

Die BitPoint SLA ist das Service-Versprechen der BitPoint an seine Kunden. Dieses transparente Service- Konzept rund um die Produkte der BitPoint bildet die Grundlage für eine vertrauensvolle und partnerschaftliche Zusammenarbeit. Neben den Standarddefinitionen wie Verfügbarkeiten und Entstörfrieten werden in den BitPoint Prozessbeschreibungen die persönlichen Ansprechpartner und alle Eskalationsstufen genannt. *BitPoint* stellt mit diesem Dokument die Bereiche Bereitstellung, Service und Entstörung transparent dar und legt damit den Grundstein für eine große Kundenzufriedenheit.

#### 1. Verfügbarkeiten

Anbei die Verfügbarkeiten der Produkte und Dienstleistungen der Firma BitPoint. Die Angaben sind Mindestwerte im Jahresdurchschnitt.

BitPoint ADSL/VDSL (Carrier Telekom)	97,00 %
BitPoint ADSL (Carrier QSC)	98,00 %
BitPoint SDSL (Carrier QSC)	98,90 %
BitPoint SDSL (Carrier Telekom)	97,50 %
BitPoint WLL (Carrier Telekom)	99,00 %
BitPoint WLL (Carrier QSC)	99,00 %
BitPoint Ethernet (Carrier Telekom)	99,20 %
BitPoint Ethernet (Carrier QSC)	99,20 %
BitPoint Business Company Connect (mit Viprinet Technologie)*	99,90 %
BitPoint Cloud Service (HA)	99,90 %
BitPoint Dedicated Server	97,50 %
BitPoint Dedicated Server (HA)	99,80 %

\* je nach der Art und Anzahl der verwendeten Leitungsträger (ohne Gerät)

#### Außnahmen:

- Ausfallszeiten die außerhalb des Einflussbereiches von BitPoint liegen, z.B. Stromausfall an den Einrichtungen des Endkunden.
- Höhere Gewalt
- Zeiten, in denen der Kunde für die Meldung der Störungsbehebung nicht erreichbar ist.
- Verstöße des Kunden gegenüber der Mitwirkungspflicht zur Schadensminderung (z.B. Zugang zu den Einrichtungen)
- Geplante Unterbrechungszeiten für Reparaturen oder Wartungsarbeiten oder aus betrieblichen Gründen, soweit sie dem Kunden vorher angekündigt worden sind.
- Störungen die durch Dritte verursacht werden, wie zum Beispiel DoS (denial of service) Angriffe, oder allgemeine Störungen des Internets.

#### 2. Angebot, Auftrag und Bereitstellung

Der Kundenservice der BitPoint beinhaltet die Beratung zu allen BitPoint Produkten und Dienstleistungen. Ebenfalls erstellt der Kundenservice und Lösungsvorschläge für Kundenanforderungen, die nicht durch Produkte direkt abgedeckt werden. Diese Dienste sind zu einem von BitPoint definierten Rahmen kostenlos.

#### 3. Auftragserteilung

Die Auftragserteilung erfolgt über von BitPoint bereitgestellte Vertragsformulare bzw. individuell erstellte Angebote.

#### 4. Auftragsbestätigung und Mitteilung des Bereitstellungstermins.

Die Bestätigung des Auftrages wird innerhalb von 5 Werktagen dem Kunden schriftlich (elektronisch) zugesandt.

#### 5. Eskalation

Bei Problemen oder Verzögerungen der Bereitstellung wird ein Eskalationsverfahren angewendet, um eine schnellstmögliche Lösung zur Zufriedenheit des Kunden herbeizuführen. Die Eskalationsstufen an untenstehenden Personen oder Ihre Vertreter.



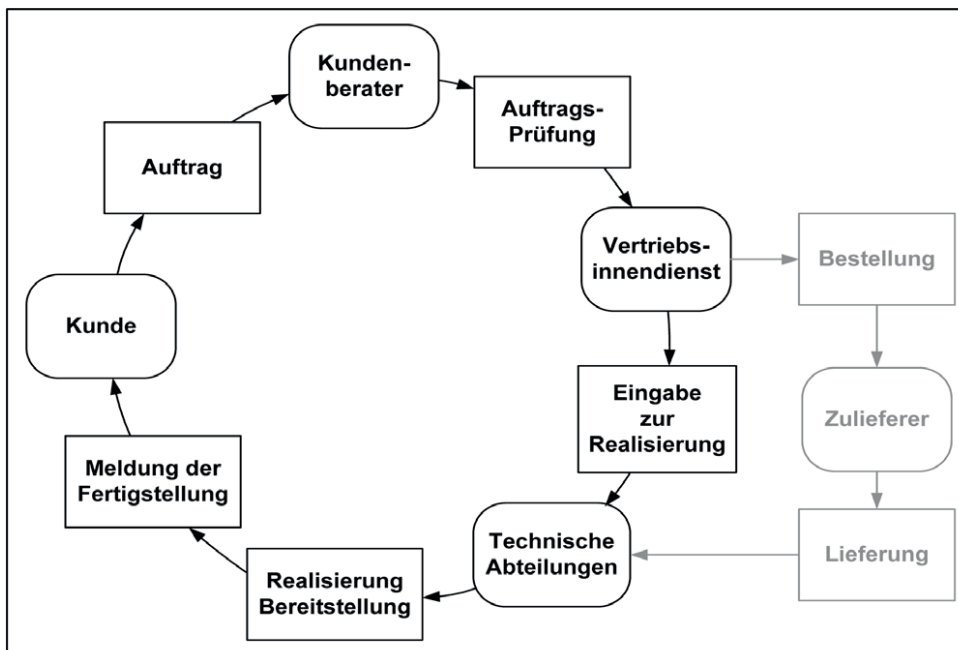
6. Eskalationsstufen bei Bereitstellungen

Stufe 1: (nach 5 Werktagen Bereitstellung)  
 Christian Stahl – Leiter Vertrieb,  
[c.stahl@bitpoint.de](mailto:c.stahl@bitpoint.de), Tel. 080313893911, Fax. 080313893919

Stufe 2: (nach 10 Werktagen Bereitstellung)  
 Martin Gilch – Geschäftsführer,  
[m.gilch@bitpoint.de](mailto:m.gilch@bitpoint.de), Tel. 080313893912, Fax. 080313893919

7. Prozessbeschreibung

Der Störungsmeldung- und Entstörungsprozess vereinfacht auf einen Blick:



8. Betrieb und Nutzung

Auf Wunsch des Kunden überwacht der zuständige Kundenberater in gewissen Zeitabschnitten nach der Bereitstellung, ob das beauftragte Produkt oder der geleistete Dienst auf die aktuellen Informations- und Kommunikationsbedürfnisse des Kunden optimiert werden sollte. Diese Maßnahme ermöglicht den Kunden der BitPoint ständig eine zeitgemäße und seinen Anforderungen entsprechende Lösungen einzusetzen.

9. Störung und Entstörung

Im Falle einer Störung ist der Kundendienst der BitPoint der zuständige Ansprechpartner für den Kunden.

10. Störungsmeldung

Störungen können täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr an unten genannte Ansprechstellen gemeldet werden:

BitPoint Support Service, Gießereistraße 10, 83022 Rosenheim,  
[support@bitpoint.de](mailto:support@bitpoint.de), +49 8031 38939 60, +49 8031 389 39 19

11. Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen, die werktags eingehen, beseitigt BitPoint die Störung innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach Erhalt der qualifizierten Störungsmeldung des Kunden. Die Entstörungsfrist wird Freitag und an den Tagen vor einem Feiertag um 18 Uhr ausgesetzt und am folgenden Werktag um 8 Uhr fortgesetzt. Der Samstag ist kein Werktag in diesem Sinne.

## 12. Express-Entstörung 8h

Folgende Produkte beinhalten die Express-Entstörung und verfügen somit über eine Entstörungsfrist von 8 Stunden:

BitPoint Ethernet  
BitPoint CLOUD Produkte

Die Produkte ADSL/VDSL/SDSL haben eine optionale Express Entstörung.

## 13. Entstörungsfrist / Hardwareaustausch

Bei Produkten und Dienstleistungen mit Hardwareaustauschservice wird im Servicefall (Ausfall/Defekt der Hardware) und Störungsmeldung bis 16.00 Uhr werktags neue konfigurierte Hardware am gleichen Tag an den Kunden verschickt. Der Samstag ist kein Werktag in diesem Sinne.

## 14. Entstörungsfrist für BitPoint WLL

Verzögerungen bei der Entstörung verantwortlich sind. Die MTTR (Mean Time To Restore) für BitPoint WLL beträgt acht Stunden. Die über das Jahr gemittelte Entstörungszeit „MTTR“ ist definiert als durchschnittliche Entstörungszeit für alle Störungen innerhalb eines Kalenderjahres. Zur Einhaltung der MTTR ist Voraussetzung, dass der Kunde seine Mitwirkungspflichten in vollen Umfang erfüllt. Die MTTR wird wie folgt berechnet: Summe aller Zeiträume, die zur Behebung einzelner Störungen innerhalb eines Kalenderjahres benötigt wurden („Störungszeiträume“), geteilt durch die Anzahl der Störungen innerhalb des betreffenden Kalenderjahres. Im Fall einer Störung beginnt die Berechnung der MTTR mit Eingang der Störungsmeldung, soweit der Eingang innerhalb der üblichen Geschäftszeit Montag bis Freitag mit Ausnahme bundeseinheitlicher Feiertage) erfolgt. Erfolgt der Störungseingang außerhalb dieser Zeiten, beginnt die Berechnung am folgenden Werktag um 08.00 Uhr. Die Berechnung der MTTR wird an Werktagen jeweils um 18:00 Uhr ausgesetzt und am folgenden Werktag um 08:00 Uhr fortgesetzt. Maßgebend sind die Zeitpunkte im Ticket System der BitPoint, welche die qualifizierte Meldung einer Störung, also die Öffnung eines Tickets bzw. die Behebung der jeweiligen Störung angeben. Eine Leistung gilt als entstört, wenn der Austausch von IP-Paketen vom und zum Internet wieder möglich ist. Nicht eingerechnet werden Zeiten, in denen der Kunde oder Dritte, für die BitPoint nicht einzustehen hat, für Verzögerungen bei der Entstörung verantwortlich sind.

Die MTTR gilt nicht:

- für eine nicht von BitPoint zu vertretende Störung oder Zerstörung der physikalischen Anbindung (z.B. Sturmschaden).
- sofern bei einem notwendigen Austausch des Richtfunkequipments Gefahr für Leib und Leben für die durchführenden Techniker besteht, bspw. durch extreme Witterung wie Orkane.

Beruhet die Störung auf einem Defekt des von BitPoint zur Verfügung gestellten CPE, die nur durch einen Austausch des CPE behoben werden kann, so wird der Zeitraum, der für den Austausch erforderlich ist, bei der Berechnung der MTTR nicht berücksichtigt.

## 15. Eskalation bei Entstörung

Bei Problemen oder Verzögerungen der Entstörungsfrist wird ein Eskalationsverfahren angewendet, um eine schnellstmögliche Lösung zur Zufriedenheit des Kunden herbeizuführen. Die Eskalation erfolgt entsprechend der Eskalationsstufen an unten stehende Personen oder Ihre Vertreter.

## 16. Eskalationsstufen bei Entstörung

Stufe 1: (12 Stunden nach Ablauf der Entstörfrist)

Christian Stahl – Leiter Support, [c.stahl@bitpoint.de](mailto:c.stahl@bitpoint.de), Tel. 08031389390, Fax. 080313893919

Stufe 2: (24 Stunden nach Ablauf der Entstörfrist)

Martin Gilch – Geschäftsführer, [m.gilch@bitpoint.de](mailto:m.gilch@bitpoint.de), Tel. 080313893912, Fax. 080313893919

17. Falschmeldungen (Störung)

Leistungen von *BitPoint* im Zusammenhang mit Störungsmeldungen des Kunden können durch *BitPoint* nach Zeithonorar berechnet werden, wenn und soweit sich bei der Prüfung herausstellt, dass keine Störung vorlag oder diese vom Kunden zu vertreten ist bzw. war.

18. Entstörungsmeldungen (Störung)

*BitPoint* informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung.

19. Überschreitung der Entstörungsfrist

Sollte bei einem Komplettausfall eines Produktes oder Dienstleistung die vereinbarte Entstörungsfrist durch *BitPoint* nicht eingehalten werden, gewährt *BitPoint* dem Kunden eine Gutschrift i.H.v. 10 % der vereinbarten monatlichen Grundgebühr pro angefangene 24 Stunden nach Ablauf der Entstörungsfrist.

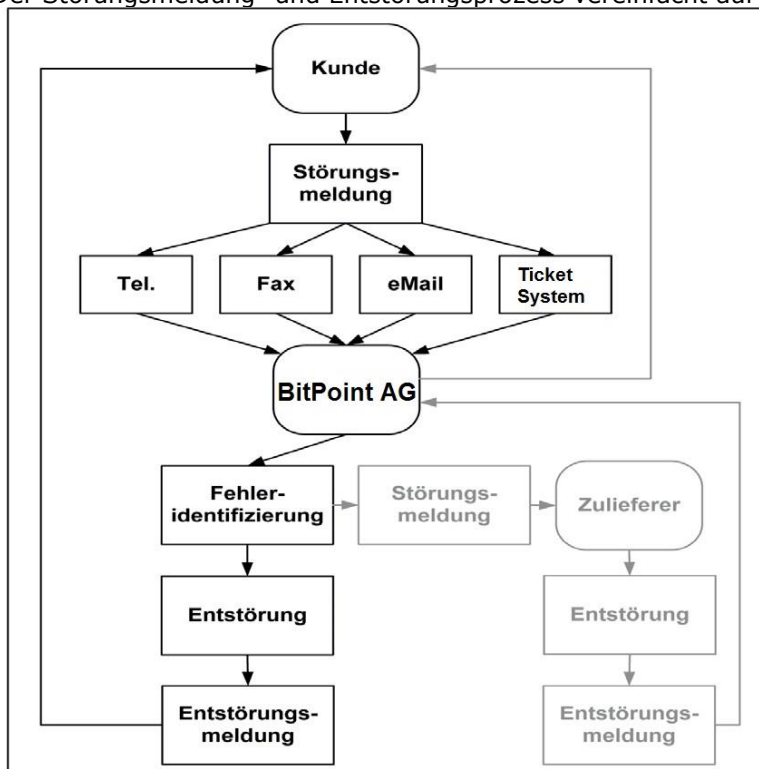
Die Höhe der Gesamtgutschriften pro Monat ist begrenzt auf 100 % der vereinbarten monatlichen Grundgebühr.

20. Terminvereinbarung

*BitPoint* vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers für vormittags oder nachmittags. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine ggf. zusätzliche Anfahrt berechnet. In diesem Fall gilt die Entstörungsfrist von 24 Stunden nicht. *BitPoint* behält sich vor, den Vor-Ort Service durch Servicetechniker von Partnerunternehmen durchführen zu lassen.

21. Prozessbeschreibung

Der Störungsmeldung- und Entstörungsprozess vereinfacht auf einen Blick:



22. Zeithonorar Kundendienst

Die nicht störungsbedingte Inanspruchnahme des Kundendienstes wird mit € 30,-- zzgl. MwSt. je angefangene Viertelstunde berechnet.

23. Wartungsarbeiten

Planbare Wartungsarbeiten der *BitPoint*, die die Verfügbarkeit oder den Betrieb der Anbindungen beeinträchtigen können, werden bzgl. Umfang, Dauer und Zeitpunkt wenigstens eine Woche vorher dem Kunden mitgeteilt und soweit möglich auf die Nachtzeiten eines Samstag zwischen 1.00 und 6.00 Uhr begrenzt.