

Service Level Agreement (SLA)



Nutzerinformationen

Mit der Übergabe der Dienstleistung erhält die/der angeschlossene Vertragspartei und/oder Endnutzer die folgenden Informationen:

- a. Anschlussspezifikationen:
 - Port(nummer);
 - NDIX-Standort;
 - CPE-Details im Falle einer CPE-Lieferung.
- b. Eine Anlage, mit der NDIX alle Telefonnummern und E-Mailadressen der administrativen und technischen Kontaktpersonen zwecks deren Erreichbarkeit bei Wartungen und Störungen mitgeteilt werden.
- c. Informationen in Bezug auf:
 - das Dienstleistungsangebot auf dem digitalen Marktplatz von NDIX;
 - die Beantragung von VLANs;
 - Störungsmeldungen;
 - Datenänderungen.

Erreichbarkeit

Die Erreichbarkeit wird wie folgt definiert: Die Möglichkeit des Versendens von Signalen innerhalb des NDIX-Netzwerks zwischen den an NDIX angeschlossenen Endnutzern ab dem jeweils angeschlossenen NDIX-Port konform der unter c angegebenen Transporteigenschaften für Signale.

- a. NDIX strebt die Bereitstellung der folgenden Erreichbarkeit an:
24 Stunden x 7 Tage mit 99,9% Erreichbarkeit pro Quartal pro VLAN.
Eine Nichterreichbarkeit infolge präventiver Wartungen ist nicht inbegriffen.
- b. Time to Repair (TTR) im Fall von Störungen durch Ausfälle bei:
 - aktiven Komponenten : in 4 Stunden (TTR)
 - passiven Komponenten (Glasfaser) : 95% in 16 Stunden (TTR)
: 100% in 24 Stunden (TTR)
- c. Eigenschaften des Signaltransports:

Eigenschaft	NDIX-Netzwerkwerte	Definition
Round Trip Delay	≤ 5ms	Delay (Latency): (Ethernet) Delay gibt die Zeit zwischen dem Moment des Versendens und dem Moment des Empfangens eines kompletten Ethernet-Frames bei der Empfangsadresse an. Round Trip Delay: Round Trip Delay gibt die Zeit an, die ein Ethernet-Frame benötigt, um vom Sender zum Empfänger und wieder zurück zum Sender zu gelangen. Round Trip Delay entspricht dem doppelten Delay.
Jitter	≤ 2ms	Jitter: Die Schwankungen im Delay zwischen Ethernet-Frames mit derselben Länge, gemessen in Zeit.
Packet loss	≤ 0,01%	Packet loss: Die verlorenen Ethernet-Frames zwischen Sender und Empfänger in Prozent.
MTU size	9100 Bytes	MTU: Die Maximum Transmission Unit (MTU) beschreibt die maximale Ethernet-Rahmengröße, die ohne Fragmentierung versendet werden kann.

Eine Nichterreichbarkeit der (einzelnen oder redundanten) Verbindung zwischen dem Endnutzer und dem NDIX-Port fällt nicht in den Rahmen dieses SLA. Der SLA des diesbezüglichen Lieferanten ist darauf anwendbar.

Eine Nichterreichbarkeit der Geräte beim Endnutzer oder der Dienstleistungen Dritter, die die vorliegenden Verbindungen nutzen, fällt nicht in den Rahmen dieses SLA.



Präventive Wartung

Eine präventive Wartung wird mindestens fünf Werktage im Voraus angekündigt und findet nach Möglichkeit im Servicefenster von 00:00 bis 07:00 statt. Wartungen außerhalb dieses Servicefensters finden ausschließlich im Falle von dringenden Notfällen statt. In einem solchen Fall werden die betroffenen Endnutzer per E-Mail und SMS informiert.

Sollte die Dienstleistung entsprechend der angegebenen Erreichbarkeit (teilweise) nicht erreichbar sein, wird auf Antrag der technischen Kontaktperson (TKP) des betreffenden Endnutzers innerhalb von zwei Werktagen nach Antragstellung eine Nichterreichbarkeitsanalyse, die Angaben zu der Ursache, Dauer und Behebung der Nichterreichbarkeit enthält, erstellt und dem betreffenden Endnutzer zugeschickt.