

# Leistungsbeschreibung

Netkom Service Level Agreement (SLA)

## Präambel

Mit dem Service-Level-Agreement (SLA: Dienstgütevereinbarungen) schließen die Thüringer Netkom GmbH (nachfolgend „Netkom“) und der Kunde eine Übereinkunft, in der vertragliche Vereinbarungen zur Qualität der Leistungen, wie der Bereitstellung, der Mindestverfügbarkeit und der Entstörung spezifiziert werden.

Der Servicelevel „Business“ ist bereits in jedem Produkt integriert. Die höherwertigen Servicelevels (siehe Tabelle) sind nur für bestimmte Produkte verfügbar.

## Bereitstellung

Bereitstellungstermine können vom Kunden bei der Bestellung angegeben werden („Wunschtermin“), Netkom bemüht sich, diesen Wünschen zu entsprechen, verbindlich ist jedoch der dem Kunden durch Netkom mit der Auftragsbestätigung mitgeteilte Bereitstellungstermin. Ist der Einsatz eines Servicetechnikers erforderlich oder gewünscht, wird Netkom 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 17:00 Uhr, außer an gesetzlichen Feiertagen) individuell abzustimmen.

Netkom installiert beim Kunden eine Abschlusseinrichtungseinheit (Übergabepunkt). Die Installation beim Kunden wird durch Netkom (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 Netkom durchgeführt bzw. geleitet. Die Beauftragung der von Netkom autorisierten Firmen erfolgt ebenfalls durch Netkom. 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 Netkom (oder beauftragten Firmen) 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. Netkom beginnt ab dem Tag der Bereitstellung mit der Rechnungsstellung für die Leistung.

## Verfügbarkeit

Netkom überlässt dem Kunden die jeweilige Leistung mit einer Mindestverfügbarkeit entsprechend dem mit dem Kunden vereinbarten Servicelevel.

### Berechnung Verfügbarkeit

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

### Verfügbarkeit in %

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

Die nicht verfügbare Zeit wird anhand der Störungsticket-Aufzeichnungen der durch Netkom zu vertretenden Störungen ermittelt. Bei der Berechnung von Verfügbarkeiten werden geplante Betriebsunterbrechungen (Wartungsmaßnahmen) nicht berücksichtigt. Ebenso unberücksichtigt bleiben Ausfälle und Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen.

## Wartung, Geplante Arbeiten

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

Wartungsfenster der Netkom: Montag – Freitag\*, 00:00 – 06:00 Uhr

## Thüringer Netkom GmbH

Schwanseestraße 13  
99423 Weimar  
www.netkom.de

Geschäftsführer:  
Karsten Kluge

Sitz: Weimar  
Schwanseestraße 13  
99423 Weimar  
Registergericht Jena  
HRB 108822  
USt-IdNr. DE214626053

Deutsche Bank AG Erfurt  
IBAN DE58 8207 0000  
0133 1735 00  
BIC DEUTDE8E

Telefon 03643 213001  
Fax 03643 213009

vertrieb@netkom.de

Ein Unternehmen der:

Arbeiten innerhalb dieses Wartungsfensters werden dem Kunden durch Netkom 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 Netkom enthalten. Die Ankündigung erfolgt per Mail/Fax an einen vom Kunden benannten Ansprechpartner.

### **Entstörung**

Störungsannahmestelle

Die Störungsannahmestelle (Kunden-Service-Center) ist die zentrale Anlaufstelle des Kunden im Störfall. Sie ist telefonisch rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr über eine gebührenfreie Servicenummer erreichbar.

Thüringer Netkom GmbH

Kunden-Service-Center

Telefon: 0800 652 1170 (24h/365d)

Telefax: 0361 652 1198 (24h/365d)

E-Mail: ksc@netkom.de (Montag – Freitag\* 07:00 – 18:00 Uhr)

Die Störungseröffnung erfolgt unverzüglich nach Eingang der Störungsmeldung durch den Kunden oder dessen Bevollmächtigte durch das Anlegen eines Störungstickets (Trouble-Ticket-System).

### **Störung**

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

### **Reaktionszeit**

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

### **Entstörzeit**

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

Entstörzeit = Störungsfertigmeldung – Störungseröffnung – Pausierungszeit Kunde (hh:mm)

Pausierungszeiten resultieren insbesondere aus zwischen dem Kunden und Netkom 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 Netkom nicht erreichbar ist
- Zugang zu Kundenräumlichkeiten ist Netkom oder beauftragten Firmen nicht möglich

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

Die Störungseröffnung erfolgt unverzüglich nach Eingang der Störungsmeldung durch den Kunden oder dessen Bevollmächtigte durch das Anlegen eines Störungstickets (Trouble-Ticket-System). 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 Netkom bereitgestellten Produkten/Diensten liegt, sondern durch den Kunden verursacht wurde, können die entstandenen Aufwendungen dem Kunden durch Netkom in Rechnung gestellt werden.

### **Zwischenmeldung**

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

### **Wiederherstellung und Abschlussmeldung**

Netkom benachrichtigt den Kunden nach der Wiederherstellung und schließt die Störungsbearbeitung im gemeinsamen Einvernehmen mit dem Kunden ab. In höherwertigen Serviceleveln erhält der Kunde auf Wunsch zu jeder beseitigten Störung via E-Mail/Fax eine Abschlussmeldung von Netkom.

### **Mitwirkungspflichten des Kunden**

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

Der Kunde gestattet der Netkom 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 Netkom (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 Netkom zu vertretenden Gründen erforderlich (z. B. Auflage des Verfügungsberechtigten), so sind vom Kunden die entsprechenden Verrohrungen oder Kabelkanäle bereitzustellen. Wird diese Leistung durch Netkom erbracht, so wird diese dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt. 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 bzw. 48V DC) sowie die Erdung sind in einer Entfernung von weniger als 1,5m vom Kunden in Form einer Schutzsteckdose (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. Soll eine Notstromversorgung von Netkom beigestellt werden, so ist dies rechtzeitig vor Installation bekanntzugeben. Dadurch anfallende Zusatzkosten trägt der Kunde.

Während der Implementierungs- und Betriebsphase ist dem Personal der Netkom (oder einer beauftragten Firma) der Zugang zu den notwendigen Standorten, Gebäuden und Räumen zu gewähren. Um die in der Leistungsbeschreibung genannten Qualitätsparameter einhalten zu können, muss der Zugang in dem Umfang ermöglicht werden, wie es die betrieblichen Regelungen der Netkom 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 Netkom (bzw. eine beauftragte Firma) Hausrechte besitzen, sind vom Kunden sicherzustellen. Der Kunde hat gegebenenfalls eine Grundstückseigentümergeklärung 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 Netkom 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.

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 Auftrags Erfüllung 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 Netkom zu 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.

### Einsatz vor Ort

Ist für die Installation oder Entstörung der Besuch eines Servicetechnikers erforderlich, vereinbart Netkom mit dem Kunden einen Termin. Können zum vereinbarten Termin die notwendigen Arbeiten des Servicetechnikers aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht ausgeführt werden, vereinbart Netkom mit dem Kunden einen neuen Termin. Netkom 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.

### Vertragsstrafen

Bei der Überschreitung des vereinbarten oder angekündigten Bereitstellungstermins und einer Verantwortlichkeit der Netkom für die Überschreitung mindert Netkom den einmaligen Einrichtungspreis.

Bei der Nichteinhaltung der vereinbarten Mindestverfügbarkeit oder der Entstörzeit und einer Verantwortlichkeit der Netkom für die Nichteinhaltung mindert Netkom den monatlichen Grundpreis.

Die Minderung erfolgt gemäß dem mit dem Kunden vereinbarten gewählten Servicelevel. Netkom verrechnet den getrennt ausgewiesenen Minderungsbetrag mit der Rechnung des nächsten Abrechnungszeitraums. Ansprüche des Kunden auf Schadenersatz bleiben hiervon unberührt.

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

Servicelevel	Business	Komfort	Premium
Mindestverfügbarkeit	99,00 %	99,00 %	99,50 %
Störungsannahme	tgl. 0 – 24 Uhr	tgl. 0 – 24 Uhr	tgl. 0 – 24 Uhr
Reaktionszeit	2 h	1 h	0,5 h
Störungsbehebung	Mo – Fr* 8 – 17 Uhr	24 h/365 d	24 h/365 d
Max. Entstörzeit	≤ 24 h	≤ 8 h	≤ 8 h
Zwischenmeldung	bei Überschreitung der Entstörzeit, danach täglich (Mo – Fr*)	bei Überschreitung der Entstörzeit, danach täglich (Mo – Fr*), auf Wunsch bei Statusänderung der Störung	bei Überschreitung der Entstörzeit, danach täglich (Mo – Fr*), auf Wunsch bei Statusänderung der Störung
Fertigmeldung	telefonisch	telefonisch, auf Wunsch Mail/Fax	telefonisch, auf Wunsch Mail/Fax
Vertragsstrafe bei Überschreitung des Bereitstellungstermins	Minderung des einmaligen Bereitstellungspreises um 3 % pro Arbeitstag der Überschreitung des vereinbarten Bereitstellungstermins, Minderung max. 100 %	Minderung des einmaligen Bereitstellungspreises um 3 % pro Arbeitstag der Überschreitung des vereinbarten Bereitstellungstermins, Minderung max. 100 %	Minderung des einmaligen Bereitstellungspreises um 3 % pro Arbeitstag der Überschreitung des vereinbarten Bereitstellungstermins, Minderung max. 100 %
Vertragsstrafe bei Überschreitung der Entstörzeit	Gutschrift über 10 % des monatlichen Grundpreises pro 24 h (Mo – Fr*), max. ein monatlicher Grundpreis pro Kalendermonat	Gutschrift über 20 % des monatlichen Grundpreises pro 24 h (Mo – Fr*), max. ein monatlicher Grundpreis pro Kalendermonat	Gutschrift über 30 % des monatlichen Grundpreises pro 24 h (Mo – Fr*), max. ein monatlicher Grundpreis pro Kalendermonat
Vertragsstrafe bei Überschreitung der jährlichen Verfügbarkeit	Gutschrift eines monatlichen Grundpreises pro Betriebsjahr	Gutschrift eines monatlichen Grundpreises pro Betriebsjahr	Gutschrift eines monatlichen Grundpreises pro Betriebsjahr

\* außer bundeseinheitliche Feiertage

gültig ab 01.11.2016