

Vereinbarungen zum Service-Level für estos Online-Dienste

Stand: 06/2017_v1

Die nachfolgenden Vereinbarungen zum Service-Level (SLA) für estos Online-Dienste werden ausschließlich in Zusammenhang mit den estos Bestimmungen für Online-Dienste geschlossen. Zusammen mit der Produktbeschreibung zu Ihrem Online-Abonnement und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von estos ergeben sie den estos Online-Abonnement Vertrag (zusammen der „Vertrag“).

Sollten wir nicht in der Lage sein die in diesem SLA definierten Service-Level einzuhalten bzw. aufrechtzuerhalten, haben Sie möglicherweise Anspruch auf eine Gutschrift von den entrichteten Gebühren.

1. Geltungsbereich / Ausschluss widersprechender Allgemeiner Geschäftsbedingungen

Diese Bestimmungen finden gegenüber Verbrauchern im Sinne von § 13 BGB keine Anwendung.

Die Geltung widersprechender Allgemeiner Geschäftsbedingungen wird ausdrücklich abgelehnt.

2. Support Leistungen

2.1. Support Zugang

Wir leisten technischen Support werktags – Montag bis Freitag – von 09:00 bis 12:00 Uhr und von 13:30 bis 17:30 Uhr telefonisch unter +49 (8151) 36856-177 und / oder online über unser Ticketsystem unter <https://helpdesk.estos.de>.

2.2. Fehlerbewertung

Die Priorisierung von Vorgängen erfolgt primär nach Gewichtung des Fehlerbildes unserer Produkte.

2.3. Antwortzeiten

| Bewertungsstufe | Antwortzeit |
|-----------------|-------------|
| P1 – Critical | 8 Stunden |
| P2 – Major | 32 Stunden |
| P3 – Normal | 64 Stunden |
| P4 – Trivial | - |

3. Geltendmachung von Vorgängen/Ansprüchen

3.1. Anmelden von Vorgängen/Ansprüchen

Damit ein Vorgang/Anspruch Berücksichtigung finden kann, muss er beim estos Kundensupport zusammen mit allen erforderlichen Informationen angemeldet werden. Zur Prüfung des Vorgangs/Anspruchs benötigen wir mindestens, aber möglicherweise nicht ausschließlich:

- (i.) Eine aussagekräftige Beschreibung des Vorfalls
- (ii.) Zeitpunkt und Dauer des Vorfalls
- (iii.) Angaben zu den betroffenen Benutzern (z.B. Anzahl, Standorte, Server)
- (iv.) Angaben zur Reproduzierbarkeit des Vorfalls
- (v.) Eine Beschreibung welche Schritte Sie unternommen haben, um das Problem zu beheben.

3.2. Anzeigefrist

Um Anspruch auf eine Gutschrift zu erhalten, müssen Vorfälle spätestens 10 Kalendertage nach ihrem Auftreten bei uns gemeldet werden.

4. Beschränkungen

Ausgenommen vom SLA sind Probleme bzgl. der Leistung oder Verfügbarkeit der Online-Dienste, die:

- (i.) auf Ereignisse zurückzuführen sind, die außerhalb unserer Kontrolle liegen (z.B. Naturkatastrophen, Regierungsmaßnahmen, Behördenentscheidungen, Blockaden, Krieg und andere militärische Konflikte, Mobilmachung, innere Unruhen, Terroranschläge, Streik, Aussperrung und andere Arbeitsunruhen, Beschlagnahme, Embargo, Netz- oder Geräteausfall außerhalb unserer Rechenzentren, u.a. an Ihrem Standort oder zwischen Ihrem Standort und unserem Rechenzentrum).
- (ii.) auf die Nutzung von Hardware, Software oder Diensten von Dritten zurückzuführen sind, die nicht von estos bereitgestellt wurden (u.a. unzureichende Bandbreite, Softwarefehler in Applikationen Dritter).
- (iii.) auf die Nutzung von estos Software zurückzuführen sind, die nicht Bestandteil des Online-Dienst Abonnements sind.
- (iv.) durch die Nutzung eines Dienstes hervorgerufen werden, bei dem Sie trotz Aufforderung, Ihre Nutzung nicht geändert haben.
- (v.) bei der Nutzung von Demo-, Test- und Vorführversionen auftreten.

- (vi.) durch nicht genehmigte Handlungen Dritter, oder deren Unterlassung, unter Nutzung Ihrer Zugangsdaten, hervorgerufen werden.
- (vii.) durch Versäumnisse bei der Konfiguration, nicht Einhaltung der Systemanforderungen oder unseren veröffentlichten Hilfedokumenten oder Nutzung des Dienstes in einer nicht vereinbarten Weise (z.B. Verwendung nicht unterstützter Vorgänge) entstehen.

5. Gutschriften

5.1. Allgemeines

In den nachfolgend unter 5.2 und 5.3 geregelten Fällen kann der Benutzer bei Vorliegen der jeweiligen Voraussetzungen, also insbesondere nach Fehlschlagen eines Nachbesserungsversuchs durch estos, als Minderungsbetrag die jeweils genannte Gutschrift beanspruchen. Sofern estos gegenüber dem Benutzer noch Zahlungsansprüche zustehen (fällig oder noch nicht fällig), kann estos diese mit der Gutschrift aufrechnen, anderenfalls wird die Gutschrift dem Benutzer ausbezahlt.

5.2. ProCall Mobility Services

5.2.1. Ausfallzeit

Der Zeitraum, in dem ein Benutzer keine Anmeldung mit einem ProCall Enterprise Client am zugehörigen UCServer, unter Benutzung des Online-Dienstes, durchführen kann.

5.2.2. Monatliche Online-Dienstzeit (in Prozent)

Die Berechnung erfolgt mit folgender Formel:

$$\frac{\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeit}}{\text{Nutzerminuten}} * 100$$

Die Nutzerminuten errechnen sich aus der Gesamtzahl der im betroffenen Monat zur Verfügung stehenden Benutzer, multipliziert mit der Gesamtzahl der Minuten dieses Monats. Die Ausfallzeit ist die Länge der Vorfälle, multipliziert mit der Anzahl der betroffenen Benutzer.

5.2.3. Gutschrift

Zur Berechnung der Gutschrift wird die vorab entrichtete Gebühr für die Nutzung der Online-Dienste gleichmäßig auf die Monate der Laufzeit aufgeteilt (monatliche Gebühr) und auf die Gebühr des betroffenen Monats gewährt.

| Monatliche Online-Dienstzeit | Gutschrift |
|------------------------------|------------|
| < 99 % | 10 % |
| < 95 % | 25 % |
| < 90 % | 100 % |

5.3. ProCall Web Communication Services

5.3.1. Ausfallzeit

Der Zeitraum, in dem der eindeutige Aufrufe auf Kontaktportal oder Visitenkarten zu keinem Verbindungsaufbau zum zugehörigen UCServer führen.

5.3.2. Monatliche Online-Dienstzeit (in Prozent)

Die Berechnung erfolgt mit folgender Formel:

$$\frac{\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeit}}{\text{Nutzerminuten}} * 100$$

Die Nutzerminuten errechnen sich aus der Gesamtzahl der im betroffenen Monat getätigten eindeutigen Seitenaufrufe, multipliziert mit der Gesamtzahl der Minuten dieses Monats. Die Ausfallzeit ist die Länge der Vorfälle, multipliziert mit der Anzahl der betroffenen eindeutigen Seitenaufrufe.

5.3.3. Gutschrift

Zur Berechnung der Gutschrift wird die vorab entrichtete Gebühr für die Nutzung der Online-Dienste gleichmäßig auf die Monate der Laufzeit aufgeteilt (monatliche Gebühr) und auf die Gebühr des betroffenen Monats gewährt.

| Monatliche Online-Dienstzeit | Gutschrift |
|------------------------------|------------|
| < 99 % | 10 % |
| < 95 % | 25 % |
| < 90 % | 100 % |