

SERVICE-LEVEL-AGREEMENT ZU IHREM BUSINESS FIBRE ANSCHLUSS

Daten- und Telekommunikations-GmbH Dessau • Albrechtstr. 48 • 06844 Dessau-Roßlau • Telefon: 0340 899-0 • Fax: 0340 899-2799

1 Präambel

Mit dem Service-Level-Agreement (SLA: *Dienstleistungs-Güte-Vereinbarung*), schließen die Daten- und Telekommunikations-GmbH Dessau (nachfolgend „DATEL“) und der Kunde eine Übereinkunft, in der vertragliche Vereinbarungen zur Qualität der Leistungen, wie der Bereitstellung, der Mindestverfügbarkeit und der Entstörung spezifiziert werden.

2 Leistungsumfang

DATEL stellt dem Kunden einen breitbandigen Internetzugang per Einwahl mit Zwangstrennung zur Verfügung.

Die Dienstleistung besteht aus der Bereitstellung eines Teilnehmeranschlusses DATEL-eigener Infrastruktur (Glasfaser) **oder** anderer Anbieter.

Internetanschluss

Die DATEL ermöglicht dem Kunden über PPPoE-Einwahlzugang den Zugang zum Internet. Bei dem Einwahlzugang wird dem Kunden eine öffentliche IP-Adresse aus dem DATEL-Pool zugewiesen. Die Leistung umfasst die Bereitstellung der Internetverbindung von der Anschalteinrichtung (TAE-Dose/ONT) beim Kunden bis zum Vermittlungsknoten der DATEL.

Die Business-Fibre-Tarife der DATEL sind mit folgenden Bandbreiten erhältlich.

Tarif	Business Fibre 50	Business Fibre 100	Business Fibre 200	Business Fibre 300	Business Fibre 500	Business Fibre 1.000
Glasfaser (in Mbit/s)	50	100	200	300	500	1.000

1

Der beschriebene Premiumservice kann für alle oben beschriebenen Glasfaserprodukte bis 200 Mbit/s für ein monatliches Entgelt von 99 € netto zugebucht werden. In den Business Fibre Paketen ab 300 Mbit/s ist der Premiumservice inkludiert.

Mit jeder Aktivierung (Einschalten des Internet-Modems) wird die für den jeweiligen Anschluss maximal mögliche Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb des Tarifs automatisch eingestellt.

Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit kann nicht zugesichert werden, da die am Anschluss des Kunden konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit von den jeweiligen physikalischen Gegebenheiten der Anschlussleitung und der Netzauslastung abhängt.

Bei den angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten handelt es um Bruttodatenraten mit Overhead Paketen. Je nach verwendetem Dienst kann die Nettodatenrate variieren.

Die Bandbreitenangaben beziehen sich auf die verfügbare Bandbreite im Netz der DATEL.

Für die Bandbreiten außerhalb des DATEL-Netzes kann DATEL keine Verantwortung übernehmen. Die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist u.a. von der Netzauslastung des Internets, der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhaltenanbieters und der vom Kunden eingesetzten Hardware und Software abhängig.

3 Verfügbarkeit

Die DATEL-Produkte setzen die Verfügbarkeit einer Leitung mit entsprechender Qualität bzw. notwendige DATEL-Infrastruktur voraus.

* außer bundeseinheitliche Feiertage sowie Feiertage in Sachsen-Anhalt

** zusätzliche buchbare Dienstleistung monatlich 99 €, ab dem Produkt Business Fibre 300 und höherwertig ist es inkludiert

SERVICE-LEVEL-AGREEMENT ZU IHREM BUSINESS FIBRE ANSCHLUSS

4 Bereitstellung

Bereitstellungstermine können vom Kunden bei der Bestellung angegeben werden („Wunschtermin“). DATEL bemüht sich, diesen Wünschen zu entsprechen; verbindlich ist jedoch der dem Kunden durch DATEL mit der Auftragsbestätigung mitgeteilte Bereitstellungstermin. Ist der Einsatz eines Servicetechnikers erforderlich oder gewünscht, wird DATEL mit dem Kunden oder dessen Ansprechpartner Kontakt aufnehmen, um den Zugang zum/zu den Kundenstandort/en in der Regelarbeitszeit (Montag bis Freitag* 08:00 bis 15:00 Uhr) individuell abzustimmen.

DATEL (oder eine beauftragte Firma) installiert beim Kunden eine Abschlusseinrichtungseinheit (Übergabepunkt). Die Installation beim Kunden wird durch DATEL (oder eine beauftragte Firma) ausgeführt. Das beinhaltet die Bereitstellung der beauftragten Schnittstelle am vereinbarten Übergabepunkt.

Die Ende-zu-Ende-Durchschaltung des Produktes/Dienstes wird vollständig durch DATEL durchgeführt bzw. geleitet. Die Beauftragung der von DATEL autorisierten Firmen erfolgt ebenfalls durch DATEL. Für die Durchführung des Projekts wird dem Kunden nach Auftragserteilung ein Ansprechpartner genannt.

Vor der Übergabe der Leistung an den Kunden wird – soweit technisch sinnvoll – ein messtechnischer Nachweis zur Feststellung der Betriebsbereitschaft der Leistung erbracht. Durch diese Messung wird die Qualität der Leistung ermittelt. Diese Inbetriebnahmemessung wird von DATEL (oder einer beauftragten Firma) durchgeführt, auf Wunsch des Kunden in dessen Beisein. Nach positiver Messung erfolgt die Übergabe mittels einer Bereitstellungsanzeige. Der Kunde erhält – soweit technisch sinnvoll – das Messprotokoll auf Wunsch.

Wird der Bereitstellungsanzeige nicht innerhalb von 3 Arbeitstagen widersprochen, gilt die Leistung, unabhängig davon, ob der Kunde die Leistung tatsächlich nutzt, als abgenommen. DATEL beginnt ab dem Tag der Bereitstellung mit der Rechnungsstellung für die Leistung.

5 Verfügbarkeit der Dienste

Die DATEL vereinbart mit seinen Kunden eine Mindestverfügbarkeit der DATEL-Produkte von 98,5% im Jahresschnitt.

Zu dieser Mindestverfügbarkeit vereinbart der Kunde mit der DATEL einen nach seinen Wünschen angepassten Servicelevel, der die Verfügbarkeitsansprüche des Kunden während der Vertragslaufzeit bestmöglich erfüllen kann.

Die vertraglich vereinbarte Mindestverfügbarkeit und der, mit dieser Vereinbarung abgeschlossene Servicelevel werden anhand der folgenden Berechnung jährlich überprüft, um unseren angebotenen Serviceanspruch kontinuierlich zu analysieren. Dazu wird folgende Berechnung der Verfügbarkeit der Dienste zugrunde gelegt:

Die jährliche Verfügbarkeit errechnet sich aus der Gesamtzahl der Minuten eines Betriebsjahres abzüglich der Anzahl der Minuten des Betriebsjahres während das/der Produkt/Dienst nicht verfügbar ist, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten des Betriebsjahres, multipliziert mit 100

$$\text{Verfügbarkeit in \%} = \frac{(\text{Anzahl der Minuten im Betriebsjahr} - \text{nicht verfügbare Minuten im Betriebsjahr})}{\text{Anzahl der Minuten im Betriebsjahr}} \times 100$$

Die nicht verfügbare Zeit wird anhand der Störungsticket-Aufzeichnungen der durch DATEL zu vertretenden Störungen ermittelt.

Folgende Ausfallzeiten werden in der Verfügbarkeitsberechnung und in der Entstörfrist nicht berücksichtigt:

- Aufgrund geplanter Unterbrechungen infolge von Wartungs- oder Installationsarbeiten von DATEL oder des Kunden, gemäß Punkt 6 dieser Vereinbarung
- Zeit, die verstreicht, bis der Kunde die Störung unter Angabe der DATEL-Leistungsbezeichnung bei der telefonischen Störungsannahme meldet
- Ausfälle / Störungen bedingt durch höhere Gewalt. Zusätzlich gilt als höhere Gewalt: Eingriffe durch Dritte wie z.B. Baggerschäden, Rattenverbiss der Kabel

* außer bundeseinheitliche Feiertage sowie Feiertage in Sachsen-Anhalt

** zusätzliche buchbare Dienstleistung monatlich 99 €, ab dem Produkt Business Fibre 300 und höherwertig ist es inkludiert

SERVICE-LEVEL-AGREEMENT ZU IHREM BUSINESS FIBRE ANSCHLUSS

Daten- und Telekommunikations-GmbH Dessau • Albrechtstr. 48 • 06844 Dessau-Roßlau • Telefon: 0340 899-0 • Fax: 0340 899-2799

- Kunde wünscht ausdrücklich keine Störungsbehebung vor Ort
- Zeiträume, in denen der Kunde seine Mitwirkungspflicht nicht nachkommt, z.B. Anlageräumlichkeiten des Kunden sind für die Störungsbehebung vor Ort nicht zugänglich; hierzu zählen auch von DATEL nicht zu vertretende Wartezeiten wie Fahrzeiten zu zuständigen Schlüsseldiensten bei der Störungsbehebung
- Aufgrund von Störungen durch unbefugte Eingriffe des Kunden oder von Drittpersonen an den Ausrüstungen der Netzbetreiber
- Aufgrund von Störungen an den Hausinstallationen (z.B. Inhouse-Verkabelung), Stromversorgungsanlagen oder an technischen Anlagen des Kunden
- Zeiträume, die aufgrund der Mitwirkung und der Regelungen Dritter nicht von der DATEL zu vertreten sind, insbesondere die notwendige Einbindung der Telekom zur Störungsbeseitigung

6 Wartung, geplante Arbeiten

Als Wartung werden geplante Arbeiten an Geräten und Leitungen bezeichnet, die zu einer Einschränkung des durch DATEL bereitgestellten Produktes/Dienstes führen. Diese geplanten Arbeiten werden in sogenannten „Wartungsfenstern“ durchgeführt.

Wartungsfenster der DATEL: Montag bis Freitag, 00:00 – 08:00 Uhr*

Arbeiten innerhalb dieses Wartungsfensters oder bei geplanter Unterbrechung größer als 10 Minuten werden dem Kunden durch DATEL in der Regel 10 Werktage, mindestens aber 2 Werktage im Voraus angekündigt. Die Ankündigung muss mindestens Informationen über die betroffenen Produkte/Dienste, Beginn und Dauer der Arbeiten sowie die geplante Art der Arbeiten und einen Ansprechpartner bei DATEL enthalten. Die Ankündigung erfolgt per E-Mail/Fax an einen vom Kunden benannten Ansprechpartner.

7 Entstörung

Störungsannahme

Die Störungsmeldung kann telefonisch rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr über eine Servicenummer abgegeben werden.

Kostenfreie Servicehotline: 0800 899 1500 (zu den Öffnungszeiten des DVV Kundenservice laut Website der DVV Stadtwerke Dessau)

Kostenfreie Premium Servicehotline: 0800 899 2770 (Mo-Do* 08:00-16:00 Uhr, Fr* 08:00-14:00 Uhr)

Telefon: 0340 899 2000 (24 h / 365 d)

E-Mail: support@datel-gmbh.de

Die Störungseröffnung erfolgt unverzüglich nach Eingang der Störungsmeldung durch den Kunden oder dessen Bevollmächtigte durch das Anlegen eines Störungstickets.

8 Störung

Eine Störung ist ein Ereignis, das nicht zum standardmäßigen Betrieb gehört und das eine Unterbrechung oder Minderung der Dienstqualität verursacht.

9 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit wird als Zeitspanne zwischen dem Eingang der Störungsmeldung des Kunden und dem Beginn der Wiederherstellungsarbeiten durch DATEL innerhalb der dem Servicelevel entsprechenden Störungsbehebungszeiten definiert. DATEL wird nach dem Eingang der Störungsmeldung durch den Kunden umgehend angemessene Maßnahmen einleiten, um diese Störung zu beheben.

* außer bundeseinheitliche Feiertage sowie Feiertage in Sachsen-Anhalt

** zusätzliche buchbare Dienstleistung monatlich 99 €, ab dem Produkt Business Fibre 300 und höherwertig ist es inkludiert

SERVICE-LEVEL-AGREEMENT ZU IHREM BUSINESS FIBRE ANSCHLUSS

Daten- und Telekommunikations-GmbH Dessau • Albrechtstr. 48 • 06844 Dessau-Roßlau • Telefon: 0340 899-0 • Fax: 0340 899-2799

10 Entstörzeit

Die Entstörzeit berechnet sich aus den Zeitpunkten der Störungseröffnung und der Störungsfertigmeldung, abzüglich der dokumentierten Pausierungszeiten.

$$\text{Entstörzeit} = \text{Störungsfertigmeldung} - \text{Störungseröffnung} - \text{Pausierungszeit Kunde}$$

Pausierungszeiten resultieren insbesondere aus zwischen dem Kunden und DATEL einvernehmlich abgestimmten Entstörungspausen oder durch vom Kunden zu vertretende Ver- oder Behinderungen der Störungsbehebung, wie:

- Kunde wünscht ausdrücklich keine Störungsbehebung vor Ort
- Zeiten, in denen der Kunde für die Meldung der Störungsbehebung und für notwendige Aussagen oder Tests für DATEL nicht erreichbar ist
- Zugang zu den Kundenräumlichkeiten ist DATEL oder beauftragten Firmen nicht möglich

Es werden nur Störungen berücksichtigt, deren Ursachen durch DATEL zu vertreten sind.

Bei der Berechnung der Entstörzeit werden nur Zeiten berücksichtigt, die innerhalb der dem Servicelevel entsprechenden Störungsbehebungszeiten liegen. Stellt sich während der Entstörung heraus, dass die Ursache für die Störung nicht in den von DATEL bereitgestellten Produkten/Diensten liegt, sondern durch den Kunden verursacht wurde, können die entstandenen Aufwendungen dem Kunden durch DATEL in Rechnung gestellt werden.

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

11 Zwischenmeldung

DATEL informiert den Kunden während der Störungssuche und -beseitigung entsprechend dem mit dem Kunden vereinbarten Servicelevel über getroffene Wiederherstellungsmaßnahmen und Statusänderungen der Störung.

4

12 Wiederherstellung und Abschlussmeldung

DATEL informiert den Kunden nach der Wiederherstellung und schließt die Störungsbearbeitung im gemeinsamen Einvernehmen mit dem Kunden ab. In höherwertigen Servicelevels erhält der Kunde auf Wunsch zu jeder beseitigten Störung telefonisch und per E-Mail/Fax eine Abschlussmeldung von DATEL.

13 Mitwirkungspflicht des Kunden

Der Kunde verbindet seine/DATEL-eigene Endgeräte über entsprechende Anschlusskabel mit der von DATEL bereitgestellten Schnittstelle. Damit ist der Zugang zur DATEL-Leistung hergestellt.

(1) Kundeneigene Endgeräte

Das kundeneigene Endgerät selbst inklusive des Anschlusskabels ist in der Verfügungsgewalt und im Verantwortungsbereich des Kunden. An den Produkten/Diensten dürfen nur kundeneigene Endeinrichtungen angeschlossen werden, die über eine entsprechende Zulassung verfügen und die mit den angegebenen Schnittstellenbedingungen im Einklang stehen.

(2) Installation der TK -Einrichtungen

Der Kunde gestattet der DATEL oder deren Unterauftragnehmer die ortsfeste Installation (inkl. erforderlicher Bohrungen in Wände und Böden) der TK-Einrichtungen. Nach Abschluss der Installationsarbeiten stellt der Kunde sicher, dass Anlagen und Einrichtungen vom Kunden oder durch Dritte nicht verändert werden. Den für die Realisierung des Auftragsumfanges notwendigen Platz für die Installation von Kabeln und Komponenten hat der Kunde kostenlos bereitzustellen. Vorhandene Trassen dürfen für Kabelverlegungen seitens DATEL (bzw. beauftragter Firmen) kostenlos mitbenutzt werden. Wird innerhalb von Gebäuden die Führung der Teilnehmeranschlussleitung in Verrohrungen oder Kabelkanälen gewünscht, oder ist dies aus anderen nicht von DATEL zu vertretenden Gründen erforderlich (z. B. Auflage des Verfügungsberechtigten), so sind vom Kunden die entsprechenden Verrohrungen oder Kabelkanäle bereitzustellen. Wird diese Leistung durch DATEL erbracht, so wird diese dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt.

* außer bundeseinheitliche Feiertage sowie Feiertage in Sachsen-Anhalt

** zusätzliche buchbare Dienstleistung monatlich 99 €, ab dem Produkt Business Fibre 300 und höherwertig ist es inkludiert

SERVICE-LEVEL-AGREEMENT ZU IHREM BUSINESS FIBRE ANSCHLUSS

Daten- und Telekommunikations-GmbH Dessau • Albrechtstr. 48 • 06844 Dessau-Roßlau • Telefon: 0340 899-0 • Fax: 0340 899-2799

Die Einrichtung eines Kundenanschlusses erfordert am Kundenstandort einen Aufstellungs- oder Betriebsraum, der sauber, trocken und ausreichend belüftet ist. Vom Kunden ist sicherzustellen, dass ein Betriebstemperaturbereich von +10°C bis +40°C eingehalten und Unterschreiten des Taupunktes verhindert wird. Die Bereitstellung einer eventuell notwendigen Klimatisierung obliegt dem Kunden. Der für die Zugangs- und Abschlusseinrichtungseinheit erforderliche Stromanschluss (230V AC) sowie die Erdung sind in einer Entfernung von weniger als 1,5m vom Kunden in Form einer Schukosteckdose (für 230V AC) bzw. Abschlussdose/Klemmen (für 48V DC) bereitzustellen. Wird vom Kunden die Verfügbarkeit der Leistung während einer Stromunterbrechung gewünscht, so müsste eine entsprechende unterbrechungsfreie Stromversorgung (230V AC) bereitgestellt werden.

Während der Implementierungs- und Betriebsphase ist dem Personal der DATEL (oder einer beauftragten Firma) der Zugang zu den notwendigen Standorten, Gebäuden und Räumen zu gewähren.

(3) Zugang

Um die in der Leistungsbeschreibung genannten Qualitätsparameter einhalten zu können, muss der Zugang in dem Umfang ermöglicht werden, wie es die betrieblichen Regelungen der DATEL erfordern (365 Tage im Jahr, 24 Stunden am Tag).

Die termingerechten Zugangs- und Verlegerechte für Gebäude, Räume und Grundstücke, für die weder der Kunde noch DATEL (bzw. eine beauftragte Firma) Hausrechte besitzen, sind vom Kunden sicherzustellen. Der Kunde hat gegebenenfalls eine Grundstückseigentümergeklärung / Gestattungsvertrag beizubringen. Sollte sich die Bereitstellung aufgrund von nicht erteilten Zugangs- und Verlegerechten verzögern, trägt der Kunde etwaige Schäden.

Falls für die Störungsbehebung notwendig, hat der Kunde bei Störungen dafür zu sorgen, dass die von DATEL beauftragten Techniker sofortigen Zugang zu dem betroffenen Standort und den maßgeblichen Räumen haben. Sollte dies nicht gewährleistet sein, wird dem Kunden der erhöhte Aufwand bzw. Kosten in Rechnung gestellt.

(4) Informationen

Mit der Auftragserteilung benennt der Kunde einen fachlich kompetenten Ansprechpartner, der in der Lage ist, die im Rahmen der Bereitstellung notwendigen Entscheidungen zu treffen.

Der Kunde stellt die für die Bereitstellung notwendigen Informationen über die eigene Organisation (z. B. Ansprechpartner) sowie alle sonstigen für die Auftragserfüllung erforderlichen Unterlagen, Informationen und Daten zur Verfügung.

Der Kunde stellt die für die Installation notwendigen Informationen über die Schnittstellen am Verteiler sowie über die Systemumgebung zur Verfügung.

Sollte der Kunde DATEL zum Vertragsabschluss nicht sämtliche für die Installation relevanten Informationen zur Verfügung stellen, verschiebt sich der Liefertermin entsprechend nach hinten.

Der Kunde trägt alle Kosten, Gebühren und Aufwendungen für seine Leistungen selbst.

14 Einsatz vor Ort

Ist für die Installation oder Entstörung der Besuch eines Servicetechnikers erforderlich, vereinbart DATEL mit dem Kunden einen Termin. Können zum vereinbarten Termin die notwendigen Arbeiten des Servicetechnikers aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht ausgeführt werden, vereinbart DATEL mit dem Kunden einen neuen Termin. DATEL ist in diesem Fall berechtigt, dem Kunden die hierdurch verursachten Mehrkosten in Rechnung zu stellen. Die entstandene Zeitverzögerung bleibt bei der Ermittlung der Bereitstellungs- und Entstörzeiten unberücksichtigt.

15 Entschädigungen

Bei der Überschreitung des vereinbarten oder angekündigten Bereitstellungstermins und einer Verantwortlichkeit der DATEL für die Überschreitung mindert DATEL den einmaligen Einrichtungspreis. Bei der Nichteinhaltung der vereinbarten Mindestverfügbarkeit oder der Entstörzeit und einer Verantwortlichkeit der DATEL für die Nichteinhaltung mindert DATEL den monatlichen Grundpreis. Die Minderung erfolgt gemäß dem mit dem Kunden vereinbarten gewählten Servicelevel. DATEL verrechnet den getrennt ausgewiesenen Minderungsbetrag mit der Rechnung des nächsten Abrechnungszeitraums. Ansprüche des Kunden auf Schadenersatz bleiben hiervon

* außer bundeseinheitliche Feiertage sowie Feiertage in Sachsen-Anhalt

** zusätzliche buchbare Dienstleistung monatlich 99 €, ab dem Produkt Business Fibre 300 und höherwertig ist es inkludiert

SERVICE-LEVEL-AGREEMENT ZU IHREM BUSINESS FIBRE ANSCHLUSS

Daten- und Telekommunikations-GmbH Dessau • Albrechtstr. 48 • 06844 Dessau-Roßlau • Telefon: 0340 899-0 • Fax: 0340 899-2799

unberührt. Die Verrechnung von Entschädigungen erfolgt auf berechnete Anforderung des Kunden. Die maximale Summe aller Entschädigungen eines Produktes/Dienstes ist auf einen Jahresgrundpreis begrenzt.

Die nachfolgenden Service Level Agreements (SLA) gelten ausschließlich für Gewerbe- und Industriekunden. Abweichende SLAs gelten nur, wenn und soweit ihre Anwendung ausdrücklich schriftlich vereinbart wird.

Die enthaltenen Leistungen entnehmen Sie der nachfolgenden Tabelle.

Servicelevel	Premium Service**
Mindestverfügbarkeit	99,5%
Störungsannahme	Mo-So 00:00-24:00 Uhr
Reaktionszeit (Qualifizierter Rückruf)	1 h
Störungsbehebung (remote)	Mo-Fr* 08:00-14:00 Uhr
Störungsbehebung (vor Ort)	Mo-Fr* 08:00-18:00 Uhr
Max. Entstörzeit	12 h
Zwischenmeldung	bei Überschreitung der Entstörzeit, danach täglich (Mo-Fr*) und bei Statusänderung der Störung
Fertigmeldung	Telefonisch, E-Mail/Fax
Entschädigung bei Überschreitung des Bereitstellungstermin	Minderung des einmaligen Bereitstellungsentgelts ab Überschreitung von 1 Arbeitstag, aber max. 100% des Bereitstellungsentgelts laut Preisliste
Entschädigung bei Überschreitung der Entstörzeit	Gutschrift über 30% des monatlichen Grundpreises pro 24 h (Mo-Fr*) max. ein monatlicher Grundpreis pro Kalendermonat
Entschädigung bei Unterschreitung der jährlichen Verfügbarkeit	Gutschrift eines monatlichen Grundpreises pro Betriebsjahr

* außer bundeseinheitliche Feiertage sowie Feiertage in Sachsen-Anhalt

** zusätzliche buchbare Dienstleistung monatlich 99 €, ab dem Produkt Business Fibre 300 und höherwertig ist es inkludiert