

SERVICELEVEL-AGREEMENT

envia TEL LEASED LINE

1 Gegenstand der Vereinbarung

Das Servicelevel-Agreement dient der Vorbereitung, Durchführung und Sicherung der im jeweiligen Vertragsverhältnis geregelten Hauptleistungspflichten. Weiterhin enthält es Regelungen im Hinblick auf die Vereinbarung eines verbindlichen Einrichtungstermins für eine **envia TEL 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 leased line** Kontakt aufnehmen, um den Zugang zu den Standorten individuell abzustimmen. Für diese Standorte kann in den Regelarbeitszeiten (Mo–Fr 08:00–17:00 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 leased line** eine Beschriftung mit der Angabe der Leitungsnummer gut sichtbar anbringen.

Maßgeblich für die Beurteilung der **envia TEL leased line** ist im Regelfall eine Ende-zu-Ende-Bitfehler-Messung von mindestens 15 Minuten (kleiner 34 Mbit/s) und höchstens 60 Minuten (34 Mbit/s und größer), gemäß ITU-T M.2100/M.2101 bzw. G.826. Erfolgt die Einrichtung der **envia TEL leased line** über eine Netzkopplung, unterstützt envia TEL bei der Ende-zu-Ende-Messung 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 leased line** physikalisch aufgeschaltet wurde (Port und DCC bzw. Leiste, Bucht und Stift), bei fraktionierten Übertragungswegen zusätzlich pro Leitung die zugeteilten Zeitschlitze am Netzkopplungspunkt
- Messprotokoll

Nach Mitteilung der Einrichtungsanzeige hat der Kunde während der zwei 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 leased line** als abgenommen. envia TEL hat die Kosten des Tests zu tragen, wenn sich bestätigt, dass die **envia TEL leased line** nicht betriebsfähig war. Der Kunde trägt die Kosten, falls die nochmalige Überprüfung durch envia TEL ein positives Testergebnis ergibt.

2.1 Pönalisierung

Bei Nichteinhaltung des Einrichtungstermins mindert envia TEL den fälligen Einrichtungspreis entsprechend Anhang A, soweit envia TEL für die Verspätung verantwortlich ist. envia TEL verrechnet den getrennt ausgewiesenen Minderebetrag 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 leased line** mit einfacher Wegeführung mit einer Verfügbarkeit entsprechend des vom Kunden gewählten Servicelevels in Anhang A.

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 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 leased line** beeinträchtigen können, bedürfen in jedem Falle einer Absprache mit dem Kunden. Sie finden möglichst zwischen 03:00 Uhr und 06:00 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 per eMail oder Fax an den technischen Ansprechpartner des Kunden und beinhaltet:

- betroffene **envia TEL 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 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 des vom Kunden gewählten Servicelevels in Anhang A. 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.

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.

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 entsprechend des vom Kunden gewählten Servicelevels in Anhang A über getroffene Wiederherstellungsmaßnahmen und Statusänderungen der Störung.

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

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 per Fax eine Abschlussmeldung, die folgende Daten enthält:

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

4.6 Pönalisierung

Bei Nichteinhaltung der Wiederherstellungszeiten und einer Verantwortlichkeit der envia TEL für die Überschreitung, mindert envia TEL den monatlichen Grundpreis entsprechend des vom Kunden gewählten Servicelevels in Anhang A. 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.

ANHANG A

SERVICELEVEL	STANDARD ¹	KOMFORT	PREMIUM
Mindestverfügbarkeit ²	98,50 %	99,00 %	99,50 %
WIEDERHERSTELLUNG			
Störungsannahme	00:00 – 24:00 Uhr		
Reaktionszeit	2 h	1 h	0,5 h
Störungsbehebung	(Mo – Fr, 08:00 – 17:00 Uhr) ³	24/365	24/365
Max. Wiederherstellungszeit	≤ 24 h ⁴	≤ 12 h	≤ 8 h
Zwischenmeldung	bei Überschreitung der max. Wiederherstellungszeit, danach 1mal täglich (Mo – Fr) ³	wie Standard, auf Wunsch Zwischenmeldungen bei Statusänderung der Störung	wie Standard, auf Wunsch Zwischenmeldungen bei Statusänderung der Störung
Abschlussmeldung	fernmündlich, Schließen der Störung im Einvernehmen mit Kunde	wie Standard, auf Wunsch Abschlussmeldung per E-Mail	wie Standard, auf Wunsch Abschlussmeldung per E-Mail
VERTRAGSSTRAFEN			
Überschreitung des Bereitstellungstermins	Minderung des Bereitstellungspreises um 3 % pro Arbeitstag der Überschreitung des vereinbarten Bereitstellungstermins, Minderung max. 100 %		
Überschreitung der Wiederherstellungszeit	Gutschrift über 15 % des mtl. Grundpreises pro 24 h (Mo – Fr) ³ , max. ein monatlicher Grundpreis pro Kalendermonat	Gutschrift über 30 % des mtl. Grundpreises pro 24 h, max. ein monatlicher Grundpreis pro Kalendermonat	Gutschrift über 45 % des mtl. Grundpreises pro 24 h, max. ein monatlicher Grundpreis pro Kalendermonat
Unterschreitung der Verfügbarkeit ²	Gutschrift eines monatlichen Grundpreises pro Betriebsjahr		
WARTUNGSARBEITEN			
Wartungszeitfenster	03:00 – 06:00 Uhr		
Benachrichtigung bei geplanten Betriebsunterbrechungen	so früh wie möglich, in der Regel jedoch 20 Arbeitstage vorher		

¹ Der Standard-Servicelevel ist bereits im Produkt integriert.

² Verfügbarkeit im Betriebsjahresdurchschnitt (Betriebsjahr ist der Zeitraum von 365 Tagen ab dem Tag der Bereitstellung).

³ Ausgenommen gesetzliche Feiertage.

⁴ Nur Anrechnung innerhalb der unter Störungsbehebung angegebenen Zeiten.

envia TEL GmbH

Friedrich-Ebert-Straße 26
04416 Markkleeberg

T +49 800 0101600

F +49 800 3684283

E info@enviatel.de

I www.enviatel.de

ANHANG S

STÖRUNGSMELDUNG

Zentrale Störungsstelle

Telefon **0800 1100044**

Fax **0800 2728666**

1. Trouble Ticket

	envia TEL	Kunde
Nr.	<input type="text"/>	<input type="text"/>
NMC-Mitarbeiter	<input type="text"/>	<input type="text"/>
gemeldet (Datum/Uhrzeit)	<input type="text"/>	

2. Kundendaten

Kunde

Abteilung

Kontaktperson

Telefon

Fax

3. Meldung

Erstmeldung Zwischenmeldung Schlussmeldung

4. Bestätigung

Erstmeldung Zwischenmeldung Schlussmeldung

5. envia TEL leased line

Leitungsnummer

6. Endgerät

Bezeichnung

7. Fehlerquelle

envia TEL-Technik andere

8. Erscheinungsform

permanent spontan reproduzierbar

9. Störungsdauer

Beginn der Störung (Datum und Uhrzeit)

Voraussichtliches Ende der Störung (Datum und Uhrzeit)

10. Fehlerbeschreibung

Alarmtext

Ergebnis

11. Sonstiges