

Backbone *connects you on a higher level.*



Backbone Solutions.
Willkommen in einer Welt von Lösungen.

Service-Beschreibung

Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|---|
| Einführung | 2 |
| Servicebeschreibung – Internet Access | 2 |
| Monitoring-Service..... | 2 |
| Aufbau und Inbetriebnahme | 4 |
| Service Level Agreement (SLA) | 5 |
| Ausgleichszahlung | 6 |

Einführung

Diese Service-Beschreibung definiert die vertraglichen Leistungen, welche Backbone Solutions AG dem Kunden gegenüber erbringt und ist Bestandteil des Dienstleistungsvertrages.

Servicebeschreibung – Internet Access

Internetanschlüsse von Backbone Solutions AG ermöglichen einen permanenten und professionellen Internetzugang für höchste Ansprüche. Die Anschlüsse zeichnen sich durch hohe Zuverlässigkeit, hohe Qualitäts- und Sicherheitsstandards und maximale Ausfallsicherheit aus. Die redundante Auslegung der Backbone-Netzverbindung und internationale Peering-Abkommen garantieren schnellste Antwortzeiten.

Der Internet-Zugang erfolgt mittels eines hochwertigen Routers (Cisco-Router), welcher von Backbone Solutions AG vorkonfiguriert geliefert wird.

Monitoring-Service

Backbone Solutions AG bietet allen Kunden einen kostenlosen Monitoring-Service an, der über das Serviceportal genutzt werden kann. Die bei Backbone Solutions AG betriebenen NCS (Network Control Server) verfolgen den aktuellen Betriebszustand permanent und können bei Störungen umgehend notwendige Aktionen auslösen. Dadurch kann der Kunde jederzeit die aktuelle Auslastung seiner Anschlüsse übersichtlich einsehen.

Der Monitoring-Service umfasst folgende Leistungen:

- aktuelle Auslastung der Anschlüsse
- Anzeige von Datentransfer pro Anschluss
- Anzeige der Verfügbarkeit pro Anschluss (in %)
- Mutationen von Kunden- und Kontaktdaten (für SMS und E-Mail-Alarmierungen)

Backbone connects you on a higher level.

Muster AG, Zürich

| | |
|-----------|-----------------------------|
| Firma | Muster AG |
| Adresse | Bahnhofstrasse 1 |
| PLZ / Ort | 8001 Zürich |
| Tel / Fax | 01 888 88 88 / 01 888 88 99 |

Kontakte:

| Name | Telefon | Mobile | Email | Aktion |
|---------------|--------------|---------------|---------------------|---|
| Arthur Müller | 01 888 88 85 | 079 222 12 12 | a.mueller@muster.ch | <input type="button" value="Edit"/> <input type="button" value="Del"/> <input type="button" value="New"/> |

Ihre Leitungen bei Backbone Solutions AG:

| Beschreibung | Bandbreite | Betriebszustand |
|---------------|------------|-----------------|
| Teststatistik | 512 kbps | Not available |
| Teststatistik | 5120 kbps | OK |

In der Detailansicht erhalten Sie volle Transparenz:

- 1) Auslastung (Tagesansicht / Wochenansicht / Monatsansicht / Jahresansicht)
- 2) Verfügbarkeit und gewähltes SLA
- 3) Übertragenes Datenvolumen (pro Tag / Woche / Monat / Jahr)

Backbone *connects you on a higher level.*

Teststatistik Muster AG, Zürich [Zurück](#)

MRTG Tagesübersicht

Total Traffic: 15.74 GB

MRTG [Detailansicht](#)

Verfügbarkeit: 01.01.2006 - 26.04.2007 : 100.00 % (SLA: 1)

Übertragenes Datenvolumen:

| Monatsübersicht | Total Incoming | Total Outgoing |
|----------------------------|----------------|----------------|
| April 2007 | 11.25 GB | 4.49 GB |

'Weekly' Graph (30 Minute Average)

| | Max | Average | Current |
|------------|---------------------|-------------------|------------------|
| In | 1692.2 kb/s (80.7%) | 129.6 kb/s (6.2%) | 28.3 kb/s (1.3%) |
| Out | 677.4 kb/s (32.3%) | 42.0 kb/s (2.0%) | 18.4 kb/s (0.9%) |

'Monthly' Graph (2 Hour Average)

| | Max | Average | Current |
|------------|---------------------|-------------------|-------------------|
| In | 1849.7 kb/s (88.2%) | 117.0 kb/s (5.6%) | 7544.0 b/s (0.4%) |
| Out | 948.3 kb/s (45.2%) | 57.4 kb/s (2.7%) | 8984.0 b/s (0.4%) |

Aufbau und Inbetriebnahme

Backbone Solutions AG übernimmt die Planung der Inbetriebnahme des Anschlusses. Eine enge Zusammenarbeit mit dem Kunden ist dabei notwendig, um die verschiedenen Schritte sorgfältig planen und effizient ausführen zu können.

Leistungsumfang:

- Planung der Inbetriebnahme
- Router konfigurieren und Zustellung per Post
- Vereinbarte Services und Optionen konfigurieren und freischalten
- Einrichten des Serviceportals für Kundenzugang
- Abschlusstest und Freigabe (gilt als Vertrags- und Verrechnungsstart)

Installation vor Ort

Bei Bedarf installiert Backbone Solutions AG den neuen Anschluss vor Ort.

Installationspauschale: CHF 500.-

- Anfahrt bis 50 km
- Überführung auf bestehende Installation
- Installation des konfigurierten Cisco-Router
- Inbetriebnahme und Abschlusstest

nicht eingeschlossene Arbeiten werden nach Aufwand verrechnet

CHF 220.-/Std.

zusätzliche Fahrtspesen

CHF 0.80/km

Service Level Agreement (SLA)

Backbone Solutions AG bietet drei verschiedene SLA-Levels an. SLA „Basic“ ist bei allen Produkten standardmässig inbegriffen.

| | Basic | Silber | Gold |
|---------------------------|--|---|---|
| Supportzeiten | 5 x 9 h Montag – Freitag 08.00 – 17.00 Uhr | 6 x 13 h Montag – Samstag 07.00 – 20.00 Uhr | 7 x 24 h Montag – Sonntag 00.00 – 24.00 Uhr |
| Garantierte Verfügbarkeit | 99.80 % (17.52 Std.) | 99.90 % (8.76 Std.) | 99.95 % (4.38 Std.) |
| Maximale Reaktionszeit | 4 Stunden | 3 Stunden | 2 Stunden |
| Monatliche Kosten | inklusive | CHF 180.- | CHF 380.- |

- Annahme von Störungsmeldungen während Supportzeiten des vertraglich vereinbarten SLA Levels.
- Wird eine Störung ausserhalb der vereinbarten SLA Supportzeiten gemeldet, beginnt die Arbeitsaufnahme spätestens 2 Stunden nach Beginn der vereinbarten Supportzeiten.
- Störungen können telefonisch oder per E-Mail (Bürozeiten) an Backbone Solutions AG gemeldet werden.
- Ersatzgeräte werden mit Post-Express verschickt.
- Kosten für Störungsbehebung vor Ort durch Mitarbeiter von Backbone Solutions AG während Bürozeiten CHF 220.- / Std.; ausserhalb Bürozeiten bei SLA Silber und Gold CHF 250.-/Std. exkl. Fahrtspesen.
- Kosten für Leistungen Dritter (z.B. Elektriker, Swisscom, etc.) werden an den Kunden weiterverrechnet.
- Swisscom Intervention ausserhalb von Bürozeiten (Zutritt Zentrale) kostet pauschal CHF 2000.- (nur mit SLA Silber und Gold möglich).
- Störungen am Backbone-Netzwerk oder an den Rechenzentren sind für den Kunden in jedem Fall kostenlos.

Ausgleichszahlungen

Entschädigung bei nicht erbrachten Leitungsverfügbarkeiten:

Backbone Solutions AG gewährleistet für die Internet-Anschlüsse eine durchschnittliche jährliche Mindestverfügbarkeit abhängig vom gewählten SLA Level. Die Mindestverfügbarkeit wird nach folgender Formel kalkuliert (Beispiel SLA Gold):

| |
|---|
| $\frac{\text{Nutzungsdauer (1 Jahr = 525'600 Minuten)} - \text{Ausfallzeit (Minuten)}}{\text{Nutzungsdauer (525'600 Minuten)}}$ |
|---|

Falls die garantierte Leitungsverfügbarkeit nicht erreicht wird, leistet Backbone Solutions AG Ausgleichszahlungen. Bei Nichteinhaltung der oben aufgeführten Werte, ausgenommen durch höhere Gewalt, verpflichtet sich Backbone Solutions AG, dem Kunden für die betroffene Leitung folgende Ausgleichszahlungen zu leisten:

| Durchschnittliche jährliche Verfügbarkeit: | Basic | Silber | Gold |
|--|------------------------|------------------------|------------------------|
| Garantierte Mindestverfügbarkeit | 99.8 % | 99.9 % | 99.95 % |
| 99.90 % bis 99.94 % | 0 | 0 | 5 % der Jahresmiete |
| 99.80 % bis 99.89 % | 0 | 5 % der Jahresmiete | 7,5 % der Jahresmiete |
| 99.70 % bis 99.79 % | 5 % der Jahresmiete | 7.5 % der Jahresmiete | 10 % der Jahresmiete |
| 99.50 % bis 99.69 % | 7.5 % der Jahresmiete | 10% der Jahresmiete | 12,5 % der Jahresmiete |
| 99.00 % bis 99.49 % | 10 % der Jahresmiete | 12,5 % der Jahresmiete | 15 % der Jahresmiete |
| < 99.00 % | 12,5 % der Jahresmiete | 15 % der Jahresmiete | 20 % der Jahresmiete |

Die Verfügbarkeit wird am Service Access Point (SAP) des Anschlusses gemessen. Zur Berechnung wird die Service Down Time (SDT) über alle 12 Monate eintretenden Ereignissen ab Vertragsbeginn des Anschlusses kumuliert. Von der Berechnung der SDT sind folgende Ereignisse ausgeschlossen: Störungen durch Endkunden verursacht, höhere Gewalt, gegenseitig vereinbarte Wartungsarbeiten, Verzögerung der Reparaturarbeiten durch Nichterreichbarkeit des Kunden.

Die Leitungsverfügbarkeit wird immer pro Anschluss berechnet und kann vom Kunden jederzeit im Serviceportal eingesehen werden.

Die Ausgleichszahlungen beziehen sich auf die Jahresmiete des betroffenen Anschlusses. Das für die garantierte Leistungsverfügbarkeit relevante Zeitfenster entspricht dem Support-Zeitfenster. Eine allfällige Entschädigung wird als Gutschrift auf der nächsten Quartalsrechnung entrichtet und verrechnet. Eine Direkt-Auszahlung ist nicht möglich.