



Leistungsbeschreibung und Service Level Agreement (SLA)

speedline giga

1 Einleitung

e.discom betreibt als RIPE-Mitglied ein autonomes System (AS12693) auf Basis eigener Glasfaser- und Übertragungstechnischer Netzressourcen in Mecklenburg-Vorpommern und Brandenburg. Das autonome System der e.discom ist via Border Gateway Protocol (BGP) an mehrere Upstream-Provider und Internet Exchange Points angebunden. Über die Anbindungen zu den Internet Exchange Points des ECIX, DE-CIX und BCIX realisiert e.discom zahlreiche direkte Verbindungen zu autonomen Systemen anderer nationaler und internationaler Internet- und Content Service Provider.

Mit *speedline giga* erhalten Kunden der e.discom eine permanente, zuverlässige und glasfaserbasierte Anbindung an das IP-Backbone der e.discom. Damit verfügen sie über einen leistungsfähigen Zugang zum weltweiten Internet und sind für den Betrieb eigener Internetdienste, z. B. E-Mail- und Web-Server, die Vernetzung von Geschäftsstellen via verschlüsselter VPN oder den Fernzugriff auf das Firmennetzwerk bestens gerüstet.

e.discom garantiert, dass die physikalische Netzwerkverbindung von der Übergabeschnittstelle am Kundenstandort bis zum IP-Backbone ohne bandbreitenreduzierte Leistungsteilstücke oder Netzelemente mit geringerer Leistungskapazität realisiert wird.

Aufgrund ausreichend hoher Bandbreitenreserven zu Internet Exchange Points und verschiedenen Upstream Providern und aktivem Bandbreitenmanagement stellt e.discom sicher, dass es nicht zu Engpässen in der Anbindung des IP-Backbones der e.discom zum Internet kommt. e.discom hat jedoch keinen Einfluss auf die Übertragungsleistungen (Fehlerfreiheit, Geschwindigkeit, Verfügbarkeit) der Daten außerhalb des eigenen Backbones.

e.discom sichert ihren Kunden im Sinne der Netzneutralität eine gleichberechtigte Übertragung aller IP-Pakete im IP-Backbone zu, ohne spezielle Anwendungen, Ports oder Datenströme zu blockieren oder negativ zu beeinflussen.

Alle zum Einsatz kommenden Geräte und Technologien entsprechen den weltweiten Standards für die Kommunikation im Internet.

2 Standardleistungen

e.discom bietet im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten, mittels einer vollständig transparenten und permanent geschalteten Festverbindung am Gewerbestandort, einen Zugang zum IP-Backbone der e.discom zur Übermittlung von IP-Paketen vom und zum Internet an. Über diese Internetfestverbindung realisiert e.discom die Bereitstellung der Leistung für Ihre Kunden am Gewerbestandort. Die Übertragungsgeschwindigkeiten werden dabei asymmetrisch bereitgestellt, Upstream- und Downstream-Bandbreiten sind daher unterschiedlich. Die Leistung umfasst die Installation, Bereitstellung und den Betrieb des Zugangs vom vereinbarten Kundenstandort zum IP-Backbone der e.discom.



2.1 Übertragungsgeschwindigkeiten

e.discom bietet folgende Übertragungsgeschwindigkeiten auf Verbindungsebene für den Zugang zum IP-Backbone der e.discom an. Die beworbenen Bandbreiten entsprechen jeweils der maximalen Datenübertragungsrate.

Produktvariante	Downstream (Mbit/s)			Upstream (Mbit/s)		
	maximal	normal	minimal	maximal	normal	minimal
speedline giga 1000	1.000	900	500	200	180	100
speedline giga 500	500	450	250	100	90	50
speedline giga 100	100	90	50	50	45	25
speedline giga 50	50	45	25	25	22,5	12,5

Die mögliche Datenübertragungsrate im Internet hängt von verschiedenen, teilweise durch e.discom nicht beeinflussbaren Parametern und Faktoren ab. Zu diesen Faktoren zählt unter anderem:

- die Leistungsfähigkeit der an der jeweiligen Verbindung beteiligten Internet- und Content Service Provider
- die Leistungsfähigkeit der vom Kunden zur Verfügung gestellten Verbindungen und Endgeräte (Computer, Router, Switches, Kabelverbindungen)
- die Paketgröße der zu übertragenden Daten
- die korrekte Konfiguration des vom Kunden betriebenen Netzabschlussgeräts (Router oder Firewall)

2.2 Schnittstellen

e.discom stellt die Verbindungen produktabhängig an folgenden technischen Schnittstellen zur Verfügung. Voraussetzung für die Nutzung einer von e.discom zur Verfügung gestellten Internetfestverbindung ist ein Router mit Ethernet-Schnittstelle und der Möglichkeit, eine statische IP-Adresse und Default-Route zu konfigurieren.

Bandbreiten	Schnittstelle elektrisch	Schnittstelle optisch
50 – 100 Mbit/s	100Base-TX , (optional 1000Base-T)	1000Base-LX (optional 1000 Base-SX, 100Base-FX)
1.000 Mbit/s	1000Base-T	1000Base-LX, (optional 1000 Base-SX)

Für die Bereitstellung der Leistung in den Räumlichkeiten des Kunden setzt e.discom eine strukturierte Inhouseverkabelung am Gewerbestandort voraus. Diese wird durch den Kunden in Absprache mit dem Verantwortlichen des Gewerbestandes beigestellt.



2.3 Abrechnung

Die Abrechnung erfolgt nach dem Modell Flatrate. Bei diesem Modell wird dem Kunden für die vereinbarte Bandbreite pauschal ein monatliches Entgelt in Rechnung gestellt. Es erfolgt keine Berechnung der tatsächlich genutzten Übertragungsgeschwindigkeit oder des Transfervolumens.

2.4 Bereitstellung von öffentlichen IP-Adressen

Als Mitglied des RIPE NCC (Réseaux IP Européens Network) kann e.discom ihren Kunden öffentliche IP-Adressen zuteilen. e.discom ist dabei strikt an die vom RIPE vorgegebenen Regeln zur Vergabe von IP-Adressen gebunden. Ausführliche Hinweise zu den Regeln sind unter <http://www.ripe.net> nachzulesen.

e.discom stellt ihren Kunden bei dem Produkt *speedline giga* maximal eine nutzbare (/30 IPv4 Netz) öffentliche IPv4-Adresse und auf Wunsch ein /64 IPv6 Netz zur Verfügung (Dualstack). Eine Zuteilung weiterer öffentlicher IP-Adressen oder IP-Netze ist ausgeschlossen.

2.5 Domain Name Service (DNS)

e.discom betreibt in ihrem IP-Backbone zwei redundant aufgebaute Nameserver (IPv4 sowie IPv6 im Dualstack), welche ihre Kunden als Primary- und Secondary Nameserver nutzen können.

2.6 Traffic Monitoring

Zum Zweck der Überwachung der tatsächlich genutzten Bandbreite stellt e.discom ihren Kunden einen durch Authentifizierungsverfahren geschützten Zugang zu einer Statistik über den historischen Trafficverlauf des Kundenanschlusses (Downstream und Upstream) zur Verfügung.

2.7 Verkehrsmanagementmaßnahmen

Um die Qualität und Stabilität des IP-Netzes bei Angriffssituationen (z.B. Denial-of-Service-Angriffe) von innen oder außen sicherzustellen, kann e.discom Maßnahmen zur Paketfilterung oder Umleitung von Paketen anwenden. Sollten solche Maßnahmen zur Anwendung kommen, werden betroffene Kunden entsprechend informiert. Die in Ausnahmefällen zum Einsatz kommenden Verkehrsmanagementmaßnahmen haben keinen Einfluss auf den Schutz der übertragenden personenbezogenen Daten.

2.8 Vorbeugung missbräuchlicher Aktivitäten

Die Einrichtung ausreichender Maßnahmen hinsichtlich Nutzungs- und Zugangssicherheit im Kunden-Netzwerk liegt im Verantwortungsbereich des Kunden. Im Falle eines ungewollten Missbrauchs durch infizierte oder kompromittierte Systeme innerhalb des Kundennetzwerks, wird e.discom im Rahmen seiner Möglichkeiten den Kunden bei der Aufklärung und Identifizierung von Gefährdungen unterstützen. Stellt ein Kunde nach wiederholten Aufforderungen nicht sicher, dass seine Systeme keine missbräuchlichen Aktivitäten verursachen, behält sich e.discom vor den Teilnehmeranschluss abzuschalten, um Auswirkungen auf andere Kunden zu vermeiden.

3 Zusätzliche Leistungen

e.discom bietet im Rahmen Ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten folgende, gegen gesonderte Vergütung separat zu beauftragende, zusätzliche Leistungen an.



3.1 Domain- und Webhostingprodukte

Als zusätzliche Leistung bietet e.discom ihren Kunden die Registrierung von Domains innerhalb offizieller Top Level Domains (TLD), bzw. die Übernahme von anderen Providern an. Die Registrierung erfolgt nach den Richtlinien der zuständigen Domain-Vergabestelle (DeNIC, ICANN, etc.).

Zum Zwecke des Hostings von Webseiten bietet e.discom ihren Kunden virtuelle Webserver als zusätzliche Leistung an. Details sind der „Leistungsbeschreibung e.WebHosting“ zu entnehmen.

3.2 Telefonieprodukte

Als zusätzliche Leistung bietet e.discom ihren Kunden Voice over IP (VoIP) basierte Telefonanschlüsse an. Diese werden über die für den Internetanschluss errichtete Infrastruktur bereitgestellt. Details sind der „Leistungsbeschreibung e.Phone“ zu entnehmen.

4 Service Level Definition

e.discom beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen unverzüglich im Rahmen ihrer bestehenden technischen und organisatorischen Möglichkeiten. e.discom nimmt Störungen täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr unter der Rufnummer 0331/9080-3000 entgegen.

4.1 Service Level

Verfügbarkeit	98,5 %
Annahme von Störungen	Täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr
Reaktionszeit	2 Stunden innerhalb folgender Zeiten (Werktags Mo – Fr. 08:00 bis 18:00 Uhr)
Beginn Entstörung vor Ort	Spätestens innerhalb des nächsten Werktages
Max. Entstörzeit	36 Stunden
Anmeldefrist für planmäßige Wartungsarbeiten	5 Werktage
Zeitfenster für planmäßige Wartungsarbeiten	0:00 bis 24:00 Uhr

4.2 Erläuterungen zum Service Level

- Störung

Eine Störung liegt vor, wenn eine Verbindung zum IP-Backbone der e.discom zum Austausch von Daten vom und zum Internet nicht, nicht ununterbrochen oder nicht mit der zugesicherten Bandbreite auf Verbindungsebene möglich ist. Die Dauer der Störung beginnt mit der Störungsmeldung durch den Kunden und endet mit der Beseitigung der Störung.

- Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit berechnet sich als Verhältnis der Zeit, in welcher die Verbindung störungsfrei zur Verfügung gestanden hat, zu dem Zeitabschnitt, über den die Verfügbarkeit betrachtet wird, wie folgt:



$$\text{Verfügbarkeit} = \frac{\text{Anzahl der Stunden im Betriebsjahr} - \text{Anzahl der nicht verfügbaren Stunden im Betriebsjahr}}{\text{Anzahl der Stunden im Betriebsjahr}} * 100\%$$

Die Anzahl der Stunden im Betriebsjahr beträgt 8.760 Stunden. Ein Betriebsjahr entspricht einem Kalenderjahr. Bei unterjährigem Vertragsbeginn oder –ende werden die Stunden im Betriebsjahr anteilig berechnet.

Ausfallzeiten, welche aus folgenden Gründen entstehen, werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt:

- Durch höhere Gewalt bedingte Ausfälle
- Ausfälle / Beeinträchtigungen aufgrund geplanter und durch den Kunden bestätigter Wartungsarbeiten
- Störzeiten aufgrund fehlender Möglichkeiten des Zutritts zu e.discom-Technik in Räumlichkeiten des Kunden oder des Gewerbeparkbetreibers
- Störungen an Hausinstallationen des Kunden oder des Gewerbeparkbetreibers, z. B. Stromversorgung, Inhouse-Verkabelung, Kundentechnik
- Einschränkungen von Diensten, deren Ursachen außerhalb Internet-Backbones der e.discom zu begründen sind

- Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist die Zeit innerhalb der die e.discom erste Maßnahmen zur Störungsbeseitigung trifft und dem Kunden ein erstes Zwischenergebnis zum Status der gemeldeten Störung mitteilt, gemessen ab Eingang der Störungsmeldung.

- Beginn Entstörung vor Ort

Sofern eine Entstörung vor Ort am Kundenstandort oder einem der Technikstandorte der e.discom erforderlich ist, wird e.discom in der angegebenen Zeit erste Maßnahmen vor Ort vornehmen.

- Maximale Entstörzeit

Die maximale Entstörzeit kennzeichnet die maximale Dauer einer Störung.

Ausfallzeiten, welche aus folgenden Gründen entstehen, werden bei der Berechnung der maximalen Entstörzeit nicht berücksichtigt:

- Durch höhere Gewalt bedingte Ausfälle
- Ausfälle / Beeinträchtigungen aufgrund geplanter und durch den Kunden bestätigter Wartungsarbeiten
- Störzeiten aufgrund fehlender Möglichkeiten des Zutritts zu e.discom-Technik in Räumlichkeiten des Kunden oder des Gewerbeparkbetreibers
- Störungen an Hausinstallationen des Kunden oder des Gewerbeparkbetreibers, z. B. Stromversorgung, Inhouse-Verkabelung, Kundentechnik
- Einschränkungen von Diensten, deren Ursachen außerhalb des Internet-Backbones der e.discom zu begründen sind

- Anmeldefrist für planmäßige Wartungsarbeiten

Sofern planmäßige Wartungsarbeiten im Netz der e.discom erforderlich sind und diese zu Einschränkungen der bereitgestellten Leistung führen, wird e.discom diese mit dieser Frist beim Kunden anmelden.

- Zeitfenster für planmäßige Wartungsarbeiten

Sofern planmäßige Wartungsarbeiten im Netz der e.discom erforderlich sind und diese zu Einschränkungen der bereitgestellten Leistung führen, wird e.discom diese innerhalb dieses Zeitfensters durchführen.



INTERNET

