



# Service Level Agreement

Jänner 2005

Für folgende Services:

Leased Lines, MetroLAN, Corporate Internet Access, Breitband Internet, NetConnect,  
Corporate Office Voice, Breitband Office Voice, Customer Contact Solutions, Serverhousing

# Inhaltsverzeichnis

---

1	Einleitung .....	3
1.1	Services von Priority Telecom .....	4
2	Service-Übergabepunkte .....	5
3	Bereitstellung des Service .....	8
3.1	Bereitstellung des Service .....	8
4	Change Management .....	9
4.1	Übersiedlung des Service .....	9
4.2	Vorlaufzeit bei Änderungen .....	9
4.3	Anforderung von Änderungen .....	9
5	Verfügbarkeit und Service Levels .....	10
5.1	Verfügbarkeit .....	10
5.2	Vorgangsweise im Fall von Störungen .....	10
5.3	Höhere Gewalt .....	11
5.4	Service Levels Corporate Services .....	11
5.5	Service Levels Breitband Services .....	11
5.6	Statusmeldungen und Störungsbehebung .....	11
5.7	Reparaturzeiten und Gutschriften .....	12
6	Wartungsarbeiten .....	13
6.1	Information über geplante Wartungsarbeiten .....	13
6.2	Wartungsfenster und geplante Dauer .....	13
6.3	Wartungsarbeiten in Notfällen .....	13
6.4	Fernüberwachung .....	13
7	Kontaktdaten .....	13

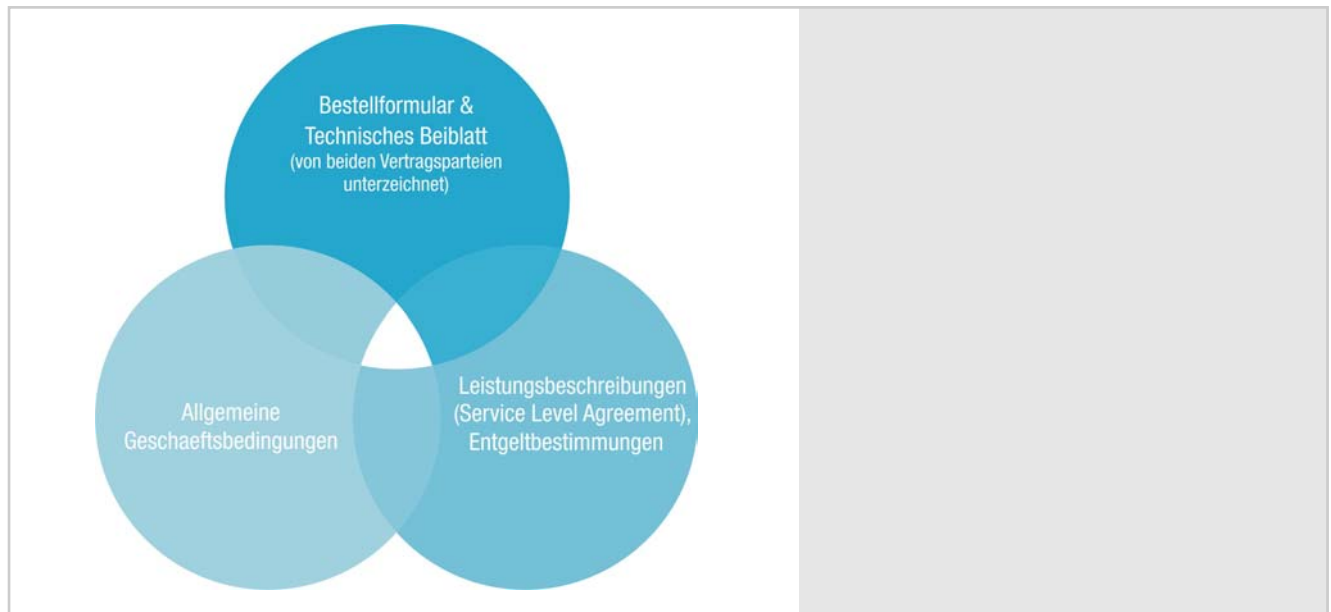


# 1 Einleitung

Dieses Service Level Agreement („SLA“) ist Bestandteil der jeweiligen Leistungsbeschreibungen und damit Vertragsbestandteil. Es werden Servicequalität und Abläufe geregelt.

Weitergehende servicespezifische Regelungen sind in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Priority Telecom GmbH sowie in dem zwischen dem Kunden und Priority Telecom geschlossenen Vertrag zu finden.

Vereinbarungen, die direkt im Vertrag getroffen werden, gehen diesen SLAs vor.



## 1.1 Services von Priority Telecom

Diese SLAs gelten für die nachfolgenden Services von Priority Telecom:

### Leased Lines

- Bandbreiten von 2 Mbit/s bis zu 2,5 Gbit/s
- Übertragung von unternehmenskritischen Informationen sowie Sprach- und Datenapplikationen
- Lösungen zum Aufbau und Management eines eigenen Netzwerkes

### MetroLAN

- Bandbreiten von 2 Mbit/s bis zu 1 Gbit/s
- Netzwerklösung basierend auf Ethernet-Technologie
- Garantierte Bandbreite

### NetConnect (IP VPN)

- Verbindung mehrerer Unternehmensstandorte bzw. Homeworker, Partnerunternehmen, etc. für Sprach- und Datenapplikationen
- Geringe Investitionskosten
- Erweiterungen einfach und kostengünstig durchführbar

### Corporate Internet Access

- End-to-End gemanagte Internetlösung
- Skalierbare Bandbreiten von 512 kBit/s bis zu 155 Mbit/s
- Garantierte Bandbreite

### Corporate Office Voice (ISDN-Multianschluss)

- Digitale Übertragung von Sprache, Text, Daten und Bildern
- Hochqualitative Anbindung mit 30 separaten Sprachkanälen an das konzerneigene Glasfasernetz von Priority Telecom

### Breitband Internet

- Internetstandleitung
- Vielzahl an Standard- und Zusatzdiensten

### Breitband Office Voice (Analog- und ISDN-Basisanschluss)

- Digitale Übertragung von Sprache, Text, Daten und Bildern
- 1 bzw. 2 separate Sprachkanäle
- Direktanbindung an das konzerneigene HFC-Netz
- Verwendung von mehreren Endgeräten oder Anschluss einer Nebenstellenanlage

### Customer Contact Solutions

- Servicenummern für unterschiedliche Anwendungsbereiche (08X0/09X0/09X1)
- Vielzahl an Routing-Features (z.B. Interactive Voice Response (IVR), Voice Prompts)
- Vielzahl an Management-Features
- Benutzerfreundliches Webtool

### Serverhousing

- Professioneller und sicherer Standplatz für Telekommunikationsequipment
- 24x7 Zugang

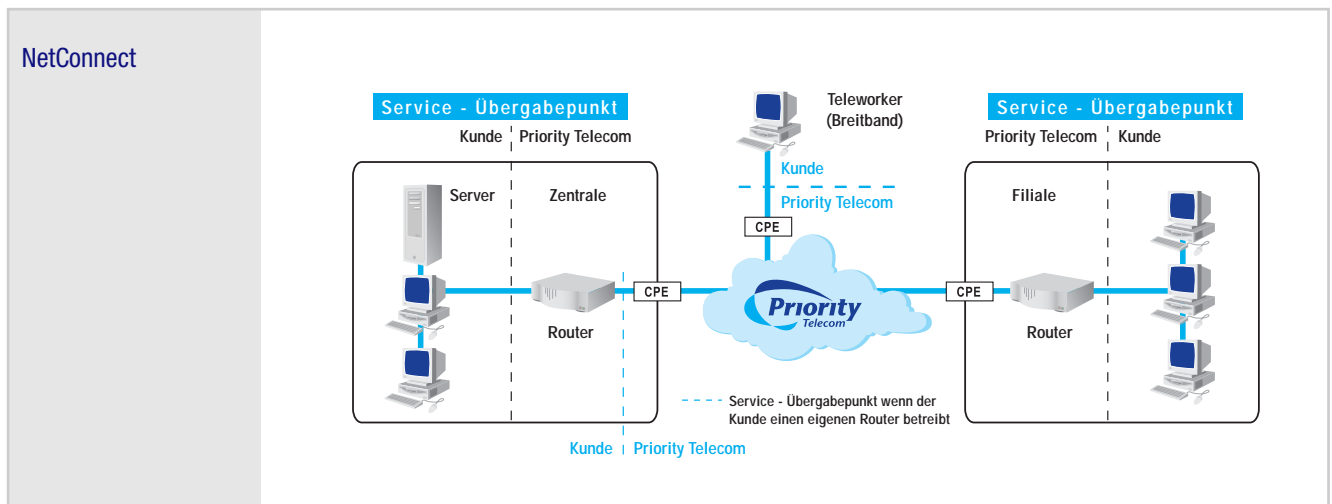
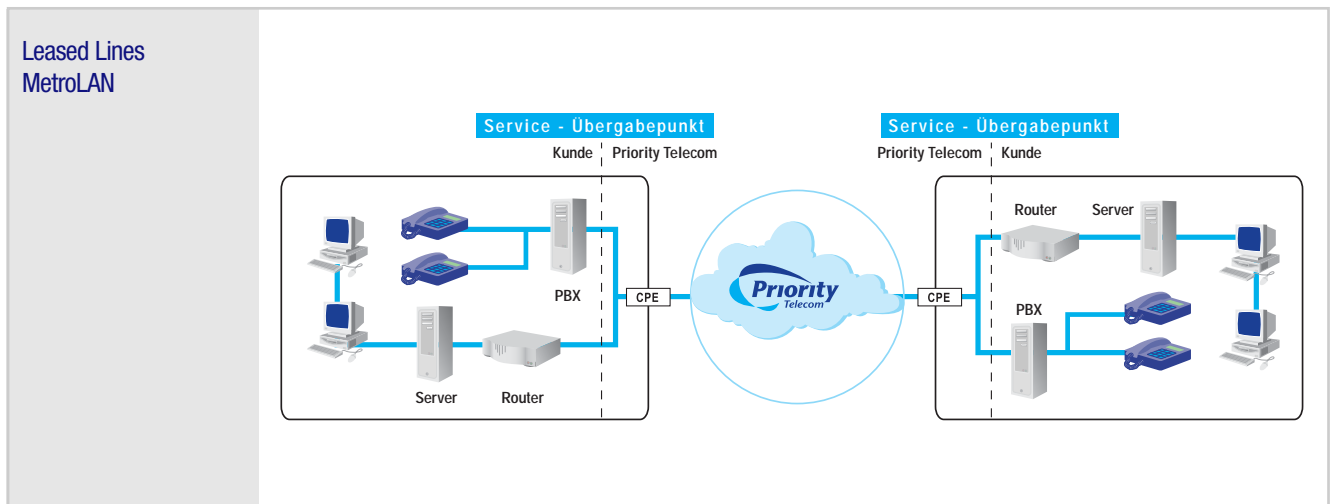
Priority Telecom wählt nach ihrem eigenen Ermessen das jeweils am besten geeignete Medium für die Anbindung des Kundenstandortes aus, um ein hochqualitatives Service zu gewährleisten (SDH, Kupfer, Coax oder eine alternative Technologie).

Priority Telecom stellt alle oben angeführten Services auf einer End-to-End Basis her.



## 2 Service-Übergabepunkte

Die nachfolgend angeführten Abbildungen zeigen den virtuellen Service-Übergabepunkt der Services und die damit verbundenen Verantwortlichkeiten für den Kunden und für Priority Telecom in Hinblick auf die Netzwerkinfrastruktur, das Equipment und die Peripheriegeräte. Priority Telecom ist für die Bereitstellung und den Betrieb des vertraglich vereinbarten Service auf der Seite von Priority Telecom des Service-Übergabepunktes wie in den angeführten Abbildungen verantwortlich.



Network Solutions



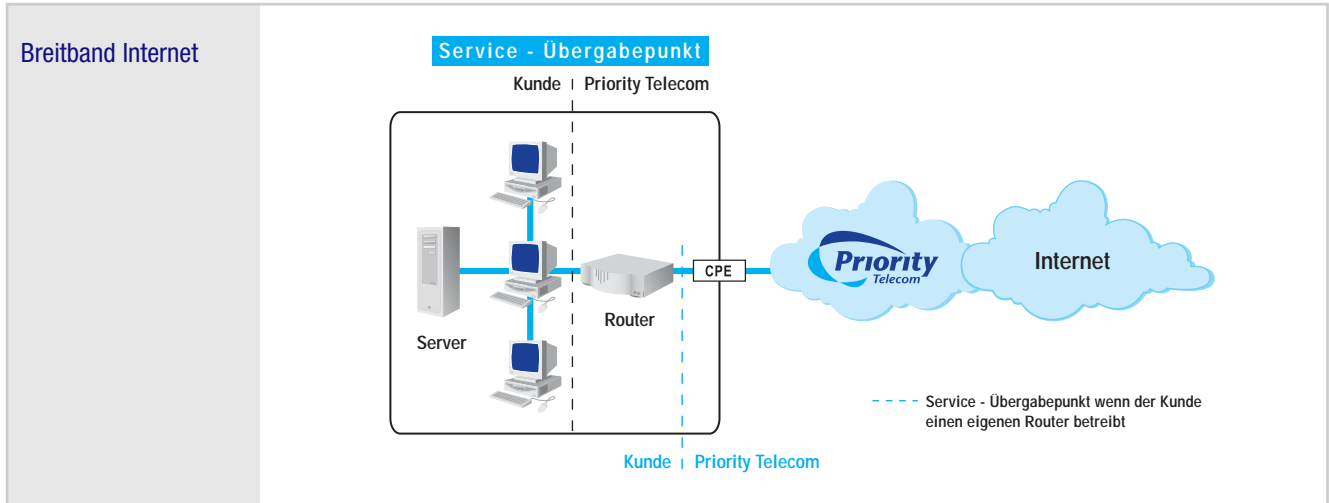
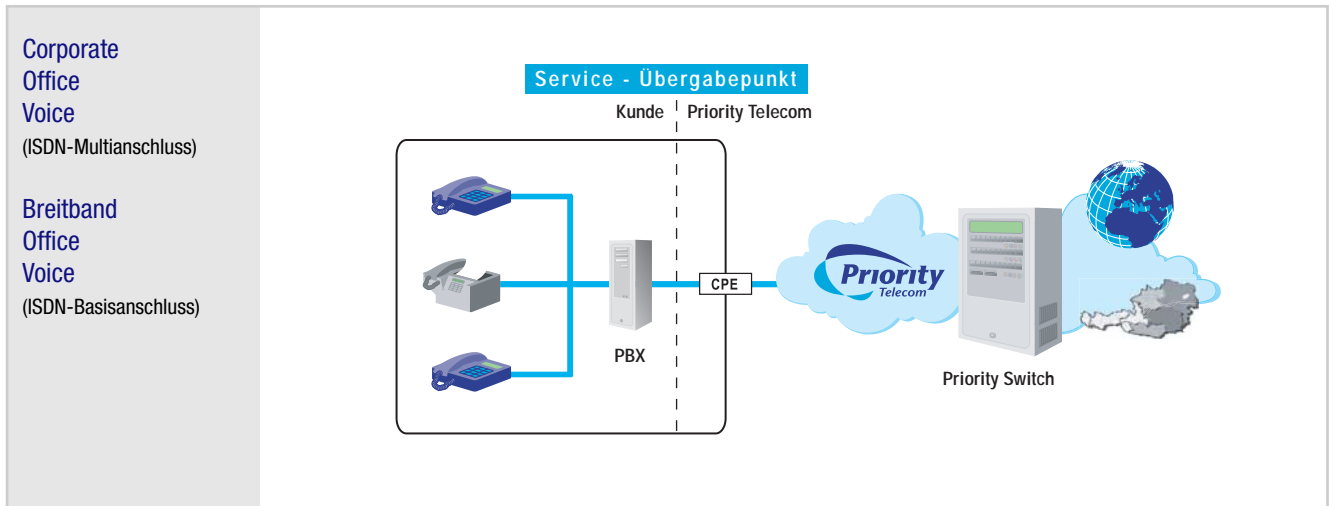
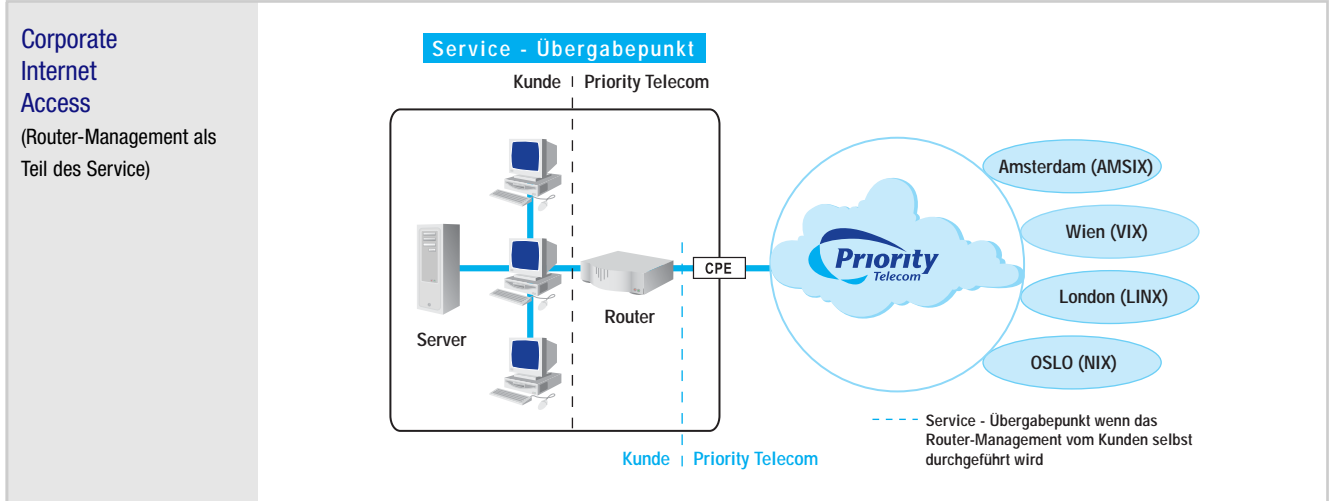
Corporate Office Solutions



Customer Contact Solutions



Solutions for Business Ambitions



Network Solutions



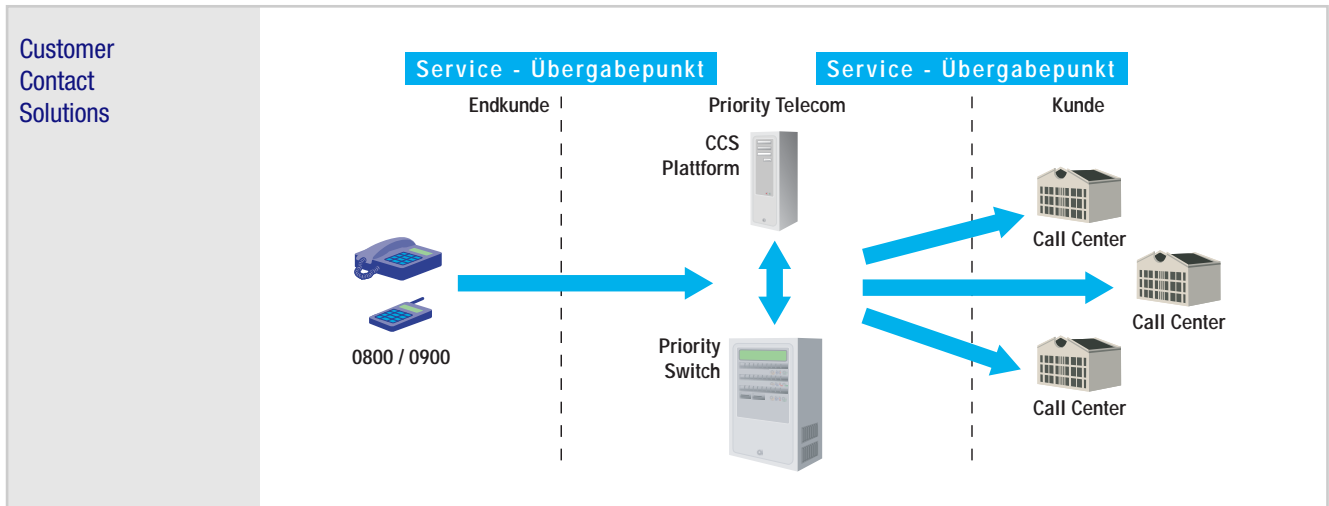
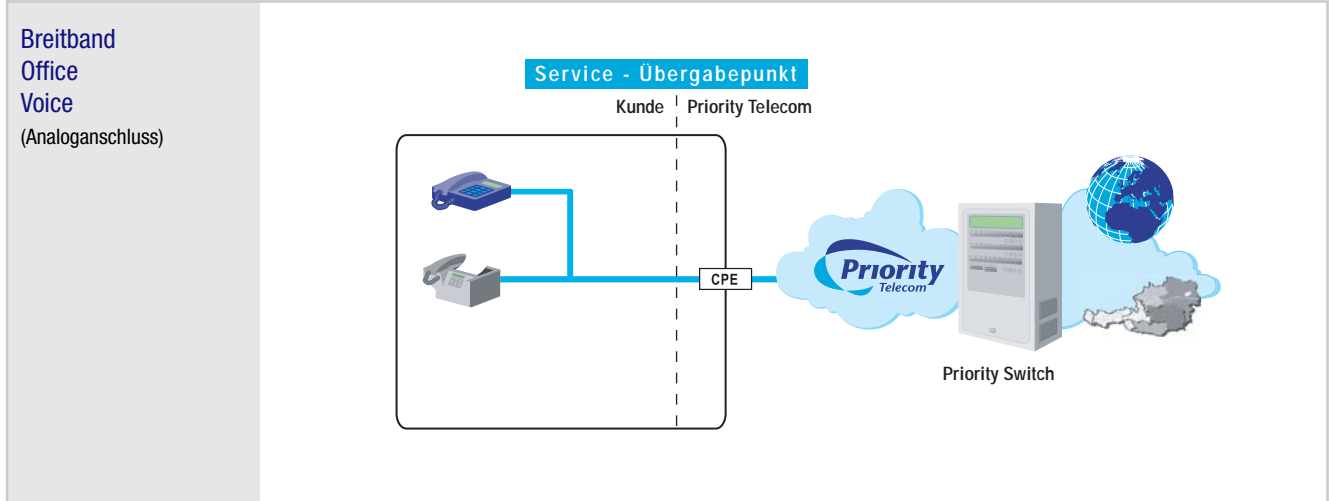
Corporate Office Solutions



Customer Contact Solutions



Solutions for Business Ambitions



## 3 Bereitstellung des Service

Priority Telecom beginnt mit dem Bereitstellungsprozess des Service nach Erhalt des vollständig ausgefüllten und firmenmäßig unterzeichneten Bestellformulars und der damit akzeptierten Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Priority Telecom GmbH. Angaben über technische Details, Geräte und Informationen über den Kundenstandort, die für die Bereitstellung des Services bzw. für diese SLAs relevant sind, müssen ausschließlich im Bestellformular oder im technischen Beiblatt, falls vorgesehen, angeführt werden.

Befindet sich die Anschlussadresse der Services zum Zeitpunkt des Einlangens der Bestellung im Netzausbaugebiet von Priority Telecom, so erfolgt die betriebsfähige Bereitstellung nach beidseitiger Vereinbarung an dem vom Kunden angegebenen Wunschtermin, spätestens jedoch nach in nachfolgender Tabelle angeführtem Zeitraum, ab Vorliegen aller vom Kunden zu erbringenden Voraussetzungen. Sind für die Herstellung des Service die Durchführung von Grabungsarbeiten, Installationsarbeiten – die über die Standardinstallation hinausgehen – oder Leistungen durch Dritte notwendig, so verlängert sich die Frist um den für die Durchführung dieser Arbeiten notwendigen Zeitraum.

Service	Maximale Dauer bis zur Bereitstellung
ISDN-Multianschluss	9 Wochen
Analoganschluss, ISDN-Basisanschluss	15 Werktage*
Corporate Internet Access, Leased Lines und MetroLAN	9 Wochen
Customer Contact Solutions	10 Werktage*
Breitband Internet	15 Werktage*
Serverhousing	9 Wochen

\*ausgenommen Samstage, 24. und 31. Dezember

Im ersten Schritt des Bereitstellungsprozesses legt Priority Telecom die Bereitstellungsmethode und das benötigte Equipment am Kundenstandort fest und führt, falls notwendig, eine Standortbegehung durch. Das vom Kunden im Bestellformular als Wunschtermin der Lieferung angeführte Datum stellt kein garantiertes Lieferdatum dar. Spätestens zehn Werktage ab Erhalt des vollständig ausgefüllten und unterzeichneten Bestellformulars und Vorliegen aller vom Kunden zu erbringenden Voraussetzungen teilt Priority Telecom dem Kunden den geplanten Liefertermin mit.

### 3.1 Bereitstellung des Service

Priority Telecom oder durch Priority Telecom beauftragte Dritte verständigen den Kunden umgehend, mündlich oder schriftlich, nach erfolgreicher Installation (inkl. Angabe des Datums). Die Mitarbeiter des Customer Service Teams stehen Ihnen darüber hinaus gerne zur Verfügung um Fragen in diesem Zusammenhang zu beantworten.





## 4 Change Management

Priority Telecom ist bemüht, geringfügige Änderungen des Service innerhalb von fünf (5) Werktagen durchzuführen. Änderungen dieser Art sind vom Vertragspartner in Schriftform via Brief, Fax oder E-Mail anzufordern.

Der Zeitraum für umfassende Änderungen wie Übersiedlung des Service, Kapazitätserweiterungen und Änderungen, die zu Erweiterungen in der Netzinfrastruktur von Priority Telecom führen, können unter Umständen über fünf (5) Werktage hinausgehen. Änderungen mit Auswirkungen auf die Entgelte bedürfen des Abschlusses eines neuen Vertrages mit einer neuen Mindestvertragslaufzeit. Der Kunde stellt sicher, dass Änderungen ausschließlich durch autorisierte Personen seines Unternehmens in Auftrag gegeben werden.

Nach Fertigstellung einer Änderung durch Priority Telecom wird dies dem Vertragspartner per Telefon, E-Mail oder Fax bestätigt.

### 4.1 Übersiedlung des Service

Die Übersiedlung eines Service stellt eine umfassende Änderung dar und wird als Kündigung des bestehenden Vertrages mit gleichzeitigem Abschluss eines neuen Vertrages behandelt. Der neu abgeschlossene Vertrag unterliegt den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Priority Telecom GmbH.

### 4.2 Vorlaufzeit bei Änderungen

Priority Telecom ist bemüht, während der Geschäftszeiten folgende Vorlaufzeiten einzuhalten:

Kategorie	Vorlaufzeit	Beispiel
Konfigurationsänderung (falls remote durchführbar)	4 Arbeitsstunden oder weniger	- Änderung von Port-Einstellungen - Änderung von DHCP-Optionen - Änderung einer CCS Zielrufnummer - Modifikation einer Zugangsliste
Geringfügige Änderungen	5 Werktage oder weniger	- Änderung der Rechnungsadresse - Bestellung eines Zusatzfeatures
Umfassende Änderungen	Mehr als 5 Werktage	- Kapazitätserweiterung - Übersiedlung des Service

### 4.3 Anforderung von Änderungen

Für umfassende Änderungen des Service gilt als Ansprechpartner des Kunden der jeweilige Account Manager, für geringfügige Änderungen und Konfigurationsänderungen, die remote durchgeführt werden können, das Priority Telecom Customer Service.



## 5 Verfügbarkeit und Service Levels

### 5.1 Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit wird in Prozentzahlen des Zeitraums, in dem der Dienst innerhalb eines Jahres verfügbar war, angegeben.

$$\text{Berechnung der mittleren Verfügbarkeit in \%} = 100\% - \frac{\text{Summe der Ausfälle (Kategorie 1) pro Vertragsjahr in Minuten}}{\text{Gesamtminuten des Vertragsjahres}}$$

Die Verfügbarkeit der Service Levels „Standard“, „Erweitert“ und „Premium“ wird von der physischen Leitungsanbindung für jedes einzelne Service auf Jahresbasis berechnet.

### 5.2 Vorgangsweise im Fall von Störungen

Der Vertragspartner informiert Priority Telecom sofort über einen bei ihm selbst entdeckten Störfall per Telefon (Gratis Business Hotline 0800 252 252). Bei der Meldung einer Störung an Priority Telecom hat der Vertragspartner die Daten anzugeben, die für die Identifizierung des betroffenen Dienstes erforderlich sind. Ein von dem Vertragspartner an Priority Telecom gemeldeter Störfall wird in einem Trouble Ticket dokumentiert. Priority Telecom bedauert, dass ohne eine solche Meldung eine Registrierung nicht möglich ist.

Priority Telecom informiert den Kunden laufend bis die Störung behoben wurde. Der Zeitraum von der Eröffnung eines Trouble Tickets von Priority Telecom bis zur Behebung des Störfalls wird als Reparaturzeit bezeichnet.

Störungen, die in einem Trouble Ticket dokumentiert werden, werden wie folgt kategorisiert:

Kategorie 1	Serviceausfall, kein Service verfügbar, z.B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kein ein- oder ausgehender Verbindungsaufbau bei Telefoneservices möglich</li> <li>• Nicht-Erreichbarkeit der Servicenummer oder Ausfall der Funktion der CCS Plattform bei Customer Contact Solutions</li> <li>• Keine Verbindung ins Internet bei Corporate Internet Access (Ausfall der Internetanbindung mit Packet Loss &gt; 50%)</li> <li>• Keine Datenübertragung bei Leased Lines möglich</li> <li>• Keine Verbindung von/zu anderen Standorten innerhalb von NetConnect</li> </ul>
Kategorie 2	Servicebeeinträchtigung, Service teilweise verfügbar, z.B.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbindungsaufbauprobleme zu bestimmten Destinationen bei Telefoneservices</li> <li>• Funktionsstörung eines Features aber Erreichbarkeit bei Customer Contact Solutions</li> <li>• Packet Loss auf der physischen Verbindung zur Netzinfrastruktur bei CIA (Packet Loss der Internetanbindung &lt; 50%)</li> <li>• Übertragungsfehler bei Leased Lines</li> <li>• Beeinträchtigter Durchsatz von/zu anderen Standorten innerhalb von NetConnect</li> </ul>



### 5.3 Höhere Gewalt

Wenn infolge höherer Gewalt Lieferungen oder Leistungen nicht oder nur teilweise erbracht werden können, wird die Verpflichtung zur Leistung für die Dauer des Ereignisses höherer Gewalt ausgesetzt bzw. aufgeschoben.

Zu Ereignissen höherer Gewalt zählen ohne Einschränkung Ereignisse überirdischer Gewalt, wie zum Beispiel Feuer, Flut, Erdbeben, Sturm, Blitzschlag, Epidemien, Krieg, der Ausbruch von Feindlichkeiten (unabhängig davon, ob es zu einer Kriegserklärung kommt oder nicht), Aufstände, Streiks oder Unruhen anderer Art, Sabotage, das nicht Erhalten von behördlichen wie auch privaten Genehmigungen oder Ermächtigungen, vorausgesetzt, dass dies nicht auf Pflichtversäumnis oder Unterlassung seitens des darum ansuchenden Vertragspartners zurückzuführen ist; Veränderungen in der Gesetzes- und Verordnungslage oder auf politischer Ebene, Schäden, die durch Tiere (Nagetiere, etc.) verursacht werden, sowie alle jene Ereignisse, die außerhalb des direkten geschäftlichen Einflussbereichs des betroffenen Vertragspartners liegen.

Kann einer der beiden Vertragspartner unter Berufung auf diesen Vertragspunkt seinen vertraglichen Pflichten nicht nachkommen, so hat er den anderen Vertragspartner unmittelbar über diese Umstände schriftlich zu benachrichtigen; ebenso hat dieser den anderen Vertragspartner schriftlich vom Ende eines solchen Ereignisses in Kenntnis zu setzen.

### 5.4 Service Levels Corporate Services

Der Kunde von Priority Telecom kann zwischen folgenden Service Levels für Corporate Services auswählen (nicht jedes Service Level ist für jedes Produkt verfügbar):

#### CORPORATE SERVICES

SLA	Standard	Erweitert	Premium
Verfügbarkeit in %	99,8%	99,9%	99,98%
Servicezeiten	24x7	24x7	24x7
Reparaturzeiten	24x7	24x7	24x7
Reparaturdauer	< 8 Stunden	< 4 Stunden	< 2 Stunden
Gutschrift*	Nein	Ja	Ja

\* Die Gutschrift bezieht sich auf Reparaturzeiten (basierend auf den oben angeführten Reparaturzeiten)

Für die Customer Contact Solutions ist das Service Level Corporate „Erweitert“ zutreffend.

### 5.5 Service Levels Breitband Services

Der Kunde von Priority Telecom kann zwischen folgenden Service Levels für Breitband Services auswählen (nicht jedes Service Level ist für jedes Produkt verfügbar):

#### BREITBAND SERVICES

SLA	Standard	Erweitert	Premium
Verfügbarkeit in %	99,6%	99,8%	99,9%
Servicezeiten	Geschäftszeiten	24x7	24x7
Reparaturzeiten	Geschäftszeiten	Mo-Sa 8.00 – 19.00	24x7
Reparaturdauer	< 10 Stunden	< 8 Stunden	< 6 Stunden
Gutschrift*	Nein	Nein	Ja

\* Die Gutschrift bezieht sich auf die Reparaturzeiten (basierend auf den oben angeführten Reparaturzeiten)

### 5.6 Statusmeldungen und Störungsbehebung

Priority Telecom informiert im Fall einer Störung den Ansprechpartner des betroffenen Unternehmens, der bei der Störungsmeldung bekannt gegeben wurde, laufend. Priority Telecom meldet dem Vertragspartner telefonisch, per Fax oder per E-Mail, dass ein Störfall behoben wurde.



## 5.7 Reparaturzeiten und Gutschriften

Sollte die Behebung eines Störfalls der Kategorie 1 länger als in oben angeführter Tabelle andauern, kann der Vertragspartner schriftlich innerhalb von neunzig (90) Werktagen nach Wiederherstellung des Dienstes bei Priority Telecom eine Gutschrift gemäß den in der folgenden Tabelle angeführten Beträgen beantragen (abhängig von der Anbindungsart des Service und des gewählten Service Levels). Der Antrag muss ausreichend Information über das von der Unterschreitung der Verfügbarkeit betroffene Service enthalten. Die Gutschrift wird maximal 100 % des monatlichen Grundentgelts für diesen Dienst betragen. Sie wird in den, auf den schriftlichen Antrag folgenden Monaten, gewährt.

Überschreitung der max. Reparaturzeit lt. Service Levels	Gutschrift für Ausfälle der Kategorie 1
Erste Stunde der Überschreitung der Reparaturzeit	10% des monatlichen Grundentgeltes
Nachfolgende Stunden der Überschreitung der Reparaturzeit	5 % pro Stunde des monatlichen Grundentgeltes, maximal 100% des monatlichen Grundentgeltes, des betroffenen Service *

\* für mehrere, voneinander abhängige Services betrifft die Gutschrift nur jenes Service, dessen Verfügbarkeit gestört war und nicht für alle Services, die Bestandteile des Gesamtservice darstellen. Die Gutschrift erstreckt sich ausschließlich auf das Grundentgelt des betroffenen Service.

Priority Telecom ist darum bemüht, die vertraglich vereinbarten Dienste gemäß den technischen Spezifikationen ohne Unterbrechungen aufrecht zu erhalten.

Eine Störung liegt nicht vor, wenn eine Unterbrechung des Dienstes auf folgendes zurückzuführen ist:

- Ausfall der Stromversorgung für die Peripheriegeräte oder das Nicht- bzw. fehlerhafte Funktionieren der Peripheriegeräte;
- Ausfall der Stromversorgung des Gebäudes;
- Wartungsarbeiten (insoweit die Unterbrechungen die unter Punkt 5.4 bzw. 5.5 angeführten maximalen Ausfallzeiten nicht überschreiten);
- mangelhafte Erfüllung der Anforderungen, die in Bezug auf die Umgebung des Gebäudes vorliegen;
- ein Gebrechen, das (1) am Kabeleintrittspunkt, auf der Strecke (2) vom Kabeleintrittspunkt zum Übergabepunkt und (3) vom Übergabepunkt zu den Peripheriegeräten auftritt, welches nicht im direkten Verantwortungsbereich der Priority Telecom liegt und über die Priority Telecom keine Verfügungsgewalt besitzt (Schäden auf Grund von Bauarbeiten, Wasser, Überhitzung, Nagetieren, usw.);
- höhere Gewalt, wie in 5.3 dieser SLA festgelegt, wie z.B. ein Ausfall der Telekommunikationsinfrastruktur anderer Operatoren bzw. Provider bzw. Gebrechen an einer Kupferzugangsleitung, die nicht unter der Verfügungsgewalt von Priority Telecom steht (z.B. entbündelte Leitung von der Telekom Austria)

Priority Telecom ist jederzeit berechtigt den Kundenstandort zu besichtigen bzw. Reparaturarbeiten an diesem durchzuführen. Der Vertragspartner hat Priority Telecom den Zugang zu seinen Räumlichkeiten zur Durchführung von Reparatur- und Wartungsarbeiten jederzeit zu gewähren. Zur Verkürzung der Reparaturzeit unterstützt der Vertragspartner Priority Telecom bestmöglich. Beide Parteien sind darum bemüht, im Störfall den Schaden und dessen Kosten so gering wie möglich zu halten.



## 6 Wartungsarbeiten

---

Um ein hochwertiges Service zu gewährleisten, führt Priority Telecom von Zeit zu Zeit Wartungsarbeiten und Erweiterungen in der Netzinfrastruktur durch. Priority Telecom ist bemüht, Wartungsarbeiten außerhalb der gewöhnlichen Geschäftszeiten durchzuführen und ist bestrebt, nach technischen und wirtschaftlichen Möglichkeiten gemeinsam mit dem Kunden Zeiten festzusetzen, um Störfälle und andere Unannehmlichkeiten aufgrund von Wartungsarbeiten zu minimieren (bei Corporate Services). Priority Telecom ist bemüht, Unterbrechungen aufgrund von Wartungsarbeiten so kurz wie möglich zu halten um ein Service auf höchstem Niveau bereitzustellen. Dafür muss der Zugang zu den Kundenstandorten jederzeit möglich sein.

### 6.1 Information über geplante Wartungsarbeiten

Priority Telecom informiert den Vertragspartner fünf (5) Tage im voraus über geplante Wartungsarbeiten (bei Corporate Services).

### 6.2 Wartungsfenster und geplante Dauer

Priority Telecom behält sich vor, Wartungsarbeiten zwischen 00.00 und 06.00 Uhr morgens durchzuführen. Die Gesamtdauer von geplanten Wartungsarbeiten, die zu einer Serviceunterbrechung führen, beträgt durchschnittlich sechs (6) Stunden im Jahr.

### 6.3 Wartungsarbeiten in Notfällen

In Notfällen ist es unumgänglich, Wartungsarbeiten kurzfristig durchzuführen. Priority behält sich das Recht vor, diese zu jeder Zeit ohne vorherige Verständigung des Kunden durchzuführen, ist jedoch darum bemüht, den Kunden trotzdem vorher zu informieren.

### 6.4 Fernüberwachung

Die proaktive Überwachung des Priority Telecom-Netzwerkes erfolgt 24 Stunden täglich und 7 Tage pro Woche mittels hochspezialisierten Monitoring-Systemen.

## 7 Kontaktdaten

---

Priority Telecom GmbH  
Erlachplatz 2-4  
A-1100 Wien

Gratis Business Hotline: 0800 252 252  
Fax: +43-(0)1-252 52 252  
E-Mail: [businessinfo@priority.at](mailto:businessinfo@priority.at)  
Internet: [www.priority.at](http://www.priority.at)



Network Solutions



Corporate Office Solutions



Customer Contact Solutions



Solutions for Business Ambitions

