

# Service-Level- Agreement Standard

wittenberg-net GmbH  
Dessauer Straße 280  
06886 Lutherstadt Wittenberg



**Wittenberg NET**  
Telekommunikation



## 1. Einführung

Mit Hilfe des Service-Level-Agreements schließen WB-NET und der Kunde eine Übereinkunft, in der vertragliche Vereinbarungen zur Qualität der Leistungen, wie der Bereitstellung der Mindestverfügbarkeit und der Entstörung, spezifiziert werden.

Details der Leistungsbeschreibung sind der Anlage/ Tabelle1 zu entnehmen, die diesem Vertrag als Anlage beigefügt sind.

## 2. Bereitstellungen

Bereitstellungstermine können vom Kunden bei der Bestellung angegeben werden („Wunschtermin“), WB-NET bemüht sich diesen Wünschen zu entsprechen, verbindlich ist jedoch der dem Kunden durch WB-NET mit der Auftragsbestätigung mitgeteilte Bereitstellungsstermin. Ist der Einsatz eines Servicetechnikers erforderlich oder gewünscht, wird WB-NET mit dem Kunden oder dessen Ansprechpartner Kontakt aufnehmen, um den Zugang zum/zu den Kundenstandort/ en in der Regelarbeitszeit (Mo – Fr, 08:00 bis 17:00 Uhr, außer an gesetzlichen Feiertagen) individuell abzustimmen.

## 3. Entstörung

### 3.1. Definitionen

Eine Störung ist ein Ereignis, das nicht zum standardmäßigen Betrieb gehört und das eine Unterbrechung oder Minderung der Dienstqualität verursacht. Die Reaktionszeit wird als Zeitspanne zwischen dem Eingang einer Störungsmeldung des Kunden und dem Beginn der Entstörung durch die wittenberg-net GmbH innerhalb der dem Service-Level entsprechenden Störungsbehebungszeiten definiert.

Störungsbehebungszeit (TW) berechnet sich aus den Zeitpunkten der Störungseröffnung (TE [Eröffnung]) und der Störungsfertigmeldung (TF [Fertigmeldung]), abzüglich der dokumentierten Pausierungszeiten (PK [Pausierung Kunde]):

Störungsbehebungszeit TW = TF + TE - PK [hh:mm]

Pausierungszeiten resultieren aus zwischen dem Kunden und der wittenberg-net GmbH einvernehmlich abgestimmten Entstörungspausen oder durch vom Kunden zu vertretende Ver- oder Behinderungen der Störungsbehebung, wie:

- Nichterreichen des Kunden für Rückfragen, die für die Fortsetzung der Entstörung dringend notwendig sind, oder zum Absetzen der Störungsfertigmeldung nach Wiederherstellung des Dienstes.
- Nichtantreffen des Kunden oder durch den Kunden zu vertretende Wartezeiten bei Arbeiten des Servicetechnikers am Kundenstandort.



**Wittenberg NET**

Telekommunikation

Pausierungszeiten resultieren zudem aus zwischen zum Netzbetrieb gehörenden Dritte und der wittenberg-net GmbH zu vertretende Ver- oder Behinderungen der Störungsbehebung, wie:

- Hersteller, Vorlieferanten, Störungen die ausschließlich von Dritten zu vertreten sind, insbesondere weil sie durch von Dritten angemieteten Übertragungswegen auftreten.

Pausierungszeiten im Sinne dieses Punktes sind ebenfalls Unterbrechungen aufgrund höherer Gewalt, hoheitlicher Maßnahmen, Streik, Aussperrungen Dritter und Aufruhr, solange die Leistungserbringung durch WB-NET hierdurch verzögert wird. Weiterhin gelten Pausierungszeiten, die entweder auf bindender Grundlage, gesetzlicher Grundlage oder behördlicher Anordnung beruhen, insbesondere bei Umverlegungsmaßnahmen der Leitungsstrecke durch Verkehrsprojekte für Straßen-, Schienen-, Luftverkehr, Schifffahrt und allgemeinen Baumaßnahmen.

Es werden nur Störungen berücksichtigt, deren Ursachen durch die wittenberg-net GmbH zu vertreten sind.

Die wittenberg-net GmbH beseitigt die Störung innerhalb von 72 Stunden nach dem Eingang der Störungsmeldung. Geht die Störungsmeldung außerhalb der in der Anlage/ Tabelle 1 aufgeführten Zeiten ein, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag um 08:00 Uhr, wobei Samstage nicht als Werktage gelten. Der Lauf der Entstörungsfrist ist an Samstagen, Sonntagen und gesetzlichen Feiertagen in Sachsen-Anhalt gehemmt. Die Störung gilt innerhalb dieser Frist als beseitigt, wenn mindestens 80 % aller Übertragungswege desselben Typs wieder genutzt werden können.

### 3.2. Störungsannahme

Störungen können bei der wittenberg-net GmbH werktags, wie anhand der Eskalationstabelle (Anhang/ Tabelle 2) ersichtlich, aufgegeben werden.

Die Störungseröffnung erfolgt unverzüglich nach Eingang der Störungsmeldung durch den Kunden oder dessen Bevollmächtigten durch die direkte Übergabe an die Mitarbeiter der wittenberg-net GmbH.

### 3.3. Zwischenmeldung

Die wittenberg-net GmbH informiert den Kunden während der Störungssuche und -beseitigung entsprechend des mit dem Kunden besprochenen Zeitrahmens über getroffene Wiederherstellungsmaßnahmen und Statusänderungen der Störung.

### 3.4. Entstörung und Störungsfertigmeldung

Die wittenberg-net GmbH benachrichtigt den Kunden über die Entstörung des Anschlusses.

## 4. Verfügbarkeit

Die wittenberg-net GmbH überlässt dem Kunden das jeweilige Produkt mit einer Mindestverfügbarkeit.



**Wittenberg NET**

Telekommunikation

#### 4.1. Berechnung der Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit in Prozent errechnet sich aus der Gesamtzahl der Minuten eines Betriebsjahres (Zeitraum von 365 Tagen ab dem Tag der Bereitstellung) abzüglich der Anzahl der Minuten des Betriebsjahres, während der das Produkt nicht verfügbar ist, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten des Betriebsjahres multipliziert mit 100. Bei der Berechnung von Verfügbarkeiten werden geplante Betriebsunterbrechungen (Wartungsmaßnahmen) gemäß Ziffer 4.2 nicht berücksichtigt. Ebenso unberücksichtigt bleiben Ausfälle und Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen.

#### 4.2. Geplante Betriebsunterbrechungen

Planbare Aktivitäten im Netz der wittenberg-net GmbH finden möglichst zwischen 02:00 Uhr und 05:00 Uhr („Wartungsfenster“) statt. Geplante Außerbetriebnahmen zum Monats- oder Quartalsende werden nach Möglichkeit vermieden. Innerhalb eines Quartals soll nicht mehr als eine Außerbetriebnahme erfolgen.

#### 5. Einsatz vor Ort

Ist der Besuch eines Servicetechnikers erforderlich, vereinbart die wittenberg-net GmbH mit dem Kunden einen Termin. Können zum vereinbarten Termin die notwendigen Arbeiten des Servicetechnikers aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht ausgeführt werden, vereinbart die wittenberg-net GmbH mit dem Kunden einen neuen Termin. Die wittenberg-net GmbH ist berechtigt, dem Kunden die hierdurch verursachten Mehrkosten in Rechnung zu stellen. Die entstandene Zeitverzögerung geht bei der Ermittlung der Bereitstellungs- und Wiederherstellungszeiten nicht zu Lasten der wittenberg-net GmbH. Vor-Ort-Einsätze für Störungen, deren Ursachen durch den Kunden zu vertreten sind (Bedienfehler, Stromausfall beim Kunden, defekte Kundenanlage etc.), werden in Rechnung gestellt.

#### 6. Vertragsstrafen

##### 6.1. Vertragsstrafen bei Bereitstellung

Bei der Überschreitung des vereinbarten oder angekündigten Bereitstellungstermins und einer Verantwortlichkeit durch die wittenberg-net GmbH für die Überschreitung, mindert die wittenberg-net GmbH nicht den einmaligen Einrichtungspreis.

Die wittenberg-net GmbH mindert den monatlichen Grundpreis um jeweils einen Tag der nicht erfolgten Bereitstellung inklusive des eigentlichen, abschließenden Tages der Bereitstellung des Anschlusses.



## 6.2. Vertragsstrafen bei Übertretung der maximalen Störungsbehebungszeit

Bei der Nichteinhaltung der vereinbarten Mindestverfügbarkeit oder eines Endstörungszeitraums und einer Verantwortlichkeit durch die wittenberg-net GmbH für die Nichteinhaltung, mindert die wittenberg-net GmbH den monatlichen Grundpreis. Die Minderung erfolgt gemäß dem von der wittenberg-net GmbH bestimmten Service-Level. (Anlage/ Tabelle 3)

Die wittenberg-net GmbH verrechnet den getrennt ausgewiesenen Minderungsbetrag mit der aus diesem Vertragsverhältnis resultierenden Rechnung des nächsten Abrechnungszeitraums. Ansprüche des Kunden auf Schadenersatz bleiben hiervon unberührt.

## 7. Geheimhaltung

Die Parteien werden die gegenseitig offengelegten Informationen (z. Bsp. Datenträger, Zeichnungen, Messergebnisse u. ä.) Dritten gegenüber vertraulich behandeln. Dies gilt auch für Informationen, die im Rahmen des Datenschutzes oder des TKG (der TKV) der Geheimhaltung unterliegen und den Parteien bei der Durchführung des Vertrages bekannt werden.

Die Geheimhaltung erstreckt sich dabei nicht auf Informationen, die zum Zeitpunkt der Mitteilung durch eine Partei öffentlich bekannt waren oder danach öffentlich bekannt werden, ohne dass die empfangene Partei dies zu vertreten hat, der empfangenden Partei schon vor Mitteilung bekannt waren oder ihr danach durch einen Dritten mitgeteilt werden, ohne dass sie von diesem zur Geheimhaltung verpflichtet wurde, von der empfangenen Partei nach gesetzlicher Bestimmung zu veröffentlichen sind oder von der empfangenden Partei unabhängig von der Mitteilung entwickelt sind oder entwickelt werden.

Der empfangenen Partei obliegt die Beweispflicht der in dieser Ziffer genannten Ausnahmetatbestände.

Die Pflicht zur Vertraulichkeit bleibt über die Laufzeit dieses Vertrages hinaus für eine Dauer von fünf Jahren bestehen.

## 8. Schriftformklausel

Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der Schriftform. Genügen sie dieser nicht, so sind sie nichtig. Dies gilt auch für Änderungen dieser Schriftformklausel.

## 9. Salvatorische Klausel

Sollten sich einzelne Bestimmungen dieses Vertrages ganz oder teilweise als unwirksam oder undurchführbar erweisen oder infolge Änderungen der Gesetzgebung nach Vertragsabschluss unwirksam oder undurchführbar werden, bleiben die übrigen Vertragsbestimmungen und die Wirksamkeit des Vertrages im Ganzen hiervon unberührt.

An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung soll die wirksame und durchführbare Bestimmung treten, die dem Sinn und Zweck der nichtigen Bestimmung möglichst nahekommt.



**Wittenberg NET**

Telekommunikation

Erweist sich der Vertrag als lückenhaft, gelten die Bestimmungen als vereinbart, die dem Sinn und Zweck des Vertrages entsprechen und im Falle des Bedachtwerdens vereinbart worden wären.

Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus den Geschäftsbeziehungen ist für beide Seiten Wittenberg/Lutherstadt, sofern es sich bei dem Kunden um einen Vollkaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein Öffentliches Sondervermögen handelt. Für alle Kunden, die keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland haben, ist Wittenberg/Lutherstadt ausschließlicher Gerichtsstand.

#### 10. Schlussbestimmungen

Mündliche Nebenabreden zu diesem Vertrag sind nicht getroffen.

Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus den Geschäftsbeziehungen ist für beide Seiten Wittenberg/Lutherstadt, sofern es sich bei dem Kunden um einen Vollkaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein Öffentliches Sondervermögen handelt. Für alle Kunden, die keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland haben, ist Wittenberg/Lutherstadt ausschließlicher Gerichtsstand.

Mit diesem Vertrag verlieren alle bisherigen getroffenen Regelungen zu dem wittenberg-net GmbH Service-Level-Agreement ihre Gültigkeit.

**Anlage:** Tabellen Service-Level-Agreement allgemein



Tabelle 1

Service-Level Standard	Im Vertrag incl.
Mindestverfügbarkeit <sup>(1)</sup>	98,50%
<b>Wiederherstellung</b>	
Störungsannahme	08:00 – 17:00 Uhr <sup>(2)</sup>
Reaktionszeit	10h
Max. Störungsbehebungszeit	≤ 72h <sup>(3)</sup>
Zwischenmeldung	Auf Kundenwunsch (Mo. – Fr., 08:00 – 17:00Uhr) <sup>(2)</sup>
Abschlussmeldung	fernmündlich, Schließen der Störung im Einvernehmen mit Kunde
<b>Vertragsstrafen</b>	
Überschreitung des Bereitstellungstermins	Keine
Überschreitung der Wiederherstellungszeit	max. ein monatlicher Grundpreis pro Kalendermonat <sup>(2)</sup>
Unterschreitung der Verfügbarkeit <sup>(1)</sup>	max. ein monatlicher Grundpreis pro Betriebsjahr
<b>Wartungsarbeiten</b>	
Wartungszeitfenster	02:00 – 05:00 Uhr

1) Verfügbarkeit im Betriebsjahresdurchschnitt (Betriebsjahr ist der Zeitraum von 365 Tagen ab dem Tag der Bereitstellung).

2) Ausgenommen gesetzliche Feiertage und Ruhetage.

3) Nur Anrechnung innerhalb der unter Störungsbehebung angegebenen Zeiten.

Tabelle 2

Eskalationsstufe	wittenberg-net GmbH
1	wittenberg-net GmbH Kundenbetreuung 08:00 bis 17:00 Uhr 03491 76 99 999  wittenberg-net GmbH FAX 08:00 bis 16:45 Uhr 03491 76 99 111  Wittenberg-net GmbH E-Mail 08:00 bis 16:45 hilfe@wittenberg-net.de

Tabelle 3

Entstörungszeitraum	Mindestbetrag (brutto)
Tag 1 bis Tag 10 <sup>(1)</sup>	Kulanzberechnung auf Basis der Monatsgebühr
ab Tag 16 <sup>(2)</sup>	Komplette Monatsgebühr

1) Pro Tag von 00:00 bis 23:59Uhr nach Ablauf der 24h Entstörfrist.

2) Bis einschließlich endgültiger Entstörung pauschal.