Data Services und Mietleitungen FMG

Version	3-0
Ausgabedatum	01.04.2016
Ersetzt Version	2-1
Gültig ab	01.05.2016
Vertrag	Vertrag betreffend Data Services Vertrag betreffend Mietleitungen FMG

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung 3
2 Leistungsübersicht 3
3 Berechnung der Dienstausfallzeiten 5
4 Gewährleistungsansprüche der FDA 6

1 Einleitung

1. Die Dienstleistungsvereinbarung beschreibt die einzelnen Qualitätsparameter und die daraus anfallenden Gewährleistungsansprüche für die FDA für die Data Services (Carrier Line Service (CLS) und Carrier Ethernet Service (CES)) und Mietleitungen FMG (CLS FMG und CES FMG), nachfolgend zusammengefasst CLS bzw. CES genannt.

2 Leistungsübersicht

1. Sämtliche für Basic und Basic Light[1] Dienste aufgeführten Werte sind als Richtwerte zu verstehen.
2. Swisscom sichert bei Premium Diensten folgende Werte zu:
   - Einhaltung Inbetriebnahmetermin (Ready-for-Service, RFS)
   - Jährliche Verfügbarkeit (max. Dienstausfallzeit (Service Down Time, SDT))
   - Garantierte Wiederherstellungszeit je Störung (max. Dienstausfallzeit (Service Down Time, SDT))
   - Garantierter, nicht zu überschreitender Wert Anzahl Störungen[1]
3. Alle Werte werden jeweils für den einzelnen Dienst vereinbart und garantiert und sind abhängig von der gewählten Dienstqualität.
4. Die jährliche Verfügbarkeit gibt an, wie lange der einzelne Dienst störungsfrei in Betrieb ist, gemessen an einer jährlichen Gesamtlaufzeit.
5. Die Wiederherstellungszeit wird analog der jährlichen Verfügbarkeit berechnet, jedoch beinhaltet der Betrachtungszeitraum den konkreten Störungsfall.
6. Garantiert wird beim CES Dienst eine bestimmte, max. Anzahl von Störungen über eine Gesamtlaufzeit eines Jahres, welche nicht überschritten werden darf.

2.1 Qualitätsparameter

2.1.1 Carrier Line Service

1. Eine Übersicht für CLS über die Unterschiede zwischen den Qualitätsparametern ist in folgender Tabelle 1 zu finden:

Parameter	CLS Basic	CLS Premium
End-zu-End Verfügbarkeit (jährlich)	≥ 99.90 % Typischer Wert, nicht garantiert	Silver: ≥ 99.95 % Platinum: ≥ 99.99 % Garantierter Wert
Wiederherstellungszeit (TTR) pro Störung	≤ 6 Stunden Typischer Wert, nicht garantiert	Silver: ≤ 4 Stunden Platinum: ≤ 2 Stunden Garantierter Wert
Redundanz	Keine	Silver: Keine Platinum: Zweitwegerschliessung
Störungsannahme	7x24 Stunden	7x24 Stunden

[1] Erhältlich nur mit CPE

Störungsbehebung	7x24 Stunden[2]	7x24 Stunden
Dienstüberwachung	Reaktiv	Proaktiv
Dienstqualitätsberichte	Keine	Ja
Gewährleistungsansprüche	Keine	Ja

Tabelle 1: Angebotene Dienstleistungsvereinbarungen für CLS Basic und Premium

2.1.2 Carrier Ethernet Service

1. Eine Übersicht für CES über die Unterschiede zwischen den Qualitätsparametern findet sich in folgender Tabelle 2 und Tabelle 3:

Parameter	Basic	Premium Silver	Premium Platinum[3]
Access Typ	High-End Single Access	High-End Single Access	High-End Dual-Homing Access
End-zu-End VLAN Verfügbarkeit (jährlich)	≥ 99.90% CPE Typischer Wert, nicht garantiert	≥ 99.95% CPE ≥ 99.93% DC garantiert	≥ 99.99% CPE ≥ 99.97% DC garantiert
Wiederherstellungszeit (TTR) pro Störung	≤ 6 Stunden, typischer Wert, nicht garantiert	≤ 4 Stunden, garantiert	≤ 2 Stunden, garantiert
Max. Anzahl Störungen (jährlich)	≤ 6 Störungen, typischer Wert, nicht garantiert	≤ 4 Störungen Garantiert	≤ 2 Störungen Garantiert
Störungsannahme	7x24 Stunden	7x24 Stunden	7x24 Stunden
Störungsbehebung	7x24 Stunden[2]	7x24 Stunden	7x24 Stunden
Dienstüberwachung	Reaktiv	Proaktiv	Proaktiv
Dienstqualitätsbericht	Keine	Ja	Ja
Gewährleistungsanspruch	Keine	Ja	Ja

Tabelle 2: Angebotene Dienstleistungsvereinbarungen für CES Basic und Premium mit High-End Access

Parameter	Basic Light	Silver Light
Access Typ	Low-End Single Access	Low-End Single Access
End-zu-End VLAN Verfügbarkeit (jährlich)	≥ 99.50% CPE[4] Typischer Wert, nicht garantiert	≥ 99.80% CPE[4] Garantiert
Wiederherstellungszeit (TTR) pro Störung	≤ 10 Stunden, typischer Wert, nicht garantiert	≤ 8 Stunden Garantiert

[2] Abhängig von Standortfaktoren und Personalkapazitäten von Swisscom. Premium Dienste werden in jedem Fall bevorzugt behandelt.
[3] Für Premium Platinum Light gelten spezifische SLA Bestimmungen.
[4] Nur als Variante mit CPE erhältlich

Parameter	Basic Light	Silver Light
Max. Anzahl Störungen (jährlich)	≤ 8 Störungen, typischer Wert, nicht garantiert	≤ 6 Störungen Garantiert
Störungsannahme	7x24 Stunden	7x24 Stunden
Störungsbehebung	Mo-Fr 8-17 Uhr	Mo-So 7-22 Uhr
Dienstüberwachung	Reaktiv	Proaktiv
Dienstqualitätsbericht	Keine	Ja
Gewährleistungsanspruch	Keine	Ja

Tabelle 3: Angebotene Dienstleistungsvereinbarungen für CES Light mit Low-End Access

2.2 Garantien

1. Hält Swisscom die zugesicherten Verfügbarkeitswerte oder andere Qualitätselemente ohne Verschulden der FDA oder Dritter, für die sie verantwortlich ist, nicht ein, kann die FDA die Rückzahlung der in Kapitel 4 vorgesehenen Beträge verlangen. Damit sind sämtliche Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüche wegen nicht erreichter Verfügbarkeitswerte oder Qualität abgegolten.

3 Berechnung der Dienstausfallzeiten

3.1 Basis der Berechnung

1. Die Berechnung der Dienstausfallzeiten (Service Down Time, SDT) erfolgt nur für die Dienstqualität Premium.
2. Die Berechnung der Dienstausfallzeiten basiert auf dem Zeitstempel der Fehlermeldungen (Trouble Tickets). Der erste Zeitstempel soll beim Eröffnen des Trouble Tickets gesetzt werden und kann durch ein vom Swisscom Network Management entdecktes Problem oder durch den Kunden erwirkt werden. Der letzte Zeitstempel wird gesetzt, wenn die betroffene Leitung wieder zur Verfügung steht, womit das Trouble Ticket geschlossen wird. Die Zeitspanne zwischen diesen beiden Zeitstempeln wird als «non-available time» bezeichnet.
3. Die SDT auf einem Trouble Ticket ist die «non-available time» nach Abzug der Zeitabschnitte, die aus den Ausschlüssen gemäss Ziffer 3.1.1 resultieren können. Die Verfügbarkeit wird als Prozentsatz auf Basis der SDT errechnet.

3.1.1 Ergänzung Berechnungen Verfügbarkeit CES

1. Das End-zu-End SLA Konzept bei CES funktioniert unter dem Prinzip „Hub-and-Spoke“.
   Für jeden CES Service wird ein (1) CES Connectivity als Hub definiert (i.d.R. PoP der FDA/ENNI[5]). Die restlichen CES Connectivities sind Spokes. Dies gilt für Punkt-zu-Punkt wie auch Multipunkt Dienste.
2. Die Berechnung der Dienstausfallzeiten für CES Premium Dienste wird auf dem Spoke angewendet und gilt zwischen SAP Spoke und SAP Hub. Bei asymmetrischen Qualitätsparametern zwischen Hub und Spoke gilt als Referenz für die Dienstqualität der niederwertigere Qualitätsparameter (i.d.R. Spoke).

[5] ENNI: External Network to Network Interface

3. Der Qualitätsparameter des Hub muss grösser oder gleich gross wie der Spoke sein.
4. Für die Konzentration von CES Services auf einen CES Access wird die Dienstqualität Premium Platinum empfohlen. Beim CES Access mit mehr als 10 Premium Services ohne Premium Platinum kann Swisscom keine Verfügbarkeitsgarantie abgeben.

3.2 Nicht berücksichtigte Zeiten (Suspend Time)

1. Die folgenden Zeitabschnitte werden bei der Berechnung der SDT nicht berücksichtigt:
   - Zeitabschnitte ausserhalb der definierten Supportzeiten gemäss der vereinbarten Dienstqualität
   - Verzögerungen bei Wartungen oder Reparaturen, die im Verantwortungsbereich der FDA bzw. ihres Kunden liegen, z.B.:
     - wenn die Störungsbehebung verzögert wird, weil die FDA oder ihr Kunde nicht erreichbar ist
     - wenn das Wartungs- oder Reparaturpersonal keinen Zugang zum Kundenstandort hat, um die dort installierte Ausrüstung zu reparieren
     - wenn der vereinbarte Störungsbehebungsprozess von der FDA nicht eingehalten wird
     - wenn die FDA bzw. ihr Kunde selber Änderungen an der Ausrüstung oder am Netz vorgenommen oder andere Tätigkeiten eingeleitet hat, die dazu geführt haben, dass der Dienst nicht verfügbar war
     - wenn ein entsprechender Dienst wegen Installation oder externen Faktoren am Kundenstandort (Hausverkabelungen oder kundeneigene Verkabelungen, Stromversorgung, Klimaanlage, Räumlichkeiten, Ausschalten etc.), für die die FDA oder der Kunde einstehen muss, nicht verfügbar ist
   - Verringerte Leistungskapazität eines Dienstes, für welchen vertraglich keine Leistungswerte festgelegt wurden
   - Höhere Gewalt (siehe Geschäftbedingungen Wholesale von Swisscom)
2. Bei als Premium Platinum Light realisierten Diensten werden Dienstunterbrüche im Access verursacht durch den single Point of Failer nicht berücksichtigt.
3. Bei CES Diensten mit einer Summe von mehr als 10 Premium Services auf einem CES Access ohne Dienstqualität Premium Platinum wird keine Verfügbarkeitsgarantie abgegeben.

4 Gewährleistungsansprüche der FDA

4.1 Überschreitung Inbetriebnahmetermin: Verschulden von Swisscom

1. Für jeden Werktag, der den zugesicherten Inbetriebnahmetermin aus Verschulden von Swisscom überschreitet, wird die vereinbarte einmalige Gebühr für die FDA um 10% reduziert. Die maximale Reduktion (bzw. Rückerstattung) beträgt 100% der vereinbarten einmaligen Gebühr.

4.2 Überschreitung Inbetriebnahmetermin: Verschulden der FDA

1. Für jeden Werktag, der den zugesicherten Inbetriebnahmetermin aus Verschulden der FDA überschreitet, wird die vereinbarte einmalige Gebühr für die FDA um 5% erhöht. Die maximale Erhöhung beträgt 50% der vereinbarten einmaligen Gebühr.

4.3 Überschreitung der jährlichen Dienstausfallzeit

1. Für die Rückerstattung gelten folgende Regeln:
   - Die Rückerstattungen werden am Ende der jeweiligen Messperiode als Gutschrift (Credit Note) auf der Rechung aufgeführt.
   - Die Verfügbarkeit des einzelnen Dienstes wird jährlich ausgewiesen.
   - Die Summe der Rückerstattungen aufgrund nicht eingehaltener Verfügbarkeitswerte beträgt pro Dienst maximal 25% des jährlichen Nettopreises.

4.3.1 Carrier Line Service Premium

1. Die Rückerstattungen werden auf dem monatlichen Nettopreis des jeweiligen Dienstes berechnet. Werden die zugesicherten Verfügbarkeitswerte je Dienst nicht eingehalten, kommt nachfolgende Tabelle 4 zur Anwendung:

Jährliche Verfügbarkeit	Rückerstattung pro Jahr und Dienst berechnet auf monatlich wiederkehrendem Preis (M)	
	Premium Silver	Premium Platinum
≥ 99.99%	Keine	Keine
≥ 99.97 % und < 99.99 %	Keine	0.25 x M
≥ 99.95 % und < 99.97 %	Keine	0.35 x M
≥ 99.90 % und < 99.95%	0.50 x M	0.50 x M
≥ 99.80 % und < 99.90%	1.00 x M	1.00 x M
≥ 99.70 % und < 99.80%	1.25 x M	1.25 x M
≥ 99.60 % und < 99.70%	1.50 x M	1.50 x M
≥ 99.50 % und < 99.60%	1.75 x M	1.75 x M
≥ 99.40 % und < 99.50%	2.00 x M	2.00 x M
≥ 99.30 % und < 99.40%	2.25 x M	2.25 x M
≥ 99.20 % und < 99.30%	2.50 x M	2.50 x M
≥ 99.10 % und < 99.20%	2.75 x M	2.75 x M
< 99.10%	3.00 x M	3.00 x M

Tabelle 4: Berechnung der Rückerstattung je Dienst bei Nichteinhaltung der jährlichen Verfügbarkeit bei CLS

2. Für den Premium Platinum Light Dienst gilt die gleiche jährliche Verfügbarkeit wie für den Premium Platinum Dienst, jedoch ist der Störungsfall im Access ausgeschlossen.

4.3.2 Carrier Ethernet Service Premium

1. Die Rückerstattungen werden auf dem monatlichen Nettopreis des jeweiligen Dienstes berechnet. Werden die zugesicherten Verfügbarkeitswerte je Dienst nicht eingehalten, kommt nachfolgende Tabelle 5 zur Anwendung:

Jährliche Verfügbarkeit	Rückerstattung pro Jahr und Dienst berechnet auf monatlich wiederkehrendem Preis (M)				
	Silver Light	Premium Silver	Premium Silver DC	Premium Platinum	Premium Platinum DC
≥ 99.99%	Keine	Keine	Keine	Keine	Keine
≥ 99.97 % und < 99.99 %	Keine	Keine	Keine	0.25 x M	Keine
≥ 99.95 % und < 99.97 %	Keine	Keine	Keine	0.35 x M	0.25 x M
≥ 99.93 % und < 99.95%	Keine	0.25 x M	Keine	0.50 x M	0.35 x M
≥ 99.90 % und < 99.93%	Keine	0.50 x M	0.25 X M	0.75 x M	0.50 x M
≥ 99.80 % und < 99.90%	0.20 x M	1.00 x M	0.50 x M	1.00 x M	0.75 x M
≥ 99.70 % und < 99.80%	0.40 x M	1.25 x M	1.00 x M	1.25 x M	1.00 x M
≥ 99.60 % und < 99.70%	0.60 x M	1.50 x M	1.25 x M	1.50 x M	1.25 x M
≥ 99.50 % und < 99.60%	0.80 x M	1.75 x M	1.50 x M	1.75 x M	1.50 x M
≥ 99.40 % und < 99.50%	1.00 x M	2.00 x M	1.75 x M	2.00 x M	1.75 x M
≥ 99.30 % und < 99.40%	1.25 x M	2.25 x M	2.00 x M	2.25 x M	2.00 x M
≥ 99.20 % und < 99.30%	1.50 x M	2.50 x M	2.25 x M	2.50 x M	2.25 x M
≥ 99.10 % und < 99.20%	1.75 x M	2.75 x M	2.50 x M	2.75 x M	2.50 x M
< 99.10%	2.00 x M	3.00 x M	3.00 x M	3.00 x M	3.00 x M

Tabelle 5: Berechnung der Rückerstattung je Dienst bei Nichteinhaltung der jährlichen Verfügbarkeit bei CES

2. Für den Premium Platinum Light Dienst gilt die gleiche jährliche Verfügbarkeit wie für den Premium Platinum Dienst, jedoch ist der Störungsfall im Access ausgeschlossen.

4.4 Überschreitung garantierte Wiederherstellungszeit

1. Für die Rückerstattung gelten folgende Regeln:
   - Das Einhalten der Wiederherstellungszeit der einzelnen Störung wird monatlich ausgewertet.
   - Bei Nichteinhaltung der max. garantierten Wiederherstellungszeit erfolgt eine Rückerstattung, welche als Gutschrift (Credit Note) auf der Rechnung des Folgemonats aufgeführt wird.

   Die Summe der Rückerstattung aufgrund nicht eingehaltener Wiederherstellungszeiten beträgt pro Störung und Dienst maximal den Betrag eines (1) monatlich wiederkehrender Nettopreises (MRC).
2. Wird die zugesicherte Wiederherstellzeit pro Störung und Dienst nicht eingehalten, kommt nachfolgende Tabelle 6 zur Anwendung:

Garantierte Wiederherstellungszeit	Rückerstattung pro Störung und Dienst berechnet auf monatlich wiederkehrendem Preis (M)		
	Silver Light	Premium Silver	Premium Platinum
≤ 2 h	Keine	Keine	Keine
> 2 h und ≤ 4 h	Keine	Keine	0.5 x M
> 4 h und ≤ 8 h	Keine	0.5 x M	1 x M
> 8 h und ≤ 10 h	0.5 x M	1 x M	1 x M
> 10 h	1 x M	1 x M	1 x M

Tabelle 6: Berechnung der Rückerstattung je Störung und Dienst bei Nichteinhaltung der Wiederherstellungszeit

4.5 Überschreitung der max. Anzahl Störungen[6]

1. Für die Rückerstattung bei Überschreiten der max. Anzahl Störungen gelten folgende Regeln:
   - Das Nicht-Überschreiten der max. Anzahl Störungen wird jährlich ausgewertet.
   - Bei Überschreitung der max. Anzahl Störungen erfolgt eine Rückerstattung, welche als Gutschrift (Credit Note) auf der Rechnung des Folgemonats aufgeführt wird.

   Die Summe der Rückerstattung aufgrund Überschreitung der Garantie beträgt pro Dienst maximal den Betrag eines (1) monatlich wiederkehrender Nettopreises (MRC).

4.5.1 Carrier Ethernet Service Premium

1. Die Rückerstattungen werden auf dem monatlichen Nettopreis des jeweiligen Dienstes berechnet.
2. Wird die zugesicherte Garantie pro Dienst nicht eingehalten, kommt nachfolgende Tabelle 7 zur Anwendung:

Anzahl Störungen	Rückerstattung pro Störung und Dienst berechnet auf monatlich wiederkehrendem Preis (M)		
	Silver Light	Premium Silver	Premium Platinum
≤ 2 Störungen	Keine	Keine	Keine
> 2 und ≤ 4 Störungen	Keine	Keine	0.5 x M
> 4 und ≤ 6 Störungen	Keine	0.5 x M	1 x M
> 6 und ≤ 8 Störungen	0.5 x M	1 x M	1 x M
> 8 Störungen	1 x M	1 x M	1 x M

Tabelle 7: Berechnung der Rückerstattung Überschreitung der max. Anzahl Störungen (CES Dienst)

[6] Wird nur bei CES angewendet