

1. Allgemeines

Der Leistungsumfang für das Produkt htp SDH Connect ergibt sich aus dem Angebot, dieser Leistungsbeschreibung und der AGB Festverbindungen.

2. Allgemeine Leistungsmerkmale

htp stellt dem Kunden eine Festverbindung mit einer SDH-Bandbreite über Wavelength Division Multiplexing (WDM) zwischen vorab festgelegten Anschlüssen zur Übermittlung von Daten transparent zur Verfügung. Die möglichen Bandbreiten und damit verbundenen Schnittstellen ergeben sich aus der nachfolgenden Tabelle:

Bandbreite	Schnittstelle	Mechanische Schnittstelle
2 Mbit/s unstrukturiert	G.703	RJ45 / LSA+
2 Mbit/s strukturiert	G.703/G.704	RJ45 / LSA+
155 Mbit/s (entspricht SDH STM-1)		E 2000 APC (Schrägschliff 8°)
622 Mbit/s (entspricht SDH STM-4)		E 2000 APC (Schrägschliff 8°)
2,5 Gbit/s (entspricht SDH STM-16)		E 2000 APC (Schrägschliff 8°)

Zwischen dem htp-Netz und dem Netz des Kunden sollen die zu übermittelnden Daten unabhängig von der Kundenschnittstelle möglichst über SDH-Schnittstellen geführt werden.

3. Besondere Leistungsmerkmale

Je nach Vereinbarung stellt htp eine der nachfolgend beschriebenen Service-Varianten zur Verfügung:

3.1 basic Service

Beim basic Service werden die Enden der Festverbindung (Ende A und Ende B) über Stichleitungen an das htp-SDH-Backbone geschaltet. Innerhalb des htp-SDH-Backbones wird die Verbindung ungeschützt (unprotected) geführt. Bei einem Ausfall im Ring schaltet das Netzmanagementcenter der htp durch entsprechende Konfiguration einen Ersatzweg.

3.2 premium Service

Beim premium Service werden die Enden der Festverbindung über zwei kantendisjunkte Stichleitungen einzeln an unterschiedliche SDH-Backbone-Knoten geschaltet. Dabei werden die kantendisjunkten Stichleitungen bis zur jeweiligen Grundstücksgrenze der Endstellen (Ende A und Ende B) mit einer gemeinsamen Hauseinführung verlegt.

Die gesamte Festverbindung wird bis zu den Enden der Stichleitungen geschützt geführt. Dem entsprechend erfolgt beim Ausfall eines Kabel-Abschnitts oder einer Hardwarekomponente im Ring eine automatische Ersatzschaltung.

3.3 Optionen premium Service

Beim premium Service kann optional die Verlegung der kantendisjunkten Stichleitungen bis zur jeweiligen Grundstücksgrenze der Endstellen (Ende A und B) mit zwei räumlich getrennten Hauseinführungen und/oder redundante Hardware beauftragt werden.

4. Bereitstellung

Die Leistung gilt mit erfolgreicher Abnahmemessung durch htp als bereitgestellt. htp teilt dem Kunden die Bereitstellung durch eine schriftliche Bereitstellungsanzeige per Fax spätestens am Folgetag nach der tatsächlichen Bereitstellung mit.

5. Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit der jeweiligen Verbindung im Jahresmittel ergibt sich aus der nachfolgenden Tabelle. Betrachtungszeitraum ist jeweils ein Kalenderjahr (12 Monate entsprechen im Mittel 8760 Stunden).

	Ortsnetz	Fernnetz
basic Service	99,5 %	99,0 %
premium Service	99,85 %	99,5 %

6. Service Level Agreement (SLA)

Störungen werden von htp unverzüglich im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten beseitigt. Insbesondere gelten folgende Leistungen:

6.1. Störungsmeldung

Für die Entgegennahme von Störungsmeldungen hat htp die Servicrufnummer 0511 6000 3344 täglich von 00.00 bis 24.00 Uhr eingerichtet. Schriftliche Details zu den Störungen können zusätzlich über die Faxnummer 0511 6000 3399 oder die E-Mail-Adresse nmc@htp.net an htp geschickt werden. Die Reaktions- und Entwürfzeiten können aber nur gewährleistet werden, wenn die Störung telefonisch gemeldet wurde.

6.2 Reaktionszeit

Soweit htp eine Rückrufnummer vorliegt, meldet htp dem Kunden innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit einen ersten Zwischenstand (z.B. mögliche Fehlerursache, voraussichtliche Ausfalldauer). Die Meldung kann auch durch einen Servicetechniker vor Ort erteilt werden. Die Reaktionszeit beträgt:

	Ortsnetz	Fernnetz
basic Service	1 h	1 h
premium Service	0,5 h	0,5 h

6.3 Entstörungsfrist

htp beseitigt die Störungen, soweit die Leistungserbringung in der vereinbarten Frist möglich ist, ab Erhalt der Störungsmeldung innerhalb:

	Ortsnetz	Fernnetz
basic Service	8 h*	16 h*
premium Service	3,5 h	8 h

* Mo. bis Fr. von 7.00 bis 19.00 Uhr, ausgenommen sind bundesweit einheitliche Feiertage

Verzögerungen, die durch mangelnde Mitwirkung des Kunden gemäß AGB Festverbindungen entstehen, werden auf die Entstörzeit nicht angerechnet. Die Frist ist eingehalten, wenn die Störung zumindest soweit beseitigt wurde, dass der Übertragungsweg wieder genutzt werden kann.

6.4 Rückmeldung

Nach Beseitigung der Störung erhält der Kunde, wenn eine Rückrufnummer bzw. Faxnummer vereinbart wurde, eine Abschlussmeldung. Diese erfolgt telefonisch, per Fax oder durch den Techniker vor Ort.

6.5 Durch Kunden verursachte Störung

Stellt sich nach der Störungsmeldung aufgrund der Prüfung vor Ort heraus, dass die Ursache der Störung im Verantwortungsbereich des Kunden lag, wird der Kunde die Aufwendungen, die der htp entstanden sind, ersetzen.

7. Planbare Arbeiten

htp kündigt dem Kunden planbare Arbeiten, die den Dienst am Kunden beeinflussen oder unterbrechen, mindestens 7 Werktage im voraus an (Formular: htp – Trouble Ticket). Planbare Arbeiten werden in der Regel zwischen 0 Uhr und 6 Uhr durchgeführt und sind nicht Bestandteil der Gesamtverfügbarkeit.