



1. Gegenstand der Vereinbarung

Die Service-Level-Vereinbarung dient der Vorbereitung, Durchführung und Sicherung der im jeweiligen Vertragsverhältnis geregelten Hauptleistungspflichten. Weiterhin enthält sie Regelungen im Hinblick auf die Vereinbarung eines verbindlichen Einrichtungstermins für eine **envia TEL carrier leased line** und die Eskalationsprozesse bei Einrichtung und Störungsbehebung.

2. Einrichtung

envia TEL wird mit dem Ansprechpartner des Kunden zum Zweck der Einrichtung der **envia TEL carrier leased line** Kontakt aufnehmen, um den Zugang zu den Standorten individuell abzustimmen. Für diese Standorte kann in den Regelarbeitszeiten (Mo-Fr, 8.00-17.00 Uhr, außer an gesetzlichen Feiertagen) ein Einrichtungstermin vereinbart werden. Der Servicetechniker von **envia TEL** muss mit Namen angemeldet sein und sich vor Ort durch einen Firmen- und/oder Personalausweis identifizieren.

envia TEL wird, sofern möglich, an den Übergabepunkten der **envia TEL carrier leased line** eine Beschriftung mit der Angabe der Leitungsnummer gut sichtbar anbringen.

Maßgeblich für die Beurteilung der **envia TEL carrier leased line** ist im Regelfall eine Ende-zu-Ende-Bitfehler-Messung von vierundzwanzig (24) Stunden Dauer, gemäß ITU-T M2100/M2101 bzw. G.826 oder mit verkürzter Messung nach Zustimmung des Kunden. Erfolgt die Einrichtung der **envia TEL carrier leased line** über eine Netzkopplung, unterstützt **envia TEL** bei der Messung Kundenende-zu-Kundenende entweder durch eigenes Messen oder durch Schleifenschaltung.

Eine Einrichtungsanzeige durch **envia TEL** enthält u. a. folgende Angaben:

- Datum der Einrichtung
- Vertragsnummer **envia TEL**
- Leitungsnummer
- Ansprechpartner von **envia TEL** bzgl. Einrichtung
- Angaben wo die **envia TEL carrier leased line** physikalisch aufgeschaltet wurde (Port und DCC bzw. Leiste, Bucht und Stift), bei fraktionierten Übertragungswegen zusätzlich pro Leitung die zugewiesenen Zeitschlitz am Netzkopplungspunkt.
- Messprotokoll

Nach Mitteilung der Einrichtungsanzeige hat der Kunde während der zwei (2) nachfolgenden Arbeitstage Gelegenheit, die Betriebsfähigkeit durch eigene Tests zu überprüfen. Bestätigt dieser Test die Betriebsfähigkeit nicht, teilt der Kunde diesen Sachverhalt **envia TEL** unverzüglich mit, andernfalls gilt die **envia TEL carrier leased line** als abgenommen. **envia TEL** hat die Kosten des Tests zu tragen, wenn sich bestätigt, dass die **envia TEL carrier leased line** nicht betriebsfähig war. Der Kunde trägt die Kosten, falls die nochmalige Überprüfung durch **envia TEL** ein positives Testergebnis ergibt.

2.1 Eskalation

Der Eskalationsprozess beschreibt die Kommunikationswege sowie den Eskalationszeitrahmen und die Ansprechpartner der Vertragspartner. Für den Fall, dass die vereinbarten Fristen nicht eingehalten werden, besteht für den Kunden die Möglichkeit, den Vorgang gemäß Anhang E, Ziffer 1 zu eskalieren.

Bei diesem beschriebenen Verfahren handelt es sich um Absichtserklärungen und nicht um rechtsverbindliche Erklärungen.

Der Kunde wird nur solche Termine eskalieren, die für ihn selbst oder für seine Kunden mit erheblichen Beeinträchtigungen verbunden sind.

2.2 Pönalisierung

Bei Nichteinhaltung des Einrichtungstermins mindert **envia TEL** den fälligen Einrichtungspreis entsprechend Anhang P, Ziffer 1, soweit **envia TEL** für die Verspätung verantwortlich ist. **envia TEL** verrechnet den getrennt ausgewiesenen Minderungsbetrag mit der, aus diesem Vertragsverhältnis resultierenden, Rechnung des nächsten Abrechnungszeitraums. Ansprüche des Kunden auf Schadenersatz bleiben hiervon unberührt.

3. Verfügbarkeit

envia TEL überlässt dem Kunden **envia TEL carrier leased lines** mit einfacher Wegeführung mit einer Verfügbarkeit von mindestens 99,5% im Betriebsjahresdurchschnitt (das Betriebsjahr stellt den Zeitraum von 365 Tagen ab dem Tag des Einrichtungstermins dar).

3.1 Berechnung der Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit in Prozent errechnet sich aus der Gesamtzahl der Minuten eines Betriebsjahres (Zeitraum von 365 Tagen ab dem Tag der Einrichtung) abzüglich der Anzahl der Minuten des Betriebsjahres während der die **envia TEL carrier leased line** nicht verfügbar ist, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten des Betriebsjahres multipliziert mit 100. Die nicht verfügbare Zeit wird anhand der Trouble-Ticket-Aufzeichnungen ermittelt.

Bei der Berechnung von Verfügbarkeiten werden geplante Betriebsunterbrechungen (Wartungsmaßnahmen) gemäß Ziffer 3.2, die dem Kunden von **envia TEL** rechtzeitig angekündigt wurden, nicht berücksichtigt. Ebenso unberücksichtigt bleiben Ausfälle und Fehler die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen.

3.2 Geplante Betriebsunterbrechungen

Planbare Aktivitäten im Netz von **envia TEL**, die eine für den Kunden eingerichtete **envia TEL carrier leased line** beeinträchtigen können, bedürfen in jedem Falle einer Absprache mit dem Kunden. Sie finden möglichst zwischen 3.00 Uhr und 6.00 Uhr ("Wartungsfenster") statt und werden dem Kunden so früh wie möglich, in der Regel jedoch 20 Arbeitstage vor Beginn der Aktivität schriftlich mitgeteilt.



Die Mitteilung erfolgt i. d. R. per Fax an den technischen Ansprechpartner des Kunden und beinhaltet:

- betroffene **envia TEL carrier leased line**
- Beschreibung der Aktivität
- geplante Dauer der Aktivität
- Ansprechpartner bei **envia TEL**

Geplante Außerbetriebnahmen zum Monats- oder Quartalsende sind zu vermeiden. Innerhalb eines Quartals sollte nicht mehr als eine Außerbetriebnahme pro Übertragungsweg erfolgen.

envia TEL ist bei geplanten Außerbetriebnahmen - die länger als vier (4) Stunden dauern - bemüht, einen Ersatzweg zur Verfügung zu stellen.

3.3 Pönalisierung

Bei Nichteinhaltung der gewährten Mindestverfügbarkeit und einer Verantwortlichkeit von **envia TEL** für die Betriebsunterbrechungen, mindert **envia TEL** den monatlichen Grundpreis entsprechend Anhang P, Ziffer 2. **envia TEL** verrechnet den getrennt ausgewiesenen Minderungsbetrag mit der, aus diesem Vertragsverhältnis resultierenden Rechnung des nächsten Abrechnungszeitraums. Ansprüche des Kunden auf Schadenersatz bleiben hiervon unberührt.

4. Wiederherstellung

4.1 Definitionen

Eine **STÖRUNG** liegt vor, wenn ein Zeitabschnitt mindestens 10 aufeinander folgende stark gestörte Sekunden enthält und endet mit dem Beginn des Zeitabschnittes, der mindestens 10 aufeinander folgende Sekunden enthält, die nicht stark gestört sind (G.826).

Eine geplante Aktivität gemäß Ziffer 3.2 stellt keine Störung dar.

Die **REAKTIONSZEIT** wird als Zeitspanne zwischen dem Eingang einer Störungsmeldung vom Kunden oder dem Erkennen einer Störung durch **envia TEL** und dem Beginn der Wiederherstellungsarbeiten durch **envia TEL** definiert.

Die **WIEDERHERSTELLUNGSZEIT** wird als Zeitspanne zwischen dem Eingang der Störungsmeldung vom Kunden per Fax, an die Hotline oder dem Erkennen des Fehlers durch **envia TEL** und der Störungsbeseitigung definiert. Die Wiederherstellung meldet **envia TEL** an den Kunden per Fax. Wartezeiten aufgrund der Zugangsregelung zu Standorten des Kunden oder verspätetem Zugang für den der Kunde verantwortlich ist, sind in der Wiederherstellungszeit nicht enthalten.

Auftretende Fehler und Störungen im Netz werden über ein Trouble-Ticket-System von **envia TEL** erfasst und verfolgt.

4.3 Benachrichtigung des Kunden

envia TEL informiert den Kunden während der Störungssuche und -beseitigung auf Wunsch ergebnisabhängig aller 2 Stunden über getroffene Wiederherstellungsmaßnahmen.

Alle Benachrichtigungen enthalten Informationen über bereits durchgeführte Wiederherstellungsmaßnahmen, soweit diese bekannt sind, und - falls möglich - die voraussichtliche Störungsdauer.

Liegen zu einem beliebigen Zeitpunkt während der Störungsbearbeitung neue Erkenntnisse vor, benachrichtigt **envia TEL** den Kunden auf Wunsch sofort.

4.4 Einsatz vor Ort

Ist der Besuch eines Servicetechnikers erforderlich, vereinbart **envia TEL** mit dem Kunden einen Termin. Kann die Wiederherstellung zum vereinbarten Termin aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht erfolgen, vereinbart **envia TEL** mit dem Kunden einen neuen Termin. **envia TEL** ist berechtigt, dem Kunden die hierdurch veranlassten Mehrkosten in Rechnung zu stellen. Die entstandene Zeitverzögerung bleibt bei der Ermittlung der Wiederherstellungszeit unberücksichtigt.

4.5 Wiederherstellung und Abschlussmeldung

Das **envia TEL**-Call-Center benachrichtigt den Kunden nach der Wiederherstellung. **envia TEL** schließt die Störungsbearbeitung im gemeinsamen Einvernehmen mit dem Kunden ab. Zu jeder aufgetretenen Störung erhält der Kunde von **envia TEL** eine Abschlussmeldung, die folgende Daten enthält:

- Bezeichnung der **envia TEL carrier leased line**
- Störungsreferenznummer von **envia TEL**
- Datum und Uhrzeit der Störungsmeldung und der Störungsbeseitigung
- Fehlerursache
- Kennung, ob die Störung innerhalb der Wiederherstellungsfrist beseitigt wurde

4.2 Störungsmeldungen

Störungsmeldungen werden direkt per Fax an die im Störungsmeldeformular (Anhang S) angegebene Ansprechstelle gesendet. Dem Kunden steht das Call-Center der **envia TEL** rund um die Uhr zur Verfügung steht.



4.6 Eskalation

Der Eskalationsprozess beschreibt die Kommunikationswege sowie den Eskalationszeitrahmen und die Ansprechpartner des Kunden und bei **envia TEL**. Für den Fall, dass die Fristen für die Behebung einer Störung einer **envia TEL carrier leased line** nicht eingehalten werden, besteht für den Kunden die Möglichkeit, den Vorgang gemäß Anhang E, Ziffer 2 zu eskalieren.

Bei diesem beschriebenen Verfahren handelt es sich um Absichtserklärungen und nicht um rechtsverbindliche Erklärungen.

Der Kunde wird nur solche Termine eskalieren, die für ihn selbst oder für seine Kunden mit erheblichen Beeinträchtigungen verbunden sind.

4.7 Pönalisierung

Bei Nichteinhaltung der Wiederherstellungszeiten und einer Verantwortlichkeit der **envia TEL** für die Überschreitung, mindert **envia TEL** den monatlichen Grundpreis entsprechend Anhang P, Ziffer 3. **envia TEL** verrechnet den getrennt ausgewiesenen Minderungsbetrag mit der, aus diesem Vertragsverhältnis resultierenden Rechnung des nächsten Abrechnungszeitraums. Ansprüche des Kunden auf Schadenersatz bleiben hiervon unberührt.