

Besondere Geschäftsbedingungen und Service Level Agreement der COLT TELECOM GmbH für COLTLANLink & COLTLANLinkGigabit

(Stand Juli 2001)

I Besondere Geschäftsbedingungen

1 Geltungsbereich

COLT erbringt Leistungen für COLTLANLink, indem COLT dem Kunden Zugang zu den Telekommunikations-Festnetzen von COLT gegebenenfalls unter Inanspruchnahme von Netzen und Übertragungswegen anderer Anbieter von Telekommunikations-leistungen ermöglicht.

2 Vertragsbeginn, Laufzeit und Kündigung

2.1 Das Vertragsverhältnis wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 12 (zwölf) Monate ab dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde die Leistungen von COLT in Anspruch nehmen kann ("Bereitstellung").

2.2 Erstmals zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit ist jede der Vertragsparteien berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von einem (1) Monat zum Monatsende schriftlich zu kündigen.

3 Preise und Zahlungsbedingungen

Die monatlichen Preise werden, soweit nicht anders vereinbart, monatlich im voraus in Rechnung gestellt. Für den ersten Vertragsmonat berechnet sich der monatliche Preis zeiteilig. Der einmalige Installationspreis wird dem Kunden mit der Abrechnung des ersten Vertragsmonats belastet.

II Service Vereinbarungen

1 Dienstbeschreibung

Bei COLTLANLink-Diensten handelt es sich um qualitativ hochwertige Verbindungen innerhalb der COLT-Stadtnetze zwischen räumlich verteilten lokalen Netzen (Local Area Networks: LAN). Die Datenübertragung erfolgt mit der vollen Bandbreite der jeweiligen LAN-Technologie (sog. „Native Speed“).

Folgende Dienstausführungen stehen bei COLTLANLink zur Verfügung:

- COLTLANLink *indirekt*
Bei COLTLANLink *indirekt* wird keine direkte Überwachung der Verbindung durch COLT geleistet.
- COLTLANLink *direkt*
Bei COLTLANLink *direkt* übernimmt COLT die ständige Ende-zu-Ende-Überwachung der Verbindung.
- COLTLANLink *direkt, redundant*
Bei COLTLANLink *direkt, redundant* wird bei einer Störung die Verbindung automatisch und unterbrechungsfrei von COLT auf eine zweite getrennte Wegeführung umgeschaltet.
Die Service-Ausführung wird gemäß dem vom Kunden unterschriebenen Bestellformular bereitgestellt.

COLTLANLink-Dienste werden mit folgenden Spezifikationen angeboten:

COLTLANLink-Dienste	Bandbreite	Parameter	Ausprägung
Alle COLTLANLink-Dienste		Laufzeiten	< 2 ms
		Max. Glasfaserlänge	20 km (größere Entfernungen auf Anfrage)
		Max. Bitfehlerrate	10 ⁻¹² (aber Ethernet elektrisch 10 ⁻⁹)
<i>EthernetLink</i>	10 Mbit/s	Übertragung	Elektrisch: IEEE 802.3 Optisch: (nur FastEthernet) Protokoll-unabhängig; transparent, ohne Taktungvorgabe
<i>Fast Ethernet Link</i>	100 Mbit/s		
<i>EsconLink</i>	200 Mbit/s	Übertragung	Protokoll-unabhängig, transparent; ohne Taktungvorgabe
<i>LANLink622</i>	622 Mbit/s		
<i>LANLink1000</i>	1,25Gbit/s		
<i>LANLink2500</i>	2.5 Gbit/s		

2 Verfügbarkeiten

Die jährliche Mindestverfügbarkeit des COLT-Netzes beträgt 99,99%.

Für COLTLANLink *indirekt* und COLTLANLink *direkt* gewährleistet die COLT TELECOM GmbH eine jährliche Dienstverfügbarkeit von mindestens 99,85% pro Verbindung.

Für COLTLANLink *direkt, redundant* gewährleistet die COLT TELECOM GmbH eine jährliche Dienstverfügbarkeit von mindestens 99,9% pro Verbindung.

Die Dienstverfügbarkeit wird pro Verbindung bzw. Dienst am Ende einer Meßperiode ermittelt. Eine Meßperiode dauert jeweils ein Jahr bzw. 525.600 Minuten beginnend mit dem Tag der Bereitstellung des Dienstes.

Die Ausfallzeit ist die Summe aller Reparaturzeiten einer Verbindung innerhalb der Meßperiode.

Die Dienstverfügbarkeit wird nach folgender Formel kalkuliert und auf die zweite Nachkommastelle gerundet:

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

3 Bereitstellungszeit

Die Bereitstellungszeit beträgt 15 Arbeitstage ab Auftragsbestätigung durch COLT TELECOM, wenn beide Enden der Leitung bereits am COLT-Netz angeschlossen sind und die Dienste am vorhandenen COLT-PoP (= Point of Presentation; i.d. Regel am COLT-Rack) präsentiert werden.

4 Technische Hotline

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

5 Entstörungszeit

Verbindungen mit Management (COLTLANLink direkt) werden 24 Stunden, an 365 Tagen im Jahr überwacht. Jeder Fehler wird in einem Fehlererfassungssystem dokumentiert.

Sollte es zu einem Ausfall eines COLTLANLink-Dienstes kommen, strebt COLT eine Entstörungszeit (MTTR-Mean Time To Repair) von höchstens vier Stunden an.

Die Entstörungszeit beginnt mit dem frühesten Zeitpunkt, an dem COLT von der Störung Kenntnis erlangt. Dies kann entweder durch Mitteilung des Kunden oder mit Hilfe der Überwachungseinrichtungen der COLT TELECOM erfolgen*. Sie endet mit der vollständigen Wiederherstellung des vereinbarten Leistungsumfanges. Unmittelbar nach der Entstörung wird der Kunde (i.d.R. telefonisch) über die Behebung der Störung informiert.

Die Einhaltung der angestrebten Entstörungszeit setzt die Erfüllung aller Mitwirkungspflichten des Kunden voraus. Der Kunde wird in diesem Zusammenhang insbesondere dem COLT-Techniker unverzüglich ungehinderten Zutritt zu den Räumlichkeiten, in denen sich das COLT-Equipment befindet, gewähren, sowie bei der Störungsanalyse in zumutbarem Umfang mitwirken. Erfüllt der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht, so werden die hieraus ggf. resultierenden verlängerten Ausfallzeiten bei der Berechnung der dem Kunden zugesagten Diensteverfügbarkeit nicht berücksichtigt.

6 Wartungsfenster

Zur Optimierung und Leistungssteigerung des Netzes sieht COLT TELECOM Wartungsfenster außerhalb der üblichen Geschäftszeiten vor. Diese werden dem Kunden mindestens eine Woche im voraus mitgeteilt. Während der Wartungszeit wird COLT TELECOM die Möglichkeit eingeräumt, ihre technischen Einrichtungen im notwendigen und auf ein Minimum begrenzten Umfang außer Betrieb zu nehmen. Wartungsfenster zählen als Zeiten, in denen die Dienste zur Verfügung stehen.

7 Eskalationsprozedur

Die COLT TELECOM Eskalationsprozedur stellt eine rasche Fehlerbehebung sicher.

Die Eskalationsprozedur für Störungen mit Unterbrechung der COLTLANLink-Dienste erfolgt in folgenden Schritten:

Eskala-tionsstufe	Zeit (Minute)	Eskalationsstellen
1	20	<ul style="list-style-type: none"> NCC Manager
2	60	<ul style="list-style-type: none"> CustomerCare Manager Engineering Manager
3	90	<ul style="list-style-type: none"> Technical Director Managing Director

* bei COLTLANLink *indirekt* muss die Störungsmeldung durch den Kunden erfolgen