

# becom.one Servicebeschreibungen

- becom.one Standard SLA<sup>1</sup>
- becom.one SLA Optionen

## **becom.one Standard SLA:**

Dieses SLA beschreibt sowohl die Verfügbarkeit des Dienstes **becom.one** als auch den Service und Support für diesen Dienst.

## Erreichbarkeit

Das **becom.one** Serviceportal steht unter der Adresse: <https://support.becom.net> zur Verfügung. Hier finden Sie z.B. eine Wissensdatenbank in der bereits viele Fragen rund um becom.one beantwortet werden.

Sofern Sie dort keine befriedigende Antwort für Ihre Frage finden, können Sie jederzeit ein Ticket dazu eröffnen. Während des **becom.one** Bestellvorgangs wurde im Ticketsystem ein Benutzer unter Verwendung der bei der Bestellung angegebenen E-Mail-Adresse angelegt. Den Zugang zum Ticketsystem erhalten Sie über die „Kennwort vergessen“ Funktion im Supportportal. Nach Eingabe Ihrer E-Mail-Adresse erhalten Sie darüber Ihr aktuelles Kennwort.

Personen, welche nicht auf diesem Weg bereits als Portaluser angelegt wurden, können sich über die „Registrieren“ Funktion neu anmelden. Ein Servicemitarbeiter wird nach Überprüfung der Anmeldung den Benutzer freischalten.

## Standard Support Verfügbarkeit

Kunden ohne erweiterten Service können während der Geschäftszeiten von Montag bis Donnerstag zwischen 08.00 Uhr und 18.00 Uhr sowie Freitag von 08.00 Uhr bis 17.00 Uhr unseren Support in Anspruch nehmen. Tickets werden innerhalb der Geschäftszeiten in der Reihenfolge ihres Eingangs bearbeitet. Eine garantierte Antwortzeit ist nicht definiert. In der Regel erfolgt die Bearbeitung jedoch innerhalb von 24 Stunden.

---

<sup>1</sup> Service Level Agreement

Der Service ist kostenfrei und erfolgt ausschließlich per Mail über das Ticketsystem.

Im Standard SLA sind folgende Dienstleistungen enthalten:

1. Maximal eine Stunde Installationsunterstützung. Die Unterstützung erfolgt per Telefon, Email oder Remote-Administration. Die erforderlichen Tools stellen wir zur Verfügung.
2. Ein Gutschein auf Optimierung Ihrer Installation. Unsere Experten tunen Ihre Konfiguration auf maximale Leistung. Nehmen Sie dazu über das Ticketsystem Kontakt zu uns auf. Geben Sie im Ticket die Abteilung „Technik“ und im Betreff „Gutschein Optimierung“ ein.  
Vergessen Sie bitte nicht anzugeben, wie und wann wir Sie am besten erreichen können.

## Service Verfügbarkeit

Der Service von **becom.one** umfasst eine Web-Applikation zur Konfiguration des Dienstes als auch einen Internetzugang über die Backbone Infrastruktur von **becom.one**.

Die Web-Applikation ist völlig unabhängig vom Betrieb des Internetzugangs. Sollte die Web-Applikation kurzzeitig ausfallen, hat dies keinerlei Einfluss auf die Verfügbarkeit des Dienstes.

**Wir garantieren eine Verfügbarkeit der Web-Applikation zu 98,5% je Monat.**

---

*Die Service-Applikation kann nicht nur verwendet werden, um den Dienst zu konfigurieren, sie kann **bei fehlerhafter Bedienung auch zum Ausfall des gesamten Systems führen!***

---

Sofern Sie unsicher oder technisch unerfahren sind, nutzen Sie unseren Installationsservice sowie unseren technischen Support zur Unterstützung bei Fragen und Problemen.

Die Plattform selbst ist mehrfach redundant ausgelegt. Alle Geräte sind darauf ausgelegt bei einem Ausfall einer Komponente automatisch die Aufgaben dieser Komponente zu übernehmen. Auch die bereitgestellte Connectivity ist redundant vorhanden. Ein technischer Hardware Ausfall wird damit weitestgehend ausgeschlossen.

**Wir garantieren somit eine Verfügbarkeit von 99,999 % je Monat. Das entspricht einer maximalen Ausfallzeit von 43,2 Minuten je Monat.**

Angekündigte Wartungsarbeiten sind von der Berechnung der Ausfallzeiten ausgenommen. Ein Anspruch auf Rückzahlung besteht wie folgt und muss vom Kunden angefordert werden:

<i>Ausfallzeit</i>	<i>Erstattung der monatlich anfallenden Gebühren</i>
<i>44 Min. – 120 Min.</i>	10%
<i>121 Min. – 360 Min.</i>	20%
<i>361 Min. – 720 Min.</i>	50%
<i>&gt; 720 Minuten</i>	80%

Das Rechenzentrum selbst ist DIN EN 50600 zertifiziert und verfügt über alle typischen modernen RZ-Merkmale, wie redundante Strom- und Klimatechnik, Brandmeldetechnik, Kameraüberwachung, Zutrittskontrolle etc.

## Router (Hardware)

Die zum Betrieb erforderliche Hardware kann gekauft oder selbst bereitgestellt werden. Gekaufte Hardware wird mit einer Garantie von einem Jahr geliefert.

Im Falle eines Defektes muss das Gerät zur Überprüfung an unsere Technik geschickt werden. Sofern wir den Defekt bestätigen können, wird im Miet- oder Garantiefall kostenfrei ein Ersatzgerät versendet. Außerhalb der Garantie muss ein Ersatzgerät neu erworben werden. Sofern kein Defekt vorliegt, berechnen wir eine Servicepauschale für die Prüfung und Neukonfiguration.

### **becom.one SLA Optionen:**

## SLA Optionen

Hochverfügbarkeit bedeutet oft mehr als im kostenfreien Standard-SLA angeboten werden kann. Daher bieten wir weitere Service-Optionen an, die im Paket perfekt auf Ihre Bedürfnisse abgestimmt werden können.

### Servicebereitschaft 1

Die Servicebereitschaft läuft von Montag bis Samstag jeweils von 08.00 bis 20.00 Uhr. Sie erhalten eine Servicenummer, die Sie in dieser Zeit anrufen können. Ein Techniker wird dann innerhalb von 4 Stunden mit der Bearbeitung Ihrer Störung beginnen.

## Servicebereitschaft 2

Die Servicebereitschaft läuft von Montag bis Sonntag jeweils von 00.00 bis 24.00 Uhr. Sie erhalten eine Servicenummer, die Sie in dieser Zeit anrufen können. Ein Techniker wird dann innerhalb von 4 Stunden mit der Bearbeitung Ihrer Störung beginnen.

## Hardware NBD

Diese Option umfasst die Lieferung von Ersatzhardware am nächsten Arbeitstag ohne eine vorherige Rücklieferung und Prüfung der ausgefallenen Hardware. Der Versand erfolgt in der Regel per DHL Express bei Meldung der Störung bis 13.00 Uhr.

## Hardware Express

Die Lieferung von Ersatzhardware wird über einen Kurierdienst am aktuellen Tag ohne Rücklieferung und vorhergehende Prüfung ausgeführt.

## Anmerkung zum Hardwareaustausch

Grundsätzlich besteht die Möglichkeit, die Hardware vor Ort an Ihrem Standort in einer hochverfügbaren Konfiguration (HA Option) auszuführen. Diese Hochverfügbarkeit enthält zwei Router mit entsprechenden redundanten Switches, die ausfallsicher konfiguriert werden. Wir machen Ihnen dazu gerne ein Angebot.

Die vorhandenen Internetzugänge können während des Hardwaretausch ggf. überbrückend so konfiguriert werden, dass die Ausfallzeit sich in Grenzen hält.

Es kann auch eine Abholung der Hardware durch Ihr Unternehmen beauftragt werden. Wir haben immer mehrere Geräte auf Lager.