

# Service Level Agreement (SLA)

## Kategorie: **Basic**

### 1. Serviceleistungen

Dieses Service Level Agreement (SLA, Vereinbarung über Dienste-Güte) beschreibt die Serviceleistungen des dem Kunden bereitgestellten Dienstes und regelt die Verfahren bei Fehlerfällen (Meldung, Störungsbeseitigung und Serviceparameter).

Die DCC wendet Verfahren und Lösungen an, mit denen die technische Zuverlässigkeit der bereitgestellten Dienste sichergestellt wird, in einer auf die individuellen Bedürfnisse des Kunden zugeschnittenen Art und Weise.

Der Kunde und die DCC vereinbaren für den Übergabepunkt eine Serviceleistung. Die Serviceleistung bestimmt die Einzelheiten des Instandsetzungsprozesses im Störfall durch die Festlegung bestimmter Serviceparameter. Die Serviceparameter sind in den folgenden Abschnitten näher beschrieben.

### 2. Serviceparameter

Die DCC wird im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten alle angemessenen Maßnahmen einleiten, um aufgetretene Störungen schnellstmöglich zu beheben. Die Serviceparameter sind hierbei wie folgt gekennzeichnet:

Störungsannahme	0:00 bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr
Servicebereitschaft	Mo. – Fr. 8:00 bis 17:00 Uhr, außer an gesetzlichen Feiertagen
Reaktionszeit	2 Stunden
Berichtsperiode	Eingangsbestätigung Bericht der Störungsbehebung
Entstörzeit	12 Stunden
Wartungsfenster	täglich 3:00 bis 6:00 Uhr

### 3. Störungsannahme

Der Kunde meldet Störungen seiner DCC-Dienste per Telefon an:

Dachau CityCom GmbH  
Brunngartenstraße 3, 85221 Dachau  
Telefon: 08131 / 3378929

Zur Meldung der Störung sind folgende Informationen bereitzuhalten:

Datum/Uhrzeit des Eintritts der Störung, Identifikation des gestörten Dienstes (Leistungsnummer, Telefonnummer, etc.), Beschreibung der Art und des Umfangs der Störung, Beschreibung der bereits durchgeführten Maßnahmen zur Störungsdiagnose/-behebung, Kundename/-nummer, Vertragsnummer, technischer Kundenansprechpartner zur Fehlerdiagnose mit Rufnummer.

### 4. Überschreitung der Entstörzeit

Überschreitet die DCC im Störfall die vertraglich vereinbarte Entstörzeit, zahlt die DCC für den betroffenen Dienst an den Kunden nachfolgende einmalige Gutschrift. Über die unten genannten Gutschriften hinaus bestehen keine Gewährleistungsansprüche.

bei Überschreitung der Entstörzeit [%]	Erstattung des monatlichen Grundpreises*
bis zu 10 [%]	10 [%]
bis zu 30 [%]	30 [%]
bis zu 50 [%]	50 [%]
mehr als 50 [%]	100 [%]
am 3. und 4. Tag zusätzlich	10 [%]
ab dem 5. Tag zusätzlich	20 [%]

\* Die Höhe der Erstattung richtet sich nach der Zeile, in welche die Überschreitung fällt.

### 5. Begriffserklärung

#### 5.1 Störung

Eine Störung liegt vor, wenn ein Dienst durch Überwachungseinrichtungen der DCC als fehlerhaft oder nicht verfügbar erkannt wird, oder wenn der Kunde eine Störung meldet, die im Verantwortungsbereich der DCC liegt. Die DCC wird innerhalb der Servicebereitschaft alle angemessenen Maßnahmen einleiten, um aufgetretene Störungen so schnell wie möglich zu beheben.

Bei technischen Fehlern hat der Kunde die Nachweispflicht über den einwandfreien Zustand seines lokalen Zugangsnetzes und seiner technischen Ausstattung. Die DCC ist gegenüber dem Kunden alleiniger Ansprechpartner für die Annahme der Störungsmeldungen, die Entstörung, sowie für den Einsatz von Außendiensttechnikern verantwortlich.

Bei Störungen im Netz der DCC ist die DCC für die Entstörung bis zum Netzübergabepunkt beim Kunden zuständig; ab diesem Punkt übernimmt der Kunde die Verantwortung. Sollte eine Störung innerhalb des DCC-Netzes vorliegen, wird die Art und Weise der Analyse und der Behebung von der DCC bestimmt.

Störungen werden unterteilt in betriebsverhindernde Störungen und betriebsbehindernde Störungen. Bei betriebsverhindernden Störungen (siehe ITU-T Empfehlung G.826) ist der Netzbetrieb/-dienst sowie die Geschäftstätigkeit des Kunden erheblich beeinträchtigt und es steht keine Ersatzlösung zur Verfügung (z.B. Totalausfall des IP-Anschlusses). Bei betriebsbehindernden Störungen ist der Netzbetrieb/-dienst sowie die Geschäftstätigkeit des Kunden teilweise beeinträchtigt bzw. es steht eine Ersatzlösung zur Verfügung (z.B. leichte Einschränkungen in der Geschwindigkeit/Bandbreite).

#### 5.2 Servicebereitschaft

Unter Servicebereitschaft sind die Zeiträume zu verstehen, in denen die DCC zur Durchführung von Instandsetzungsmaßnahmen verpflichtet ist. Während der Servicebereitschaft

- versucht die DCC, die Störungsursache vom Betriebsgelände der DCC aus zu ermitteln (Ferndiagnose)
- berät die DCC den Kunden bei Bedarf telefonisch über geeignete Tests und /oder Fehlerbehebungsmaßnahmen,
- meldet die DCC die Störung weiter an die eigenen Zulieferer und Servicepartner, wenn als Störungsursache ein Fehler in deren Zuständigkeitsbereich zu vermuten ist.

#### 5.3 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist die maximale Zeitspanne, die innerhalb der Servicebereitschaft, zwischen dem Eingang der ordnungsgemäßen Störungsmeldung und der Einleitung von Maßnahmen zur Störungsbehebung verstreicht.

#### 5.4 Entstörzeit

Die Entstörzeit ist die Zeitspanne, die unter normalen Umständen maximal bis zur Behebung der Störung verstreicht. Wird eine Störung vom Kunden gemeldet, oder von der DCC erkannt, so beginnt automatisch die Messung der Entstörzeit für die Störung. Die Messung endet, sobald festgestellt wird, dass der Fehler behoben oder eine temporäre Ersatzlösung installiert ist. Die Messung endet auch, wenn der Kunde für diese Abstimmung nicht erreichbar ist oder aber die Mitarbeiter der DCC sowie deren Servicepartner keinen Zutritt zum Gelände des Kunden oder zu den Installationsräumen der auf dem Kundengelände betriebenen Netztechnik erhalten. Sollte der Eingang der Störungsmeldung außerhalb der vereinbarten Servicebereitschaft erfolgen, beginnt die Messung der Entstörzeit mit dem Beginn der nächsten Servicebereitschaft.

Als Entstörzeiten gelten **nicht**:

- Zeiten geplanter Unterbrechungen des Dienstes für Reparaturen, Wartungsarbeiten oder aus anderen betriebsinternen Gründen, soweit sie im Wartungsfenster stattfinden oder 14 Tage vorher angekündigt worden sind
- Zeiten, die auf Fehler außerhalb des Zuständigkeits- und Einflussbereiches der DCC und seinem Servicepartner zurückzuführen sind

- Zeiten, in denen der Kunde für die Meldung der Störungsbehebung für die DCC nicht erreichbar ist
- Zeiten, die auf Grund höherer Gewalt anfallen
- Zeitverzögerungen (z.B. keine Zugangsgewährung zu den technischen Einrichtungen), die nicht durch die DCC zu vertreten sind
- Verzögerte Entstörzeiten bedingt durch längere Entstörzeiten durch den Vorlieferanten

#### 5.5 Berichtsperiode

Die Berichtsperiode beschreibt den Rhythmus und die Art der Benachrichtigungen an den Kunden über die Störung und deren Behebung. Sofern die Störung nicht innerhalb eines Kalendertages nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt werden kann, wird der Kunde spätestens innerhalb des Folgetages darüber informiert, welche Maßnahmen eingeleitet werden und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird.

#### 5.6 Eingangsbestätigung

Der Kunde erhält eine erste qualifizierte Rückmeldung zur gemeldeten Störung. Diese beinhaltet eine vorläufige Diagnose mit Angaben zum Ausmaß der Störung sowie zur voraussichtlichen Störungsdauer.

#### 5.7 Zwischenmeldung

Die DCC teilt dem Kunden auf Wunsch, ggf. durch den Servicetechniker, eine Zwischenmeldung über den Bearbeitungsstand und den Ausblick auf weitere Maßnahmen mit.

#### 5.8 Wartungsfenster

Die DCC kann Dienste während den Wartungsfenstern unterbrechen, wenn dies technisch und betrieblich notwendig ist. Eine Wartung dient als vorbeugende Maßnahme zur Störungsvermeidung und kann kurzfristig anberaumt werden. Geplante Wartungsarbeiten, die zu einer Beeinträchtigung der Dienste führen, werden in Wartungsfenstern durchgeführt.

#### 5.9 Verfügbarkeit

Berechnungszeitraum der Verfügbarkeit ist ein Kalenderjahr. Der Zeitraum von der Abnahme der Anbindung durch den Kunden bis zum Ende des ersten Kalenderjahres gilt als Rumpffjahr; ebenso der Beginn des letzten Kalenderjahres der Vertragslaufzeit bis zur Beendigung des Vertrages. Die Zeiten eines Rumpffjahres werden auf ein Kalenderjahr hochgerechnet.

Die Verfügbarkeit (in %) berechnet sich im Erfassungszeitraum (Kalenderjahr) nach der Formel:

$$100 - \frac{\text{Anzahl Stunden Nichtverfügbarkeit im Erfassungszeitraum}}{\text{Dauer des Erfassungszeitraums in Stunden}} \times 100$$

Die Verfügbarkeit wird je Kunde, je Dienst berechnet, wobei jeweils nur betriebsverhindernde Störungen Berücksichtigung finden. Geplante Ausfälle während Wartungsfenstern und die in Ziff. 5.4 aufgeführten Zeiten werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.