

## **SERVICE LEVEL AGREEMENT ITK-SERVICES**

### **INHALTSVERZEICHNIS**

1	Definitionen	2
2	Dienstverfügbarkeit und Verfügbarkeit	5
3	Netzperformance	8
4	Servicezeiten	8
5	Erläuterungen	9

# 1 Definitionen

Begriff	Definition
Dienstverfügbarkeit CHEMPARK Connect bzw. Interconnect	<p>Verfügbarkeit (siehe Definition) der Verbindung CHEMPARK Connect bzw. Interconnect zwischen den CPE beider Kundenstandorte (A- und B Ende) in Prozent der Zeit eines Jahres (wie jeweils laut Ziffer 2.1 vereinbart).</p> <p>Die Dienstverfügbarkeit ist für eine Kundenstandortverbindung der Serviceklasse „Profi“ gegeben, soweit entweder über die primäre Anbindung oder über die sekundäre Anbindung Datenverkehr zwischen den beiden Kundenstandorten möglich ist.</p>
Dienstverfügbarkeit CHEMPARK CuDa und CHEMPARK Dark Fiber	<p>Verfügbarkeit (siehe Definition) der Verbindung CHEMPARK CuDa bzw. Dark Fiber an den Übergabepunkten zwischen den beiden Kundenstandorten (A- und B Ende) in Prozent der Zeit eines Jahres (wie jeweils laut Ziffer 2.5 vereinbart).</p>
Dienstverfügbarkeit CHEMPARK Internet	<p>Verfügbarkeit (siehe Definition) der Anbindung CHEMPARK Internet zwischen dem CPE am Kundenstandort und der Übergangsschnittstelle in das Internet in Prozent der Zeit eines Jahres (wie jeweils laut Ziffer 2.1 vereinbart).</p> <p>Die Dienstverfügbarkeit ist für einen Kundenstandort der Serviceklasse „Profi“ gegeben, soweit entweder über die primäre Anbindung oder über die sekundäre Anbindung Datenverkehr in das Internet möglich ist.</p>
Dienstverfügbarkeit CHEMPARK Managed LAN / WLAN	<p>Verfügbarkeit (siehe Definition) eines durch CUR betriebenen LAN Switches an einem Standort des Kunden in Prozent der Zeit eines Jahres (wie jeweils laut Ziffer 2.4 vereinbart), jeweils bezogen auf die durch den Kunden aktiv genutzten Ports am Switch bzw. eines Access-Points in Prozent der Zeit eines Jahres (wie jeweils laut Ziffer 2.4 vereinbart). Störungen oder Ausfälle der passiven Komponenten des LAN (insbesondere Verkabelung am Standort des Kunden) sind nicht durch CUR zu vertreten.</p> <p>Die Dienstverfügbarkeit eines Access Points ist gegeben, sofern eine WLAN-Kopplung mit einem Endgerät unter Beachtung des jeweils implementierten Authentifizierungsverfahrens möglich ist.</p>
Dienstverfügbarkeit CHEMPARK MPLS und CHEMPARK ext MPLS	<p>Verfügbarkeit (siehe Definition) der CHEMPARK MPLS-Datenverbindung zwischen einem Kundenstandort und der durch CUR betriebenen Kunden-MPLS-Instanz in Prozent der Zeit eines Jahres (wie jeweils laut Ziffer 2.1 vereinbart).</p> <p>Die Dienstverfügbarkeit ist für einen Kundenstandort, der zusätzlich über eine sekundäre Anbindung angebunden ist, gegeben, soweit entweder über die primäre Anbindung oder über die sekundäre Anbindung Datenverkehr zwischen dem jeweiligen Kundenstandort und der Kunden-MPLS-Instanz möglich ist.</p>
Dienstverfügbarkeit CHEMPARK Data Center Connect bzw. Data Center InterConnect	<p>Verfügbarkeit (siehe Definition) der Verbindung CHEMPARK Data Center Connect bzw. Data Center InterConnect zwischen dem CPE am Kundenstandort und am Housing-Standort des Kunden in Prozent der Zeit eines Jahres (wie jeweils laut Ziffer 2.1 vereinbart).</p> <p>Die Dienstverfügbarkeit ist für eine Verbindung der Serviceklasse „Profi“ gegeben, soweit entweder über die primäre Anbindung oder über die sekundäre Anbindung Datenverkehr zwischen den beiden Standorten möglich ist.</p>
Dienstverfügbarkeit CHEMPARK Data Center Internet	<p>Verfügbarkeit (siehe Definition) der Anbindung CHEMPARK Data Center Internet zwischen dem CPE am Housing-Standort des Kunden und der Übergangsschnittstelle in das Internet (im Falle einer durch CUR im Auftrag des Kunden betriebenen zentralen</p>

Begriff	Definition
	Firewall in einem Rechenzentrum von CUR, bis zu dieser Firewall) in Prozent der Zeit eines Jahres (wie jeweils laut Ziffer 2.1 vereinbart).
Dienstverfügbarkeit CHEMPARK Data Center VPN	Verfügbarkeit (siehe Definition) der CHEMPARK Data Center VPN-Datenverbindung zwischen dem Data Center Housing-Standort des Kunden und der durch CUR betriebenen Kunden-MPLS-Instanz in Prozent der Zeit eines Jahres (wie jeweils laut Ziffer 2.1 vereinbart).
Dienstverfügbarkeit CHEMPARK Telefonie	<p>Verfügbarkeit (siehe Definition) der Leistung CHEMPARK Telefonie zwischen einem Kundenstandort und der durch CUR betriebenen zentralen Telefonanlage in Prozent der Zeit eines Jahres (wie jeweils laut Ziffer 2.3 vereinbart).</p> <p>Die Dienstverfügbarkeit ist für eine Kundenstandortverbindung gegeben, sofern Kommunikation möglich ist; ein Ausfall einzelner Funktionen, die durch die zentrale Telefonanlage von CUR zur Verfügung gestellt werden (z.B. das Leistungsmerkmal Rufumleitung), gilt nicht als Einschränkung der Dienstverfügbarkeit.</p>
Dienstverfügbarkeit CHEMPARK WaveLink	<p>Verfügbarkeit (siehe Definition) der Verbindung CHEMPARK WaveLink Connect bzw. Interconnect zwischen den Interfaces beider Kundenstandorte (A- und B Ende) in Prozent der Zeit eines Jahres (wie jeweils laut Ziffer 2.2 vereinbart).</p> <p>Die Dienstverfügbarkeit ist für eine Kundenstandortverbindung der Serviceklasse „Dual“ gegeben, soweit entweder über die primäre Anbindung oder über die sekundäre Anbindung Datenverkehr zwischen den beiden Kundenstandorten möglich ist.</p>
Geschäftszeiten	Werktags Montag bis Freitag von 08:00 bis 18:00 Uhr mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen in NRW.
Jitter	<p>Ist die Varianz der Laufzeit von Datenpaketen eines IP-Datenstroms, d.h. die Differenz zwischen der kleinsten und der größten Laufzeit eines Datenpakets zwischen einem Kundenstandort und dem zentralen Mess- und Monitoringsystem von CUR im Backbone. Die angegebenen Werte gelten nur auf unbelasteten Anbindungen. Die angegebenen Werte sind Mittelwerte bezogen auf einen Monat und beziehen sich auf eine Richtung.</p> <p>Im Falle von Zweifeln des Kunden über den tatsächlichen Jitter führt CUR eine Messung der vom Kunden beauftragten Anbindungen durch. Hierzu werden alle 300 Sekunden Messproben versandt. Eine Messprobe besteht aus 15 Paketen à 64 Bytes.</p>
Kundenstandort	Einzelner Standort bzw. Gebäude oder Gebäudeteil.
Paketlaufzeit	<p>Ist die Laufzeit eines IP-Pakets zwischen einem Kundenstandort und dem zentralen Mess- und Monitoring System von CUR im Backbone. Sie bezieht sich auf den Hin- und Rückweg (Round Trip Time). Die angegebenen Werte gelten nur auf unbelasteten Anbindungen. Die angegebenen Werte sind Mittelwerte bezogen auf einen Monat.</p> <p>Im Falle von Zweifeln des Kunden über die tatsächliche Paketlaufzeit führt CUR eine Messung der vom Kunden beauftragten Anbindung durch. Hierzu werden alle 300 Sekunden Messproben versandt. Eine Messprobe besteht aus 15 Paketen à 64 Bytes.</p>
Paketverlust	Ist die Verlustrate auf IP-Ebene und ergibt sich aus dem Verhältnis der verlorenen IP-Pakete zu den insgesamt versendeten IP-Paketen. Die angegebene Verlustrate bezieht sich auf die Verbindung zwischen einem Kundenstandort und dem zentralen Mess- und Monitoring System von CUR im Backbone. Die angegebenen Werte gelten nur auf unbelasteten Anbindungen. Die angegebenen Werte sind Mittelwerte bezogen auf einen Monat.

Begriff	Definition
	Im Falle von Zweifeln des Kunden über die tatsächliche Paketverlustrate führt CUR eine Messung der vom Kunden beauftragten Anbindung durch. Hierzu werden alle 300 Sekunden Messproben versandt. Eine Messprobe besteht aus 15 Paketen à 64 Bytes.
Reaktionszeit	Zeit innerhalb der Servicebereitschaft, in der dem Kunden nach Eingang der Meldung einer Störung durch den Kunden ein erster Zwischenbericht gegeben wird.
Reaktionszeit proaktiv	Zeit innerhalb der Servicebereitschaft, innerhalb der der Kunde über einen durch CUR erkannten Ausfall informiert wird. Die Einhaltung der Reaktionszeit proaktiv wird für einen prozentualen Anteil aller Ausfälle innerhalb eines Jahres vereinbart.
Servicebereitschaft	Servicebereitschaft ist der Zeitraum, in dem geschultes Personal zu Servicezwecken zur Verfügung steht und in dem Servicedienste - insbesondere Entstörungsdienstleistungen - durchgeführt werden. Außerhalb der Servicebereitschaft wird die Berechnung der TTR ausgesetzt.
Serviceklasse	Die für eine durch CUR bereitgestellte Netzleistung anwendbaren Service Level werden in den Serviceklassen „Basic“, „Prof“, „Single“ oder „Dual“ erbracht; die im Einzelfall anwendbare Serviceklasse wird durch CUR mit dem Kunden gesondert vereinbart.
Servicezeiten	Es gelten die Servicezeiten gemäß der in Ziffer 4 beschriebenen Serviceklassen „Basic“, „Prof“, „Single“ oder „Dual“.
Störung	Eine Störung ist eine technisch bedingte Unterbrechung oder negative Veränderung der bereitgestellten Dienstleistung im Verantwortungsbereich von CUR.
Time To Restore/TTR	<p>Zeit innerhalb der eine gemeldete Störung zu beheben ist. Maßgebend sind die Zeitpunkte im Trouble Ticket System von CUR, die die Öffnung des Trouble Tickets bzw. die Behebung der Störung angeben. Die Störung gilt als behoben, wenn der vereinbarte Leistungsumfang so wiederhergestellt ist, dass der Kunde die Leistung nutzen kann.</p> <p>Zur Einhaltung der TTR ist Voraussetzung, dass der Kunde seiner vertraglich vereinbarten Mitwirkungspflicht im vollen Umfang nachkommt. Die Berechnung der TTR wird ausgesetzt, wenn der Kunde oder Dritte, für die CUR nicht einzustehen hat, für Verzögerungen bei der Entstörung verantwortlich sind.</p> <p>Die TTR gilt nicht für eine nicht von CUR zu vertretende Beschädigung oder Zerstörung der physikalischen Anbindung einer Netzleistung; CUR ist jedoch verpflichtet, die Beschädigung der physikalischen Anbindung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten schnellstmöglich zu beheben.</p> <p>Die TTR wird nur während der Zeit der Servicebereitschaft gemessen. In den Zeiten, für die keine Servicebereitschaft vereinbart ist, wird die Berechnung der TTR ausgesetzt.</p>
Verfügbarkeit	<p><math>\% \text{Verfügbarkeit} = (1 - (\text{Summe der Minuten, in der eine Netzleistung innerhalb eines Jahres einen totalen Ausfall hatte} / \text{Summe der Minuten eines Jahres})) \times 100</math>. Als Jahr gilt der Kalenderjahr.</p> <p>Unterbrechungen während Wartungen im Sinne von Ziffer 5.2 sowie Unterbrechungen oder Zeitverlust durch Gründe, die nicht durch CUR zu vertreten sind, gehen nicht in die Berechnung der Ausfallzeit ein.</p>

Begriff	Definition
Verfügbarkeit Cross-Connect (CHEMPARK Housing)	Verfügbarkeit (siehe Definition) eines Cross-Connect in Prozent der Zeit eines Jahres (wie jeweils laut Ziffer 2.6 vereinbart). Ein Cross-Connect gilt als verfügbar, wenn über ihn Verkehr zwischen den verbundenen Racks gesendet und empfangen werden kann. Das über den Cross-Connect versendet und empfangen werden kann, wird durch CUR weder überwacht noch nachgewiesen.
Verfügbarkeit Stromversorgung (CHEMPARK Data Center Housing)	Verfügbarkeit (siehe Definition) der Stromversorgung der Leistung CHEMPARK Data Center Housing in Prozent der Zeit eines Jahres (wie jeweils laut Ziffer 2.6 vereinbart). Die Stromversorgung gilt als verfügbar, wenn mindestens ein (1) Endgerät, welches an einen Stromkreis angeschlossen ist, mit Strom versorgt wird. Sofern redundante Stromkreise (A+B Feed) bereitgestellt werden, hat der Ausfall nur eines der beiden Stromkreise keine Auswirkungen auf die Verfügbarkeit.  Nicht durch CUR zu vertretende Unterbrechungen sind insbesondere dann gegeben, wenn der Kunde die vertraglich maximal zulässige Leistungsaufnahme (siehe hierzu in der Leistungsbeschreibung CHEMPARK Data Center Housing) überschreitet.
Verfügbarkeit Klimaversorgung (CHEMPARK Data Center Housing)	Verfügbarkeit (siehe Definition) der Klimaversorgung der Leistung CHEMPARK Data Center Housing in Prozent der Zeit eines Jahres (wie jeweils laut Ziffer 2.6 vereinbart). Die Klimaversorgung gilt als verfügbar, solange die Zuluft vor dem Rack des Kunden (d.h. innerhalb des Kaltganges) eine Lufttemperatur von 20°C nicht unterschreitet und von 30°C nicht überschreitet.  Nicht durch CUR zu vertretende Temperaturüber- und Temperaturunterschreitungen sind insbesondere dann gegeben, wenn der Kunde die vertraglich maximal zulässige Leistungsaufnahme (siehe hierzu in der Leistungsbeschreibung CHEMPARK Data Center Housing) überschreitet.
Werktag/WT	Montag bis Freitag außer an gesetzlichen Feiertagen in NRW.

## 2 Dienstverfügbarkeit und Verfügbarkeit

- 2.1 CHEMPARK Connect, CHEMPARK Interconnect, CHEMPARK Internet, CHEMPARK MPLS, CHEMPARK Data Center Connect, CHEMPARK Data Center InterConnect, CHEMPARK Data Center Internet und CHEMPARK Data Center VPN und CHEMPARK ext MPLS

### Dienstverfügbarkeit CHEMPARK Connect bzw. Interconnect, CHEMPARK Internet, CHEMPARK MPLS, CHEMPARK Data Center Connect bzw. Interconnect, CHEMPARK Data Center Internet, CHEMPARK Data Center VPN und CHEMPARK ext MPLS

Anbindung	Serviceklasse Basic	Serviceklasse Profi
CHEMPARK Connect	98,85% Jahr	99,95% Jahr
CHEMPARK InterConnect		
CHEMPARK Internet		
CHEMPARK MPLS		
CHEMPARK Data Center Connect		
CHEMPARK Data Center InterConnect		

Anbindung	Serviceklasse Basic	Serviceklasse Profi
CHEMPARK Data Center Internet		-
CHEMPARK Data Center VPN		-
CHEMPARK ext MPLS	Nach gesonderter Vereinbarung	

## 2.2 CHEMPARK WaveLink

Dienstverfügbarkeit CHEMPARK WaveLink		
Anbindung	Serviceklasse Single	Serviceklasse Dual
CHEMPARK WaveLink	98,85% Jahr	99,95% Jahr

## 2.3 CHEMPARK Telefonie

Dienstverfügbarkeit CHEMPARK Analoge Telefonie, Digitale Telefonie, DECT-Telefonie IP- basierende Telefonie, Konferenztelefone, SIP Einzelanschluss extern, SIP Trunk Anschluss und SIP Hub		
Leistung	Serviceklasse Basic	Serviceklasse Profi
CHEMPARK Analoge Telefonie	98,5% Jahr	-
CHEMPARK Digitale Telefonie	98,5% Jahr	-
CHEMPARK DECT-Telefonie	98,5% Jahr	-
SIP Einzelanschluss extern	99,3% Jahr-	-
Leistung	Serviceklasse Basic	Serviceklasse Profi
SIP Trunk Anschluss	99,3% Jahr	-
SIP Hub	99,3% Jahr	-

Die Serviceklasse der ggf. beauftragten Optionen richtet sich immer nach der zu Grunde liegenden Leistung.

## 2.4 CHEMPARK Managed LAN / WLAN

Dienstverfügbarkeit CHEMPARK Managed LAN / WLAN		
Leistung	Serviceklasse Basic	Serviceklasse Profi
CHEMPARK Managed LAN / WLAN	98,5% Jahr	-

## 2.5 CHEMPARK CuDa und CHEMPARK Dark Fiber

Dienstverfügbarkeit CHEMPARK CuDA und CHEMPARK Dark Fiber		
Anbindung	Serviceklasse Basic	Serviceklasse Profi
CHEMPARK CuDa	96,5% Jahr	-
CHEMPARK Dark Fiber	96,5% Jahr	-

## 2.6 CHEMPARK Data Center Housing

Verfügbarkeit CHEMPARK Data Center Housing		
Service Level	Serviceklasse Basic	Serviceklasse Profi
Verfügbarkeit Cross-Connect	n.a. *	-
Verfügbarkeit Stromversorgung	99,7% Jahr	-
Verfügbarkeit Klimaversorgung	99,7% Jahr	-

\* nicht anwendbar

## 2.7 Vertragsstrafen Dienstverfügbarkeit

Bei Unterschreitung der vereinbarten Dienstverfügbarkeit hat der Kunde einen Anspruch auf Zahlung der in nachfolgender Tabelle dargestellten Vertragsstrafen.

Vertragsstrafen Dienstverfügbarkeit	
Unterschreitung der vereinbarten Dienstverfügbarkeit um	Vertragsstrafe in % der je Jahr vom Kunden für die betroffene Anbindung zu zahlenden Nettoentgelte
> 0,0 - 0,5 Prozentpunkte	3 %
> 0,5 - 1,0 Prozentpunkte	4 %
> 1,0 - 1,5 Prozentpunkte	6 %
> 1,5 - 2,0 Prozentpunkte	8 %
> 2,0 Prozentpunkte	10 %

Die Summe der in einem Jahr an den Kunden zu zahlenden Service Credits ist auf 50% der jährlichen Nettoentgelte begrenzt, die vom Kunden für alle durch CUR unter dem zugrunde liegenden Netzleistungsvertrag bereitgestellten Leistungen zu zahlen sind.

Für CHEMPARK ext MPLS, CHEMPARK CuDa, CHEMPARK Dark Fiber, CHEMPARK Data Center Housing und CHEMPARK Telefonie sind keine Vertragsstrafen vereinbart.

### 3 Netzperformance

Netzperformance		
Parameter	Anmerkung	Wert
Paketlaufzeit	Die Paketlaufzeit beträgt maximal:	< 5 ms
	Der Einsatz von IPSec erhöht den Wert der Paketlaufzeit um den Faktor 1,5.	
Paketverlust	Der Paketverlust beträgt maximal:	< 0,1%
Jitter	Der Jitter beträgt maximal:	± 10 ms

Die Netzperformance für CHEMPARK ext MPLS unterliegt einer gesonderten Vereinbarung. Die angegebenen Service Level für die Netzperformance finden bei CHEMPARK Dark Fiber, CHEMPARK CuDa, CHEMPARK Telefonie, CHEMPARK Data Center Housing (Cross-Connect) sowie CHEMPARK Managed LAN / WLAN keine Anwendung.

### 4 Servicezeiten

Servicezeiten		
Leistungen	Serviceklasse Basic / Single	Serviceklasse Profi / Dual
Störungsannahme	24/7	24/7
Servicebereitschaft	innerhalb der Geschäftszeiten	24/7
Reaktionszeit	120 Min	15 Min
Reaktionszeit proaktiv	75% aller Ausfälle in 60 Minuten	90% aller Ausfälle in 10 Minuten
TTR	24 Stunden	4 Stunden
Zwischenmeldungen während Geschäftszeiten	Keine	Im 1 Stunden-Takt

Servicezeiten für CHEMPARK ext MPLS unterliegen einer gesonderten Vereinbarung.

Bei CHEMPARK Managed LAN / WLAN gilt die Serviceklasse Basic mit der Maßgabe, dass die Reaktionszeit proaktiv keine Anwendung findet.

Für CHEMPARK Dark Fiber, CHEMPARK CuDa, CHEMPARK Analoge Telefonie, DECT-Telefonie und CHEMPARK Data Center Housing findet keine Serviceklasse Anwendung. Hier gilt eine schnellstmögliche Störungsbehebung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten.



## 5 Erläuterungen

### 5.1 Störungsmeldung und Entstörung

Störungen werden durch die Überwachungseinrichtungen von CUR festgestellt oder vom Kunden gemeldet.

Für Störungsmeldungen des Kunden ist die technische Störungsannahme von CUR 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr unter einer kostenfreien Service-Telefonnummer erreichbar.

Störungen meldet der Kunde unter Nennung aller zur Entstörung erforderlichen Daten, unter Angabe des Namens und der Telefonnummer des Melders. CUR eröffnet ein Trouble Ticket und eine Referenznummer (Customer Trouble Ticket-Nummer, „**CTT-Nummer**“) für die gemeldete Störung. Der Kunde ist dafür zuständig, dass nur geschultes Personal Störungsmeldungen abgeben wird.

Eine Störungsmeldung per Fax oder E-Mail wird während der Geschäftszeiten bearbeitet. Die CTT-Nummer der Störung wird dem Kunden mitgeteilt und ist bei allen Rückfragen stets anzugeben.

Sofern vereinbart, wird CUR den Kunden nach einer Störungsdiagnose (proaktiv) innerhalb der jeweiligen „Reaktionszeit proaktiv“ über einen Ausfall informieren bzw. ihm nach einer Störungsmeldung (reaktiv) innerhalb der jeweiligen Reaktionszeit einen ersten Zwischenbericht geben. Diese Information wird per Telefon, Fax oder E-Mail erfolgen und enthält folgende Angaben: Art der Störung, mögliche Störungsursache und - falls möglich - eine voraussichtliche Störungsdauer.

Ist eine Überschreitung der in der Benachrichtigung angegebenen voraussichtlichen Störungsdauer erkennbar, so erfolgt innerhalb der Geschäftszeiten eine umgehende Zwischenmeldung (sofern vereinbart). Ansonsten erfolgen Zwischenmeldungen wie in Ziffer 4 beschrieben. Hat CUR eine Möglichkeit für die Behebung einer Störung ermittelt und gleichzeitig festgestellt, dass die geplante Störungsbehebung einen längeren Zeitraum benötigt, als die in Ziffer 4 angegebenen Zwischenmeldeintervalle, wird CUR den Kunden über die beabsichtigte Lösung und den hierfür benötigten Zeitraum informieren. Bis zum Ablauf des dem Kunden mitgeteilten Zeitraums werden keine weiteren Zwischenmeldungen erteilt. Unmittelbar nach der Entstörung erfolgt ebenfalls eine Benachrichtigung an den Kunden mit Angabe der Störungsursache.

### 5.2 Wartung

Zur Optimierung und Leistungssteigerung des Netzes, der Rechenzentren und der technischen Systeme sieht CUR Wartungsfenster außerhalb der üblichen Geschäftszeiten vor. Diese liegen im Regelfall in der Nacht von Samstag auf Sonntag zwischen 0:00 und 6:00 Uhr, können jedoch bei Bedarf auch an Werktagen durchgeführt werden. Sollte ein solches Wartungsfenster durch CUR in Anspruch genommen werden, so wird der Kunde mindestens zehn (10) Werktage im Voraus informiert. Der Kunde hat bei Vorliegen eines wichtigen Grundes gegen das Wartungsfenster ein Vetorecht, welches mindestens sieben (7) Werktage vor dem geplanten Wartungsfenster über das CUR-Servicemanagement unter Angabe des wichtigen Grundes ausgeübt werden kann. Sofern der Kunde von seinem Vetorecht Gebrauch macht, wird CUR das geplante Wartungsfenster entsprechend dem Kundenwunsch um maximal 14 Kalendertage verschieben. Ein erneutes Vetorecht des Kunden ist in Bezug auf ein solchermaßen verschobenes Wartungsfenster ausgeschlossen. Der Kunde ist für Störungen aufgrund einer per Vetorecht verschobenen Wartung selbst verantwortlich.

CUR plant Wartungsarbeiten an Standorten, die mittels gedoppelter, kanten- und knotendisjunkter Verbindung erschlossen sind (siehe hierzu die jeweils anwendbare Leistungsbeschreibung) sowie im Data Center Gebäude dergestalt, dass zum Zeitpunkt der Wartung mindestens eine der beiden Verbindungen bzw. die Strom- und Klimaversorgung aktiv bleibt; in einem solchen Fall kann ein wichtiger Grund seitens des Kunden nicht vorgebracht werden und ein Vetorecht nach dem vorhergehenden Absatz besteht nicht. Während der Wartungszeit hat CUR die Möglichkeit, seine technischen Einrichtungen im notwendigen Umfang außer Betrieb zu nehmen.

### 5.3 Beistellungen des Kunden

Werden im Vorfeld abgestimmte Mitwirkungsleistungen bzw. Beistellungen des Kunden wie Verbindungsstrecken, Hardware, Software, Mobilfunkkarten oder sonstiges vom Kunden zur Verfügung gestellt, gelten im Fall von Störungen dieser Beistellungen des Kunden die in diesem Dokument vereinbarten Service Level nicht. Der Kunde ist vielmehr selbst verpflichtet, Kontakt mit dem entsprechenden Anbieter aufzunehmen, um die Entstörung zu veranlassen.