1. Geltungsbereich

Die SLA und Leistungsbeschreibung enthalten ergänzende Bestimmungen im Zusammenhang mit der Bereitstellung und Überlassung von Business Direct Premium durch TelemaxX.

2. Leistungsbeschreibung

2.1 Produktvarianten

2.1.1 Ethernet

Der Anschluss verfügt auf der LAN-Seite für die Übergabe des Business Direct Premium über eine Ethernet-Schnittstelle abhängig von der Bandbreite und Standort jeweils mit dem physikalischen Interface-Typ:

Anschlüsse auf elektrischer Schnittstelle beinhalten den Steckertyp RJ-45, auf optischer Schnittstelle den Steckertyp LC/PC bzw. E2000/APC.

In der Produktvariante Ethernet sind folgende Bandbreiten verfügbar:

- 100 Mbit/s (100/1000Base-T)
- 500 Mbit/s (1000Base-T)
- 1 Gbit/s (1000Base-T)
- 2 Gbit/s (10GBase-LR)
- 5 Gbit/s (10GBase-LR)
- 10 Gbit/s (10GBase-LR)
- 40 Gbit/s (40GBase-LR4)
- 100 Gbit/s (100GBase-LR4)

Von obiger Auflistung abweichende feste Bandbreiten und Schnittstellen sind individuell auf Anfrage möglich und unterliegen ebenfalls dieser LB und SLA.

2.1.2 Fibre Channel

Der Anschluss in der Produktvariante Fibre Channel erfolgt auf optischer Schnittstelle.

In der Produktvariante Fibre Channel sind folgende Bandbreiten verfügbar:

- 4G Fibre Channel
- 8G Fibre Channel
- 16G Fibre Channel
- 32G Fibre Channel

Von obiger Auflistung abweichende feste Bandbreiten und Schnittstellen sind individuell auf Anfrage möglich und unterliegen ebenfalls dieser LB und SLA.

3. Serviceleistungen

TelemaxX bietet dem Kunden für Business Direct Premium folgenden Service an:

- Überwachung des Business Direct Premium
- 24 Stunden Hotline
- Bearbeitung von Störungsmeldungen
- Beseitigung von Störungen

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 LB und SLA der TelemaxX für die relevanten Produkte sowie den Allgemeinen und Besonderen Geschäftsbedingungen der TelemaxX nachkommt.

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

3.2 Störungsdefinition

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

Erkennt TelemaxX eine Störung oder erhält TelemaxX eine 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 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 Entstörzeit als eingehalten bzw. werden diese Zeiten nicht auf die Entstörzeiten angerechnet.

3.6 Zwischenmeldung

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

3.7 Rückmeldung

TelemaxX informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung telefonisch oder per E-Mail, sofern der Kunde zu diesem Zweck eine Rufnummer bzw. Mailadresse angegeben hat. Ist der Kunde am Tag der Entstörung nicht erreichbar, gilt die unter Ziffer 3.8. genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch innerhalb der Entstörzeit lag. Als Nachweis hierfür gilt das von TelemaxX ausgefüllte Störungsformular. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, einen Nachweis dafür zu liefern, dass die Entstörzeit 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 Entstörzeit

Die maximale Entstörzeit je Business Direct Premium beträgt:

- 8 Stunden bei Störungseingang von Mo-Fr. zwischen 8:00 – und 16:00 Uhr
- 12 Stunden bei Störungseingang in der übrigen Zeit

Die maximale Entstörzeit bei Serviceeinschränkungen aufgrund von Schäden an passiver Leitungsinfrastruktur beträgt 24 Stunden je Störungsfall.

Die Entstörzeit ist die Zeitspanne zwischen dem Eingang einer ordnungsgemäßen Störungsmeldung durch den Kunden bis zur Beseitigung der Störung durch TelemaxX. In der maximalen Entstörzeit sind Verzögerungen nicht enthalten, die auf folgenden Umständen beruhen:

- aufgrund höherer Gewalt
- aufgrund geplanter Betriebsunterbrechungen, Wartungsarbeiten oder Notfallwartung
- aufgrund von außergewöhnlichen Ereignissen oder Ursachen, die weder TelemaxX noch deren Erfüllungsgehilfen (z.B. Lieferant 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 Störungsbeseitigung nicht erreichbar ist

- aufgrund einer Serviceeinschränkung/Störung eines Vorleistungsproduktes bei einem Erfüllungsgehilfen (Lieferanten oder Zulieferer), soweit die Serviceeinschränkung/Störung weder TelemaxX noch deren Erfüllungsgehilfen (z.B. Lieferant oder Zulieferer) zu vertreten haben

TelemaxX hat die Störung behoben, wenn die vollständige Wiederherstellung des Business Direct Premium und die Meldung über die Beseitigung der Störung beim Kunden erfolgt sind.

3.9 Verfügbarkeit

Dem Kunden steht jeder Business Direct Premium 7 Tage/ 24 Stunden je Kalenderwoche zur Verfügung. Die Verfügbarkeit ist nicht gegeben, wenn der Business Direct Premium unterbrochen ist.

Es wird eine Verfügbarkeit je Business Direct Premium im Kalenderjahr (Erfassungszeitraum) wie folgt gewährleistet:

jährliche Verfügbarkeit
99,50 %

Bei eingeschränkten Diensten, d.h. Störungen die zu keinem vollständigen Ausfall des Business Direct Premium, aber zu einer Einschränkung der Qualität führen (z.B. Bitfehlerrate, Paketverlust), wird sich TelemaxX schnellstmöglich um die vollständige und fehlerfreie Wiederherstellung des Business Direct Premium bemühen.

Ethernet Frame Loss Ratio
≤ 0,1%

3.10 Berechnung der Verfügbarkeit

Berechnungszeitraum der Verfügbarkeit ist das Kalenderjahr. Der Zeitraum vom Bereitstellungsdatum bis zum Ende des ersten Kalenderjahres gilt als Rumpfjahr; ebenso der Beginn des letzten Kalenderjahres der Vertragslaufzeit bis zur Beendigung des Vertrages. Die Zeiten eines Rumpfjahres werden auf ein Kalenderjahr hochgerechnet.

Die Verfügbarkeit berechnet sich im Kalenderjahr nach der Formel:

Verfügbarkeit = (Regelbetriebszeit – Zeiten für geplante Betriebsunterbrechungen – Entstörzeiten) / (Regelbetriebszeit – Zeiten für geplante Betriebsunterbrechungen) x 100

Regelbetriebszeit = 24 Stunden x Anzahl Tage des Kalenderjahres

Zeiten für geplante Betriebsunterbrechungen regelt Ziffer 3.11

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

- aufgrund höherer Gewalt
- aufgrund 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 Störungsbeseitigung nicht erreichbar ist
- aufgrund einer Serviceeinschränkung/Störung eines Vorleistungsproduktes bei einem Erfüllungsgehilfen (z.B. Lieferanten oder Zulieferer), soweit die Service-einschränkung/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.

3.11 Geplante Betriebsunterbrechungen, Notfallwartung

Bei geplanten Betriebsunterbrechungen beispielsweise für Wartungs- oder Installationsarbeiten, oder für Umverlegungen, wird der Kunde von TelemaxX schriftlich, per Fax oder E-Mail, rechtzeitig in der Regel 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 betroffene Business Direct Premium 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 die von TelemaxX bereitgestellte Business Direct Premium 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.

Die Unterbrechungszeiten bei geplanten Betriebsunterbrechungen (Installations- und Wartungsarbeiten) und bei Notfallwartungen zählen nicht als „nicht verfügbare Zeit“ im Sinne der Ziffern 3.9 und 3.10 und nicht als Entstörzeit im Sinne der Ziffer 3.8.

4. Zusätzliche Leistungen

TelemaxX kann nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten folgende zusätzliche Leistungen in Bezug auf den Business Direct Premium erbringen:

- Upgrade des Business Direct Premium
- Bereitstellung von Business Direct Premium höherer Verfügbarkeit mit Redundanzen
- Installation eines Business Direct Premium, der vom beauftragten Installationsumfang abweicht (z.B. Verlegung des Übergabepunktes)
- Zweite Hauseinführung

Für zusätzliche Leistungen wird ein entsprechendes Angebot unterbreitet, welches schriftlich vom Kunden zu beauftragen ist.

5. Umverlegungsmaßnahmen

Ist der Business Direct Premium von Umverlegungsmaßnahmen der Trassen- oder Kabelanlagen betroffen, die nicht von TelemaxX zu vertreten sind (z.B. aufgrund von Straßenbauarbeiten, oder aufgrund von behördlicher Aufforderung oder in Fällen, in denen TelemaxX zum Rückbau oder zur Umverlegung der Trassen- oder Kabelanlagen Dritten gegenüber gesetzlich verpflichtet werden sollte), werden die hierdurch verursachten Kosten vom Kunden getragen.