

# MK-Promise

## Service-Versprechen

Stand 01.11.2017

MK-Promise ist das Service-Versprechen der MK Netzdienste an seine Kunden. Dieses transparente Service-Konzept rund um die Produkte der MK Netzdienste bildet die Grundlage für eine vertrauensvolle und partnerschaftliche Zusammenarbeit. Neben den Standarddefinitionen wie Verfügbarkeiten und Entstörfrieten, welche in üblichen Service Level Agreements zu finden sind, werden die MK Netzdienste Prozessbeschreibungen, die persönlichen Ansprechpartner und alle Eskalationsstufen genannt. MK Netzdienste stellt mit diesem Dokument die Bereiche Bereitstellung, Service und Entstörung transparent dar und legt damit den Grundstein für eine große Kundenzufriedenheit.

### I. Verfügbarkeiten

Die Verfügbarkeiten der Produkte und Dienstleistungen sind die Mindestwerte im Jahresdurchschnitt.

Verfügbarkeit in %	
MK-InterConnect (ADSL / VDSL)	97,0 %
MK-InterConnect (SDSL)	97,5 %
MK-InterConnect (Ethernet)	99,2 %
MK-InterConnect (LTE/UMTS)	99,0 %
MK-InterConnect (WLL)	99,0 %
MK-InterConnect inkl. Backup	99,5 %
MK-VPNConnect (ADSL / VDSL)	97,0 %
MK-VPNConnect (SDSL)	97,5 %
MK-VPNConnect (Ethernet)	99,2 %
MK-VPNConnect (LTE/UMTS)	99,0 %
MK-VPNConnect (WLL)	99,0 %
MK-VPNConnect inkl. Backup	99,5 %
MK-VPNConnect Secure Internet	99,0 %
MK-VPNConnect Remote PC, LAN, IPSec, Dial	99,0 %
MK-VoiceConnect Entry / MK-VoiceConnect	99,0 %
MK-VoiceConnect Complete	97,0 %
MK-Centrex	99,5 %
MK-HotSpot	99,0 %
MK-PremiumMail	99,5 %
MK-DedicatedServer	99,8 %
MK-Colocation	99,9 %

In die Berechnung der Ausfallzeit geht nicht mit ein:

- Ausfallzeiten infolge von geplanten Wartungsarbeiten
- Zeitverlust, falls Zugang zur Endkundenlokation nicht möglich ist

Die in den Produktunterlagen angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten sind Maximalwerte und abhängig von den im Nutzungszeitraum bestehenden Auslastungen der Netze und Systeme.

### 2. Angebot, Auftrag und Bereitstellung

Die Kundenberater der MK Netzdienste beantworten alle Kundenfragen zu den Produkten und Dienstleistungen der MK Netzdienste. Kostenfrei erstellen sie Konzepte und Lösungsvorschläge der in das Aufgabenfeld der MK Netzdienste fallenden Kundenanforderungen und erstellen entsprechende Angebote.

#### 2.1 Auftragserteilungen

Die Auftragserteilungen erfolgen unter Nutzung der MK Netzdienste Bestellformulare an den zuständigen Kundenberater.

#### 2.2 Auftragsbestätigung und Mitteilung des Bereitstellungstermins

Innerhalb von 3 Werktagen erhält der Kunde eine Auftragsingangsbestätigung. Nach spätestens 10 Werktagen wird in der Regel die Bestätigung inkl. des zu erwartenden Bereitstellungstermins an den Kunden übermittelt.

#### 2.3 Eskalation – Bereitstellung

Bei Problemen oder Verzögerungen der Bereitstellung 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.

### 2.3.1 Eskalationsstufen – Bereitstellungen

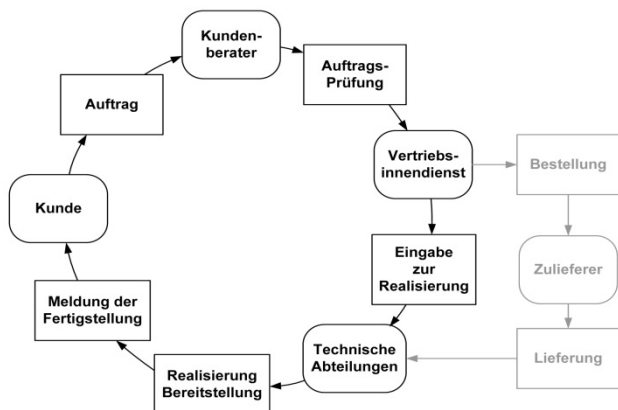
<b>Eskalationsstufe 1</b>	Verzögerung nach genanntem Bereitstellungstermin um 5 Werktage
Name	Thomas Buder - Leiter Vertrieb
E-Mail Adresse	tb@mk.de
Telefonnummer	0571-38859-20
Faxnummer	0571-38859-99

<b>Eskalationsstufe 2</b>	Verzögerung nach genanntem Bereitstellungstermin um 10 Werktage
Name	Marc Keilwerth - Geschäftsführer
E-Mail Adresse	mk@mk.de
Telefonnummer	0571-38859-11
Faxnummer	0571-38859-99

Der jeweilige Zeitpunkt des genannten Bereitstellungstermins dient immer als Bezug für die angegebenen Eskalationsfristen.

### 2.4 Prozessbeschreibungen

Der Angebots-, Auftrags- und Bereitstellungsprozess vereinfacht auf einen Blick:



### 3. Betrieb und Nutzung

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

### 3.1 Kundenportal

Das Kundenportal der MK Netzdienste stellt dem Kunden folgende Dienste (je nach beauftragten Dienstleistungen) online über das Internet zur Verfügung:

- 3.1.1** Einsicht in die Datendurchsatzstatistik des Dienstes oder der Leitung innerhalb der letzten 24 Stunden.
- 3.1.2** Einsicht in die Datenvolumenstatistik des täglich übertragenen Datenvolumens innerhalb der letzten 30 Tage (nur bei Volumenabrechnung).
- 3.1.3** Abgabe von Störungsmeldungen.
- 3.1.4** Einsicht in die Statusmeldungen bezüglich eingeleiteter Maßnahmen zur Entstörung und Bereitstellung.
- 3.1.5** Administration der E-Mail-Konten (POP3/IMAP4)
- 3.1.6** Webmail Verwaltung je E-Mail-Konto
- 3.1.7** Verwaltung der Webserver inkl. Einsicht in die Webstatistik sowie Übermittlung der Logfiles zur eigenen Auswertung.

### 4. Störung und Entstörung

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

#### 4.1 Störungsmeldungen

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

Anschrift	<b>MK Netzdienste GmbH &amp; Co. KG</b> Kundendienst Marienwall 27 32423 Minden
E-Mail Adresse	support@mk.de
Telefonnummer	0571-38859-59
Faxnummer	0571-38859-99

Zusätzlich hat der Kunde, wie unter Punkt 3.1.3 beschrieben, die Möglichkeit, eine Störung im Kundenforum zu melden. Eine Bearbeitung kann nur gewährleistet werden, nachdem die Störungsmeldung an eine der oben genannten Ansprechstellen erfolgt ist.

#### 4.2 Entstörungsfristen

Bei Störungsmeldungen, die werktags eingehen, beseitigt MK Netzdienste die Störung innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach Erhalt der qualifizierten Störungsmeldung des Kunden.

Die Entstörungsfrist wird freitags und an den Tagen vor einem Feiertag um 18:00 Uhr ausgesetzt und am folgenden Werktag um 08:00 Uhr fortgesetzt. Der Samstag ist kein Werktag in diesem Sinne.

#### 4.2.1 Express-Entstörung 8 h

Die Produkte MK-InterConnect und MK-VPNConnect beinhalten die Express-Entstörung und verfügen somit über eine Entstörungsfrist von acht Stunden. Ausgenommen hiervon sind die LTE/UMTS- und WLL-Produkte.

#### 4.2.2 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.

#### 4.2.3 Entstörungsfrist für MK-InterConnect WLL und MK-VPNConnect WLL

Die MTTR (Mean Time To Restore) für MK-InterConnect WLL und MK-VPNConnect 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 MK Netzdienste, 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 MK Netzdienste nicht einzustehen hat, für Verzögerungen bei der Entstörung verantwortlich sind.

Die MTTR gilt nicht:

- für eine nicht von MK Netzdienste 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 MK Netzdienste 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.

#### 4.3 Eskalation – 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.

##### 4.3.1 Eskalationsstufen – Entstörung

Eskalationsstufe 1	Verzögerung um 12 Stunden nach Ablauf der Entstörfrist
Name	André Müller - Teamleiter
E-Mail Adresse	am@mk.de
Telefonnummer	0571-38859-59
Faxnummer	0571-38859-99

Eskalationsstufe 2	Verzögerung um 24 Stunden nach Ablauf der Entstörfrist
Name	Marc Keilwerth - Geschäftsführer
E-Mail Adresse	mk@mk.de
Telefonnummer	0571-38859-11
Faxnummer	0571-38859-99

Der jeweilige Zeitpunkt des genannten Bereitstellungstermins dient immer als Bezug für die angegebenen Eskalationsfristen.

#### 4.4 Falschmeldungen (Störung)

Leistungen von MK Netzdienste im Zusammenhang mit Störungsmeldungen des Kunden können durch MK Netzdienste 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.

#### 4.5 Entstörungsmeldungen

MK Netzdienste informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung.

#### 4.6 Überschreitungen der Entstörungsfrist

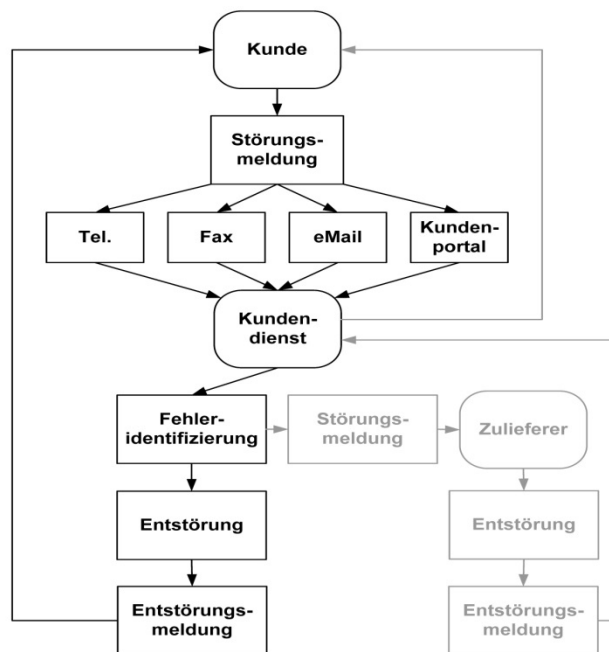
Sollte bei einem Komplettausfall eines Produktes oder Dienstleistung die vereinbarte Entstörungsfrist durch MK Netzdienste nicht eingehalten werden, gewährt MK Netzdienste dem Kunden eine Gutschrift i.H.v. 10 % des vereinbarten monatlichen Grundpreises pro angefangene 24 Stunden nach Ablauf der Entstörungsfrist. Die Höhe der Gesamtgutschriften pro Monat ist begrenzt auf 100 % des vereinbarten monatlichen Grundpreises.

#### 4.7 Terminvereinbarungen

MK Netzdienste 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 8 bzw. 24 Stunden nicht. MK Netzdienste behält sich vor, den Vor-Ort Service durch Servicetechniker von Partnerunternehmen durchführen zu lassen.

#### 4.8 Prozessbeschreibung

Der Störungsmeldungs- und Entstörungsprozess vereinfacht auf einen Blick:



#### 5. Zeithonorar Kundendienst

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

#### 6. Wartungsarbeiten

Planbare Wartungsarbeiten der MK Netzdienste, 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 samstags zwischen 1.00 und 6.00 Uhr begrenzt.