

1 Service

Die Bearbeitung von Störungen im Rahmen von ecotel ethernet.VPN-Produkten erfolgt auf Basis der ecotel Service Levels mit folgenden Eigenschaften:

2 Störungen

ecotel beseitigt Störungen Ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich. Als Störung werden alle Zustände bezeichnet, bei denen Systeme oder Dienste nicht über die vertraglich geschuldeten Schnittstellen erreichbar sind oder die vertraglich vereinbarten und in den Leistungsbeschreibungen definierten Qualitätsparameter dauerhaft unter- bzw. überschreitet. Störungen die durch Systeme, Komponenten oder Dienste des Auftraggebers verursacht wurden oder aus Gründen die der Auftraggeber zu verantworten hat entstehen sind nicht durch ecotel zu vertreten. Dies gilt insbesondere bei Mängeln der Inhouseverkabelung. Im Falle einer Störung erbringt ecotel insbesondere nachfolgend beschriebene Leistungen.

3 Störungsmeldung und Servicebereitschaft

Das ecotel Servicecenter ist 24 Stunden täglich, an 365 Tagen im Jahr über eine spezielle 24x7 Support Rufnummer für die Annahme von Störungsmeldungen erreichbar. Störungen meldet der Auftraggeber unter Nennung aller zur Entstörung erforderlichen Daten, insbesondere seiner Kundennummer grundsätzlich per Telefon, Fax oder E-Mail an das ecotel Servicecenter. Um eine schnelle Diagnose sicherzustellen, ist der Auftraggeber angehalten, die Symptome der Störung möglichst genau zu beschreiben. Liegen ecotel alle notwendigen Informationen vor, beginnt die Störungsbearbeitung. Eingehende Störungsmeldungen werden als Ticket erfasst und über ein Ticketsystem verfolgt, kontrolliert und gegebenenfalls eskaliert. Die Ticketnummer der Störung wird dem Auftraggeber mitgeteilt und ist bei allen Rückfragen stets anzugeben.

Die Bearbeitung von Störungen durch die Servicebereitschaft erfolgt ebenfalls 24 Stunden täglich, sieben Tage die Woche (24x7). Liegt die Ursache einer Störung bei der zum Kunden führenden ADSL-, VDSL- oder SHDSL- Zugangsleitung erfolgt die Störungsbearbeitung werktags – ausgenommen samstags - in der Zeit zwischen 08:00 Uhr und 18:00 Uhr. Bei Störungsmeldungen, die nachts in der Zeit zwischen 18:00 Uhr und 08:00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörrfrist am folgenden Werktag um 08:00 Uhr. Fällt das Ende der Entstörrfrist auf einen Zeitpunkt zwischen 18:00 Uhr und 08:00 Uhr, auf einen Samstag, Sonntag oder gesetzlichen Feiertag, wird die Entstörrfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag um 08:00 Uhr fortgesetzt.

4 Störungsdauer und Zwischenmeldung

Eine Störung beginnt mit der Annahme der Störung durch das ecotel Servicecenter oder einer Störungsdiagnose. Unmittelbar nach einer Störungsmeldung oder Diagnose beginnt ecotel mit der Problemanalyse und Fehlerbeseitigung.

ecotel wird in Abhängigkeit der Priorität der Störung (s. Punkt 5) über die Störung informieren. Die Information erfolgt für Priorität 1 innerhalb von 30 min und für Priorität 2 innerhalb von einer Stunde nach Störungsdiagnose. Die Benachrichtigung wird per Telefon, Fax, SMS oder E-Mail erfolgen und enthält folgende Angaben: Liste der betroffenen Verbindungen, mögliche Fehlerursache, voraussichtliche Ausfalldauer und allgemeine Informationen. Ist eine Überschreitung der in der Benachrichtigung angegebenen voraussichtlichen Ausfalldauer erkennbar, so erfolgt eine umgehende Zwischenmeldung. Eine Störung endet mit der Meldung der Entstörung durch ecotel, es sei denn, der Auftraggeber teilt zu Recht mit, dass die Entstörung nicht erfolgreich war. ecotel wird den Kunden in der Meldung über die Entstörung nach Möglichkeit auch über die Fehlerursache informieren.

5 Prioritätsstufen

Priorität	Beschreibung
Priorität 1	Probleme von kritischer Bedeutung, die Einfluss auf die gesamte Systembereitschaft haben und eine unverzügliche Entstörung benötigen, und zwar unabhängig vom Wochentag und Uhrzeit. Beispiele für ein Priorität 1 Problem sind: <ul style="list-style-type: none"> • Totaler Netzwerkausfall • Ausfall mehrerer Hochgeschwindigkeitsverbindungen (Großraumstörung) • Ausfall der zentralen Leitung oder mehr als 30% der VPN- Kundenstandorte • Ausfall der zentralen Firewall

Priorität 2	Probleme großer Bedeutung mit Einfluss auf die Systembereitschaft, die sofortige Aufmerksamkeit benötigen, aber weniger kritisch sind als die der Priorität 1. Die Systeme sind zeitweise nicht verfügbar. Beispiele für ein Priorität 2 Problem sind: <ul style="list-style-type: none"> • Ausfall von Leitungen zu Niederlassungen • System- oder Subsystemausfälle • Ausfall des Netzwerkmanagement- oder Diagnosesystems • Ausfall einzelner Systemkomponenten mit geringerer Bedeutung auf das Gesamtnetzwerk
Priorität 3	Probleme von mittlerer Bedeutung ohne signifikanten Einfluss auf die Systemfunktion. Diese Probleme sind während der Systembenutzung vorübergehend tolerierbar. Beispiele für ein Priorität 3 Problem sind: <ul style="list-style-type: none"> • Kurzer Ausfall von Komponenten der Priorität 2 • Wechselhafter Datendurchsatz • Ausfall von Systemredundanzen und redundanten Leitungen
Priorität 4	Probleme geringer Bedeutung, die meist nur formal den Maintenance Prozess durchlaufen und keinen Einfluss auf den normalen Datenverkehr haben. Beispiele für ein Priorität 4 Problem sind: <ul style="list-style-type: none"> • Offene Punkte in der Dokumentation • Informelle Fragen

6 Entstörrzeit und Eskalationszeit

Die folgende Übersicht definiert die vereinbarten Entstörrzeiten und Eskalationszeiten der einzelnen ethernet.VPN-Produkte.

Produkt	Entstörrzeit	Eskalationszeit
ethernet.VPN adsl	24 Stunden (optional 8 Stunden Express-Entstörrzeit)	20 Stunden (6 Stunden bei Express-Entstörrzeit)
ethernet.VPN vdsl	24 Stunden (optional 8 Stunden Express-Entstörrzeit)	20 Stunden (6 Stunden bei Express-Entstörrzeit)
ethernet.VPN shdsl	24 Stunden (optional 8 Stunden Express-Entstörrzeit)	20 Stunden (6 Stunden bei Express-Entstörrzeit)
ethernet.VPN line / ethernet.VPN gigabit line	8 Stunden	6 Stunden
ethernet.VPN UMTS	gemäß individueller Vereinbarung	gemäß individueller Vereinbarung

Die Entstörrzeit gilt als eingehalten, wenn der Dienst nach dieser Zeit wieder vollständig zur Verfügung steht. Ein Ausfall des eingesetzten IP-Routers wird nicht in die Entstörrzeit eingerechnet. Ein Zweitergerät am Standort (»Cold-Stand-by«) kann optional beauftragt werden.

Die Eskalationszeit ist eine durch ecotel ausgelöste Eskalation und tritt ein wenn die Behebung von Störungen und Problemen nicht innerhalb eines angemessenen Zeitraumes vor Ablauf der Entstörrzeit voranschreitet. Sie dient dazu, mögliche drohende Überschreitungen der angegebenen Entstörrzeit zu erkennen und geeignete Maßnahmen zur Einhaltung bereits im Vorfeld präventiv zu ergreifen.

7 Express-Entstörr-Service

Optional kann für die Produkte ethernet.VPN adsl, ethernet.VPN vdsl und ethernet.VPN shdsl der »Express-Entstörr-Service« im Rahmen der Bereitstellung des Produkts oder nachträglich beauftragt werden. Der »Express-Entstörr-Service« wird mit einer Entstörrfrist von acht Stunden, mit Eröffnung des Tickets, erbracht. Die Vertragslaufzeit der Option entspricht jeweils der Vertragslaufzeit des Produkts.

8 Eskalationsvorgang

Die ecotel Eskalationsmatrix gewährleistet eine permanente Ticket-Überwachung und stellt eine rasche Fehlerbehebung sicher. Falls die Behebung von Störungen und Problemen nicht innerhalb der vorgegebenen Eskalationszeit nach Beginn der Störungsbearbeitung voranschreitet, erfolgt eine automatische präventive Eskalation. Die Eskalation für Priorität 1 und Priorität 2 Störungen mit Unterbrechung des VPN Services wird in folgenden Stufen nach Ablauf der angegebenen Entstörrzeit auf einander aufbauend durchgeführt:

Eskalationsstufe	Adressat	Priorität 1	Priorität 2
I	Teamleiter Network Operation Center	leitungsabhängig (s. Punkt 6)	
II	Leiter Network Operation Center	4 Stunden	6 Stunden
III	Manager on Duty (MoD)	6 Stunden	12 Stunden
IV	Vorstand	8 Stunden	36 Stunden

Für die Prioritätsstufen 3 und 4 erfolgt keine automatische Eskalation auf eine höhere Eskalationsstufe.

9 Terminvereinbarung

Sollten für die Störungsbeseitigung Arbeiten in den Räumen des Auftraggebers nötig sein, so vereinbart ecotel mit dem Auftraggeber einen Termin mit einer Zeitspanne von zwei bis vier Stunden (Beispiel: »zwischen 10 Uhr und 14 Uhr«). Ist die Entstörung zum genannten Termin nicht möglich, so wird ein neuer Termin vereinbart. Ist die Terminverschiebung vom Auftraggeber zu vertreten, so gehen eventuell entstehende Mehrkosten zu Lasten des Auftraggebers, die vereinbarte Entstörzeit entfällt.

10 Absicherung der vereinbarten Entstörzeit

Bei einer durch ecotel zu vertretenden Überschreitung der Entstörzeit leistet ecotel gegenüber dem Auftraggeber folgende Gutschrift:

- 1/30 des monatl. Bereitstellungsentgeltes für die betroffene ecotel *ethernet.VPN* Anschlussleitung bei einer Überschreitung der vereinbarten Entstörzeit um mehr als 12 bis zu 24 Stunden (je Einzelfall)
- 1/20 des monatl. Bereitstellungsentgeltes für die betroffene ecotel *ethernet.VPN* Anschlussleitung bei einer Überschreitung der vereinbarten Entstörzeit um mehr als 24 bis zu 48 Stunden (je Einzelfall)
- 1/10 des monatl. Bereitstellungsentgeltes für die betroffene ecotel *ethernet.VPN* Anschlussleitung bei einer Überschreitung der vereinbarten Entstörzeit um mehr als 48 Stunden (je Einzelfall)

Bei bestellter Option »ethernet.VPN Premium-SLA« leistet ecotel abweichend hiervon gegenüber dem Auftraggeber bei einer Verspätung um mehr als 12 Stunden eine Gutschrift der auf den letzten 12 Rechnungen ausgewiesenen Optionspreise zum betreffenden Produkt.

Die Gutschrift wird mit Forderungen aus dem geschlossenen Rahmenvertrag verrechnet. Weitergehende Ansprüche des Kunden bleiben hiervon unberührt.

11 Wartung

Zur Optimierung und Leistungssteigerung des Netzes sieht ecotel Wartungsfenster außerhalb der üblichen Geschäftszeiten vor. Diese liegen im Regelfall in der Nacht zwischen 2:00 – 6:00 Uhr und werden nicht auf die Berechnung der Verfügbarkeit angerechnet.

Planbare Arbeiten im Netz werden grundsätzlich innerhalb des angegebenen Wartungsfensters durchgeführt, nicht auf die Verfügbarkeit angerechnet und in der Regel fünf Werktage vor dem vorgesehenen Termin schriftlich der Störungsmeldestelle des Auftraggebers mitgeteilt. Der Termin gilt als abgestimmt, wenn der Auftraggeber nicht innerhalb von zwei Werktagen nach Zugang der Mitteilung widerspricht.

12 Erbringung kostenloser Leistungen

Eine derzeitige oder zukünftige, kostenlose Erbringung von Leistungen durch die ecotel gegenüber dem Auftraggeber begründet keinen Erfüllungsanspruch. ecotel kann derartige vergütungsfrei zur Verfügung gestellten Leistungen künftig auch gegen Entgelt anbieten. In einem solchen Fall wird ecotel den Auftraggeber unverzüglich informieren.

13 Laufzeit und Kündigung

Der in diesem Service Level Agreement definierte Leistungsumfang wird dem Auftraggeber ab dem Tag der Inbetriebnahme der jeweiligen Leitung zur Verfügung gestellt. Die Verpflichtungen der SLA erlöschen, sobald die ursprüngliche Leistung von *ethernet.VPN* nicht mehr besteht.

14 Mitwirkungspflicht

Zur Leistungserbringung notwendige technische Fragebögen oder Abnahmeprotokolle hat der Auftraggeber nach bestem Wissen auszufüllen und an ecotel kostenfrei zu übermitteln. Für die Installation benennt der Auftraggeber einen entscheidungsbefugten technischen Ansprechpartner, der beim Installationstermin anwesend ist. Der Auftraggeber wird unverzüglich Störungen und Sicherheitsmängel aller von ihm genutzten Leistungen von *ethernet.VPN* ecotel melden und bei der Feststellung der Ursachen sowie bei deren Beseitigung in zumutbarem Umfang unterstützen. Stellt sich dabei heraus, dass die Störung nicht von ecotel zu vertreten ist bzw. nicht auf einem Fehler der von ecotel erbrachten Leistungen beruht, ist ecotel berechtigt, dem Auftraggeber den hierdurch verursachten Aufwand in Rechnung zu stellen. Dies gilt insbesondere für fehlerhafte oder falsch konfigurierte Endgeräte des Auftraggebers die an den Anschluss von ecotel angeschaltet werden