



BT AUSTRIA GMBH - DIENSTLEISTUNGSBESCHREIBUNG BT MPLS 6 CoS

Stand: Februar 2008

1. Überblick

Die BT MPLS (6 CoS)-Dienstleistung ist eine private IP-basierte VPN-Dienstleistung auf Basis von Multi-Protocol Label Switching-Standards, die dem Kunden Any-to-Any Connectivity (beliebige Kommunikationsbeziehungen zwischen seinen Standorten), differenzierte Performance-Stufen und Priorisierung von verzögerungsempfindlichem und verzögerungsunempfindlichem Datenverkehr sowie Sprach- und Multimedia-Anwendungen innerhalb eines einzelnen Netzwerks bietet.

Die Dienstleistung umfasst die folgenden Leistungsmerkmale:

- 1.1. Unterstützung von VPNs innerhalb einer gemeinsam genutzten IP-Infrastruktur
- 1.2. Globale Verfügbarkeit
- 1.3. Sechs Service-Klassen (CoS)
- 1.4. Zugang über:
 - 1.4.1. direkter Zugang (Dedicated Access)
 - 1.4.2. Ethernet
 - 1.4.3. xDSL
 - 1.4.4. Hybrid VPN
- 1.5. Globaler Kundenservice für Fehlermanagement, Serviceimplementierung und allgemeine Anfragen.
- 1.6. Netzwerk-Skalierbarkeit (minimale Umkonfiguration des Netzwerks ist bei Änderungen von Anwendungen oder Hinzufügen/Entfernen von Standorten im Netzwerk des Kunden erforderlich)
- 1.7. Umfassende Berichte zur Netzwerk- Performance
- 1.8. Optionale Leistungsmerkmale
 - 1.8.1. Multiple VPN (bei Zugangsgeschwindigkeiten unterhalb von STM1/OC3)
 - 1.8.2. N*E1/T1-Zugang
 - 1.8.3. Dienstleistungsoptionen
 - 1.8.3.a. Technischer Support
 - 1.8.3.b. Service-Management
 - 1.8.3.c. Projekt-Management
 - 1.8.3.d. Gemanagte Router

2. Dienstleistungsbestandteile

2.1.1. Zugang

Es sind mehrere Zugangsmethoden verfügbar: Direkter Zugang, über Ethernet, über Hybrid VPN und über xDSL.

2.1.2. Port



Der Port ist der Punkt an dem BT MPLS POP, wo die Zugangsleitung mit dem BT MPLS-Netzwerk verbunden ist.

2.1.3. Service-Klasse ("Klasse oder CoS")

Die Dienstleistung bietet die drei (3) beschriebene Arten von Anwendungs-Klassen (EF, AF und DE). Der Kunde kann bis zu vier separate AF-Klassen für priorisierte Daten ("Assured Forwarding") bestellen; somit können insgesamt bis zu 6 Klassen bestellt werden.

2.2. Dienstleistungsoptionen

Nicht alle Dienstleistungsoptionen sind an allen Standorten verfügbar. Alle Optionen bzw. die Häufigkeit deren Ausführung entsprechend den Angaben auf dem Bestellschein.

2.2.1. Technischer Support

2.2.1.a. Technische Beratung

BT wird eine Analyse von spezifischen Problemen durchführen sowie aktuelle und zukünftige Netzwerkanforderungen analysieren und evaluieren.

2.2.1.b. Performance-Reports

Zusätzlich zu den mit der Dienstleistung gelieferten Standardreports sind Performance-Reports verfügbar.

2.2.1.c. SNMP-Lesezugriff

Mit dieser Option kann dem Kunden ein SNMP-Lesezugriff auf Informationen zum Netzwerk-Management des gemanagten Routers eingerichtet werden.

2.2.2. Service-Management (erfordert Servicequalitäts-Berichte)

BT wird einen Service Account Manager ("SAM") bereitstellen, der während der Geschäftszeiten verfügbar ist und das Service Center ergänzt, jedoch nicht ersetzt.

2.2.3. Projekt-Management

Zusätzlich zur Nutzung des Service Center kann der Kunde Projekt-Management für die Netzwerk-Installation bestellen.

2.3. Ausrüstung

2.3.1. BT-Ausrüstung

Wenn BT die Router bereitstellt, installiert BT die BT-Ausrüstung und sorgt für Wartung, Überwachung und Konfiguration. Die gesamte BT-Ausrüstung besteht aus gemanagten Routern. Eine Reihe von Wartungsserviceoptionen, die von Land zu Land variieren können, stehen zur Verfügung. Die für jeden Standort ausgewählte Wartungsoption wird auf dem Bestellschein angegeben.

2.3.2. Kundenausrüstung

Der Kunde kann seine eigene Ausrüstung bereitstellen und warten. Es besteht die Option, Ausrüstung (mit oder ohne Wartung) bei BT zu erwerben. Erwerb und Wartung von Ausrüstung werden durch gesonderte Vertragsbedingungen geregelt.

2.4. Gemanagte Router

2.4.1. Die folgenden Optionen müssen zusammen mit gemanagten Routern bestellt werden:

2.4.1.a. Konfiguration und Inbetriebnahme von Routern

2.4.1.b. Proaktives Fehler-Management



2.4.1.c. Änderungs-Management.

3. SERVICE LEVEL

Service Level und pauschalierter Schadensersatz sind im Service Level Agreement näher bestimmt. Die Service Level beziehen sich auf sämtliche Bestandteile der Dienstleistung innerhalb der Servicemanagement-Grenze.

4. PFLICHTEN DES KUNDEN

- 4.1. Diese Dienstleistungsbeschreibung gilt ausschließlich für Geschäftskunden und findet keine Anwendung gegenüber Verbrauchern im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes.
- 4.2. Der Kunde stellt die ggf. erforderliche interne Verkabelung zwischen der Servicemanagement-Grenze und der Kundenausrüstung zur Verfügung.
- 4.3. Der Kunde wird BT einen oder mehrere Ansprechpartner mit allen erforderlichen Kontaktdaten benennen, welche(r) für jegliche Fragen im Zusammenhang mit dem Management der Dienstleistung zuständig ist bzw. sind [nachfolgend "Kundenansprechpartner"]. Der Kunde wird BT schriftlich und sobald wie möglich informieren, falls es zu Änderungen bezüglich der Kundenansprechpartner bzw. deren Kontaktdaten kommt. Der Kundenansprechpartner ist für sämtliche Probleme und Fragen bezüglich der Dienstleistung zuständig:
- 4.4. Soweit der Kunde für die Durchführung von vorbereitenden Arbeiten verantwortlich ist, wie beispielsweise die Bereitstellung von Komponenten, welche BT benötigt, um ihre vertraglichen Verpflichtungen erfüllen zu können, hat er sicherzustellen, dass diese Aktivitäten abgeschlossen sind und die entsprechenden Komponenten rechtzeitig bereitgestellt werden, damit BT ihre Aufgaben in Übereinstimmung mit dem festgelegten Zeitplan erfüllen kann.
- 4.5. Der Kunde ist für die Bereitstellung und Wartung des kundeneigenen LAN verantwortlich.
- 4.6. Der Kunde ist verantwortlich für Bereitstellung, Installation, Konfiguration, Überwachung und Wartung von Kundenausrüstung, die für den Zugang zu der Dienstleistung benutzt wird.