

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Version 1.0 Stand 06.12.02

dataHighways® SDSL

1. Produkt-Profil (Standardleistung)

dataHighways® SDSL ist eine permanente, SDSL-basierende, Breitband-Internet-Anbindung. Der Kunde kann bei Vertragsabschluss die bereitzustellende Bandbreite wählen. dataHighways® SDSL ist mit 192 Kbit/s, 384 Kbit/s, 768 Kbit/s, 1 Mbit/s, 1,5 Mbit/s, 2 Mbit/s und 4 Mbit/s verfügbar. Weiterhin kann der Kunde bei Vertragsabschluss zwischen der Art der Abrechnung nach tatsächlich übertragenem Datenvolumen (float) oder pauschaler Abrechnung (flatrate) wählen. Bei Abrechnung nach tatsächlich übertragenem Datenvolumen (float) wird das vom und zum Kunden übertragene Datenvolumen monatlich summiert und gemäss der aktuellen broadnet mediascape Preisliste zusätzlich zum Grundpreis in Rechnung gestellt. broadnet mediascape überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten den bestellten dataHighways® SDSL-Anschluss zur Übermittlung von IP-Paketen vom und zum Internet.

2. Bereitstellung

2.1. Installation

broadnet mediascape beauftragt die DTAG (Deutsche Telekom AG) mit der Installation einer TAE Dose, welche im gleichen Brandschutzabschnitt wie der APL (Abschlusspunkt Linientechnik = Ende des Erdkabels) installiert wird. Der Übergabepunkt ist die Ethernetschnittstelle an dem dazugehörigen DSL-Router. Die Inbetriebnahme erfolgt durch den Kunden. Mit dem Vor-Ort-Service, bei dem gegen einen geringen Aufpreis die Installation des Routers durch broadnet mediascape Service Techniker für den Kunden durchgeführt werden kann, installiert broadnet mediascape in den Räumen des Kunden den Router, der als Abschluss des broadnet mediascape Netzes und als Schnittstelle zu Endgeräten des Kunden dient. Der Router ist mit einer Anschlussmöglichkeit von Endgeräten mit der Schnittstelle 10-Base-T, RJ-45 (gemäß der technischen Spezifikation IEEE 802.3i) ausgestattet.

2.2. Bereitstellung von IP-Adressen

Standardmäßig beinhaltet die Bereitstellung eine externe IP-Adresse. Der Router verfügt über die Möglichkeit, mittels geeigneter Techniken (NAT und/oder PAT) eine beliebige Anzahl vom Kunden verwendeter, interner IP-Adressen (RFC1918) auf die externe IP-Adresse dynamisch und/oder statisch umzusetzen. Zusätzlich können, sofern vom Kunden als erforderlich dokumentiert, weitere IP-Adressen aus dem Provider Aggregatable Address Space (PA-Adressraum) von broadnet mediascape beim Réseau IP Européen Network Coordination Center (RIPE-NCC) zugeteilt werden. Für Kunden, die nach den Regeln des RIPE NCC eine Local Internet Registry betreiben, erfolgt keine Zuteilung von PA-Adressraum durch broadnet mediascape. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Bereitstellung der gleichen IP-Adressen für die Dauer der gesamten Vertragslaufzeit, da z.B. aufgrund übergeordneter betrieblicher oder technischer Gegebenheiten (z.B. Einführung neuer Protokollversionen) neue IP-Adressen vergeben werden müssen.

3. Betrieb und Nutzung

3.1. Nutzung von dataHighways® SDSL

Der Kunde kann mit Hilfe von Endgeräten über den dataHighways® SDSL-Anschluss Verbindungen vom und zum Internet herstellen lassen.

3.2. IP-Routing nach Internet-Standards

broadnet mediascape routet die Daten auf der Basis der IP-Paketvermittlung mit weltweiter Konnektivität nach von der ICANN oder einer ihr zuarbeitenden Organisation wie der Internet Engineering Task Force (IETF) vorgegebenen technischen Standards des Internet. Die Leistung der broadnet mediascape ist hierbei darauf beschränkt, eine

funktionstüchtige Schnittstelle zu den Netzen anderer Anbieter zur Verfügung zu stellen. broadnet mediascape routet die dem Kunden zugewiesenen IP-Adressen oder einen dem Kunden zugewiesenen Provider Independent Adressraum (PI-Adressraum) mit einer Größe von mind. 256 Adressen. Nicht geleitet (routing) werden PAAadressräume anderer Provider. broadnet mediascape weist darauf hin, dass es Netzbetreiber gibt, die nicht alle PI-Adressräume routen.

3.3. Verfügbarkeit

dataHighways® SDSL-Anschlüsse haben eine Verfügbarkeit von mindestens 98% im Jahresdurchschnitt. Die Verfügbarkeit des broadnet mediascape Backbones beträgt mindestens 99,8% im Jahresdurchschnitt.

3.4. Paketlaufzeiten

Im broadnet mediascape Backbone gewährleistet broadnet mediascape eine Paketlaufzeit von max. 90ms. Die Paketlaufzeiten zwischen den Endkunden-Standorten (End-to-End) können, bedingt durch Nutzerverhalten und Auslastung des lokalen Netzwerkes (LAN) bzw. des Kunden-WANs, von diesem Wert abweichen. Physikalische Rahmenbedingungen können zudem dazu führen, dass dieser Wert nicht erreicht wird.

4. Zusätzliche Leistungen

broadnet mediascape erbringt jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesonderte Gebühren u.a. folgende Leistungen:

- Bereitstellung von automatischen Backupverbindungen über DSL
- Bereitstellung eines Zuganges für Online-Service-Support von SAP
- Realisierung von BGP-Routing nebst Beantragung von PI-Adressräumen und AS-Nummern
- Weitere Firewall- und Security-Services

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Version 1.0 Stand 06.12.02

dataHighways® SDSL

1 Verfügbarkeit

dataHighways® SDSL-Anschlüsse haben eine Verfügbarkeit von mindestens 98% im Jahresdurchschnitt. Die Verfügbarkeit des broadnet mediascape Backbones beträgt mindestens 99,8% im Jahresdurchschnitt.

2 Paketlaufzeiten

Im broadnet mediascape Backbone gewährleistet broadnet mediascape eine Paketlaufzeit von max. 90ms. Die Paketlaufzeiten zwischen den Endkunden-Standorten (End-to-End) können, bedingt durch Nutzerverhalten und Auslastung des lokalen Netzwerkes (LAN) bzw. des Kunden-WANs, von diesem Wert abweichen. Physikalische Rahmenbedingungen können zudem dazu führen, dass dieser Wert nicht erreicht wird.

3 30-Tage Welcome-Support

Am Tag der Bereitstellung der vorbenannten Dienstleistung beginnt der kostenlose 30-Tage Welcome-Support. Innerhalb dieser 30 Tage berechnet broadnet mediascape keine Gebühren für eventuelle Änderungen von Konfigurationen und Einstellungen, die auf Kundenwunsch durchgeführt werden. Nach Ablauf der 30 Tage werden solche Änderungen nach Zeithonorar berechnet.

4 Reguläre Service-Zeit

Als reguläre Servicezeit wird die Zeit von Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr festgelegt. Aufträge im Regelbetrieb ohne zeitliche Dringlichkeit werden innerhalb von 24 Stunden während der regulären Servicezeit bearbeitet.

5 Zeithonorar für Hotline und Support

Die nicht störungsbedingte Inanspruchnahme von Hotline und Support wird mit € 25,- zzgl. MwSt. je angefangene Viertelstunde berechnet.

6 Netzüberwachung

Das Netz der broadnet mediascape AG wird 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr überwacht.

7 Entstörung

broadnet mediascape beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich. Hierbei erbringt broadnet mediascape insbesondere folgenden Leistungen:

7.1 Annahme der Störungsmeldung

broadnet mediascape nimmt Störungsmeldungen des Kunden täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr per eMail und in den angegebenen Servicezeiten per Telefon entgegen. Die broadnet mediascape Hotline des Customer Service ist für den Kunden wie folgt erreichbar:

Montag bis Freitag von	08.00 – 20.00 Uhr
Telefon:	01805 – 66 86 86*
Fax:	040 – 66 86 10 444
Email-Adresse:	service@broadnet-mediascape.de
*0,12 EUR pro Min aus dem Netz der Deutschen Telekom	

eMails an den Customer Service bedürfen folgender Form:

Subjekt: Kurzbeschreibung des Problems
Emailtext (jeweils in separaten Zeilen):
Kundennummer:
Firmenname:
Rückrufnummer:
Kontakt-Emailadresse:
Stadt-/Ort des Problems:
Art der Anbindung/Dienstleistung:
Erst- oder Folgeproblem:
Beschreibung des Problems: Freitext

7.2 Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen, die werktags eingehen, beseitigt broadnet mediascape die Störung innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach

Erhalt der qualifizierten Störungsmeldung des Kunden. Die Entstörungsfrist wird freitags und an den Tagen vor einem Feiertag um 20:00 Uhr ausgesetzt und am folgenden Werktag um 08:00 Uhr fortgesetzt. Der Samstag ist kein Werktag in diesem Sinne.

7.3 Terminvereinbarung

broadnet mediascape vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers beim Kunden für vormittags oder nachmittags. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine ggf. zusätzliche Anfahrt berechnet. In diesem Fall gilt die Entstörungsfrist von 24 Stunden nicht.

7.4 Rückmeldung

broadnet mediascape informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung.

7.5 Falsch-Störungsmeldungen

Leistungen von broadnet mediascape im Zusammenhang mit Störungsmeldungen des Kunden können durch broadnet mediascape nach Zeithonorar berechnet werden, wenn und soweit sich bei der Prüfung herausstellt, dass keine Störung vorlag oder diese vom Kunden zu vertreten ist bzw. war.

7.6 Überschreitung der Entstörungsfrist

Sollte bei einem Komplettausfall der vorbenannten Dienstleistung die vereinbarte Entstörungsfrist durch broadnet mediascape nicht eingehalten werden, gewährt broadnet mediascape dem Kunden eine Gutschrift i.H.v. 10% der monatlich vereinbarten Grundgebühr der betreffenden Standortanbindung pro angefangene 24 Stunden nach Ablauf der Entstörungsfrist. Die Höhe der Gesamtgutschriften pro Monat ist begrenzt auf 100% der vereinbarten monatlichen Grundgebühr.

7.7 Gewährleistungsausschluss

Für Schäden oder unterbrochene Betriebsbereitschaft, die aus folgenden Gründen entstanden sind, leistet broadnet mediascape keine Gewähr: Ungeeignete oder unsachgemäße Nutzung und Bedienungsfehler seitens des Personals des Kunden, Verzug in Realisierung und Störungsbearbeitung, die durch höhere Gewalt verursacht werden, Störungen, die in der Infrastruktur ausserhalb des von broadnet mediascape kontrollierten Netzes liegen, geplante Unterbrechungen wegen Wartungsarbeiten innerhalb des Wartungsfensters.

7.8 Geltendmachung

Ansprüche aufgrund dieses SLA sind vom Kunden binnen 15 Werktagen ab dem Zeitpunkt schriftlich geltend zu machen, an dem der Kunde Kenntnis über seinen Anspruch erlangen konnte. Soweit hierzu Informationen von broadnet mediascape an den Kunden erforderlich sind, beginnt diese Frist mit dem Zeitpunkt der Bereitstellung der entsprechenden Informationen durch broadnet mediascape. Wenn Ansprüche nicht fristgerecht geltend gemacht werden, gilt die Leistung als erbracht.

8 Wartungsarbeiten

Planbare Wartungsarbeiten im Netz, die die Verfügbarkeit oder den Betrieb der Anbindungen beeinträchtigen können, werden in der Regel bzgl. Umfang, Dauer und Zeitpunkt wenigstens eine Woche vorher dem Kunden mitgeteilt und soweit möglich auf die Nachtzeiten zwischen 1.00 und 6.00 Uhr begrenzt.