Leistungsbeschreibung SLA für TopNet.

Stand: 09/2025

DreiBusiness.



Inhalt.

1. Einleitung. 3
2. Geltungsbereich. 3
3. Service und Support Level. 3
   3.1 Service Level. 3
   3.2 Support Level. 4
4. Proaktive Verständigung. 4
   4.1 Ablauf. 4
   4.2 Kontaktdaten für die proaktive Verständigung. 4
5. Monitoring. 5
6. Standortverfügbarkeit. 5
   6.1 Nachweis und Reporting. 5
   6.2 Berechnung und Verfügbarkeit. 5
   6.3 Beobachtungszeitraum. 5
   6.4 Suspendierte Zeiten. 5
7. Quality of Service. 6
8. Netzwerk und Service Management. 6
   8.1 Customer Incident Management Team. 6
   8.2 Help Desk und Ansprechperson. 6
      8.2.1 Ansprechstelle. 6
      8.2.2 Zutritt zu den technischen Einrichtungen. 7
   8.3 Wartung. 7
   8.4 Netz- und Serviceüberwachung. 7
      8.4.1 Reaktive Serviceüberwachung. 7
   8.5 Fehlermanagement. 7
      8.5.1 Reaktive Fehlererfassung. 7
      8.5.2 Störungsbehebung. 8
9. Eskalation. 8
10. Sicherheitsmanagement. 8

1. Einleitung.

Diese Leistungsbeschreibung definiert Art und Leistungsumfang des Service Managements für die von Drei angebotenen Service Level Premium und Premium+. Servicespezifische Abweichungen zu den in diesem Dokument beschriebenen Spezifikationen sind in den Leistungsbeschreibungen zum jeweiligen Service angegeben.

Im Lösungsvorschlag werden die Parameter des Service Level Agreement angeführt (z.B. Verfügbarkeiten der Standorte).

2. Geltungsbereich.

Diese Leistungsbeschreibung ist derzeit für die Services TopNet mit dem Service Level Standard, Premium und Premium+ anwendbar. Der Anwendungsbereich für darauf aufbauende Services ist auf die genannten Services als Servicekomponenten beschränkt.

3. Service und Support Level.

Die Leistungen des Service Managements sind durch den Service Level und Support Level beschrieben. In einem Netzwerk kann pro Standort ein Service Level bzw. Support Level gewählt werden.

3.1 Service Level.

Leistungen des Service Managements	Standard	Premium	Premium+
Service Verfügbarkeit pro Quartal	Best effort	99,00%	99,5%
Garantierte Wiederherstellungszeit im Störfall	Best effort	ja	ja
SLA-Berichte	nein	ja	ja
Monitoring	verfügbar	verfügbar	verfügbar
	Störungsmanagement		
Proaktive Verständigung	nein	nein	optional / abhängig vom Support Level
Störungsannahme „rund um die Uhr“ durch den Drei Help-Desk	nein	ja	ja
Information über den Reparaturverlauf	Best effort	innerhalb der Supportzeit lt. Supportlevel (STS, ES1, ES2, FUS)	
Fehlerbehebung	Best effort	innerhalb der Supportzeit lt. Supportlevel (STS, ES1, ES2, FUS)	
	Reaktions- und Entstörzeiten		
Diagnose/Fernanalyse [1]	Best effort	< 2 Stunden	< 1 Stunde
Fehlerbehebung mittels Fernentstörung [2]	Best effort	< 4 Stunden	< 3 Stunden
Fehlerbehebung bei vor Ort Entstörung [2]	Best effort	< 8 Stunden	< 6 Stunden
	Antrittszeiten bei Vor-Ort-Entstörung (Eintreffen einer technischen Fachkraft ab Fehlerdiagnose):		
	in den Landeshauptstädten: 2 Stunden werktags Mo. - Fr. 07:00 – 18:00 Uhr (werktags) bzw. 3 Stunden sonstige Zeiten		
	außerhalb der Landeshauptstädte: 3 Stunden werktags Mo. - Fr. 07:00 – 18:00 Uhr (werktags) bzw. 4 Stunden sonstige Zeiten		
	[1] Zeitspanne ab Eingang der Störungsmeldung bis zur Fehlereingrenzung		
	[2] Zeitspanne ab Fehlereingrenzung bis zur Behebung der Störung		

Im Service Level sind alle Leistungen der Serviceüberwachung und des Fehlerbehebungsverfahrens festgelegt. Die Service Level für ein bestimmtes Netzwerk sind im Lösungsvorschlag zum jeweiligen Service angeführt.

3.2 Support Level.

Im Support Level sind die Supportzeiten (Entstörzeiten) festgelegt, in denen im Fall einer Störung des Services die Fehlerbehebung durchgeführt wird. Folgende Supportzeiten sind derzeit definiert:

Support Level	Kurzbezeichnung	Entstörzeiten
Standard Support	STS	Mo. - Fr. 07:00 – 18:00 werktags [1]
Extended Support 1	ES1	Mo. - Fr. 06:00 – 22:00 werktags [1]
Extended Support 2	ES2	Mo. - Fr. 06:00 – 22:00 werktags [1] Sa. 06:00 – 18:00
Full Support	FUS	Mo. - So. 00:00 – 24:00
Full Support proaktiv	FUS pro	Mo. - So. 00:00 – 24:00

Während der Supportzeiten:

- bemüht sich Drei, die Störungsursache vom Customer Incident Management Team aus zu ermitteln (Ferndiagnose),
- meldet Drei die Störungen weiter an seine Servicepartnerunternehmen, wenn als Störungsursache ein Fehler in deren Zuständigkeitsbereich vermutet wird,
- schickt Drei bei Bedarf eine technische Fachkraft zum Standort. Hierfür bitten wir Sie sicherzustellen, dass der technischen Fachkraft unverzüglich Zugang zu den Räumlichkeiten gewährt wird, in welchen sich die betroffenen Anlagen befinden. Etwaige Wartezeiten werden bei der Erfassung der tatsächlichen Entstörzeit nicht mit eingerechnet.

Die Support Level für Business Direkt sind im Lösungsvorschlag zum jeweiligen Service angeführt. Fehlerbehebungsmaßnahmen werden von Drei grundsätzlich nur innerhalb der vereinbarten Supportzeiten (Entstörzeitraum) durchgeführt. Im monatlichen Entgelt für das Service ist die Entstörung zu den vereinbarten Supportzeiten inbegriffen.

Für Entstörungsaufwendungen, die durch Verschulden des Nutzenden verursacht sind, werden die entstandenen Aufwendungen in Rechnung gestellt.

4. Proaktive Verständigung.

Die proaktive Verständigung ist optional zusätzlich zum Service Level Premium+ und gleichzeitigem Support Level Full Support gegen Aufpreis erhältlich. Für Standorte in allen anderen Service- / Support Levels ist keine proaktive Verständigung möglich.

4.1 Ablauf.

Nach Fehlermeldung durch ein Management System wird, sofern ein Service von der Störung betroffen ist, die Erkennung bzw. Registrierung des Serviceausfalls an die von Ihnen genannte E-Mail-Adresse automatisch weitergeleitet (Fault Notification – “SLA Kontakt”) und ein Service Ticket eröffnet. Zusätzlich kann ein automatisch generiertes SMS an eine von Ihnen genannte Rufnummer generiert werden; dabei übernimmt Drei keine Garantie für die Zustellung der gesendeten SMS Nachrichten.

Drei überwacht ständig (proaktiv) die Verfügbarkeit des Standortes, sodass eine Fehlermeldung seitens des Nutzenden nicht erforderlich ist. Die Veranlassung der Störungsbeseitigung seitens Drei erfolgt ebenso ohne Aufforderung durch den Nutzenden.

Als Störungsbeginn gilt der Zeitpunkt der Fehlermeldung durch das Management System.

4.2 Kontaktdaten für die proaktive Verständigung.

Die Kontaktdaten für eine proaktive Verständigung sind bei Vertragsabschluss an Drei beizulegen. Diese Kontaktdaten umfassen eine E-Mail-Adresse, eine Rufnummer sowie optional eine SMS-Nummer. Änderung dieser Daten sind unverzüglich bekannt zu geben. Erfolgt keine Bekanntgabe von Änderungen der Kontaktdaten, so gelten die Störungsmeldungen als zugestellt, wenn sie an die zuletzt angegebenen Kontaktdaten verschickt wurden.

[1] werktags: Montag – Freitag ausgenommen gesetzliche Feiertage

5. Monitoring.

Das Monitoring der Leistungswerte Bandbreite und QoS Parameter pro Standort ist optional verfügbar. Das Monitoring können Sie über eine Weboberfläche jederzeit selbst abrufen.

6. Standortverfügbarkeit.

6.1 Nachweis und Reporting.

Für den Nachweis der Verfügbarkeit der einzelnen Standorte stellt Drei Reports zur Verfügung; diese Reports werden bis zum 10. des Monats für den vorhergehenden Monat zur Verfügung gestellt und können über die Drei Cloud abgerufen werden.

6.2 Berechnung und Verfügbarkeit.

Die Standortverfügbarkeit bedeutet die tatsächliche Bereitstellung am Netzabschlusspunkt des Standortes der in der Leistungsbeschreibung zum jeweiligen Service festgelegten Leistungen.

Die erreichte Verfügbarkeit eines Standortes wird auf Basis nachstehend angegebener Formeln berechnet.

$$\text{Verfügbarkeit} = \left(1 - \frac{\text{Ausfallszeit im Beobachtungszeitraum abzüglich suspendierter Zeiten}}{\text{gesamte Supportzeit gem. Support Level im Beobachtungszeitraum}} \right) \times 100\%$$

Die Erfassung der für die Berechnung der tatsächlich erreichten Verfügbarkeit relevanten Ausfallszeiten basiert auf den Zeitstempeln von Service Tickets. Die Einzelausfallsdauer ergibt sich aus der Zeitspanne zwischen den Zeitstempeln für Ausfallsbeginn und Ausfallsende abzüglich möglicher suspendierter Zeiten gemäß Punkt 6.4 Suspendierte Zeiten.

Service Tickets, die am Ende des Beobachtungszeitraumes noch offen sind, werden in der Berechnung der erreichten Verfügbarkeit für diese Periode nicht inkludiert, sondern im nächsten Beobachtungszeitraum berücksichtigt.

6.3 Beobachtungszeitraum.

Der Beobachtungszeitraum ist die in Minuten gemessene Zeitspanne, in der die in dem SLA vereinbarten Kenngrößen gemessen und ausgewertet werden.

Fällt der vereinbarte Beginn des Service Level Agreements mit dem vereinbarten Beobachtungszeitraum zeitlich auseinander, so findet eine Aliquotierung nicht statt. Erster Beobachtungszeitraum ist jener Zeitraum, in dem der Abschluss des Service Level Agreements bzw. dessen vereinbarter Beginn liegt. Alle Zeiten, die auf die vollständige Zurücklegung des ersten Beobachtungszeitraums tatsächlich allenfalls fehlen, werden so behandelt, als wäre das SLA zur Gänze eingehalten worden.

Die Leistungen aus dem Service Level Agreement stehen nur für jene Standorte zu, für welche über den gesamten laufenden Beobachtungszeitraum ein aufrechtes Vertragsverhältnis besteht.

6.4 Suspendierte Zeiten.

betrachtet:

- Zeitspannen außerhalb der im vereinbarten Support Level festgelegten Supportzeiten (auch Entstörzeiten genannt).
- Geplante und vorab mitgeteilte Unterbrechungen für Wartungsarbeiten.
- Dazu zählen auch Verbindungsunterbrechungen, die wegen Ausführung der bestellten Veränderungen des Anschlusses bzw. deren Einrichtungen unvermeidbar sind.
- Alle Zeiten, die auf vom Nutzenden verursachte bzw. zu vertretende Verzögerungen bei der Störungsbehebung entfallen (z.B. Nichterreichbarkeit des Nutzenden, keine Zutrittsmöglichkeit im Standort und dergleichen).
- Nicht-Verfügbarkeit, die auf Einrichtungen oder auf äußere Einflüsse am Standort zurückzuführen ist (hausinterne oder eigene Verkabelungen, Strom, Klima, Gebäude, Abschaltung, usw.)
- Alle Ausfallszeiten, bei denen der Nutzende die für die Störungsbehebung vereinbarten Verfahren nicht einhält.
- Wenn der Nutzende Änderungen an den Ausrüstungen oder dem Netzwerk vornimmt.

- Alle Ausfallszeiten, die darauf zurückzuführen sind, dass der Nutzende, seine Mitarbeiter, Gehilfen oder Dritte, denen er die Nutzung der Telekommunikationsdienste überlassen hat, den Ausfall verursacht.
- Zeiten mit reduzierter Leistungsfähigkeit, wenn Messungen von Drei nachweisen, dass die vertraglich spezifizierten Werte erreicht wurden.
- Zeiten mit reduzierter Leistungsfähigkeit eines Services, für welches keine Leistungswerte spezifiziert sind.
- Ausfallszeiten, die durch höhere Gewalt (z.B. Feuer- oder Wasserschäden oder atmosphärische Entladungen), boshafte Beschädigung durch Dritte (Vandalismus und dergleichen) verursacht werden.

7. Quality of Service.

Informationen zu Quality of Service finden Sie in der “Beschreibung TopNet Quality of Service (QoS)“.

Die folgenden Werte werden im Rahmen der SLAs garantiert:

Parameter / **Service Level**	**Delay**		**Jitter**		**Packet Loss**		**MTU size**
	Voice	Business1	Voice	Business1	Voice	Business1	
Premium	<20ms	<40ms	<10ms	-	<0,5%	<1,0%	512
Premium+	<10ms	<30ms	<5ms	-	<0,1%	<0,5%	512

Die angegebenen Werte beziehen sich auf nationale Verbindungen, technische Parameter für internationale Verbindungen können individuell erfragt werden.

Die Werte sind jeweils Durchschnittswerte über 24 Stunden.

8. Netzwerk und Service Management.

8.1 Customer Incident Management Team.

Drei betreibt rund um die Uhr / 365 Tage im Jahr ein Customer Incident Management Team (CIMT), das die zentralen Netzwerkmanagementsysteme zur laufenden Erfassung von Statistik-, Qualitäts- und Fehlerinformationen überwachen. Durch das CIMT werden sämtliche Wartungsmaßnahmen sowie im Fall allenfalls auftretender Störungen der gesamte Fehlerbehebungsprozess koordiniert und folgende Aufgaben wahrgenommen:

- Ansprechstelle bei Problemen oder Fehlern.
- Einleitung, Kontrolle und Beendigung des Problemlösungsverfahrens, einschließlich Erstellen von Trouble Tickets gemäß den im Kapitel 8.5 definierten Verfahren.
- Austausch von Informationen betreffend Status und Aktionen der aktuellen Probleme und Ereignisse.
- Eskalation von Problemen.
- Aufbereitung der für die Erstellung von Servicequalitätsberichten benötigten Daten und Informationen.

8.2 Help Desk und Ansprechperson.

Als Kontaktstelle zur Entgegennahme von Störungsmeldungen steht CIMT rund um die Uhr / 365 Tage im Jahr telefonisch, per Fax oder E-Mail zur Verfügung. Informationen zur Kontaktaufnahme bei Störungen (Ansprechperson, Rufnummer, etc.) erhalten Sie mit der Serviceübergabe.

Unabhängig von der vertraglich zugesicherten Störungsbehebungszeit gemäß vereinbartem Support Level können Sie sich jederzeit an den CIMT wenden, um eine Störungsmeldung abzugeben. CIMT koordiniert sämtliche Meldungen und leitet sie an das zuständige Fehlermanagement im CIMT weiter.

8.2.1 Ansprechstelle.

Um den Informationsfluss und die Koordination des Problemlösungsverfahrens zu optimieren, empfiehlt Drei die Einrichtung eines eigenen End User Help Desk als eindeutige und klare Anlaufstelle für seine Endbenutzenden. Damit wird eine einzige Schnittstelle zwischen Ihnen und Drei geschaffen. Dieser End User Help Desk soll während der gewählten Supportzeit erreichbar sein.

In jedem Fall ist zumindest eine Ansprechperson mit Rufnummer bzw. Faxnummer und E-Mail-Adresse zu nennen, unter denen der Ansprechperson innerhalb der vereinbarten Supportzeit erreichbar ist. Änderung

dieser Daten sind unverzüglich bekannt zu geben. Erfolgt keine Bekanntgabe von Änderungen der Kontaktdaten, so gelten die Störungsmeldungen als zugestellt, wenn sie an die zuletzt angegebenen Kontaktdaten verschickt wurden.

8.2.2 Zutritt zu den technischen Einrichtungen.

Zur Durchführung von Störungsbehebungen und Wartungsmaßnahmen ist Drei sowie den von ihr beauftragten Dritten jederzeit innerhalb der vereinbarten Supportzeit der Zutritt bzw. Zugang zu den technischen Einrichtungen von Drei am Standort zu gewähren. Die sich daraus ergebenden Verzögerungen bei der Störungsbehebung werden nicht in die Serviceausfallszeiten eingerechnet. Im Fall eines notwendigen Zutritts zu einem solchen Standort wird Drei Sie umgehend davon in Kenntnis setzen.

8.3 Wartung.

Damit die Servicequalität jederzeit optimal eingehalten werden kann, wird die eingesetzte Hard- und Software von Drei und/oder deren Vertragspartnerunternehmen gewartet. In diesen Bereich fallen alle Leistungen der vorbeugenden Wartung, der Reparatur bzw. Ersatz defekter Teile oder Systeme und der Softwarewartung.

Wartungsarbeiten, die mit Serviceunterbrechungen verbunden sind, werden in der Regel in vordefinierten Wartungsfenstern jeweils täglich in der Nacht zwischen 22:00 und 06:00 Uhr durchgeführt und mindestens 3 Werktage im Voraus telefonisch, per Fax oder E-Mail angekündigt. Dabei werden Sie über Zeitpunkt und voraussichtliche Dauer des Serviceausfalls informiert. Das Ausmaß solcher serviceunterbrechenden Wartungsmaßnahmen beträgt maximal 12 Stunden pro Jahr.

Drei behält sich vor, die Zeiten der vordefinierten Wartungsfenster einseitig zu ändern und diese Änderung mindestens 2 Wochen vorher mitzuteilen.

Nach Absprache können auch andere Wartungszeiten vereinbart werden.

Für umfangreichere Arbeiten, die innerhalb der angeführten Wartungsfensters aus Zeitgründen nicht durchgeführt werden können bzw. für kurzfristig unaufschiebbare Arbeiten, die zur Abwendung von Betriebsausfällen unbedingt notwendig sind, können von Drei Wartungszeiten auch außerhalb der Wartungsfenster beansprucht werden. Drei wird sich jedoch bemühen, solche Wartungsarbeiten nach den vorhandenen Möglichkeiten zu den mit Ihnen abgesprochenen Zeiten durchzuführen bzw. mindestens 3 Werktage im Voraus anzukündigen.

Serviceausfallszeiten, die durch vorangekündigte Wartungsarbeiten innerhalb der vordefinierten oder anderer vereinbarter Wartungsfenster begründet sind, zählen bei der Berechnung der Serviceverfügbarkeit nicht als nichtverfügbare Zeiten und gelten als suspendierte Zeiten.

8.4 Netz- und Serviceüberwachung.

Die Netz- und Serviceüberwachung erfolgt rund um die Uhr / 365 Tage im Jahr durch die Drei eigene Customer Incident Management Team. Gemäß den technischen Überwachungsmöglichkeiten für das Service leitet sich auch das Verfahren zur Fehlererfassung für das jeweilige Service ab.

8.4.1 Reaktive Serviceüberwachung.

Reaktive Serviceüberwachung ist dadurch gekennzeichnet, dass keine vollständig systemgestützte „End-to-End“ Überwachung des Netzes erfolgt. Die Störungserfassung geschieht durch Ihre Störungsmeldung.

Die Reaktive Serviceüberwachung ist im Leistungsumfang der Drei Services enthalten.

8.5 Fehlermanagement.

Der Drei Help-Desk im Customer Incident Management Team (CIMT) ist mit umfassenden Hilfsmitteln ausgestattet, die die Fehlerdiagnose, Problemverfolgung und den Informationsfluss innerhalb Drei sowie mit Ihnen auf effizienteste Weise gestatten. Jeder Kontakt und jede Maßnahme zur Eingrenzung von Fehlern und deren Behebung wird im Trouble Ticket System vermerkt, sodass jederzeit alle Informationen zu einer Störung zur Verfügung stehen.

8.5.1 Reaktive Fehlererfassung.

Nach Fehlermeldung über die Drei-Service Line wird ein Service Ticket eröffnet. Unmittelbar danach wird innerhalb der mit Ihnen im Support Level vereinbarten Entstörzeit seitens Drei an der Problemlösung gearbeitet und mit der Entstörung begonnen.

Als Störungsbeginn gilt zeitlich der Zeitpunkt der schriftlichen oder telefonischen Fehlermeldung durch den Nutzenden an Drei (Sendezeit des Faxes bzw. Uhrzeit der telefonischen Störungsmeldung).

8.5.2 Störungsbehebung.

Der gesamte Fehlerbehebungsprozess von der Störungsmeldung bis zur Entstörungsmeldung erfolgt in klar strukturierten Abläufen, um den vertraglich vereinbarten Service Level zu gewährleisten. Das Fehlerbehebungsverfahren selbst kann jedoch nur innerhalb der Supportzeiten durchgeführt werden, die mit dem Nutzenden gemäß gewünschtem Support Level vereinbart wurden.

Drei verpflichtet sich, nach Eingang einer Störungsmeldung unverzüglich Maßnahmen zur Störungsbehebung zu setzen. Vom CIMT wird die Fehlersuche ehest begonnen und nach Möglichkeit vom CIMT selbst die Störungsbehebung durchgeführt. Sollte sich die Notwendigkeit eines Einsatzes vor Ort herausstellen, werden eine technische Fachkräfte umgehend entsandt. Die Entscheidung über die Vorgangsweise, ob vor Ort bzw. mittels Fernwartung mit der Fehlerbehebung begonnen wird, obliegt Drei. Als Vor-Ort-Entstörung werden alle Einsätze außer Haus bezeichnet und müssen nicht notwendigerweise am Standort erfolgen (z.B. Vor-Ort-Entstörung in den Unbundling-Standorten). Die Entstörung ist abgeschlossen, wenn die vollständige Wiederherstellung des vereinbarten Leistungsumfanges des Services erfolgt ist.

9. Eskalation.

Ziel des Eskalationsprozesses ist es, auch in kritischen Phasen einer Problemlösung jederzeit eine partnerschaftliche Ansprechstelle zur Verfügung zu stellen. Damit wird sichergestellt, dass die Aufmerksamkeit für eine entsprechend kritische Phase von Drei stufengerecht wahrgenommen und jederzeit mitgeteilt wird. Zur Erreichung des vereinbarten Service Levels ist das Drei CIMT verantwortlich für die Wiederherstellung des Services. Ist eine Lösung des Problems in der vereinbarten maximalen Ausfallszeit nicht möglich, wird folgender Eskalations-Prozess gestartet:

Eskalationsebene	Untenehmen	Drei
3rd Level	Geschäftsführung	Geschäftsführung
2nd Level	Leitung IT/Telekommunikation	Leitung Network Operations
1st Level	Verantwortliche Person für das Netzwerk	Leitung CIMT
Normal	Fachkraft für Netzwerktechnik	Drei-Operator

10. Sicherheitsmanagement.

Sicherheit hat für Drei einen hohen Stellenwert. Deshalb werden alle notwendigen Schritte, wie Zugangskontrolle und weitere physische und logische Schutzmaßnahmen getroffen, um die Vertrauenswürdigkeit und Integrität der angebotenen Dienstleistungen zu garantieren.

Auch die Festlegung von Adressen (Adressen für Schriftverkehr, Rechnungsadressen, SLA-Berichte etc.) sowie Rufnummer-, Faxnummern und E-Mail-Adressen, ebenso die Adressen von technischen Ansprechstellen beider Parteien gehört zum Sicherheits- und Integritätskonzept von Drei.