

NFON

Umowa o gwarantowanym poziomie świadczenia usługi (SLA)

The next-generation telephone system.



NFON
Cloud Telephone System

NFON

Umowa o gwarantowanym poziomie świadczenia usługi (SLA)



NFON
Cloud Telephone System

Wersja 1.1

NFON GmbH
Linzer Str. 55
3100 St. Pölten
Tel.: + 43 2742 755 66
www.nfon.com

© 2019 NFON GmbH - Wszelkie prawa zastrzeżone

Możliwość wprowadzenia zmian bez powiadomienia
Wersja 1.1 / 07.2019 (PL)
Obowiązuje od 1 listopada 2018 roku

1 Spis treści

1	SPIS TREŚCI	3
2	DEFINICJA USŁUGI	4
3	DOSTĘPNOŚĆ	4
4	ZARZĄDZANIE ZMIANAMI	4
4.1	Kategorie zmiany	4
4.1.1	Zmiana standardowa	4
4.1.2	Zmiana	4
4.1.3	Zmiana awaryjna	5
4.2	Okno konserwacji	5
5	ZARZĄDZANIE ZGŁOSZENIAMI ZDARZEŃ I USŁUG	5
5.1	Zdarzenie	5
5.2	Zgłoszenie serwisowe	6
5.3	Biuro obsługi	6
5.4	Kategoria zdarzenia	6
5.4.1	Stopień krytyczności usługi	6
5.4.2	Wpływ na usługi	7
5.4.3	Matryca priorytetów usług serwisowych	7
5.4.4	Poziomy usług	8
5.5	Okno poziomu usług	8

2 Definicja usługi

Niniejsza umowa gwarantująca poziom świadczonych usług ma zastosowanie do usług określonych w następujących dokumentach:

- Opis usługi Cloudya

3 Dostępność

Opisane usługi są dostarczane przez NFON z dostępnością 99,9% mierzoną corocznie dla odpowiednich systemów telefonicznych oraz z dostępnością 98% mierzoną corocznie dla wszystkich usług sieciowych, w tym interfejsów API.

Planowane przestoje lub przerwy w świadczeniu usług w uzgodnionym oknie konserwacji są wyłączone z obliczonej dostępności.

NFON może ograniczyć dostęp do poszczególnych usług lub funkcji, jeśli jest to wymagane ze względu na bezpieczeństwo sieci, integralność sieci lub integralność danych lub w celu uniknięcia dalszych krytycznych zdarzeń.

4 Zarządzanie zmianami

Zmiany mogą obejmować zmiany konfiguracji, zmiany funkcjonalne lub ulepszenie istniejących funkcji. Zmiany tego typu mogą mieć wpływ na dostępność lub zakres świadczonej usługi.

4.1 Kategorie zmiany

4.1.1 Zmiana standardowa

Zmiana standardowa nie będzie miała wpływu na dostępność świadczonej usługi, natomiast zakres usługi pozostanie niezmieniony.

Standardowa zmiana nie zostanie ogłoszona z wyprzedzeniem i zostanie wprowadzona tylko w oknie konserwacji.

4.1.2 Zmiana

Zmiana może mieć wpływ na dostępność świadczonej usługi, a także może nastąpić zmiana w świadczonej usłudze, np. zmiany w logo na ekranie, przyciskach i etykietach.

Takie zmiany będą zawsze ogłoszone z wyprzedzeniem i muszą być realizowane w oknie konserwacji.

4.1.3 Zmiana awaryjna

Zmiana, która musi zostać wdrożona natychmiast, aby zagwarantować dostępność lub funkcjonalność świadczonej usługi.

Takie zmiany nie będą ogłaszane z wyprzedzeniem, ale zawsze będą zgłaszane po zakończonym wdrożeniu. Zmiany awaryjne mogą być wprowadzone w dowolnym momencie.

Klienci nie mogą zrezygnować ze zmian w świadczonych usługach. NFON musi być w stanie wdrożyć takie niezbędne zmiany w imieniu wszystkich klientów.

4.2 Okno konserwacji

Następujące okna konserwacji mają zastosowanie do świadczonych usług:

Okno konserwacji	
Dzień roboczy	<ul style="list-style-type: none"> - Od wtorku 22:00 CET do środy 2:00 CET - Od czwartku 22:00 CET do piątku 2:00 CET
Weekend	<ul style="list-style-type: none"> - Od soboty 22:00 CET do niedzieli 6:00 CET

W okresie letnim zamiast czasu CET stosuje się czas CEST.

5 Zarządzanie zgłoszeniami zdarzeń i usług

5.1 Zdarzenie

Zdarzenia są zgłaszane przez system monitorowania NFON lub przez klienta / użytkownika.

Jeśli zdarzenie dotyczy wyłącznie jednego klienta, w systemie zgłoszeń NFON otwierane jest zgłoszenie na dane zdarzenie. Klient otrzyma unikalny numer zgłoszenia dla każdego zgłoszenia serwisowego za pośrednictwem poczty e-mail. Numer zgłoszenia jest wymagany do wszelkiej dalszej komunikacji dotyczącej tego zdarzenia.

Ogólne przerwy w świadczeniu usług (np. w celach konserwacji) są publikowane na stronie status.nfon.com

Jeśli klient jest obsługiwany przez partnera NFON, zgłoszenie musi zostać wprowadzone przez partnera NFON. Bezpośrednia komunikacja między NFON a klientem jest niedozwolona.

Jeśli klient nie jest w stanie dostarczyć wszystkich informacji potrzebnych do rozwiązania zdarzenia lub nie jest dostępny do jego rozwiązania, umowa SLA zostaje zawieszona do momentu dostarczenia wszystkich wymaganych informacji lub ponownej dostępności klienta.

Jeśli przyczyną zdarzenia nie była firma NFON, NFON zastrzega sobie prawo do obciążenia klienta wszelkimi powstałymi kosztami.

5.2 Zgłoszenie serwisowe

Zgłoszenia serwisowe są otwierane przez klienta / użytkownika za pośrednictwem centralnego punktu obsługi.

W przypadku zgłoszenia serwisowego w systemie zgłoszeniowym NFON otwierane jest zgłoszenie serwisowe. Klient otrzyma unikalny numer zgłoszenia dla każdego zgłoszenia serwisowego za pośrednictwem poczty e-mail. Numer zgłoszenia jest wymagany do wszelkiej dalszej komunikacji dotyczącej tego zgłoszenia.

Jeśli klient jest obsługiwany przez partnera NFON, zgłoszenie serwisowe musi zostać wprowadzone przez partnera NFON. Bezpośrednia komunikacja między NFON a klientem jest niedozwolona.

5.3 Biuro obsługi

Biuro obsługi NFON jest dostępne za pośrednictwem następujących kanałów komunikacji przez całą dobę, siedem dni w tygodniu:

Telefon: +43 2742 75566-555 lub +43 800 100 277-555

5.4 Kategoria zdarzenia

Każde zdarzenie zostanie sklasyfikowane przez NFON przy użyciu dwóch następujących środków:

- › Krytyczność - poziom krytyczności usługi odpowiedniego komponentu platformy w chmurze NFON
- › Wpływ - miara zasięgu zdarzenia i potencjalnych szkód spowodowanych zdarzeniem przed jego rozwiązaniem

5.4.1 Stopień krytyczności usługi

NFON wykorzystuje następujące poziomy krytyczności do pomiaru priorytetów zdarzeń:

- › Krytyczny
- › Wysoki
- › Normalny
- › Niski
- › Bardzo niski

Poziom krytyczności zależy od usługi, z którą związane jest zdarzenie, w następujący sposób:

Usługa powiązana	Krytyczność
System telefoniczny	Krytyczny
PSTN	Krytyczny
Integracja urządzeń	Wysoki
eFax	Normalny
Dostarczanie urządzeń	Niski
Usługi internetowe	Normalny

5.4.2 Wpływ na usługi

Kategoria wpływu	Opis
Bez wpływu	Nie dotyczy użytkowników
Mniej niż 10%	Dotyczy mniej niż 10% rozszerzeń klientów
Mniej niż 50%	Dotyczy mniej niż połowy rozszerzeń klientów
Ponad 50%	Dotyczy ponad połowy (ale nie wszystkich) rozszerzeń klientów
Wszyscy	Dotyczy wszystkich rozszerzeń klientów (tj. całkowita utrata usługi)

5.4.3 Matryca priorytetów usług serwisowych

Wpływ / Stopień krytyczności	Bardzo niski	Niski	Normalny	Wysoki	Krytyczny
Bez wpływu	Bardzo niski	Niski	Niski	Niski	Normalny
Mniej niż 10%	Niski	Niski	Niski	Normalny	Wysoki
Mniej niż 50%	Niski	Niski	Normalny	Wysoki	Wysoki
Ponad 50%	Niski	Normalny	Wysoki	Wysoki	Krytyczny
Wszyscy	Normalny	Wysoki	Wysoki	Krytyczny	Krytyczny

5.4.4 Poziomy usług

Poziom usług dla danego zdarzenia zależy od kategorii wpływu tego zdarzenia.

Poziom usług dla zgłoszeń serwisowych jest zawsze taki sam.

Kategoria	Pierwsza reakcja		Czas rozwiązania docelowego	
	5x10*	24x7**	5x10	24x7
Zdarzenie				
Krytyczny	-	2 godziny	-	6 godzin
Wysoki	-	4 godziny	-	8 godzin
Normalny	6 godzin	-	10 godzin	-
Niski	8 godzin	-	30 godzin	-
Bardzo niski	10 godzin	-	50 godzin	-
Zgłoszenie serwisowe	10 godzin	-	50 godzin	-

*5x10 oznacza w tym samym czasie w oknie poziomu usługi NFON

** 24x7 oznacza całą dobę

Pierwsza reakcja oznacza czas pomiędzy przyjęciem zdarzenia przez NFON a zalogowaniem w systemie zgłoszeń i pierwszą kwalifikowaną nieautomatyczną odpowiedzią z ramienia NFON (telefon lub e-mail).

5.5 Okno poziomu usług

Okno poziomu usług NFON jest czynne od poniedziałku do piątku w godzinach 08:00 - 18:00 CET lub CEST z wyłączeniem krajowych świąt państwowych w Austrii.

Infolinia serwisowa do zgłaszania zdarzeń i zgłoszeń serwisowych jest dostępna przez całą dobę, siedem dni w tygodniu.