

1. Präambel

Die Telefon- und Internetanschlüsse der BBV sollen dem Auftraggeber ein Maximum an Sicherheit, Verfügbarkeit und Leistung garantieren. Nachfolgendes Service Level Agreement („SLA“) regelt die Gewährleistung der BBV und seiner Regionalgesellschaften für den Fall, dass die vereinbarte Verfügbarkeit nicht erreicht wird.

2. Vertragsgegenstand

Dieses SLA gilt während der Laufzeit der Telefon- und Internetanschlüsse unter der Produktbezeichnung OPTIMAX PRO, OPTIMAX PROPLUS und OPTIMAX GIGA PRO der Breitbandversorgung Thüringen GmbH, im Folgenden „BBV“ genannt. Es ist nicht auf andere BBV Geschäfts- oder Privatkunden-Produkte übertragbar.

3. Allgemeines zur Sicherheit des laufenden Betriebes

3.1. Sicherheit an den wichtigsten Standorten

- 24/7 Netzüberwachung aller aktiven Netzelemente
- Notstromversorgung mit Dieselgeneratoren und/oder Batterien an den zentralen Netzknoten
- Vollklimatisierte Räume
- Brandmelde- und Löschsyste
- Alarm- und Zugangssicherung

3.2. Sicherheitskonzept

- Alle Standorte, Netzwerke und Netzelemente sind mit größtmöglicher Redundanz und Betriebssicherheit ausgestattet.
- Das zugrundeliegende Konzept und die verwendeten Komponenten werden fortlaufend betrieblichen- und Kundenbedürfnissen angepasst.

4. Garantierte Service Levels

4.1. Verfügbarkeit des Netzwerkes

Die jährliche Verfügbarkeit der Dienste am Übergabepunkt beträgt 99,5%. Die Verfügbarkeit wird berechnet durch:

Monatsverfügbarkeit = (730 Stunden – Ausfallzeit in Stunden) / 730 Stunden

Die Netzwerkverfügbarkeit wird im Monatsmittel berechnet. Die vereinbarte Servicezeit enthält nicht die Zeit für geplante und dem Auftraggeber zuvor angekündigte Wartungsarbeiten und Instandsetzungsarbeiten sowie Notfallwartung, die erforderlich sind, um die Sicherheit und den Betrieb des Netzes der BBV wiederherzustellen, es sei denn, BBV hat im Falle von Instandsetzungsarbeiten die zu beseitigende Beeinträchtigung zu vertreten.

Notfallwartungen sind vorbeugende Maßnahmen zur Störungsvermeidung und können kurzfristig anberaumt werden.

Die Angabe der Verfügbarkeit bezieht sich nicht auf einzelne Komponenten, sondern auf die Gesamtfunktionalität des Systems, mithin die Möglichkeit des Auftraggebers, den Telefon- und Internetanschluss zu nutzen.

Störungen (Ausfallzeit in Stunden) umfassen die Gesamtheit der Zeit im Kalenderjahr in denen die Verfügbarkeit nicht gegeben ist, es sei denn, es handelt sich um Ausfallszeiten.

- aufgrund höherer Gewalt,
- aufgrund geplanter Betriebsunterbrechungen, Wartungsfenster oder Notfallwartung,
- aufgrund von Ereignissen oder Ursachen, die BBV nicht zu vertreten hat (insbesondere durch Fremdeinwirkung in Form einer mechanischen oder andersartigen Beschädigung/Zerstörung der aktiven Komponenten und/oder passiven Kabeltrassen),
- die durch eine vom Kunden geforderte Tätigkeit begründet sind, die nicht im Zusammenhang mit einer Störung stehen oder
- durch Zeitverzögerungen (z.B. keine Zugangsgewährung zu den technischen Einrichtungen), die nicht durch BBV zu vertreten sind.

Die jeweilige Nichtverfügbarkeit beginnt mit dem Eingang der Störungsmeldung und endet mit der Wiederherstellung der Verfügbarkeit.

Für alle Störungen, die außerhalb des Netzes der BBV liegen, übernimmt BBV keine Verantwortung, soweit diese von BBV nicht zu vertreten sind.

4.2. Austausch defekter Hardware

Für den Fall eines vom Auftraggeber nicht zu vertretenden Defektes an dem kundenseitigen Netzendgerät (Glasfasernetzabschlusseinheit) gilt Folgendes:

Maximale Reaktionszeit: 4 Stunden ab Meldung der Störung durch den Kunden

Maximale Reparaturzeit: 8 Stunden

Gesamt (Störzeitraum): maximal 12 Stunden

Reparaturen bzw. der Austausch des Netzendgeräts werden von Montag bis Freitag während der üblichen Geschäftszeiten vorgenommen. Diese sind Montag bis Freitag mit Ausnahme bundeseinheitlicher Feiertage jeweils 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr. Die Berechnung des Störungszeitraums wird an Werktagen jeweils um 18:00 Uhr ausgesetzt und am folgenden Werktag um 08:00 Uhr fortgesetzt.

4.3. Garantierte Bandbreite

Die in den Leistungsbeschreibungen aufgeführten Bandbreiten für Upload und Download werden nur innerhalb des Netzes der BBV und nur insofern garantiert, dass in der physikalischen Netzwerkverbindung von der Kundenschnittstelle bis zum netzseitigen Abschlusspunkt des Netzes der BBV keine bandbreitenreduzierenden Leitungsteilstücke oder Bauteile (z.B. Switches) mit geringerer Kapazität enthalten sind.

5. Leistungen von Dritten

BBV kann seine Dienste ganz oder teilweise durch einen oder mehrere Dritte erfüllen lassen. In diesem Fall gilt dieses SLA weiterhin.

6. Folge der Nichteinhaltung von Service Levels

Bei Nichteinhaltung der garantierten Netzwerkverfügbarkeit erhält der Auftraggeber eine Gutschrift, die mit der Rechnung für die nächste Rechnungsperiode verrechnet wird. Die Höhe der Gutschrift bemisst sich folgendermaßen:

- Beträgt die Ausfallzeit mehr als 45 Minuten pro Monat, aber weniger als 6 Stunden pro Monat:
Gutschrift in Höhe von 25% des monatlichen fixen Produktpreises.
- Beträgt die Ausfallzeit mehr als 6 Stunden pro Monat, aber weniger als 24 Stunden pro Monat:
Gutschrift in Höhe von 50% des monatlichen fixen Produktpreises.
- Beträgt die Ausfallzeit mehr als 24 Stunden pro Monat:
Gutschrift in Höhe von 100% des monatlichen fixen Produktpreises.
- Beträgt die Netzwerkverfügbarkeit in zwei aufeinanderfolgenden Monaten weniger als 95% (36 Stunden Ausfallzeit), ist der Auftraggeber zur fristlosen Kündigung des Vertrags berechtigt.