

DARK FIBER

Leistungsbeschreibung

INHALT:

- I. Beschreibung
- II. Leistungsumfang
- III. Zusatzleistungen
- IV. Technische Spezifikationen
- V. Störungen & Wartung
- VI. Service Level Agreement

I. BESCHREIBUNG

STW betreibt in der Region Hall-Wattens eine LWL-Infrastruktur und schließt Kundenstandorte direkt an diese Infrastruktur an. Das Produkt Dark Fiber wendet sich an Kunden, die hohes Datenaufkommen haben, hohe Übertragungsraten benötigen oder besonders hohe Sicherheitsansprüche haben.

Dark Fiber wird über die Infrastruktur von STW betrieben und ist vorbehaltlich technischer Realisierbarkeit verfügbar.

II. LEISTUNGSUMFANG

Das Produkt Dark Fiber besteht aus 1-2 Glasfasern, die eine Verbindung zwischen 2 oder mehr Kundenstandorten ermöglichen. Diese Faserverbindungen werden dem Kunden exklusiv für die Dauer des Vertragsverhältnisses bereitgestellt.

Dark Fiber umfasst, soweit nicht anders ausdrücklich festgelegt, folgende Leistungen:

- Herstellung und Nutzung einer Dark Fiber Verbindung
- Support Hotline
- Störungsbehebung und Wartung gemäß nachstehenden SLA's.

Herstellung:

Die Herstellung des Dark Fiber erfolgt in zwei Schritten:

- Nach der Bestellung des Kunden bei STW bestätigt diese dem Kunden die Bestellung und veranlasst die Herstellung.
- Sobald der Dienst von STW konfiguriert ist, ist die Verbindung hergestellt.

Herstellungsdauer:

Die Herstellungsdauer wird bei Angebotslegung bekanntgegeben.

Inbetriebnahme:

Die Erstinbetriebnahme erfolgt durch einen STW-Techniker. Bei Problemen und zusätzlichen Fragen steht die telefonische Support Hotline während der allgemeinen Supportzeiten unter der Rufnummer 05223/5855-154 zur Verfügung. Falls es sich bei dem Problem nicht um eine Störung oder einen Fehler seitens STW handelt, kann die telefonische Support Hotline für maximal 20 Min. in Anspruch genommen werden.

III. ZUSATZLEISTUNGEN

- Dämpfungsmessungen der Dark Fiber Verbindung/en.
- Monitoring der SFP's (und physikalischen Verbindung).
- Übertragung verschiedener Dienste über die Dark Fiber Verbindung (Multiplexing).

IV. TECHNISCHE SPEZIFIKATIONEN

Die LWL-Fasern sind als SingleMode Fasern ausgeführt.

Übergabeschnittstellen:

Je Kundenstandort ein 19"Panel oder eine Endbox mit E1/125 Single Mode G652D FC/PC Kupplungen.

V. STÖRUNGEN & WARTUNG

Störungen:

Unsere Stördienstzeiten: Mo-Do. 07:30 - 12:00 und 13:00 - 19:00
Fr. 07:30 - 12:00 und 13:00 - 17:00
Sa. 10:00 - 12:00

Kontaktdaten: Tel: 05223 5855-154
Mail: support@cnh.at

Wartungen:

Wartungsfenster: Wartungsarbeiten werden grundsätzlich angekündigt und sofern möglich, innerhalb des Standardwartungsfensters (Mi, 23:00 bis Do, 04:00) durchgeführt. (ausgenommen bei Gefahr in Verzug)

Reaktionszeit: Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden und der Bestätigung der Störungsannahme durch das für die Störungsbehebung verantwortliche Team der STW. Die Bestätigung der Störungsübernahme erfolgt telefonisch oder auf elektronischem Weg. Kann eine Bestätigung der Störungsübernahme aus Gründen, die nicht von den STW zu vertreten sind, nicht erfolgen, gilt dies als Fremdverzögerung. Nach der Bestätigung der Störungsübernahme wird unverzüglich mit der Störungseingrenzung begonnen.

Entstörzeit: Als Entstörzeit gilt der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden und dem Abschluss der Störungsbehebung, welche durch die Gutmeldung an den Kunden bestätigt wird. Eventuelle Verzögerungszeiten bei der Entstörung, die nicht durch STW verursacht werden, sind in der Entstörungszeit nicht berücksichtigt und gelten als Fremdverzögerung.

Ermittlung der Entstörzeiten sowie der nicht verfügbaren Zeiten:

Bei der Ermittlung bleibt unberücksichtigt der Zeitraum der Nichtverfügbarkeit durch:

- Vom Kunden zu vertretende Störungen bzw. Verzögerungen
- Höhere Gewalt
- Angemeldete Wartungsarbeiten bzw. Wartungsarbeiten während der Standardwartungsfenster.
- Störungen, die aufgrund der mangelnden Information durch den Kunden bzw. Zutrittsbeschränkungen nicht beseitigt werden können.
- Störungen, die durch externe Dritte verursacht werden.
- Notwendige Verlegungen oder Änderung von Spezifikationen auf Grund behördlicher Auflagen oder Genehmigungen.
- Beschädigung durch Dritte, zB. Kabelbruch

Der Kunde hat an der Störungsbeseitigung mitzuwirken.

VI. SERVICE LEVEL AGREEMENT

	Standard SLA	Sonder SLA*
Garantierte Verfügbarkeit	99,4%	99,8%
max. nicht verfügbare Zeit	53,00 h/Jahr	17,52 h/Jahr
Störungsannahme (h/d)	24x7**	24x7
Reaktionszeiten [Mo-Fr 09.00-18.00]	max 3 h	max 1 h
Reaktionszeiten [Mo-Fr 18.00-9.00, Sa, So, Feiertage]	max 12 h	max 4 h

*Aufpreis von 15 % der Gesamtmonatsbeträge (mind. €35,00, max. € 124,00)

**Nicht Sonder SLA-Kunden wird je Anruf eine Pauschalgebühr von 35 € verrechnet.
Alle angegebenen Preise verstehen sich exkl. MwSt.

Außerhalb der unter Punkt IV angeführten Stördienstzeiten ist für Notfälle ein 24x7 Telefonsupport erreichbar. Der Kunde erhält einen eigenen PIN, dieser wird durch das automatische Telefonsystem abgefragt und validiert, nach erfolgreicher Überprüfung wird der Kunde automatisch zum 24x7 Support verbunden. Die Weitergabe des PIN an andere Kunden ist untersagt.

Garantierte Verfügbarkeit: Die Messperiode beträgt ein Jahr, beginnend mit dem Datum der ersten Dienstbereitstellung und wiederholt sich jeweils zum Jahrestag der ersten Dienstbereitstellung. Die Verfügbarkeit wird wie folgt berechnet:

$$\text{Verfügbarkeit (\%)} = \frac{\text{Messperiode} - \text{Ausfallzeit}}{\text{Messperiode}} \times 100$$

Hands-on-Service: Für Einsätze unserer Techniker innerhalb der Betriebszeiten werden unsere Standard-Stundensätze verrechnet, für Einsätze außerhalb dieser Zeiten und nachts werden zusätzlich zu den Standard-Stundensätzen 150 % Aufpreis und die Fahrtkosten verrechnet. (Leitungsschaltungen, Patchgebühren siehe Tarifblatt)