

NFON

Acordul privind nivelul serviciului (SLA)

The next-generation telephone system.



NFON
Cloud Telephone System

NFON

Acordul privind nivelul serviciului (SLA)



Versiune 1.1

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

© 2019 NFON GmbH - Toate drepturile rezervate.

Drept de modificare fără notificare prealabilă.
Versiune 1.1 / 07.2019 (RO)
cu efect de la 1 noiembrie, 2018

1 Cuprins

1	CUPRINS	3
2	DEFINIREA SERVICIULUI	4
3	DISPONIBILITATE	4
4	MANAGEMENTUL MODIFICĂRILOR	4
4.1	Categoriile de modificări	4
4.1.1	Modificare standard	4
4.1.2	Modificare	4
4.1.3	Modificare de urgență	5
4.2	Fereastră de întreținere	5
5	MANAGEMENTUL DE DERANJAMENTE ȘI CERERE DE ASISTENȚĂ	5
5.1	Incident	5
5.2	Cerere de serviciu	6
5.3	Birou de asistență	6
5.4	Categoria de deranjament	6
5.4.1	Importanța asistenței	6
5.4.2	Impact serviciu	7
5.4.3	Matricea de prioritate a incidentelor de serviciu	7
5.4.4	Niveluri de serviciu	8
5.5	Fereastră nivel de serviciu	8

2 Definirea serviciului

Acest Acord privind nivelul de servicii este valabil pentru serviciile definite în următoarele documente:

› Descriere de servicii Cloudya

3 Disponibilitate

Serviciile descrise sunt furnizate de către NFON cu o disponibilitate de 99.9%, măsurată pe o bază anuală pentru sistemele importante de telefonice și cu o disponibilitate de 98% măsurată pe o bază anuală pentru toate serviciile care conțin interfețe API.

Perioadele planificate de indisponibilitate sau întreruperile de serviciu în timpul ferestrei de întreținere convenită sunt excluse din disponibilitatea calculată.

NFON are dreptul să limiteze accesul la servicii singulare sau funcții singulare, dacă acest lucru este necesar pentru securitatea rețelei, motive de integritate a rețelei sau de integritate a datelor sau pentru a evita incidente importante viitoare.

4 Managementul modificărilor

Modificările pot cuprinde modificări de configurație, modificări funcționale sau îmbunătățirea funcțiilor existente. Astfel de modificări pot avea un impact asupra disponibilității sau scopului serviciului furnizat.

4.1 Categoriile de modificări

4.1.1 Modificare standard

O modificare standard nu va avea un impact asupra disponibilității serviciului furnizat și scopul serviciului va rămâne nemodificat.

O modificare standard nu va fi anunțată în avans și va fi implementată în timpul ferestrei de întreținere.

4.1.2 Modificare

O modificare poate avea un impact asupra disponibilității serviciului furnizat și poate fi de asemenea o modificare a serviciului furnizat, de ex. modificări ale logo-urilor pe ecran, butoanelor și etichetelor.

O astfel de modificare va fi anunțată în avans și trebuie implementată în timpul ferestrei de întreținere.

4.1.3 Modificare de urgență

O modificare care trebuie să fie implementată imediat pentru a asigura disponibilitatea sau funcționalitatea serviciului furnizat.

Astfel de modificări nu trebuie să fie anunțate în avans, dar trebuie să fie notificate după implementare. Modificările de urgență pot fi implementate în orice moment.

Nu se permite clienților să renunțe la modificările asupra serviciului furnizat. Compania NFON trebuie să fie în măsură să implementeze astfel de modificări necesare, în numele tuturor clienților.

4.2 Fereastră de întreținere

Următoarele ferestre de întreținere sunt valabile pentru serviciile furnizate:

Fereastră de întreținere	
Zi lucrătoare	<ul style="list-style-type: none"> - Începere Marți 22:00 CET până Miercuri 2:00 CET - Începere Joi 22:00 CET până Vineri 2:00 CET
Sfârșit de săptămână	<ul style="list-style-type: none"> - Începere Sâmbătă 22:00 CET până Duminică 6:00 CET

În timpul perioadei de vară este valabil CEST în loc de CET.

5 Managementul de deranjamente și cerere de asistență

5.1 Incident

Incidentele sunt raportate fie de către sistemul de monitorizare NFON sau de către client/utilizator.

Dacă este afectat doar un singur client, este deschis un bilet de incident în sistemul de bilete NFON. Clientul va primi un număr unic de bilet prin e-mail pentru fiecare cerere de serviciu prin e-mail. Acest număr de bilet este necesar pentru comunicarea viitoare privind acest incident.

Înreruperile generale de serviciu (de ex. pentru întreținere) sunt publicate pe status.nfon.com

Dacă serviciul este prestat clientului de către un partener NFON, biletul de incident trebuie să fie deschis de partenerul NFON. Nu este permisă comunicarea directă între NFON și client.

Dacă clientul nu este capabil să furnizeze toate informațiile necesare pentru remediarea incidentului, sau nu este disponibil pentru remediarea incidentului, atunci acordul SLA este suspendat, până când toate informațiile necesare sunt furnizate sau clientul este din nou disponibil.

Dacă cauza incidentului nu era în responsabilitatea NFON, atunci NFON își rezervă dreptul să factureze clientului orice costuri rezultate.

5.2 Cerere de serviciu

Cererile de serviciu sunt deschise de către client/utilizator prin biroul central de serviciu.

Pentru fiecare cerere de serviciu este deschis un bilet de cerere de serviciu în sistemul de bilete NFON. Clientul va primi un număr unic de bilet prin e-mail pentru fiecare cerere de serviciu. Acest număr de bilet este necesar pentru comunicarea viitoare privind cererea de serviciu.

Dacă serviciul este prestat clientului de către un partener NFON, cererile de serviciu trebuie să fie deschise de partenerul NFON. Nu este permisă comunicarea directă între NFON și client.

5.3 Birou de asistență

Biroul de serviciu NFON este disponibil prin următoarele canale de comunicare - 24x7:

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

5.4 Categoria de deranjament

Fiecare incident va fi catalogat de către NFON utilizând următoarele două măsuri:

- › Important - o măsurare a importanței serviciului a componentului relevant pentru platforma cloud NFON
- › Impact - măsurarea extensiei incidentului și a pagubei potențiale, cauzată de incident înainte de remedierea să

5.4.1 Importanța asistenței

NFON folosește următoarele niveluri de importanță pentru a măsura prioritatea incidentelor.

- › Critic
- › Ridicat
- › Normal
- › Scăzut
- › Foarte scăzut



Nivelul de importanță depinde de serviciul de care este legat deranjamentul, după cum urmează:

Serviciul conex	Important
Sistem de telefonie	Critic
PSTN	Critic
Integrare dispozitiv	Ridicat
eFax	Normal
Asigurare acces dispozitiv	Scăzut
Servicii web	Normal

5.4.2 Impact serviciu

Categoria de impact	Descriere
Niciun impact	Niciun utilizator afectat
Mai puțin de 10%	Mai puțin de 10% de extensii de client sunt afectate
Mai puțin de 50%	Mai puțin de jumătate de extensii de client sunt afectate
Mai mult de 50%	Mai mult de jumătate (dar nu toate) de extensii de client sunt afectate
Toate	Toate extensiile de client sunt afectate (de ex. o pierdere completă a serviciului)

5.4.3 Matricea de prioritate a incidentelor de serviciu

Impact / Importanță	Foarte scăzut	Scăzut	Normal	Ridicat	Critic
Niciun impact	Foarte scăzut	Scăzut	Scăzut	Scăzut	Normal
Mai puțin de 10%	Scăzut	Scăzut	Scăzut	Normal	Ridicat
Mai puțin de 50%	Scăzut	Scăzut	Normal	Ridicat	Ridicat
Mai mult de 50%	Scăzut	Normal	Ridicat	Ridicat	Critic
Toate	Normal	Ridicat	Ridicat	Critic	Critic

5.4.4 Niveluri de serviciu

Nivelul de serviciu pentru un incident are la bază categoria de impact a incidentului.

Nivelul de serviciu pentru cererile de serviciu este întotdeauna același.

Categorie	Primul răspuns		Timp de soluționare obiectiv	
	5x10*	24x7**	5x10	24x7
Incident				
Critic	-	2 ore	-	6 ore
Ridicat	-	4 ore	-	8 ore
Normal	6 ore	-	10 ore	-
Scăzut	8 ore	-	30 ore	-
Foarte scăzut	10 ore	-	50 ore	-
Cerere de serviciu	10 ore	-	50 ore	-

*5x10 semnifică intervalul din cadrul ferestrei de nivel de serviciu NFON

**24x7 semnifică non stop

Primul răspuns înseamnă timpul dintre când a fost acceptat incidentul de către NFON și înregistrat în sistemul de bilete și primul răspuns calificat neautomat al NFON (telefon sau e-mail).

5.5 Fereastră nivel de serviciu

Fereastra de nivel de serviciu NFON este de luni până vineri între orele 08:00 – 18:00 CET sau CEST cu excepția sărbătorilor publice naționale în Austria.

Linia telefonică Hotline pentru a raporta incidentele și cererile de serviciu este disponibilă 24x7.