

Leistungsbeschreibung und Service Level Agreement über die Nutzung von Festverbindungen

1. Geltungsbereich

Die SLA und Leistungsbeschreibung sind ergänzende Bestimmungen zur Gewährleistung und Haftung der TelemaxX.

2. Leistungsbeschreibung

2.1 Übertragungskapazitäten und Schnittstellen

2.1.1 SDH-Schnittstellen

Produkt	Bandbreite	Schnittstelle	Anschluss
E1, 2 Mbit/s	2,048 Mbit/s	elektrisch	ITU-T G.703/G.704, RJ45
E1, 2 Mbit/s	2,048 Mbit/s	elektrisch	X.21, DB15, female
E3, 34 Mbit/s	34,368 Mbit/s	elektrisch	ITU-T G.703, KOAX 1,6/5,6
E3, 34 Mbit/s (16x2 Mbit/s)	16x2,048 Mbit/s	elektrisch	ITU-T G.703/G.704, RJ45
STM-1, 155 Mbit/s	155,520 Mbit/s	elektrisch	ITU-T G.703, KOAX 1,6/5,6
STM-1, 155 Mbit/s (63x2 Mbit/s)	63x2,048 Mbit/s	elektrisch	ITU-T G.703/G.704 RJ45
STM-1, 155 Mbit/s	155,520 Mbit/s	optisch	ITU-T G.957, G.958, E2000
STM 4, 622 Mbit/s	622,080 Mbit/s	optisch	ITU-T G.957, G.958, E2000
STM 4C 622 Mbit/s	622,080 Mbit/s	optisch	ITU-T G.957, G.958, E2000
STM 16 2,5 Gbit/s	2,544 Gbit/s	optisch	ITU-T G.957, G.958, E2000
STM 16C 2,5 Gbit/s	2,544 Gbit/s	optisch	ITU-T G.957, G.958, E2000
STM 64 10 Gbit/s	10,176 Gbit/s	optisch	ITU-T G.957, G958, E2000

2.1.2 Ethernet-Schnittstellen

Produkt	Bandbreite	Schnittstelle	Anschluss
2 Mbit/s–2,3Mbit/s	2 Mbit/s-2,3 Mbit/s	10Base-T	RJ45
4 Mbit/s-4,6Mbit/s	4 Mbit/s-4,6 Mbit/s	10Base-T	RJ45
6 Mbit/s-6,9bit/s	6 Mbit/s-6,9 Mbit/s	10Base-T	RJ45
8 Mbit/s-9,2bBit/s	8 Mbit/s-9,2 Mbit/s	10Base-T	RJ45
10 Mbit/s	10 Mbit/s	10Base-T	RJ45
100 Mbit/s	100 Mbit/s	100Base-T	RJ45
1000 Mbit/s 1 Gbit/s	1000 Mbit/s	1000Base-T 1000Base-FX	RJ45 bzw. optisch
10 Gbit/s	10.000 Mbit/s	10000Base-FX	optisch

2.1.3 Wellenlänge

Produkt	Bandbreite	Schnittstelle	Anschluss
Wellenlänge bis 2,5 Gbit/s (200 – 2500 Mbit/s)	bis zu 2,5 Gbit/s	optisch, 1310nm	nach Absprache
Wellenlänge 10 Gbit/s (Lan/Wan Phy)	10 Gbit/s	optisch, 1310nm	nach Absprache

2.1.4 fiberchannel

Produkt	Bandbreite	Schnittstelle	Anschluss
1 Gbit/s fiberchannel	1 Gbit/s	optisch	LC oder nach Absprache
2 Gbit/s fiberchannel	2 Gbit/s	optisch	LC oder nach Absprache
4 Gbit/s fiberchannel	4 Gbit/s	optisch	LC oder nach Absprache

3. Serviceleistungen

TelemaxX bietet dem Kunden für die Festverbindungen folgenden Service an:

- Überwachung der Festverbindungen
- Unterhalten einer 24 Stunden Hotline
- Bearbeitung von Störungsmeldungen
- Behebung von Störungen

3.1 Entstörung

Die TelemaxX beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

Voraussetzung ist, dass der Kunde sämtlichen Mitwirkungspflichten aus schriftlichen Individualvereinbarungen, den besonderen Bedingungen der TelemaxX für bestimmte Leistungen, den Leistungsbeschreibungen und Service Level Agreements (SLA) der TelemaxX für bestimmte Produkte und den AGB der TelemaxX nachkommt.

3.2 Störungsdefinition

Eine Störung liegt vor, wenn ein Dienst durch Überwachungseinrichtungen als fehlerhaft oder nicht verfügbar erkannt wird oder wenn der Kunde eine Störung meldet (Störungsbeginn). TelemaxX wird alle angemessenen Maßnahmen einleiten, um aufgetretene Störungen so schnell wie möglich zu beheben. TelemaxX kann sich zur Störungsbeseitigung auch Dritter bedienen.

3.3 Störungsannahme

TelemaxX unterhält 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr folgende telefonische Hotline-Nummer 0700 8353 6299 (0700-TELEMAXX) zur Annahme von Störungsmeldungen, unter welcher der Kunde Störungen unverzüglich unter Angabe des Zeitpunktes des Störungsauftrittes, der TelemaxX Servicenummer und ggf. der Auswirkung der Störung zu melden hat.

Bei Erkennung einer Störung durch TelemaxX oder Erhalt einer Störungsmeldung eröffnet TelemaxX ein Trouble-Ticket. Dafür ist die Übermittlung der betroffenen Servicenummer des Dienstes durch den Kunden an TelemaxX unerlässlich. Während der Entstörung erhält der Kunde die Referenznummer zu dem Trouble-Ticket, die bei späteren Kontakten eine schnelle Identifizierung des Vorganges erlaubt.

3.4 Reaktionszeit

Die maximale Reaktionszeit beträgt eine Stunde ab Eingang der ordnungsgemäßen Störungsmeldung durch den Kunden nach Maßgabe der Ziffer 3.3. Die Reaktionszeit ist die Zeitspanne zwischen dem Eingang der Störungsmeldung und der Einleitung von Maßnahmen zur Störungsbeseitigung.

3.5 Terminvereinbarung

TelemaxX vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich (z.B. keine Zutrittsmöglichkeit für Servicetechniker gegeben), wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich oder verzögert sich diese (z.B. zeitliche Verzögerung im Rahmen des Zutritts zum Kundenstandort), gilt die Reparaturzeit als eingehalten bzw. werden diese Zeiten nicht auf die Reparaturzeiten angerechnet.

3.6 Zwischenmeldung

Die TelemaxX teilt dem Kunden auf Wunsch, ggf. durch den Servicetechniker, eine Zwischenmeldung über den Bearbeitungsstand und den Ausblick auf weitere Maßnahmen mit.

3.7 Rückmeldung

Die TelemaxX informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung telefonisch oder per Fax, sofern der Kunde zu diesem Zweck eine Ruf- oder Faxnummer angegeben hat. Ist der Kunde am Tag der Entstörung nicht erreichbar, gilt die unter Ziffer 3.8. genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch in der Reparaturzeit lag. Als Nachweis hierfür gilt das von TelemaxX ausgefüllte Störungsformular. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Reparaturzeit nicht eingehalten wurde. TelemaxX bemüht sich den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren.

3.8 Reparaturzeit

Die maximale Reparaturzeit beträgt:

Im Standardservice

- 8 Stunden bei Störungseingang von Mo-Fr. zwischen 8:00 – und 18:00 Uhr
- 12 Stunden bei Störungseingang in der übrigen Zeit

Im Premiumservice

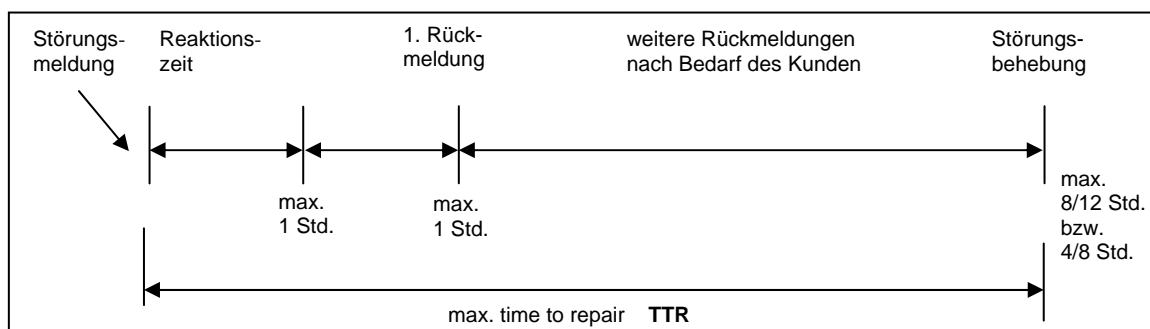
- 4 Stunden bei Störungseingang Mo-Fr. zwischen 8:00 – und 18:00 Uhr
- 8 Stunden bei Störungseingang in der übrigen Zeit

Die Reparaturzeit ist die Zeitspanne zwischen dem Eingang einer ordnungsgemäßen Störungsmeldung durch den Kunden bis zur Behebung der Störung durch TelemaxX (TTR, max. time to repair). Zur maximalen Reparaturzeit zählen nicht Verzögerungen

- aufgrund höherer Gewalt,
- aufgrund geplanter Betriebsunterbrechungen , Wartungsfenster oder Notfallwartung
- aufgrund von Ereignissen oder Ursachen, die TelemaxX nicht zu vertreten hat (insbesondere durch Fremdeinwirkung in Form einer mechanischen oder andersartigen Beschädigung/Zerstörung der aktiven Komponenten und/oder passiven Kabeltrassen),
- die durch eine vom Kunden geforderte Tätigkeit begründet sind, die nicht im Zusammenhang mit einer Störung stehen oder
- durch Zeitverzögerungen (z.B. keine Zugangsgewährung zu den technischen Einrichtungen), die nicht durch TelemaxX zu vertreten sind,
- aufgrund Zeiten, in denen der Kunde für die Meldung der Störungsbehebung nicht erreichbar ist,
- aufgrund Fehler außerhalb des Zuständigkeitsbereichs von TelemaxX und ihrer Zulieferer.

TelemaxX hat die Störung behoben, wenn die vollständige Wiederherstellung der Festverbindung und die Meldung über die Behebung der Störung beim Kunden erfolgt sind.

3.9 Übersicht



3.10 Verfügbarkeit

Dem Kunden steht jede Festverbindung 7 Tage/ 24 Stunden je Kalenderwoche zur Verfügung. Es wird eine Verfügbarkeit im Kalenderjahr (Erfassungszeitraum) wie folgt gewährleistet:

- Standard 99,50 %
- Premium 99,85 %

Die Verfügbarkeit ist nicht gegeben, wenn eine Festverbindung unterbrochen ist oder in dem eine Bit-Error-Rate von 10^{-7} pro Sekunde in mehr als 10 aufeinander folgenden Sekunden übertroffen wird (gemäß ITU-T-Empfehlung).

Bei eingeschränkten Diensten, d.h. Fehler die zu keinem vollständigen Ausfall der Festverbindung, aber zu einer unwesentlichen Einschränkung der Qualität führen (z.B. Bitfehlerrate, Paketverlust), wird sich TelemaxX schnellstmöglich um die vollständige und fehlerfreie Wiederherstellung der Leistung bemühen. Sofern einzelvertraglich nicht anders vereinbart gilt die Verfügbarkeitsklasse „Standard“.

3.11 Berechnung der Verfügbarkeit

Berechnungszeitraum der Verfügbarkeit ist das Kalenderjahr. Der Zeitraum von der Abnahme der Festverbindung durch den Kunden bis zum Ende des ersten Kalenderjahres gilt als Rumpfsjahr; ebenso der Beginn des letzten Kalenderjahres der Vertragslaufzeit bis zur Beendigung des Vertrages. Die Zeiten eines Rumpfsjahres werden auf ein Kalenderjahr hochgerechnet.

Die Verfügbarkeit berechnet sich im Erfassungszeitraum (Kalenderjahr) nach der Formel:

$$\text{Verfügbarkeit} = \frac{\text{Regelbetriebszeit} - \text{Wartungsfenster} - \text{Störungen}}{\text{Regelbetriebszeit} - \text{Wartungsfenster}} \times 100$$

Regelbetriebszeit = 24 Stunden x 7 Tage je Woche

Wartungsfenster = geplante Wartungszeiten gemäß Ziffer 3.12

Störungen (Ausfallzeit) umfasst die Gesamtheit der Zeit im Kalenderjahr in denen die Verfügbarkeit nicht gegeben ist, es sei denn, es handelt sich um Ausfallszeiten

- aufgrund höherer Gewalt,
- aufgrund geplanter Betriebsunterbrechungen, Wartungsfenster oder Notfallwartung

- aufgrund von Ereignissen oder Ursachen, die TelemaxX nicht zu vertreten hat (insbesondere durch Fremdeinwirkung in Form einer mechanischen oder andersartigen Beschädigung/Zerstörung der aktiven Komponenten und/oder passiven Kabeltrassen),
- die durch eine vom Kunden geforderte Tätigkeit begründet sind, die nicht im Zusammenhang mit einer Störung stehen oder
- durch Zeitverzögerungen (z.B. keine Zugangsgewährung zu den technischen Einrichtungen), die nicht durch TelemaxX zu vertreten sind.

Die jeweilige Nichtverfügbarkeit beginnt mit dem Eingang der Störungsmeldung und endet mit der Wiederherstellung der Verfügbarkeit.

3.12 Geplante Betriebsunterbrechungen; Wartungsfenster; Notfallwartung

Bei geplanten Betriebsunterbrechungen (Wartungsfenster), beispielsweise bei Installations- und Wartungsarbeiten oder Umverlegungen, wird der Kunde von TelemaxX schriftlich, per Fax oder e-Mail, rechtzeitig mindestens 5 Tage im Voraus informiert; bei unvorhergesehen auftretenden Schäden ist von einer entsprechend verkürzten Meldezeit auszugehen.

Während dieser Zeiten wird, falls möglich, im gegenseitigen Einvernehmen eine alternative Wegeführung festgelegt. Geplante Betriebsunterbrechungen, bei denen für die betroffenen Festverbindungen keine alternative Wegeführung möglich ist, werden für den Kunden, falls möglich, unter Berücksichtigung seiner betrieblichen Anforderungen durchgeführt. Die Unterbrechungszeiten bei geplanten Betriebsunterbrechungen zählen nicht als „nicht verfügbare Zeit“.

Die Notfallwartung dient als vorbeugende Maßnahme zur Störungsvermeidung und kann kurzfristig anberaumt werden. TelemaxX informiert den Kunden unverzüglich, sofern eine für den Kunden zu erbringende Leistung davon betroffen ist und stimmt gegebenenfalls die Aktivitäten einvernehmlich ab. TelemaxX wird Notfallwartungsmaßnahmen - wenn möglich – zwischen 00:00 AM und 5:00 AM durchführen.

4. Zusätzliche Leistungen

TelemaxX erbringt jeweils nach Vereinbarung und im Rahmen der bestehenden technisch - betrieblichen Möglichkeiten folgende zusätzliche Leistungen in Bezug auf die Festverbindung:

- „Upgrade“ einer Festverbindung
- Bereitstellung von Festverbindungen höherer Verfügbarkeit mit Redundanzen
- Installation einer Festverbindung, die vom beauftragten Installationsumfang abweicht (z.B. Verlegung des Übergabepunktes)
- Erweiterte Messungen auf Kundenwunsch
- Zweite Hauseinführung und Geräteprotektion

Für zusätzliche Leistungen wird ein entsprechendes Angebot unterbreitet.

5. Gutschriften

5.1 Verhältnis Gutschriften zu anderen Vorschriften

Im Falle der Überschreitung der Bereitstellungszeit, der zulässigen Reparaturzeit i.S.d. Ziffer 3.8 und im Falle der Unterschreitung der Verfügbarkeit i.S.d. Ziffer 3.10 erhält der Kunde von TelemaxX eine Gutschrift nach Maßgabe der nachstehenden Regelungen:

In Bezug auf sonstige Rechte des Kunden gilt Folgendes:

- Über die unten genannten Gutschriften hinaus bestehen keine Gewährleistungsansprüche bezüglich der Bereitstellung oder der Verfügbarkeit und Entstörung.
- Haftet TelemaxX gegenüber dem Kunden auf Ersatz des Schadens werden die unten genannten Gutschriften auf die Höhe des Schadensersatzanspruchs des Kunden angerechnet.
- Bei Unterbrechungen aufgrund höherer Gewalt und sonstigen Ereignissen, die von TelemaxX oder dem Kunden nicht zu vertreten sind, ist der Kunde ab der 25. Stunde für die Dauer der Unterbrechung von der Vergütungspflicht befreit.
- Die gesetzlichen Kündigungsrechte wegen Unterschreitung der Verfügbarkeit oder Überschreitens der Reparaturzeit bleiben unberührt; ein fristloses Kündigungsrecht bezieht sich im Zweifel nur auf den jeweils betroffenen Dienst und setzt mindestens eine Unterschreitung der Verfügbarkeit um mehr als 1,5 %-Punkte in einem Kalenderjahr oder mindestens 3 Überschreitungen der Reparaturzeit voraus.

5.2 Gutschriften bei Überschreitung der Bereitstellungszeit

Kann TelemaxX den Dienst nicht termingerecht bereitstellen, zahlt TelemaxX für den betroffenen Dienst für jeden angefangenen Tag der Überschreitung der Bereitstellungszeit, eine einmalige Gutschrift gemäß folgender Tabelle an den Kunden:

bei Überschreitung der Bereitstellungszeit	Erstattung in % des monatlichen Grundpreises *)
vom 1. bis zum 5. Tag	0 %
vom 6. bis zum 10. Tag	25%
vom 11. bis zum 30.Tag	50%
bei mehr als 30 Tagen	100%

*) Die Höhe der Erstattung richtet sich nach der Zeile, in welche die Unterschreitung fällt.

5.3 Gutschriften bei Überschreitungen der Reparaturzeit

Überschreitet TelemaxX im Störungsfalle die vertraglich vereinbarte Reparaturzeit i.S.d. Ziffer 3.8, zahlt TelemaxX für den betroffenen Dienst an den Kunden nachfolgende einmalige Gutschrift.

bei Überschreitung der Reparaturzeit in %	Erstattung in % des monatlichen Grundpreises *)
bis zu 10 %	10 %
bis zu 30 %	30 %
bis zu 50 %	50 %
mehr als 50 %	70 %

*) Die Höhe der Erstattung richtet sich nach der Zeile, in welche die Überschreitung fällt.

5.4 Gutschriften bei Unterschreitung der Verfügbarkeit

Wird die von TelemaxX zugesagte Verfügbarkeit unterschritten, zahlt TelemaxX an den Kunden für den betroffenen Dienst nachfolgende einmalige Gutschrift:

bei Unterschreitung der Mindestverfügbarkeit in %- Punkten	Erstattung in % des monatlichen Grundpreises *)
0,1 % bis 0,5 %	50 %
0,6 % bis 1,5 %	70 %
mehr als 1,5 %	100 %

*) Die Höhe der Erstattung richtet sich nach der Zeile, in welche die Unterschreitung fällt.

Erstattungen erfolgen durch Gutschrift im jeweiligen Folgemonat nach Ermittlung der Unterschreitung der jährlichen Verfügbarkeit.

5.5 Verrechnung der Gutschriften

Gutschriften nach den vorstehenden Ziffern werden auf dem Verrechnungskonto des Kunden gutgeschrieben. TelemaxX verrechnet die Gutschrift mit ihren Forderungen aus diesem Vertragsverhältnis. Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz bleiben hiervon unberührt.

5.6 Verhältnis der SLA- und Gutschriftenregelungen zu Dritteleistungen

Die vorgenannten Service- und Leistungsparameter gelten für TelemaxX eigene Festverbindungen. Sofern im Rahmen der Leistungserbringung auch auf Festverbindungen Dritter zurückgegriffen wird, gelten vorrangig die dort vereinbarten Service- und Leistungsparameter.

Sofern die Leistungserbringung internationale Festverbindungen zum Gegenstand haben, gelten die jeweils landesspezifischen Regelungen sowie entsprechend anwendbare Service- und Leistungsparameter vorrangig.