

Service Level Vereinbarung

3U VNB-as-a-Service

Stand: 02.08.2019-DE; V1.1

1 Leistung

1.1 3U gewährt dem Kunden die unten bezeichneten Gutschriften auf monatlich anfallende, nutzungsunabhängige Entgelte, sofern die nachfolgenden Leistungsmerkmale nicht wie vereinbart erbracht werden:

- Einhaltung der Wiederherstellungszeiten und
- Verfügbarkeit der Gesprächsvermittlung.

1.2 Keine Gutschriften gewährt 3U, sofern die Nichteinhaltung der Verfügbarkeit oder der Wiederherstellungszeit auf geplanten und fristgerecht angekündigten Wartungsarbeiten beruht. Im Übrigen gewährt 3U Gutschriften nur, soweit die Nichteinhaltung der Leistungsmerkmale von 3U zu vertreten ist.

1.3 Die Gesamthöhe der Gutschriften an den Kunden ist pro Dienst und Betriebsjahr auf drei Monatsvergütungen des jeweiligen Dienstes begrenzt.

1.4 Stehen dem Kunden neben den Gutschriften aufgrund der Nichteinhaltung eines Leistungsmerkmals weitere Ansprüche zu, so ist die geschuldete Gutschrift auf den Anspruch anzurechnen, soweit Interessenidentität besteht.

2 Wiederherstellungszeiten

Wird die für den vereinbarten Service Level spezifizierte maximale Wiederherstellungszeit überschritten, so gewährt 3U dem Kunden eine Gutschrift in der folgenden Höhe:

Überschreitung der Wiederherstellungszeit		Gutschrift bezogen auf das monatliche nutzungsunabhängige Entgelt
Von	bis	
> 0 %	50 %	25 %
> 50 %	100 %	50 %
> 100 %	200 %	75%
> 200 %		100 %

3 Verfügbarkeit Gateway-Komponenten

Bei Unterschreitung der vereinbarten Verfügbarkeit der Gateway-Komponenten erhält der Kunde Gutschriften nach Maßgabe nachfolgend aufgeführter Übersichten:

Service Level	Gutschrift bezogen auf das monatliche nutzungsunabhängige Entgelt		
	Von	Bis	Gutschrift
Ein Gateway mit redundanter aktiv/passiv Ausführung 99,50% p.a.	99,50 %	99,00 %	25 %
	99,00 %	98,50 %	50 %
	98,50 %	97,00 %	75 %
	< 97,00 %		100 %

Service Level	Gutschrift bezogen auf das monatliche nutzungsunabhängige Entgelt		
	Von	Bis	Gutschrift
Zwei Gateways mit jeweils redundanter aktiv/passiv Ausführung 99,70% p.a.	99,70 %	99,20 %	25 %
	99,20 %	98,70 %	50 %
	98,70%	98,00%	75 %
	< 98,00 %		100 %