



COLT Telecom Austria GmbH
Kärntner Ring 12
A-1010 Wien

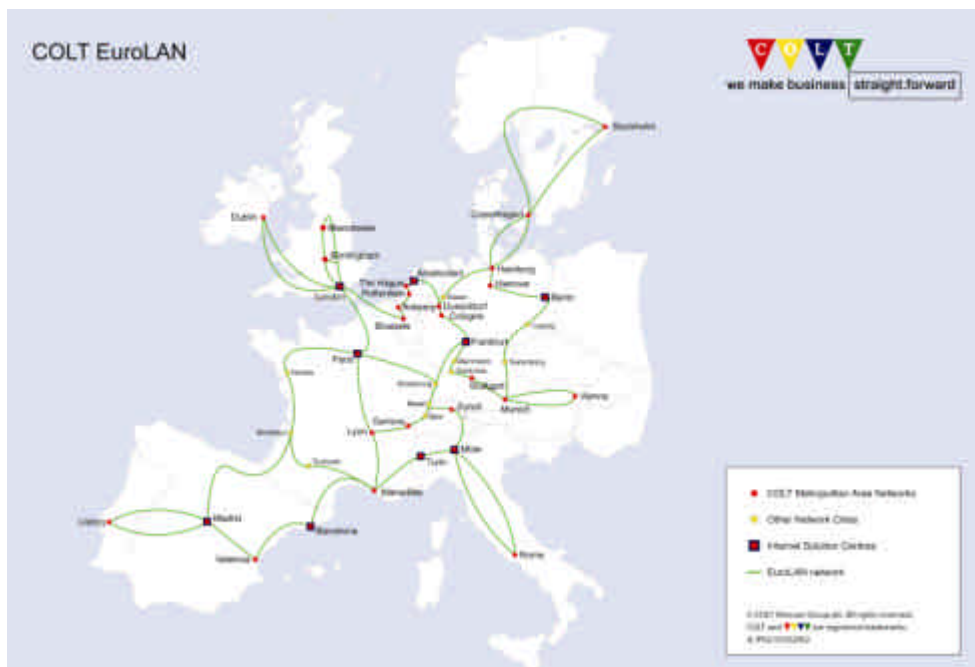
Tel.: +43 1 20500-0
Fax: +43 1 20 500-199
e-mail: office@colt.at
Homepage: www.colt.at

Service Level Agreements

COLT EuroLANLink

Inhaltsverzeichnis

VERFÜGBARKEITEN	3
BEREITSTELLUNGSZEIT	3
TECHNISCHE HOTLINE	3
ENTSTÖRUNGSZEIT	4
WARTUNGSFENSTER	4
ESKALATIONSPROZEDUR	4



Verfügbarkeiten

Die jährliche Verfügbarkeit des COLT Netzes beträgt mindestens 99,99% und die jährliche Verfügbarkeit des COLT **EuroLANLink** Services beträgt mindestens 99,9%. Die Dienstverfügbarkeit beschreibt den prozentuellen Anteil, zu dem der Dienst im vereinbarten Leistungsumfang in der Meßperiode zur Verfügung steht. Die Dienstverfügbarkeit bezieht sich ausschließlich auf die Verfügbarkeit der COLT-eigenen Komponenten und Infrastruktur bis zum vereinbarten COLT PoP (Point of Presentation)

Die Dienstverfügbarkeit wird am Ende einer Meßperiode ermittelt. Eine Meßperiode dauert jeweils ein Jahr bzw. 525.600 Minuten beginnend mit dem Bereitstellungsdatum des Dienstes.

Die Dienstverfügbarkeit wird nach folgender Formel kalkuliert und auf die zweite Nachkommastelle gerundet. Dabei ist unter dem Begriff Ausfallzeit die Summe aller Reparaturzeiten eines Dienstes innerhalb der Messperiode zu verstehen.

$$\text{Dienstverfügbarkeit} = \frac{\text{Meßperiode} - \text{Ausfallzeit}}{\text{Meßperiode}} \times 100\%$$

Die Dienstverfügbarkeit wird nicht eingeschränkt durch

- ▼ Fehler, welche nicht im Verantwortungsbereich von COLT liegen
- ▼ unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden
- ▼ Serviceunterbrechungen welche durch höhere Gewalt hervorgerufen werden

Bereitstellungszeit

Der Bereitstellungszeitraum hängt davon ab, ob die zu verbindenden Gebäude bereits an das COLT-Netz angeschlossen sind.

Die Bereitstellungszeit des COLT Services zwischen Standorten, welche bereits an das COLT-Netz angeschlossen sind, beträgt in der Regel 25 Arbeitstage ab Auftragsbestätigung durch COLT, bei Präsentation am vereinbarten COLT PoP („Point of Presentation“ = Übergabepunkt beim Kunden). Zusätzliche Arbeiten (wie z.B. interne Verkabelungsarbeiten) werden nach Aufwand berechnet und können die Bereitstellungszeit verlängern.

Technische Hotline

Eine technische Hotline steht dem Kunden 24 Stunden, an 365 Tagen im Jahr, unter der kostenfreien Servicenummer 0800 22 1025 zur Verfügung.

Entstörungszeit

Die Dienste werden 24 Stunden, an 365 Tage im Jahr überwacht. Jeder Fehler wird in einem Fehlererfassungssystem dokumentiert.

Die mittlere Reparaturzeit (MTTR - Mean Time To Repair) wird auf Jahresbasis berechnet und beträgt maximal vier Stunden, sofern der Fehler bei COLT begründet liegt. Die Reparaturzeit beginnt mit dem frühesten Zeitpunkt, an dem COLT von der Störung Kenntnis erlangt. Sie endet mit der vollständigen Wiederherstellung des vereinbarten Leistungsumfanges. Unmittelbar nach Behebung der Störung wird der Kunde hierüber in der Regel telefonisch informiert. Die Einhaltung der mittleren Reparaturzeit setzt die Erfüllung aller Mitwirkungspflichten des Kunden voraus. Dazu gehört insbesondere, daß der Kunde dem Techniker von COLT oder des von COLT eingesetzten Erfüllungsgehilfen ungehinderten Zutritt zu den Räumlichkeiten, in denen sich das Equipment von COLT befindet, gewährt sowie daß der Kunde bei der Störungsanalyse in zumutbarem Umfang mitwirkt. Erfüllt der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht, so werden die hieraus ggf. resultierenden verlängerten Ausfallzeiten bei der Berechnung der dem Kunden zugesagten Dienstverfügbarkeit nicht berücksichtigt.

Wartungsfenster

Zur Optimierung und Leistungssteigerung des Netzes und der angebotenen Dienste sieht COLT Telecom Wartungsfenster (i.d.R. zwischen 22.00 - 6.00 Uhr) außerhalb der üblichen Geschäftszeiten vor. Diese werden mit dem Kunden abgestimmt und mindestens 24 Stunden im Voraus mitgeteilt.

Während der Wartungszeit wird COLT Telecom die Möglichkeit eingeräumt, die technischen Einrichtungen im notwendigen und auf ein Minimum begrenzten Umfang außer Betrieb zu nehmen. Wartungsfenster zählen nicht als Ausfallzeiten.

Eskalationsprozedur

Die Eskalationsprozedur für Störungen mit Unterbrechung des COLT-Dienstes stellt eine rasche Fehlerbehebung sicher. Eine Eskalation durch den bearbeitenden COLT Mitarbeiter erfolgt grundsätzlich, wenn eine Überschreitung der vereinbarten mittleren Reparaturzeit (MTTR) droht. In diesem Fall erfolgt sie in folgenden Schritten und spätestens zu den angegebenen Zeiten:

Eskalationsstufe	Zeit (Minuten)	Eskalationsstellen
1	20	<ul style="list-style-type: none"> NCC Manager
2	60	<ul style="list-style-type: none"> Operations Director
3	90	<ul style="list-style-type: none"> Managing Director