch     | kritisch |
| Alle                      | normal       | hoch    | hoch    | kritisch | kritisch |

#### 5.4.4 Service Level

Der Service Level für einen Vorfall (Incident) basiert auf der Kategorie des Vorfalls.

Der Service Level für eine Anfrage (Service Request) ist immer gleich.

| Kategorie       | Reaktionszeit |           | Wiederherstellungszeit |           |
|-----------------|---------------|-----------|------------------------|-----------|
|                 | 5x10*         | 24x7**    | 5x10                   | 24x7      |
| <b>Incident</b> |               |           |                        |           |
| Kritisch        | -             | 2 Stunden | -                      | 6 Stunden |
| Hoch            | -             | 4 Stunden | -                      | 8 Stunden |
| Normal          | 6 Stunden     | -         | 10 Stunden             | -         |
| Niedrig         | 8 Stunden     | -         | 30 Stunden             | -         |
| Sehr niedrig    | 10 Stunden    | -         | 50 Stunden             | -         |
| Service Request | 10 Stunden    | -         | 50 Stunden             | -         |

\*5x10 bedeutet während der normalen NFON Service Zeiten

\*\*24x7 bedeutet rund um die Uhr

Die Reaktionszeit bezeichnet die Zeit zwischen der Ticketannahme durch die NFON sowie die Erfassung im Ticketsystem, und der ersten qualifizierten, nicht automatisch erstellten Rückmeldung durch die NFON (telefonisch oder per E-Mail).

#### 5.5 Service-Zeiten

Die NFON Service-Zeiten sind Montag bis Freitag von 08:00 bis 18:00 Uhr (MEZ oder MEST), ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage in Deutschland.

Die Service-Hotline zum Melden von Incidents und Service Requests ist 24x7 verfügbar.