

# Leistungsbeschreibung (LB) und Service Level Agreement (SLA) über die Nutzung von IPC-Connect

## 1 Geltungsbereich

Die LB und SLA enthalten ergänzende Bestimmungen im Zusammenhang mit der Bereitstellung und Überlassung von passiven Verbindungen/Verkabelungen, im Folgenden IPC-Connect oder Dienst bezeichnet, innerhalb der Rechenzentren der TelemaxX, IP-Center oder IPC genannt.

## 2 Leistungsbeschreibung

### 2.1 IPC-Connect

Der Leistungsumfang umfasst die mietweise Überlassung von IPC-Connect innerhalb der IPC der TelemaxX in den Produktvarianten Glasfaser oder Kupfer im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

### 2.2 Produktvarianten

Produktvariante	Typ	Schnittstelle	Einheit
Glasfaser	Multimode E50/125	LC/PC	FP (Faserpaare)
	Singlemode E9/125		
Kupfer	CAT.7 (bis 1 Gbit/s, 4 Doppeladern)	RJ 45	Anzahl/Stück
	Twisted Pair (1 Doppelader)	Trennleiste	

Bei der Produktvariante Glasfaser kann die Verkabelung über mehrere Brandabschnitte innerhalb der Rechenzentren (IPC) erfolgen.

#### 2.2.1 Glasfaser Multimode E50/125

Der Kern der Multimodefasern weist einen Kerndurchmesser von 50  $\mu\text{m}$  auf. Der Kern wird bei diesen Fasern von einem Mantel mit einem Außendurchmesser von 125  $\mu\text{m}$  umgeben. Bedingt durch die Größe von Multimodefasern (Kerndurchmesser ist sehr viel größer als die Wellenlänge) können sich mehrere Moden (Lichtwellen) in der Faser ausbreiten.

#### 2.2.2 Glasfaser Singlemode E9/125

Der Kern der Singlemodefaser weist einen Kerndurchmesser von 9  $\mu\text{m}$  auf. Der Kern wird bei diesen Fasern von einem Mantel mit einem Außendurchmesser von 125  $\mu\text{m}$  umgeben. Der Kerndurchmesser beträgt lediglich einige Vielfache der Wellenlänge des Lichts, somit werden höhere transversale Moden (Lichtwellen) nicht unterstützt. Jedoch kann Licht im Grundmode übertragen werden.

### **2.2.3 Kupfer CAT.7**

CAT.7-Kabel haben vier einzeln abgeschirmte Adernpaare (Twisted Pair) innerhalb eines gemeinsamen Schirms und werden auf der Schnittstelle RJ45 oder auf Trennleisten abgeschlossen. Die Kabel eignen sich für Übertragungsbreiten bis zu 1 Gbit/s. (Ein Twisted Pair bezeichnet eine Doppelader).

### **2.2.4 Kabelverlegearbeiten**

Die Kabelverlegearbeiten werden ausschließlich durch TelemaxX-Fachpersonal durchgeführt. Ausgenommen hiervon sind Kabelverlegearbeiten innerhalb eines Kundenschranks (Rack) oder zwischen direkt aneinandergrenzenden Schränken eines Kunden unter der Voraussetzung dass die Kabel die Racks nicht verlassen dürfen und die Kabelführung nicht über den Doppelboden verläuft.

Der Kunde hat zum Abschluss den notwendigen Platz (2 HE für eine Verkabelung) innerhalb des Kundenracks der TelemaxX zur Verfügung zu stellen.

## **3 Serviceleistungen**

TelemaxX bietet dem Kunden für die IPC-Connect - Verbindungen folgenden Service an:

- 24 Stunden Hotline
- Bearbeitung von Störungsmeldungen
- Behebung von Störungen

### **3.1 Entstörung**

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 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 Dienst 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.

Erkennt TelemaxX eine Störung oder erhält TelemaxX eine Störungsmeldung, eröffnet TelemaxX ein Trouble-Ticket. Dafür ist die Übermittlung der betroffenen Service Nummer des Dienstes durch den Kunden an TelemaxX unerlässlich. Während der Entstörung erhält der Kunde eine 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, 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. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründen eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich oder verzögert sich diese (z.B. zeitliche Verzögerung im Rahmen des Zutritts zum Cage oder Rack), gilt die Entstörzeit als eingehalten bzw. werden diese Zeiten nicht auf die Entstörzeiten angerechnet.

### **3.6 Zwischenmeldung**

Die 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 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 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 Dienst IPC-Connect beträgt:

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

Die Entstörzeit ist die Zeitspanne zwischen dem Eingang einer ordnungsgemäßen Störungsmeldung durch den Kunden bis zur Behebung 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 Störungsbehebung 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 Dienstes IPC-Connect und die Meldung über die Behebung der Störung beim Kunden erfolgt sind.

### 3.9 Verfügbarkeit

Dem Kunden steht der Dienst IPC-Connect 7 Tage/ 24 Stunden je Kalenderwoche zur Verfügung. Der Dienst IPC-Connect gilt als verfügbar, wenn der Kunde darüber Telekommunikationsverbindungen betreiben kann.

Es wird eine Verfügbarkeit je Dienst IPC-Connect im Kalenderjahr (Erfassungszeitraum) wie folgt gewährleistet:

jährliche Verfügbarkeit
99,50 %

Bei eingeschränkten Diensten, d.h. Störungen die zu keinem vollständigen Ausfall des Dienstes IPC-Connect, aber zu einer Einschränkung der Qualität führen, wird sich TelemaxX schnellstmöglich um die vollständige und fehlerfreie Wiederherstellung des Dienstes bemühen.

### 3.10 Berechnung der Verfügbarkeit

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

Die Verfügbarkeit berechnet sich im Kalenderjahr nach der Formel:

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

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 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.

### **3.11 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 Wegeföhrung festgelegt. Geplante Betriebsunterbrechungen, bei denen für den betroffenen Dienst keine alternative Wegeföhrung 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.

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 Gutschriften**

### **4.1 Verhältnis Gutschriften zu anderen Vorschriften**

Im Falle der Überschreitung der Bereitstellungszeit und/oder, der zulässigen Entstörzeit i.S.d. Ziffer 3.8 und/oder im Falle der Unterschreitung der Verfügbarkeit i.S.d. Ziffern 3.9 und 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 zu Gunsten des Kunden im Verhältnis zu TelemaxX keine Sach- und Rechtsmängelansprüche 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 weder von TelemaxX noch dem Kunden zu vertreten sind, ist der Kunde nach Ablauf der Entstörzeit für die Dauer der Unterbrechung von der Vergütungspflicht befreit.
- Die gesetzlichen Kündigungsrechte wegen Unterschreitung der Verfügbarkeit oder Überschreitens der Entstörzeit 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 ein dreimaliges Überschreiten der Entstörzeit im Kalenderjahr voraus.

#### 4.2 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, an den Kunden nachfolgende einmalige Gutschrift:

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 Überschreitung fällt.

#### 4.3 Gutschriften bei Überschreitungen der Entstörzeit

Überschreitet TelemaxX im Störungsfalle die vertraglich vereinbarte Entstörzeit i.S.d. Ziffer 3.8 zahlt TelemaxX für den betroffenen Dienst nachfolgende einmalige Gutschrift:

bei Überschreitung der Entstörzeit 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.

#### 4.4 Gutschriften bei Unterschreitung der Verfügbarkeit

Wird die von TelemaxX zugesagte Verfügbarkeit i.S.d. Ziffer 3.9 und 3.10 unterschritten, zahlt TelemaxX an den Kunden für den betroffenen Dienst nachfolgende einmalige Gutschrift:

bei Unterschreitung der Verfügbarkeit in %- Punkten	Erstattung in % des monatlichen Grundpreises *)
0,1 % bis 0,5 %	50 %
>0,5 % bis 1,5 %	70 %
>1,5 %	100 %

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

#### **4.5 Verrechnung der Gutschriften**

Erstattungen erfolgen durch Gutschrift im jeweiligen Folgemonat bei Überschreitung der Bereitstellungs- oder Entstörzeit. Nach Ermittlung der Unterschreitung der jährlichen Verfügbarkeit erfolgt die Erstattung nach Ablauf des betreffenden Kalenderjahres.

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