

Service Level Agreement (SLA)

DE-CIX Connect

Inhalt

1	Geltungsbereich.....	1
2	Service Level.....	1
3	Serviceparameter.....	3
4	Gutschriften.....	6

1 Geltungsbereich

Das SLA enthält ergänzende Bestimmungen im Zusammenhang mit der Bereitstellung und Überlassung von DE-CIX Connect Verbindungen durch TelemaxX. DE-CIX Connect ist eine Infrastrukturkomponente zur Herstellung der Konnektivität, zwischen dem Kunden und dem DE-CIX Service. Die DE-CIX Services, wie u.a. DirectCLOUD und GlobePEER, fallen nicht in den Geltungsbereich dieser SLA.

2 Servicelevel

2.1 Serviceübersicht

Folgende Services befinden sich im Portfolio von TelemaxX:

- 4000_1 DE-CIX Connect

2.2 4000_1 DE-CIX Connect

2.2.1 Leistungsumfang

Der Leistungsumfang des Service DE-CIX Connect ist in der Service Description DE-CIX Connect geregelt, welche unter dem nachfolgenden Link eingesehen werden kann:

<http://www.telemaxx.de/agb-sla/>

2.2.2 Leistungsabgrenzung

Der Leistungsabgrenzung des Service DE-CIX Connect ist in der Service DE-CIX Connect geregelt, welche unter dem nachfolgenden Link eingesehen werden kann:

<http://www.telemaxx.de/agb-sla/>

2.2.3 Leistungsmerkmale

Für DE-CIX Connect gelten folgende Leistungsmerkmale:

- Anzahl DE-CIX Connect Access (Verbindungen in Stück)

2.2.4 Servicelevels

Folgende Servicelevels gelten je Serviceklasse:

Klasse	Verfügbarkeit pro Monat	Reaktionszeit (bei Störungen)
Platin	99,99%	1 Stunde
Gold	99,85%	1 Stunde

3 Serviceparameter

3.1 Entstörung

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

Voraussetzung ist, dass der Kunde sämtlichen Mitwirkungspflichten aus schriftlichen Individualvereinbarungen, den Service Descriptions und SLA der TelemaxX für die relevanten Services sowie den Allgemeinen und Besonderen Geschäftsbedingungen der TelemaxX nachkommt.

Eine Pflicht zur Behebung der Störung besteht für TelemaxX nur, soweit die Störung nicht vom Kunden zu vertreten ist.

3.2 Störungsdefinition

Eine Störung liegt vor, wenn der Service 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 eine telefonische Hotline zur Annahme von Störungsmeldungen, unter welcher der Kunde Störungen unter Angabe des Zeitpunktes des Störungsauftrittes, der TelemaxX-Service Nummer und ggf. der Auswirkung der Störung zu melden hat.

Störungshotline: 0800 835 362 99

Erkennt TelemaxX eine Störung oder erhält TelemaxX eine Störungsmeldung, eröffnet TelemaxX ein Trouble-Ticket. Dafür ist die Übermittlung der betroffenen Service Nummer sowie der zugehörige DE-CIX Service (S-VLAN ID und oder Service Key) 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 Identifizierung des Vorganges erlaubt.

3.4 Terminvereinbarung

TelemaxX vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, einen Termin mit einem Servicetechniker. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus vom 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.

3.5 Zwischenmeldung

Die TelemaxX gibt dem Kunden auf Wunsch, ggf. durch den Servicetechniker, eine Zwischenmeldung über den Bearbeitungsstand und den Ausblick bzgl. weiterer Maßnahmen.

3.6 Rückmeldung

TelemaxX informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung telefonisch oder per Fax, sofern der Kunde zu diesem Zweck eine Ruf- oder Faxnummer angegeben hat.

3.7 Berechnung der Verfügbarkeit

Berechnungszeitraum der Verfügbarkeit ist der Kalendermonat. Der Zeitraum vom Bereitstellungsdatum bis zum Ende des ersten Kalendermonats gilt als Rumpfmonat; ebenso der Beginn des letzten Kalendermonats der Vertragslaufzeit bis zur Beendigung des Vertrages. Die Zeiten eines Rumpfmonats werden auf einen Kalendermonat hochgerechnet.

Die Verfügbarkeit wird innerhalb eines monatlichen Abrechnungszeitraums nach folgender Formel berechnet:

$$\text{Verfügbarkeit} = \frac{\text{Regelbetriebszeit} - \text{Zeiten für geplante Betriebsunterbrechungen in Minuten}}{\text{Regelbetriebszeit} - \text{Zeiten für geplante Betriebsunterbrechungen in Minuten}} \times 100$$

Regelbetriebszeit = 60 Minuten x 24 Stunden x Anzahl Tage des Kalendermonats

Die Nichtverfügbarkeit umfasst die Gesamtheit der Zeit im Kalendermonat in denen die Verfügbarkeit nicht gegeben ist, es sei denn, es handelt sich um Ausfallszeiten

- aufgrund höherer Gewalt
- aufgrund von geplanter Betriebsunterbrechungen oder Notfallwartung
- aufgrund von außergewöhnlichen Ereignissen oder Ursachen, die weder TelemaxX noch deren Erfüllungsgehilfen (z.B. Lieferanten oder Zulieferer) zu vertreten haben

(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
- durch Zeitverzögerungen (z.B. keine Zugangsgewährung zu den technischen Einrichtungen), die weder TelemaxX noch deren Erfüllungsgehilfen (z.B. Lieferant oder Zulieferer) zu vertreten haben
- aufgrund von Zeiten, in denen der Kunde für die Meldung der Störungsbehebung nicht erreichbar ist
- aufgrund einer Serviceeinschränkung/Störung eines Vorleistungsproduktes bei einem Erfüllungsgehilfen (z.B. Lieferanten oder Zulieferer), soweit die Serviceeinschränkung/Störung weder TelemaxX noch deren Erfüllungsgehilfen (z.B. Lieferant oder Zulieferer) zu vertreten haben

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

3.8 Geplante Betriebsunterbrechungen, Notfallwartung

Bei geplanten Betriebsunterbrechungen, beispielsweise für Wartungs- oder Installationsarbeiten, wird der Kunde von TelemaxX schriftlich, per Fax oder E-Mail, rechtzeitig mindestens 5 Tage im Voraus informiert; bei unvorhergesehen auftretenden Ereignissen 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 den betroffenen Dienst keine alternative Wegeführung möglich ist, werden für den Kunden, falls möglich, unter Berücksichtigung seiner betrieblichen Anforderungen durchgeführt.

Die Notfallwartung dient als vorbeugende Maßnahme zur Störungsvermeidung und kann kurzfristig anberaumt werden. TelemaxX informiert den Kunden unverzüglich, sofern der von TelemaxX bereitgestellte Dienst davon betroffen ist und stimmt gegebenenfalls die Aktivitäten einvernehmlich mit dem Kunden ab. TelemaxX wird Notfallwartungsmaßnahmen - wenn möglich – zwischen 00:00 Uhr und 05:00 Uhr (lokale Zeit) durchführen.

4 Gutschriften

4.1 Verhältnis Gutschriften zu anderen Vorschriften

Im Falle der Unterschreitung der Verfügbarkeit 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 zu Gunsten des Kunden im Verhältnis zu TelemaxX keine Sach- und Rechtsmängelmängelansprüche 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 für die Dauer der Unterbrechung von der Vergütungspflicht befreit.
- Die gesetzlichen Kündigungsrechte wegen Unterschreitung der Verfügbarkeit; ein fristloses Kündigungsrecht bezieht sich im Zweifel nur auf dem jeweils betroffenen Cloud Service und setzt mindestens eine Unterschreitung der Verfügbarkeit um mehr als 1,5 %-Punkte in einem Kalenderjahr voraus.

4.2 Gutschriften bei Unterschreitung/Überschreitung

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

DE-CIX Connect Platin

Verfügbarkeit im Monatsmittel		Erstattung in % des monatlichen Preises der Einzelheit *
kleiner als	gleich oder größer als	
99,99 %	99,9 %	10 %
99,9 %	99 %	20 %
99 %	98 %	30 %
98 %	-	50 %

DE-CIX Connect Gold

Verfügbarkeit im Monatsmittel		Erstattung in % des monatlichen Preises der Einzelheit *
kleiner als	gleich oder größer als	
99,85 %	99,5 %	10 %
99,5 %	98,5 %	20 %
98,5 %	97,5 %	30 %
97,5 %	-	50 %

* 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 monatlichen Verfügbarkeit.

4.3 Verrechnung der Gutschriften

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