

SERVICE LEVELS

Service-Level-Agreement

Privatkunden

Parameter	
Jährliche Verfügbarkeit ²³	98,0 %
Störungsannahme	Mo – Fr 8:00 – 20:00 Uhr
Störungsbehebung	Mo – Fr 7:00 – 17:00 Uhr
Reaktionszeit ¹	< 24 Stunden
Statusmeldung	Nein
Entstördauer ¹	< 72 Stunden
Eskalationsprozedur	Nein
Störungsdokumentation	Trouble Ticket
Wartungsfenster	Mo – So 0:00 – 24:00 Uhr
Wartungsankündigung ²	Nein
Entstördienstleistung kostenpflichtig	Ja

¹ Reaktionszeit und Entstördauer werden innerhalb der definierten Supportzeiten bemessen. Der Postversand des NGW ist von der Entstördauer ausgenommen.

² Die Verfügbarkeiten sowie Ankündigungsfristen gelten nicht im Fall von Notfallwartungen, wie sie etwa bei Gefahr für Leib und Leben, Einflüsse durch höhere Gewalt oder bei unmittelbarer Gefahr für die technischen Einrichtungen der BB notwendig sind; in diesen Fällen hat die BB eine solche Verständigung unverzüglich nachzuholen.

³ Nicht zur Verfügbarkeit zählen:

- Beschädigungen des TRANSPORTNETZES, die nicht von der BB verschuldet wurden.
- Ausfälle der Netzverfügbarkeit für den SP, die daraus resultieren, dass er eine nichtgeoredundante Übergabe gemäß Punkt 5 der Anlage 5.1.1a zu den AVB-V gewählt hat.
- Wartungsarbeiten im Standard-Wartungsfenster oder in einem ordnungsgemäß angekündigten außerordentlichen Wartungsfenster.
- Ausfälle im Bereich des ENDKUNDEN, die von diesem zu verantworten sind, insbesondere Unterbrechung der Stromversorgung des NGW.
- Fälle gemäß Punkt 9.2 AVB-V.

Service-Level-Agreement

Businesskunden

Parameter	
Jährliche Verfügbarkeit ²³	99,8 %
Störungsannahme	Mo – So 0:00 – 24:00 Uhr
Störungsbehebung	Mo – Sa 7:00 – 19:00 Uhr
Reaktionszeit ¹	< 2 Stunden
Statusmeldung	automatischer Emailversand nach Dokumentation der Fehlerbehebung
Entstördauer ¹	next business day
Eskalationsprozedur	Nein
Störungsdokumentation	Trouble Ticket
Wartungsfenster	MO-SO 22:00 – 06:00
Wartungsankündigung ²	7 Tage im Vorhinein
Entstördienstleistung kostenpflichtig	Nein

¹ Reaktionszeit und Entstördauer werden innerhalb der definierten Supportzeiten bemessen. Der Postversand des NGW ist von der Entstördauer ausgenommen.

² Die Verfügbarkeiten sowie Ankündigungsfristen gelten nicht im Fall von Notfallwartungen, wie sie etwa bei Gefahr für Leib und Leben, Einflüsse durch höhere Gewalt oder bei unmittelbarer Gefahr für die technischen Einrichtungen der BB notwendig sind; in diesen Fällen hat die BB eine solche Verständigung unverzüglich nachzuholen.

³ Nicht zur Verfügbarkeit zählen:

- Beschädigungen des TRANSPORTNETZES, die nicht von der BB verschuldet wurden.
- Ausfälle der Netzverfügbarkeit für den SP, die daraus resultieren, dass er eine nichtgeoredundante Übergabe gemäß Punkt 5 der Anlage 5.1.1a zu den AVB-V gewählt hat.
- Wartungsarbeiten im Standard-Wartungsfenster oder in einem ordnungsgemäß angekündigten außerordentlichen Wartungsfenster.
- Ausfälle im Bereich des ENDKUNDEN, die von diesem zu verantworten sind, insbesondere Unterbrechung der Stromversorgung des NGW.
- Fälle gemäß Punkt 9.2 AVB-V.