

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

CONNECTIVITY

Diese Servicevereinbarung zwischen dem Kunden und Global Access Internet Services GmbH (Global Access) regelt die Bedingungen, zu denen Global Access die in einem Kundenauftrag spezifizierten Leistungen nach Annahme des entsprechenden Auftrags bereitstellen wird.

1. INTERNET ZUGANG

Global Access stellt lediglich den Zugang zum Internet zur Verfügung. Global Access stellt weder die Informationen noch die Dienstleistungen, Meinungen oder sonstigen Inhalte des Internets bereit, noch übt Global Access eine Kontrolle darüber aus.

Global Access kann daher weder für die Inhalte des Internets noch für die Informationen, Produkte, Dienstleistungen oder Software, die über das Internet bestellt oder zur Verfügung gestellt werden, verantwortlich gemacht werden.

2. ENTGELTE

Zu Beginn der Leistungen wird ein festes Bereitstellungsentgelt erhoben (Installationskosten) Die laufende Abrechnung der Entgelte erfolgt nach Wahl des Kunden entweder auf der Basis eines feststehenden Entgelts oder besteht aus einem feststehenden laufenden monatlichen Anschlussentgelt (Portpreis / mtl. Bereitstellungsentgelt) und einem laufenden monatlichen Entgelt, das vom Nutzungsvolumen abhängig ist.

3. SERVICE LEVELS

Die durchschnittliche monatliche Verfügbarkeit entspricht dem im Angebot Global Services für die jeweilige Anbindungsart dokumentierten Wert.

Der Internet Zugang bzw. die Leitung gilt als verfügbar, wenn der Anschluss (Port) Verkehr senden und empfangen kann. Empfangener Verkehr ist der Verkehr (unabhängig von dessen Ursprungsort), den der Kunde aus dem Global Access-Netz empfängt. Gesendeter Verkehr ist der Verkehr (unabhängig von dessen Ursprungsort), den der Kunde an das Global Access-Netz übermittelt.

Folgende Leistungsstörungen sind von Global Access nicht zu vertreten:

- Jede Störung, Nichtverfügbarkeit, Verzögerung oder andere Qualitätsminderung der Dienstleistung, die durch Höhere Gewalt verursacht wird
- Leistungsstörungen, die vom Kunden zu vertreten sind oder durch vom Kunden bereitgestellte Einrichtungen oder Stromversorgungsleistungen verursacht werden
- Leistungsstörungen, die auf planmäßige Wartungsarbeiten zurückzuführen sind
- Jede Störung, Nichtverfügbarkeit, Verzögerung oder andere Qualitätsminderung der Dienstleistung, die durch Dritte - mit Ausnahme von Subunternehmern von Global Access verursacht sind. Dies gilt insbesondere durch andere Netzbetreiber oder von Dritten kontrollierte Verkehrsübergabepunkte, Einrichtungen oder Stromversorgungsleistungen
- Dritter oder durch Faserdurchtrennungen Dritter verursachte Leistungsstörungen.

Planmäßige Wartungsarbeiten:

- Wartungsarbeiten werden mindestens 7 Tage vorab angekündigt
- Wartungsarbeiten redundant ausgelegter Systeme werden i.d.R. so ausgeführt, dass der Betrieb über die redundante Infrastruktur (u.a. Strom, Anbindung, Rechenzentrum) weiterhin aufrechterhalten werden kann.

4. GUTSCHRIFTEN

Leistungen werden mit den unter Kapitel 3. genannten Service Levels zur Verfügung gestellt. Bei Nichterfüllung eines bestimmten Service Levels in einem bestimmten Monat gewährt Global Access dem Kunden auf Antrag eine Gutschrift gemäß den nachstehenden Bedingungen.

Gutschriften werden nur dann gewährt, wenn der Kunde die Gutschrift innerhalb von fünf Kalendertagen nach Ende des Monats, für den er die Gutschrift verlangt, bei Global Access geltend macht.

Die Gutschriften für einen Monat sind auf den Gesamtbetrag der einmaligen Entgelte und des laufenden monatlichen Entgelts für die betroffene Dienstleistung begrenzt.

Falls die Leistung nicht verfügbar ist und es sich um eine von Global Access zu vertretende Leistungsstörung handelt, erhält der Kunde Gutschriften, die auf das laufende monatliche Entgelt für die betroffene Dienstleistung angerechnet werden, und deren Höhe nach Maßgabe der nachstehenden Tabelle anhand der Gesamtdauer der Nichtverfügbarkeit im Laufe eines Tages berechnet wird:

Dauer der Nichtverfügbarkeit Höhe der Gutschrift

DAUER DER NICHTVERFÜGBARKEIT	HÖHE DER GUTSCHRIFT
0:00 – 15:00 Minuten	30 Minuten
15:01 – 45:00 Minuten	1 Stunde
45:01 Minuten– 8:00 Stunden	8 Stunden
8:01 – 12 Stunden	12 Stunden
12:01 – 16 Stunden	16 Stunden
16:01 – 24 Stunden	1 Tag