Leistungsbeschreibung / SLA
macroACCESS Ethernet / SHDSL Pro / SHDSL Business / ADSL 2+

1. Standardleistung

1.1 Allgemeines
Das national ausgebaute IP-Backbone (IP = Internet Protocol) der macroIS GmbH (im Folgenden: macroIS) mit MPLS (Multi Protocol Label Switching) bildet mit seinen Netzknoten die Basisinfrastruktur für die IP-Kommunikation.
Die macroIS erbringt die im Folgenden beschriebenen Leistungen auf dem Gebiet der Bundesrepublik Deutschland im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten sowie der jeweiligen regionalen Gegebenheiten.

1.2 Anschlusstypen
macroIS überlässt dem Kunden für den Zugang zum Point of Presence (PoP) des IP-Backbones Zugangsleitungen. Die Zugangsleitungen sind Bestandteile des Dienstes und können nicht für andere Dienste genutzt werden.
Entsprechend dem Übertragungsbedarf und Standort einer Lokation werden LRE (Ethernet), SHDSL, ADSL/ADSL2+ zur Verfügung gestellt. macroIS stellt einen Router, der als Abschluss des Netzes

- mit der Ethernet-Schnittstelle 100 Base T (gemäß der technischen Spezifikation IEEE 802.3u) bei Anschlüssen mit einer Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 100 Mbit/s und
- mit der Gigabit-Ethernet-Schnittstelle 1000 Base SX oder 1000 Base LX (gemäß der technischen Spezifikation IEEE 802.3z) bei mit einer Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 1 Gbit/s

zur Anschaltung des kundeneigenen LAN dient.
Der Router wird von macroIS in Leihstellung überlassen und ist nach Beendigung der Nutzungsperiode innerhalb von 14 Tagen an macroIS zurückzuführen. Der Kunde nimmt den Anschluss des Routers innerhalb von 3 Werktagen nach Erhalt vor, um macroIS die Inbetriebnahme des Festanschlusses zu ermöglichen. Als Beginn der Nutzungsperiode wird bei Festanschlüssen der Tag der Bereitstellung der Leistung gewertet.
ADSL2+ arbeitet im „rate-adaptive mode“, d.h. die Bandbreite wird bei jedem Aufbau der Verbindung entsprechend der Leitungsqualität ausgehandelt. Ein Zustandekommen der Verbindung mit der theoretischen Maximalbandbreite kann nicht garantiert werden.

1.3 Bandbreite bei xDSL-Anschlüssen
Bei xDSL-basierten Anschlüssen kann die mögliche Datenrate erst nach Inbetriebnahme bestätigt und damit Vertragsbestandteil werden. Sollte im Rahmen der Inbetriebnahme eine verminderte Leistungsfähigkeit festgestellt werden, steht es dem Kunden frei, macroIS mit einer anderen Leistung zu beauftragen, oder den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von 7 Tagen nach Feststellung der verminderten Leistungsfähigkeit vorzeitig zu kündigen.

2. Installation

2.1 Standardinstallation
macroIS installiert in der Nähe des Hausanschlusses (APL) geeignete Anschlussdosen, die der Anschaltung des Routers dienen.

2.2 Spezieller Installationsort
Auf Wunsch installiert macroIS die Anschlussdosen in einem vom Kunden gewünschten Stockwerk/Raum. Voraussetzung hierfür ist das Vorhandensein von In-Haus-Verkabelung zwischen dem APL-Standort und dem gewünschten Installationsort in ausreichendem Umfang und Qualität.

3. Dienstmerkmale

3.1 Verfügbarkeit im Jahresmittel
macroIS garantiert abhängig vom Anschlusstyp eine Mindestverfügbarkeit im Jahresmittel. Für die Berechnung einer Ausfallzeit bleiben folgende Umstände unberücksichtigt:

- Geplante Unterbrechungen wegen rechtzeitig angekündigter Wartungsfenster;
- Zeitverlust durch andere Gründe, die nicht in der Kontrolle von macroIS liegen (z.B. höhere Gewalt).

Verfügbarkeit ist definiert als der Zeitraum, in dem es möglich ist, IP-Pakete über den Anschluss zu senden und zu empfangen. Von der Berechnung der Verfügbarkeit ausgenommen sind angekündigte Wartungsfenster sowie Unterbrechungen, die auf höhere Gewalt zurückzuführen sind.
Bei einer von macroIS zu vertretenden Unterschreitung der im Vertrag für das jeweilige Produkt zugesagten Verfügbarkeit, erhält der Kunde eine entsprechend anteilige Rückerstattung der Monatspauschale.

Variante	Garantierte Verfügbarkeit
ADSL/ADSL2+	98,50%
SHDSL Business	98,50%
SHDSL Pro 2,3 Mbit/s	99,00%
SHDSL Pro > 2,3 Mbit/s	99,50%
Ethernet (Kupfer)	99,20%
Ethernet (LWL)	99,50% - 99,95%

4. Wartungsfenster
a) Die im Folgenden genannten Zeiten sind Ortszeiten.
b) Um die Funktionsfähigkeit zu erhalten und neue Techniken zu integrieren, werden regelmäßige Wartungsarbeiten durchgeführt.
c) Geplante Maßnahmen, die zu einer Außerbetriebnahme von Knoten und/oder der Leitzentrale führen oder größere Beeinträchtigungen innerhalb des Kundennetzes zur Folge haben, werden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten in der Regel an Wochenenden zwischen 1.00 und 6.00 Uhr oder in sonstigen Zeiten nach Abstimmung mit dem Kunden durchgeführt.
d) Für kleinere Wartungsarbeiten steht macroIS ein tägliches Wartungsfenster von 4.00 bis 6.00 Uhr zur Verfügung.
e) Geplante Wartungsarbeiten werden bei der Ermittlung der durchschnittlichen Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.
f) Darüber hinaus ist macroIS bemüht, die Anzahl, die Dauer und die Auswirkungen derartiger Maßnahmen so gering wie möglich zu halten, um den Betrieb des Kundennetzes so wenig wie möglich zu beeinträchtigen.

5. Änderungen der vereinbarten Leistung

5.1 Änderungen bei Wartungsarbeiten
Geplante Maßnahmen zur Aktivierung von Änderungen an den mit den Kunden vereinbarten Funktionalitäten im Rahmen von Wartungsarbeiten werden rechtzeitig mit genauem Aktivierungstermin den Kunden mitgeteilt, wenn diese eine nennenswerte Modifikation der Leistung zur Folge haben.
macroIS informiert die Kunden bis spätestens 72 Stunden vor solchen Maßnahmen per E-Mail oder Fax, wenn sie nicht kurzfristig zur Störungsbeseitigung oder Störungsverhinderung erforderlich wird.

berliner platz 10 | fon 0931. 200 89 - 0 | info@macrois.de | castell bank würzburg | geschäftsführung | amtsgericht würzburg | ust-idnr.
97080 würzburg | fax 0931. 200 89 -19 | www.macrois.de | konto 21 88 | dirk j. raab | hrb 7185 | de212904471
blz 790 300 01 | dominik schubert

5.2 Funktionale Änderungen
macroIS informiert den Kunden spätestens zwei Wochen vor der geplanten Realisierung über Änderungen des Kundennetzes, die die mit dem Kunden vereinbarten Funktionalitäten betreffen. Der Kunde erhält die Möglichkeit, sich an den Tests der Änderungen auf dem Testsystem der macroIS zu beteiligen. Funktionale Abnahmen oder Tests von gesonderten vom Kunden geforderten Funktionen erfolgen durch den Kunden in Zusammenarbeit mit macroIS.

5.3 Zusätzliche Leistungen
Zusätzliche Leistungen werden von macroIS grundsätzlich nur nach Absprache und auf Grundlage einer schriftlichen Vereinbarung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen besonderes Entgelt, das sich nach dem jeweiligen Vertrag richtet, erbracht.

6. Service
macroIS beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Die im Folgenden genannten Zeiten sind Ortszeiten.

6.1 Basic-Service (Standardleistung)

6.1.1 Servicebereitschaft
Die Servicebereitschaft ist montags bis freitags von 9.00 bis 18.00 Uhr, soweit diese Tage keine regionalen oder bundeseinheitlichen Feiertage sind. macroIS nimmt während der Zeiten der Servicebereitschaft Störungsmeldungen entgegen. macroIS nimmt auch Störungsmeldungen außerhalb der Zeiten der Servicebereitschaft über eine Servicerufnummer entgegen, kann im Rahmen des Basic-Service jedoch keine definierte Entstörungsfrist für diese Störungsmeldungen zusagen.

6.1.2 Entstörungsfrist
Bei Störungsmeldungen, die während der Servicebereitschaft gem. 6.1.1 eingehen, beseitigt macroIS die Störung innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. Ausgenommen sind Störungen, die einen Hardwareaustausch am Kundenstandort erforderlich machen. Hierbei gewährleistet macroIS lediglich den schnellstmöglichen Versand des Austauschgeräts mit einem geeigneten Express-Dienstanbieter.

- Bei Störungsmeldungen, die freitags nach 18.00 Uhr, samstags, sonntags oder an regionalen bzw. bundeseinheitlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag um 0.00 Uhr.
- Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen regionalen oder bundeseinheitlichen Feiertag, so wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag fortgesetzt.

6.1.3 Terminvereinbarung
macroIS vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, einen Termin für den Besuch des Servicetechnikers 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.

6.1.4 Zwischenmeldung
macroIS teilt auf Wunsch des Kunden während der Servicebereitschaft innerhalb von spätestens sechs Stunden nach der Störungsmeldung ein erstes Zwischenergebnis mit, wenn eine telefonische Rückrufnummer angegeben wurde. Im Übrigen gilt 6.1.2 entsprechend.

6.1.5 Rückmeldung
macroIS informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, werden weitere Versuche zur Rückmeldung regelmäßig durchgeführt.

6.2 Premium-Service
Der Premium-Service beinhaltet alle Leistungen des Basic-Service, erweitert um die folgenden Punkte.

6.2.1 Annahme der Störungsmeldung
macroIS nimmt täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr Störungsmeldungen unter einer Service-Telefonnummer entgegen.

6.2.2 Servicebereitschaft
Die Servicebereitschaft ist täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr.

6.2.3 Entstörungsfrist
macroIS beseitigt die Störung innerhalb von acht Stunden nach Eingang der Störungsmeldung.

6.2.4 Terminvereinbarung
macroIS vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, einen Termin für den Besuch des Servicetechnikers. Ist die Leistungserbringung aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und die ggf. zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Die Entstörungsfrist von acht Stunden entfällt.

6.2.5 Zwischenmeldung
macroIS teilt auf Wunsch des Kunden während der Servicebereitschaft innerhalb von spätestens vier Stunden nach der Störungsmeldung ein erstes Zwischenergebnis mit, wenn eine telefonische Rückrufnummer angegeben wurde.

6.2.6 Rückmeldung
macroIS informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, werden weitere Versuche zur Rückmeldung regelmäßig durchgeführt.

Stand: 01/2012