

# Leistungsbeschreibung CLEVERNET Business Dark Fiber



## 1 Allgemein

CLEVERNET Business Dark Fiber ist ein Produkt der Clevernet GmbH (nachstehend Clevernet), Wilhelm-Sammet-Str. 37, D-04157 Leipzig.

Die Clevernet stellt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit dem Produkt „CLEVERNET Business Dark Fiber“ dauerhaft bereitgestellte Übertragungswege zwischen zwei im Auftrag definierten Standorten zur Verfügung.

## 2 Bereitstellung

Der Service CLEVERNET Business Dark Fiber ist eine dedizierte Glasfaserverbindung, welche zwei Kundenstandorte miteinander verbindet. Die Dark-Fiber-Verbindung steht dem Kunden exklusiv zur Verfügung. Die erforderlichen Aktivkomponenten liegen in voller Verantwortung des Kunden. Für die Bereitstellung von CLEVERNET Business Dark Fiber wird das Gebäude des Kunden mit einem Glasfaser-Netzabschluss, Hausübergabepunkt (HÜP) der Clevernet erschlossen. Der HÜP ist die physikalische Trennung zwischen dem Übertragungsmedium und der Hausinstallation. Der HÜP stellt den Übergabepunkt des Service CLEVERNET Business Dark Fiber zwischen Kunden und Clevernet dar.

Eine betriebsfähige Bereitstellung liegt mit Übergabe eines ODTR- Messprotokolls vor.

## 3 Bereitstellungszeiten

Die Bereitstellungszeiten der Dark Fiber können aufgrund des Projektcharakters variieren und werden je nach Situation und Rahmenbedingungen mit dem Kunden vereinbart.

## 4 Hausinstallation

Die Bereitstellung der Hausinstallation liegt in der vollen Verantwortung des Kunden und muss termingerecht installiert und getestet sein. Die Hausinstallation muss beim Service CLEVERNET Bu-sin-ess Dark Fiber zwingend mit 9 µm, SM Fiber implementiert werden.

Spezifikation Glasfaser: ITU-T G.652 D / G.657

Mode Typ: Singlemode

## 5 Rechnung

Der Kunde erhält von Clevernet eine Rechnung auf elektronischem Weg. Eine Papierrechnung wird gemäß der jeweils aktuellen Preisliste berechnet.

## 6 Service Level Agreement (SLA)

### 6.1 Störung

Eine Störung ist die vorübergehende Beeinträchtigung des Leistungsumfangs der vereinbarten Dienste, die im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten von der Clevernet behoben werden kann. Eine Störung ist durch den Kunden gegenüber der Clevernet anzuzeigen. Die Clevernet nimmt Störungsmeldungen täglich von 0.00 Uhr bis 24.00 Uhr entgegen. Sobald der Gegenstand der Störungsmeldung von der Clevernet als Störung identifiziert wurde, wird ein Trouble Ticket erstellt. Alle Störungen werden laufend überwacht und alle mit der Störung zusammenhängenden Maßnahmen sowie jeder Kundenkontakt werden im Trouble Ticket dokumentiert.

Eine Störung liegt immer dann nicht vor, sofern mindestens eine der nachfolgenden Voraussetzungen erfüllt ist:

- Beeinträchtigungen bedingt durch höhere Gewalt
- Der Kunde wünscht ausdrücklich keine Störungsbehebung vor Ort
- Die Räumlichkeiten des Kunden sind für die Störungsbehebung vor Ort nicht zugänglich
- Störungen aufgrund geplanter oder gegenseitig vereinbarter Unterbrechungen z. B. infolge von Wartungsarbeiten von der Clevernet oder aufgrund von Änderungswünschen des Kunden
- Störungen aufgrund Außerbetriebnahmen bzw. Abschaltungen bedingt durch Umverlegungsmaßnahmen oder behördliche bzw. gerichtliche Anordnungen oder Entscheidungen
- Störungen aufgrund von unbefugten Eingriffen des Kunden oder von Drittpersonen an den Einrichtungen der Netzbetreiber beim Kunden
- Störungen an den Hausinstallationen (z.B. Inhouse-Verkabelung), Stromversorgungsanlagen oder an Kundeneinrichtungen
- Störungen aufgrund der Einspielung von Updates und Patches
- Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen

### 6.2 Reaktionszeit

Die Clevernet teilt dem Kunden auf Wunsch im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten innerhalb der Reaktionszeit einen ersten Status zur Störung mit. Dies setzt voraus, dass der Kunde bei Meldung der Störung einen Ansprechpartner benennt, der erreichbar ist.

### 6.3 Entstörung

Im Rahmen der Entstörung ergreift die Clevernet alle erforderlichen Maßnahmen, die zu einer Behebung der Störung führen. Die Störung gilt als behoben, sobald der vereinbarte Leistungsumfang wiederhergestellt ist. Das Ende der Störung wird mit Datum und Uhrzeit im Trouble Ticket dokumentiert. Nach Behebung der Störung erhält der Kunde eine Abschlussmeldung und das Trouble Ticket wird geschlossen.

### 6.4 Terminvereinbarung

Falls für die Entstörung erforderlich, vereinbart die Clevernet mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers. Der Termin wird mit einer maximalen Zeitspanne von sechs Stunden angegeben (z. B. zwischen 12:00 Uhr und 18:00 Uhr).

### 6.5 Servicebereitschaft

Die Entstörung sowie Statusmeldungen zu Trouble Tickets erfolgen ausschließlich innerhalb der Servicebereitschaft.

### 6.6 Maximale Entstörzeit

Die maximale Entstörzeit ist der Zeitraum innerhalb dessen die Störung behoben wird. Die maximale Entstörzeit gilt immer dann als eingehalten, wenn aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Entstörung nicht möglich ist.

### 6.7 Wartungsarbeiten

Die Clevernet führt Wartungsarbeiten innerhalb des regulären Wartungsfensters durch. Wartungsarbeiten im Notfall können jederzeit durchgeführt werden. Bei Wartungsarbeiten kann es zum Ausfall der vereinbarten Dienste kommen. Über Wartungsarbeiten wird der Kunde vor Durchführung informiert. Dies setzt voraus, dass der Kunde seine Kontaktdaten inklusive E-Mail-Adresse der Clevernet mitgeteilt hat.

### 6.8 SLA-Übersicht

Für das Produkt sind die folgenden SLA verfügbar. Soweit nichts Abweichendes vereinbart wurde, gilt der Service Level „Standard“.

Service Level	Standard
Max. Entstörzeit pro Störung für den Dienst:	8 Stunden
Servicebereitschaft	24 h / 365 Tage
Reaktionszeit	2 Stunden
Wartungsfenster	Mo.- So. 00:00 - 06:00 Uhr, Wartungsarbeiten im Notfall nach Bedarf

Stand 01/2021