

# Fiber Line

<b>Version</b>	1-0
<b>Ausgabedatum</b>	01.09.2014
<b>Ersetzt Version</b>	-
<b>Gültig ab</b>	01.09.2014
<b>Vertrag</b>	Vertrag betreffend Fiber Line



**Inhaltsverzeichnis**

1	Einleitung.....	3
2	Leistungsübersicht .....	3
3	Berechnung der Dienstaussfallzeiten .....	3
4	Gewährleistungsansprüche der FDA.....	4

## 1 Einleitung

1. Die Dienstleistungsvereinbarung beschreibt die einzelnen Qualitätsparameter und die daraus anfallenden Gewährleistungsansprüche für die FDA für die jeweilige Fiber Line.

## 2 Leistungsübersicht

1. Sämtliche für Basic 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. Dienstaussfallzeit (Service Down Time, SDT))
3. Alle Werte werden jeweils für den einzelnen Dienst (je Strecke) vereinbart und garantiert.

### 2.1 Qualitätsparameter Fiber Line

1. Die verfügbaren Dienstqualitäten sind in der Produktbeschreibung Fiber Line beschrieben.

### 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 Dienstaussfallzeiten

### 3.1 Basis der Berechnung

1. Die Berechnung der Dienstaussfallzeiten (Service Down Time, SDT) erfolgt nur für die Dienstqualität Premium.
2. Die Berechnung der Dienstaussfallzeiten basiert auf dem Zeitstempel der Fehlermeldungen (Trouble Tickets). Der erste Zeitstempel soll beim Eröffnen des Trouble Tickets gesetzt werden. Das Eröffnen kann durch ein von Swisscom Network Management entdecktes Problem oder durch den Kunden erwirkt werden. Der letzte Zeitstempel wird gesetzt, wenn die betroffene Leitung wieder zur Verfügung steht und das Trouble Ticket damit geschlossen ist. 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 3.2 resultieren können. Die Verfügbarkeit wird als Prozentsatz auf Basis der SDT errechnet.

### 3.2 Nicht berücksichtigte Zeiten (Suspend Time)

- <sup>1.</sup> Die folgenden Zeitabschnitte werden bei der Berechnung der SDT nicht berücksichtigt:
  - Zeitabschnitte ausserhalb der definierten Supportzeiten der entsprechend vereinbarten Dienstqualitäten für vor Ort Interventionen.
  - Zeitabschnitt vom Auftreten der Störung bis zur Störungsannahme durch Swisscom. Die FDA meldet Swisscom die Störung. Fiber Line beinhaltet keine Dienstüberwachung.
  - 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 nicht eingehalten wird
    - wenn die FDA bzw. ihr Kunde selber Änderungen an der Ausrüstung oder am Netz vorgenommen hat, oder andere Tätigkeiten eingeleitet hat, die dazu geführt haben, dass der Dienst nicht verfügbar war
    - wenn ein Dienst wegen Installation oder externen Faktoren am Kundenstandort (Hausverkabelungen oder kundeneigene Verkabelungen, Stromversorgung, Klimaanlage, Räumlichkeiten, Ausschalten etc.) nicht verfügbar ist
  - Verringerte Leistungskapazität eines Dienstes, für welchen vertraglich keine Leistungswerte festgelegt wurden.
  - Höhere Gewalt (siehe Geschäftsbedingungen Wholesale von Swisscom).

## 4 Gewährleistungsansprüche der FDA

### 4.1 Überschreitung Inbetriebnahmetermin: Verschulden von Swisscom

- <sup>1.</sup> 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

- <sup>1.</sup> 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

- <sup>1.</sup> Für die Rückerstattung gelten folgende Regeln:
  - Bei Überschreiten der maximalen jährlichen Dienstausfallzeit hat die FDA Anspruch auf die entsprechende- Rückerstattung, welche als Gutschrift (Credit Note) auf der Rechnung die der jährlichen Überwachungsperiode folgt, berücksichtigt wird. Andere Formen des finanziellen Ausgleichs sind nicht erlaubt.

- 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 Fiber Line Premium

- <sup>1</sup> Die Rückerstattungen werden auf dem monatlichen Nettopreis des jeweiligen Dienstes (relevante Strecke gemäss M1400 Service-ID, z.B. Bern-Bern MF 1) berechnet. Werden die zugesicherten Verfügbarkeitswerte je Dienst nicht eingehalten, findet nachfolgende Tabelle 1 Anwendung.

Jährliche Verfügbarkeit	Rückerstattung pro Jahr und Dienst berechnet auf monatlich wiederkehrendem Preis (M)
	Premium
≥ 99.9%	Keine
≥ 99.8 % und < 99.9 %	0.25 x M
≥ 99.7 % und < 99.8 %	0.35 x M
≥ 99.6 % und < 99.7%	0.50 x M
> 99.5 % und < 99.6%	1.00 x M
> 99.4 % und ≤ 99.5%	1.25 x M
> 99.3 % und ≤ 99.4%	1.50 x M
> 99.2 % und ≤ 99.3%	2.00 x M
> 99.1 % und ≤ 99.2%	2.50 x M
< 99.1 %	3.00 x M

Tabelle 1: Berechnung der Rückerstattung je Dienst bei Nichteinhaltung der jährlichen Verfügbarkeit bei Fiber Line