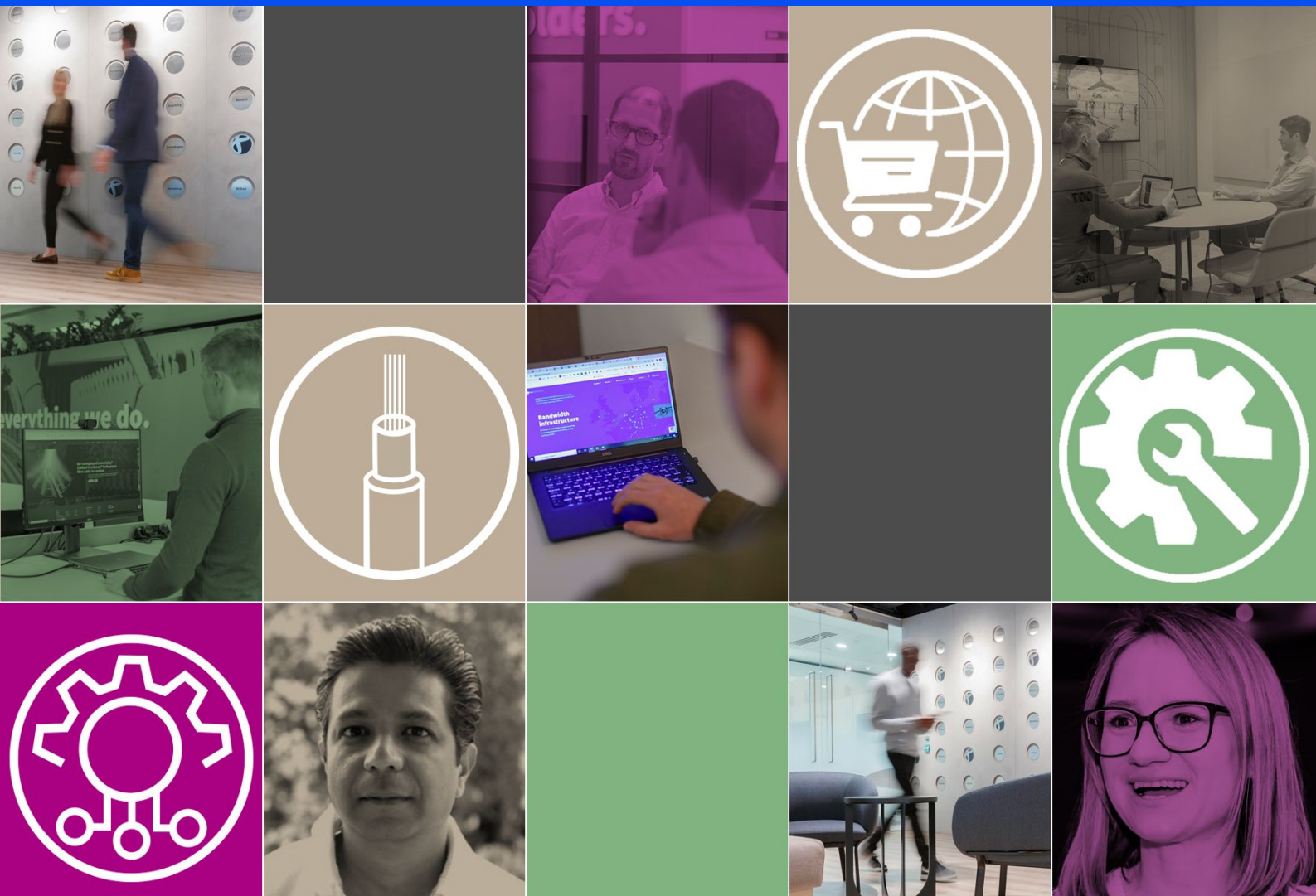




Customer Handbook

So arbeiten Sie mit euNetworks

Version no.: 1.0

Updated date: 21 September 2025

Willkommen bei euNetworks

Vielen Dank, dass Sie sich für euNetworks entschieden haben. Wir freuen uns, Ihr verlässlicher Partner für Bandbreiteninfrastruktur zu sein. Unser Fokus liegt auf skalierbaren Lösungen, die das Wachstum Ihres Unternehmens unterstützen. Dabei investieren wir kontinuierlich in Technologie und Infrastruktur, um Ihren Erfolg zu fördern – und möchten dieses Engagement in jeder Phase Ihrer Zusammenarbeit mit uns spürbar machen.

Ihr Erfolg steht für uns an erster Stelle. Unser Team setzt alles daran, Ihnen marktführende Dienstleistungen und ein reibungsloses Erlebnis zu bieten und wir hoffen, dass sich dies bereits in Ihrer bisherigen Erfahrung mit uns widerspiegelt.

Dieser Kundenleitfaden gibt Ihnen einen umfassenden Überblick über die Zusammenarbeit mit euNetworks – von den wichtigsten Prozessen und Ansprechpartnern bis hin zu den Servicefunktionen, die Ihnen über unser Connected Customer Portal zur Verfügung stehen.

Wir verstehen uns als Teil Ihres Teams und begleiten Sie bei jedem Schritt. Zögern Sie daher nicht, uns jederzeit anzusprechen.

Vielen Dank für Ihr Vertrauen und Ihre Partnerschaft.



Marisa Trisolino
CEO von euNetworks

Über euNetworks

euNetworks ist ein führendes Unternehmen für kritische Bandbreiteninfrastruktur. Wir besitzen und betreiben 18 faserbasierte Metronetze, die über ein leistungsstarkes Intercity-Backbone verbunden sind und 53 Städte in 17 Ländern abdecken. euNetworks ist Marktführer im Bereich der Rechenzentrumskonnektivität und verbindet derzeit über 574 Rechenzentren direkt miteinander. Darüber hinaus sind wir ein führender Anbieter von Cloud-Konnektivität mit über 180 On-Ramps in unserem Netzwerk, die alle wichtigen Cloud-Anbieter und bedeutende Plattformen direkt miteinander verbinden. In Kombination mit unserem umfangreichen verbundenen Rechenzentrums-Footprint sind wir bestens positioniert, um unsere Kunden bei der Entwicklung und Umsetzung ihrer Cloud-Infrastruktur zu unterstützen und deren Herausforderungen zu meistern.

Wir bieten ein zielgerichtetes Portfolio an metropolitenen und überregionalen Diensten über unsere Netzwerkplattform und Super Highways, darunter Dark Fibre, Wavelengths und Ethernet. Unsere Kunden profitieren von unserem einzigartigen Bestand an faser- und rohrbasierten Assets, die gezielt auf ihre hohen Bandbreitenanforderungen zugeschnitten sind.

Das Unternehmen ist aktiv dem Thema Nachhaltigkeit verpflichtet. Wir arbeiten konsequent an der Erreichung von Netto-Null-CO₂-Emissionen, fördern umweltbewusste Praktiken in der Lieferkette und engagieren uns gemeinsam mit der Branche, um den bevorstehenden ökologischen Herausforderungen zu begegnen.

Weitere Informationen finden Sie unter eunetworks.com.



Ein Großteil der in diesem Kundenleitfaden enthaltenen Informationen sowie der Echtzeit-Zugriff auf Ihre euNetworks-Servicedaten stehen Ihnen in unserem Connected Customer Portal zur Verfügung. Das Connected Customer Portal ist Ihre persönliche digitale Plattform und Ihr direkter Zugang zu unserem Unternehmen. Es ergänzt das euNetworks-Team und ermöglicht Ihnen echte Self-Service-Funktionen. Um sich für den Zugang zum Connected Portal zu registrieren, besuchen Sie bitte <https://eunetworks.my.site.com/>. Mit der Registrierung akzeptieren Sie unsere Nutzungsbedingungen und Datenschutzrichtlinien.

Die blauen Symbole in diesem Leitfaden weisen Sie auf Informationen hin, die Sie im Connected Portal abrufen können.

Inhalt

1. Ihr dediziertes euNetworks-Team	5
2. Der Bereitstellungsprozess	6
3. Kundenaktivierung	8
4. NOC und Customer-Care-Center Support	8
5. Incident Management	9
6. Incident Lifecycle	10
7. Zielvorgaben für Reparaturzeiten	12
8. Problem Management	12
9. Grund für den Ausfall (Reason for Outage – RFO)	12
10. Operative Eskalationsmatrix	12
11. Geplante Wartungsarbeiten	14
12. Notfallwartung	16
13. Standortzugang	16
14. Netzwerkmanagement-Ansatz	17
15. Abrechnung	17
16. Ihr Feedback	18
17. Gutschriften	18
18. Weitere Informationen zu Ihrer Unterstützung	19

1. Ihr dediziertes euNetworks-Team

Ihnen steht ein komplettes Team von euNetworks-Experten zur Verfügung, das Ihnen gerne weiterhilft. Ihre wichtigsten Ansprechpartner sind in der Regel:

Account Manager

Ihr Account Manager ist Ihr zentraler Ansprechpartner bei euNetworks und engagiert sich dafür, Ihren Erfolg zu sichern. Er sorgt dafür, dass wir Ihre geschäftlichen Anforderungen genau verstehen und arbeitet mit Ihnen zusammen, um zu ermitteln, wie wir Ihre strategischen Prioritäten – vom ersten Service mit uns und bis in die Zukunft bestmöglich unterstützen können.

Sales Engineer

Ihr Sales Engineer kümmert sich um die technischen Aspekte Ihres Service und identifiziert die besten Lösungen für Ihre Anforderungen. Als Ihr persönlicher Pre-Sales Engineer übernimmt er oder sie die Leitung bei der Lösungsentwicklung und unterstützt Sie bei technischen Entscheidungen – sowohl für bestehende Services als auch für die Weiterentwicklung Ihrer Bandbreitenstrategie.

Mitglied des Delivery-Teams

Für alle Themen rund um die Bereitstellung Ihres Services steht Ihnen ein fest zugeteilter Ansprechpartner aus unserem Delivery-Team zur Verfügung. Er begleitet und unterstützt Sie während des gesamten Bereitstellungsprozesses – bis Ihr Service live ist und offiziell an Sie übergeben wird.

Aktivierungs-Support

Nach der Übergabe Ihres Service unterstützt Sie das Activation Support Team bei der Aktivierung, weiteren Serviceanpassungen und geplanten Migrationen, um Ihre geschäftlichen Anforderungen optimal zu erfüllen.

Customer Care

Unser Customer Care Centre (CCC), integriert in unser Network Operations Centre (NOC), bietet Ihnen 24/7/365-Support für Ihre aktiven Services. Das Team ist verantwortlich für die Netzwerkintegrität und -leistung, das Management größerer Störungen sowie die Bearbeitung und Lösung Ihrer Supportanfragen.

Service Manager

Möglicherweise wird Ihnen ein dedizierter Service Manager zugewiesen. Dieser ist verantwortlich für Service-Reporting, Service-Reviews, Trendanalysen, die Erkennung und Behebung von Problemen, Performance-Analysen sowie die Umsetzung und Steuerung von Service Improvement Plans. Zusätzlich zu diesen zentralen Ansprechpartnern steht Ihnen das gesamte euNetworks-Team jederzeit unterstützend zur Seite – zögern Sie nicht, uns zu kontaktieren.



Funktionen des Connected Portals

Sie können die Kontakte Ihres Kernteams verwalten und so sicherstellen, dass Ihr dediziertes euNetworks-Team bei allen Aspekten Ihres Service mit den richtigen Ansprechpartnern in Ihrem Unternehmen kommuniziert.

2. Der Bereitstellungsprozess

Wir setzen alles daran, dass unsern Bereitstellungsprozess für Sie so reibungslos wie möglich verläuft. Das können Sie erwarten:

● Startphase

- **Erhalt Ihrer Bestellbestätigung:** Innerhalb von fünf (5) Werktagen nach Auftragserteilung erhalten Sie eine Bestellbestätigungs-E-Mail. Diese enthält:
 - Die Kontaktdaten Ihres persönlichen Ansprechpartners aus dem Delivery-Team – er ist Ihr Hauptansprechpartner und begleitet Ihren Service bis zur Installation.
 - Ihren voraussichtlichen Liefertermin (Targeted Delivery Date -TDD) — unser bestmöglicher Zeitplan basierend auf Standardfristen, sofern nicht ein konkretes Datum mit Ihnen vereinbart wurde.
 - Sollte Ihnen ausnahmsweise innerhalb von fünf (5) Werktagen keine Bestellbestätigung zugegangen sein, wenden Sie sich bitte an Ihren Account Manager.
- **Bestellung spezifischer Servicekomponenten:** Falls für Ihren euNetworks-Service spezielle Komponenten oder Materialien erforderlich sind, beginnen wir umgehend mit deren Bestellung.
- **Organisation des Standortzugangs:** Unsere Partner oder Dienstleister setzen sich ggf. mit Ihnen in Verbindung, um die notwendige Besuche an Ihrem Standort/Ihren Standorten zu vereinbaren.

● Implementierung

- **Start der Implementierung:** Das euNetworks Operations-Team und unsere lokalen Umsetzungspartner beginnen mit der Bereitstellung Ihrer Services.
- **Genaue Verbindungsdetails:** Falls Ihr Service eine Erweiterung oder einen Cross Connect benötigt, erhalten Sie von euNetworks oder dem lokalen Anbieter ein LOA/CFA-Dokument, mit den exakten Übergabepunkten und Verbindungstypen.
- **Laufende Informationen:** Ihr persönlicher Ansprechpartner aus dem Delivery-Team hält Sie über alle Fortschritte auf dem Laufenden. Bei Fragen zum Bereitstellungsplan können Sie sich jederzeit an ihn wenden.
- **Nahtlose Bereitstellung:** Ihr Delivery-Team-Mitglied koordiniert alle Beteiligten, um eine reibungslose Installation sicherzustellen.



Connected Portal-Funktionalität

Auf der Services-Seite können Sie den Bereitstellungsstatus in Echtzeit verfolgen und das voraussichtliche Lieferdatum einsehen.



Ihr Service ist live!

- **Ready For Service E-mail:**

Sie erhalten eine Ready for Service (RFS)-E-Mail, die bestätigt, dass Ihr euNetworks-Service betriebsbereit ist und genutzt werden kann.

- **Übergabedokumente:**

Ihr Delivery-Team-Mitglied sendet Ihnen separat das Übergabedokument zu Ihrem Service. Dieses enthält alle relevanten Details zu Ihrem Service.

- **Alles, was Sie zum Anschließen benötigen:**

Diese Benachrichtigung enthält alle erforderlichen Informationen zur Inbetriebnahme Ihres Service sowie die Kontaktdaten Ihres dedizierten Supports für die gesamte Vertragslaufzeit.

- **NOC:**

Ab diesem Zeitpunkt übernimmt das euNetworks Network Operations Centre (NOC) die Verwaltung Ihres Services. Die Kontaktdaten und Eskalationshinweise finden Sie unten oder in Ihrem Connected Portal-Konto.



Connected Portal-Funktionalität

Im Connected-Portal können Sie Ihre aktiven Services einsehen, aktuelle LOAs herunterladen sowie IP-Adressen verwalten (neu erstellen, bearbeiten oder löschen).

3. Kundenaktivierung

Wenn Sie kürzlich neue Services von uns erworben haben, bietet euNetworks eine spezielle Test- und Inbetriebnahmefunktion an. Damit stellen wir sicher, dass Sie spezialisierte Unterstützung für die Service-Aktivierung sowie für Hot Cuts, geplante Migrationen und Service-Änderungen erhalten.

Diese Funktion deckt erweiterte europäische Servicezeiten ab - von Montag bis Freitag, jeweils von 08:00 bis 23:00 Uhr – und umfasst damit sowohl die frühen Morgenstunden als auch den späten Abend. So können wir unsere Kunden bestmöglich unterstützen, auch wenn sie sich in unterschiedlichen Zeitzonen befinden.

Bei geplanten Migrationen oder laufenden Serviceänderungen und Umschaltungen bieten wir Unterstützung innerhalb von Wartungsfenstern an, die wir im Vorfeld mit Ihnen abstimmen. Um Ihnen den bestmöglichen Service über verschiedene Zeitzonen hinweg zu bieten, bitten wir Sie, uns mindestens 48 Stunden im Voraus zu informieren. So können wir die passenden Ressourcen für Sie einplanen, die technische Machbarkeit der Änderung prüfen und alle erforderlichen Arbeitsschritte im Vorfeld organisieren.

4. NOC- und Customer-Care-Center-Support rund um die Uhr

Wir bieten Ihnen für Ihre installierten Services fortlaufenden Support – 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche, 365 Tage im Jahr. Ihr Erfolg ist unsere Priorität.

Unser Customer Care Center (CCC) ist in unser Network Operating Center (NOC) integriert und darauf spezialisiert, Ihre Services auf die kundenorientierteste und reaktionsschnellste Weise zu betreuen.

Das Team überwacht kontinuierlich den Netzwerkstatus, erstellt Trouble Tickets, sobald potenzielle Probleme erkannt werden, und bietet professionellen Kundenservice sowie technischen Support. Sollte ein Problem mit Ihrem Service auftreten, handeln wir schnell, um es zu beheben.

Direktwahl:

Für Großbritannien +44 20 7952 1355

Für Deutschland +49 69 9055 4270

E-mail: customercare@eunetworks.com



Connected Portal-Funktionalität

Nutzen Sie den Bereich Support im Portal, um Support-Tickets zu öffnen und zu verfolgen, Echtzeit-Updates von Technikern zu erhalten und allgemeine Anfragen zu senden. Im Bereich „Geplante Wartungsarbeiten“ können Sie geplante oder laufende Wartungsfenster einsehen.

5. Incident Management

Wir setzen alles daran, dass Störungen selten auftreten. Sollten dennoch Probleme auftreten, möchten wir diese schnellstmöglich beheben. Wenn Sie Probleme mit Ihrem euNetworks-Service feststellen, kontaktieren Sie bitte das Customer Care Centre per E-Mail oder Telefon und bitten Sie darum, ein Trouble Ticket in Ihrem Namen zu eröffnen – oder melden Sie den Vorfall über das euNetworks Connected Portal.

Damit wir die Fehlerbehebung effizient durchführen können, stellen Sie Ihrem Ansprechpartner im euNetworks Customer Care Centre bitte folgende Informationen bereit. So kann unser Team schnellstmöglich reagieren, um Sie zu unterstützen und das Problem zu beheben.

- ▶ Kundenorganisation
- ▶ euNetworks-Servicenummer
- ▶ euNetworks Service-ID/Customer Circuit ID
- ▶ Datum und Uhrzeit des Auftretens
- ▶ Beschreibung des Problems
- ▶ Kontaktdaten (Name, E-Mail-Adresse, Telefonnummer etc)

Jeder Vorfall erhält eine eindeutige Fallnummer, die als Identifikationsnummer für den Vorfall dient. Alle Mitteilungen und Informationen zu dem Vorfall werden unter dieser Fallnummer dokumentiert. Wir sind bestrebt, Ihnen diese Fallnummer innerhalb von 15 Minuten mitzuteilen.

- Wenn Sie uns anrufen, werden Sie zunächst von einem automatischen Anrufsystem (Automatic Call Handler) begrüßt.
- Darüber hinaus können Sie eine Sprachnachricht hinterlassen. Diese wird direkt an einen Customer Care-Ingenieur weitergeleitet, der sich um die Bearbeitung und Lösung Ihres Anliegens kümmert.
- Unser Call Handler-System sorgt dafür, dass Anrufe auch bei hohem Aufkommen effizient bearbeitet werden.

6. Incident Lifecycle

Wir bearbeiten Störungen anhand eines festgelegten Workflow, der aus den unten beschriebenen Phasen besteht. Sie erhalten in jeder Phase ein Update– und, bei längeren Reparaturzeiten auch häufiger. Diese Updates werden per E-Mail an die von Ihnen hinterlegten Service-Kontakte gesendet.

Phasen im Lifecycle



Meldung und Klassifizierung von Störungen

Die Störung wird kategorisiert, priorisiert, die Details werden bewertet und erste Unterstützung wird bereitgestellt. Basierend auf der Art des von Ihnen gemeldeten Ereignisses ordnen wir den Vorfall einer der folgenden Kategorien zu:

- **Beeinträchtigung:** Bezeichnet eine Beeinträchtigung, die den Service nicht vollständig unterbricht, jedoch die Qualitätsstandards beeinflusst. Beispiele: Paketverlust, Jitter, Latenz, Kapazitätsengpässe, Portausfall (bei vorhandener funktionierender Redundanz).
- **Ausfall:** Tritt auf, wenn der Service vollständig ausfällt. Beispiele für Ausfälle sind: Stromausfall, Geräteausfall, Softwarefehler, Glasfaserschaden, Naturkatastrophen oder menschlich verursachte Katastrophen, die zu einem vollständigen Serviceausfall führt.
- **In Bearbeitung „On Hold“:** Ein Ticket erhält den Status „In Bearbeitung/ on hold“, wenn wir auf wichtige Informationen von Ihnen warten oder auf den Zugang zu einem Kundenstandort. Die Zeit im Status „on hold“ wird nicht auf die SLA angerechnet. Beispiele hierfür sind: Warten auf Zugang zum Kundenstandort, fehlende Erreichbarkeit des Endkunden für eine Fehlerbehebung oder wenn ein gemeinsamer Termin für die Wiederherstellung vereinbart wurde.

Bitte beachten Sie: Wir bemühen uns aktiv, „on hold“-Zeiten zu vermeiden und ordnen diesen Status nicht automatisch zu.



Analyse

Sammeln und Bewerten der Informationen sowie Vorbereitung auf die Behebung. Die Bewertung umfasst die kontinuierliche Überprüfung aller verfügbaren Vorfalldaten um geeignete Reaktionen und Maßnahmen zu ermitteln.

● **Bearbeitung**

Dieser Schritt erfolgt, sobald der Vorfall vollständig verstanden wurde. Zuständige Techniker (Fix Agents) werden bestimmt und mobilisiert, um das Problem zu lösen.

● **Wiederherstellung des Services**

Der Fix-Agent führt die erforderlichen Arbeiten zur Behebung des Vorfalls durch. Während dieser Zeit wird Ihr Service wiederhergestellt. Da wir jedoch weiterhin in engem Zusammenhang mit der Störung arbeiten, gilt der Vorfall zu diesem Zeitpunkt noch nicht als endgültig abgeschlossen.

● **Rückmeldung an den Kunden**

Das Customer Care Center bestätigt, dass der Vorfall behoben wurde. Diese Bestätigung wird an den Kontakt weitergeleitet, der den Vorfall gemeldet hat. Das Ticket wird entweder nach Ihrer Bestätigung der Problemlösung geschlossen oder gilt als behoben, wenn innerhalb von 24 Stunden nach Übergabe keine angemessene Rückmeldung von Ihnen erfolgt ist – vorausgesetzt, wir haben mindestens zwei Versuche unternommen, Sie zu kontaktieren. Darüber hinaus stellt das Customer Care Centre sicher, dass der Vorfall nach Abschluss des Falls weiterhin überwacht, um die vollständige Wiederherstellung des Services zu gewährleisten.

● **Endgültige Abschluss**

Beim endgültigen Schließen des Tickets erstellt das Customer Care Centre eine kurze Zusammenfassung mit den relevanten Details und einer grundlegenden Ursache für den Vorfall.



Connected-Portal-Funktionalität

Im Portal wird **der gesamte Lebenszyklus des Vorfalls** angezeigt, einschließlich der Erstellung des Tickets, der Status-Updates und der Bestätigung der Behebung.

7. Zielvorgaben für Reparaturzeiten

Bei servicebeeinträchtigenden Störungen bemüht sich euNetworks nach besten Kräften um eine Reparaturzeit (Time to Repair, TTR) gemäß der Serviceanforderung. Die Time to Repair bezeichnet den Zeitraum zwischen der Eröffnung eines Störungstickets im euNetworks-Tracking-System (entweder durch Kundenmeldung oder durch euNetworks) und dem Zeitpunkt, zu dem die Störung behoben und der Status auf Service Restored oder Clear to Customer gesetzt wird.

8. Problem Management

Die Hauptziele des Problem Managements sind: das Verhindern von Problemen und den daraus resultierenden Störungen, die Beseitigung wiederkehrender Vorfälle, die Minimierung der Auswirkungen von Störungen, die nicht verhindert werden können. Das Problem Management wird durch unser Customer Care Centre durchgeführt.

9. Grund für den Ausfall (Reason for Outage – RFO)

Wenn ein formeller Reason for Outage (RFO)-Bericht benötigt wird, erstellen wir dafür einen neuen Vorgang und beantworten diesen entsprechend. Bitte beachten Sie, dass die Bearbeitung eines formellen RFO-Berichts bis zu 10 Werktagen in Anspruch nehmen kann. Im Falle eines größeren Ausfalls erstellen wir von uns aus einen RFO, in dem wir die Details des Vorfalls darlegen, einschließlich einer Ursachenanalyse (Root Cause Analysis), der ergriffenen Maßnahmen zur Wiederherstellung des Services, der zeitlichen Abläufe sowie der nächsten Schritte zur Umsetzung von Präventivmaßnahmen.

Ein RFO-Vorfallbericht enthält die folgenden Informationen:

- ▶ Management-Zusammenfassung
- ▶ Details zum Vorfall
- ▶ Problemanalyse
- ▶ Maßnahmen- und Verbesserungsplan für den Service

10. Operative Eskalationsmatrix

Wir bemühen uns, sicherzustellen, dass Sie niemals ein Problem eskalieren müssen, sind uns jedoch bewusst, dass es im Rahmen des Incident-Management-Prozesses manchmal erforderlich sein kann, eine Eskalation an eine höhere Instanz weiterzuleiten. Wir empfehlen Ihnen, die unten beschriebenen Eskalationsschritte einzuhalten. Unser Ziel ist es, eine schnelle Lösung zu finden, während des gesamten Prozesses eine klare und effektive Kommunikation mit Ihnen aufrechtzuerhalten und Ihr Feedback zu berücksichtigen.

Stufe 1: Technischer Support

Für Großbritannien +44 20 7952 1355

Für DE +49 69 9055 4270

level1@eunetworks.com

Stufe 2: Diensthabender Senior-Techniker (2 Stunden nach Meldung des Vorfalls)

Für Großbritannien +44 20 79521 366

Für DE +49 69 90554 366

level2@eunetworks.com

Stufe 3: Diensthabender Schichtleiter (4 Stunden nach Meldung des Vorfalls)

Peer-to-Peer-Eskalation– Angel Banev | Emil Georgiev | Lyudmil Lakov | Valeri Kolibarov

Für Großbritannien +44 20 79521 377

Für DE +49 69 90554 377

level3@eunetworks.com

Stufe 4: Senior Manager (8 Stunden nach Meldung des Vorfalls)

Peer-to-Peer-Eskalation– Ivan Petrovic | Michael Zylla | Samer Abu-Gosh | Sohan Castelino

Für Großbritannien +44 20 79521 388

Für DE +49 69 90554 388

level4@eunetworks.com

Stufe 5: Direktor (12 Stunden nach Meldung des Vorfalls)

Peer-to-Peer-Eskalation – Nitesh Mohite

Für Großbritannien +44 20 79521 399

Für DE +49 69 90554 399

level5@eunetworks.com

11. Geplante Wartungsarbeiten

Um sicherzustellen, dass unsere Infrastruktur ordnungsgemäß funktioniert und um ungeplante Ausfälle oder Ausfallzeiten zu vermeiden, müssen wir regelmäßig routinemäßige Wartungsarbeiten an unserem Netzwerk durchführen, einschließlich Upgrades und Erweiterungen. Diese geplanten Wartungsarbeiten werden innerhalb festgelegter Zeitfenster durchgeführt, um Serviceunterbrechungen nach Möglichkeit zu vermeiden. Im Rahmen einer Verfahrensüberprüfung wird ermittelt, ob die Wartung servicebeeinträchtigend (SA) oder nicht servicebeeinträchtigend (NSA) ist, und wir informieren Sie entsprechend.

- ▶ Alle servicebeeinträchtigenden Wartungsarbeiten, werden mit einer Vorlaufzeit von 10 Tagen angekündigt.
- ▶ In manchen Fällen informieren wir auch über nicht servicebeeinträchtigende Wartungsarbeiten – hier beträgt die Vorlaufzeit 5 Tage.

Tabelle der geplanten Wartungsarbeiten

Klasse	Benachrichtigung	Beschreibung
1. Bedeutend (Major)	10 Tage* (mindestens) SA und NSA	Arbeiten, die zu einem größeren Serviceausfall führen können. Vollständiger Serviceausfall des Dienstes aufgrund von Wartungsarbeiten am Backbone oder anderer Infrastrukturwartung. Vollständiger Verlust eines Marktes, des Rechenzentrums, der Infrastruktur, der Aggregationspunkte, Hardwareausfall, Glasfaserunterbrechung und Ausfälle bei mehreren Kunden/Standorten.
2. Mehrere Kunden (Multi Customer)	10 Tage* SA und NSA	Arbeiten, die zu einem vollständigen Serviceausfall oder einer erheblichen Verschlechterung der Servicequalität für mehrere Kunden führen können.
3. Einzelner Kunde (Single Customer)	10 Tage* SA	Arbeiten, die zu einem vollständigen Serviceausfall oder einer erheblichen Verschlechterung der Servicequalität für einen einzelnen Kunden führen können.
4. Beeinträchtigung (Impairment)	10 Tage * SA	Arbeiten, die zu einer Leistungsminderung oder Verschlechterung der Kundenanwendungen führen können. Dazu zählen Probleme mit der Servicequalität, Paketverluste, Bandbreitenbeschränkungen oder Latenzen außerhalb der SLA.

- *sofern nicht anders in Ihrem Vertrag oder in der Produktbeschreibung vereinbart/festgelegt*

Wir werden Sie per E-Mail oder schriftlich mindestens 10 Werktage im Voraus über geplante Wartungsarbeiten informieren, wenn vernünftigerweise zu erwarten ist, dass diese zu einer Serviceunterbrechung führen. Wenn triftige Gründe vorliegen, können Sie spätestens einen Werktag nach der ersten Benachrichtigung über die Wartungsarbeiten per E-Mail oder schriftlich eine Änderung des Termins für die geplanten Wartungsarbeiten beantragen.

Wenn Sie uns benachrichtigen und damit den ursprünglich geplanten Wartungstermin ablehnen, wird - wenn möglich – ein Ersatztermin mindestens fünf Arbeitstage nach dem ursprünglich vorgeschlagenen Datum angeboten.. Wir bitten Sie dann, alle zumutbaren Anstrengungen zu unternehmen, um den Termin einzuhalten, da die Durchführung der Wartungsarbeiten wichtig ist.

Die Benachrichtigung über geplante Wartungsarbeiten enthält die folgenden Informationen:

- ▶ Vorgeschlagener Beginn und Zeitpunkt der geplanten Wartungsarbeiten
- ▶ Vorgeschlagene Dauer der geplanten Wartungsarbeiten
- ▶ Angaben zu den betroffenen Leitungen oder Geräten

Geplante Wartungsarbeiten finden in der Regel außerhalb der Spitzenzeiten (zwischen 00:00 und 06:00 Uhr MEZ) statt, es sei denn, es wurde schriftlich mit den betroffenen Kunden etwas anderes vereinbart oder dies ist in Ihrem Kundenvertrag festgelegt.

Wo immer möglich, werden wir angemessene Anstrengungen unternehmen, um geplante Wartungsarbeiten auf ein Minimum zu beschränken.



Connected-Portal-Funktionalität

Im Bereich Planned Maintenance des Portals können Sie alle geplanten, laufenden und abgeschlossenen Wartungsarbeiten einsehen, die für Ihre Services relevant sind.

12. Notfallwartung

In bestimmten Fällen können wir feststellen, dass sich Vorfälle entwickeln, die die Geschäftskontinuität gefährden oder die Service erheblich beeinträchtigen könnten. In einem solchen Fall sind wir berechtigt, notwendige Notfallwartungsarbeiten durchzuführen, um das Problem zu beheben, bevor es zu einem schwerwiegenden Ereignis kommt. Wir werden uns nach Kräften bemühen, die Vorankündigungsfrist für solche Maßnahmen so lang wie möglich zu gestalten, jedoch wird die Benachrichtigung aufgrund der Art der Vorfälle weniger als 10 Tage betragen.

13. Standortzugang

Der Zugang zu technischen Standorten von euNetworks und Drittanbietern ist ausschließlich autorisiertem Personal gestattet und muss mindestens 24 Stunden im Voraus beantragt werden. Zugriffsanfragen in dringenden Notfällen werden unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 24 Stunden nach Eingang bearbeitet. Durch sorgfältige Überwachung und Zugangskontrolle wird die persönliche Sicherheit und die Integrität des Netzwerks gewährleistet.

Zugang in Nicht-Notfällen

Während der europäischen Geschäftszeiten werden alle Zugangsanfragen von unserem Customer Care Centre (CCC) bearbeitet.

- ▶ Nach Bearbeitung Ihrer Anfrage erhalten Sie eine Ticketnummer.
- ▶ Falls erforderlich, müssen Sie uns zusätzliche Informationen zur Verfügung stellen, damit wir dies für Sie bearbeiten können.
- ▶ Sobald der Zugang gewährt wurde, erhalten Sie eine Bestätigung.

Zugangsanfragen, die außerhalb der Geschäftszeiten eingehen, werden am folgenden Tag bearbeitet, sofern es sich nicht um einen Notfall handelt.

Notfallzugang

Notfallzugang ist definiert als ungeplante Arbeiten, die dringend durchgeführt werden müssen. Dies ist in der Regel die Reaktion auf eine Störung, kann aber auch die Reaktion auf eine Reihe von Bedingungen umfassen, die, wenn sie nicht schnell behoben werden, sehr schnell zu einer Störung führen würden.

Zugangsanfragen für ein euNetworks Colocation Center/Bereich oder einen technischen Standort eines Drittanbieters müssen per E-Mail an das Customer Care Center – access@eunetworks.com – gesendet werden. Die E-Mail muss dem Customer Care Centre mindestens 24 Stunden vor dem gewünschten Zugangstermin vorliegen und folgende Informationen enthalten:

- ▶ Unternehmen, Name des Antragstellers mit Telefonnummer
- ▶ Name des Colocation-Centers
- ▶ Servicereferenz / Raum / Rack
- ▶ Name des Colocation-Kunden bzw. des jeweiligen Local Access Providers
- ▶ Unternehmen, Name und Mobiltelefonnummer aller Personen, die Zugang benötigen (die Mobiltelefonnummer des vor Ort anwesenden Technikers ist aus Gründen der Arbeitssicherheit gemäß §§ 3, 4 ArbSchG obligatorisch)
- ▶ Gewünschter Zugangszeitraum
- ▶ Anzahl der Zugangskarten (nur verfügbar im euNetworks Colocation Centre)
- ▶ Art der geplanten Arbeiten, Umfang der Arbeiten
- ▶ Genehmigt durch einen autorisierten Antragsteller
- ▶ Nach Eingang der vollständigen Informationen wird der Zugang vom Customer Care Centre per E-Mail bestätigt.

Für Notfallzugänge empfehlen wir zusätzlich einen Anruf beim Customer Care Centre: Direktwahl +49 69 9055 4270 (Deutsch) oder +44 20 7952 1355 (Englisch).



Connected Portal-Funktionalität

Über den Bereich Site Access im Portal können Sie einfach Zugriffsanfragen stellen und nachverfolgen – so reduzieren Sie den Bedarf an E-Mail-basierten Anträgen.

14. Netzwerkmanagement-Ansatz

Wir arbeiten gemäß dem ISO/ITU-Standardmodell FCAPS Netzwerkinformationserfassung in den Bereichen Performance, Accounting (Abrechnung) und Faults (Ereignisse/Alarmer).

Für das Incident-, Problem- und Change-Management folgen wir den ITIL- Standards.

15. Abrechnung

Wenn Sie Fragen zu Ihren Rechnungen haben, wenden Sie sich bitte an unser Team unter: accountsreceivable@eunetworks.com



Connected Portal-Funktionalität

Im Bereich Billing des Portals können Sie jederzeit auf alle Rechnungen und Gutschriften zugreifen.

16. Ihr Feedback

Als unser Kunde ist Ihr Erfolg unsere oberste Priorität. Wir konzentrieren uns kontinuierlich darauf, Ihre Erfahrungen mit uns zu verbessern, und Ihr Feedback ist für uns von entscheidender Bedeutung, um weitere Verbesserungen voranzutreiben.

Wir wissen den Zeitaufwand dafür sehr zu schätzen, messen Ihrem Feedback einen hohen Wert bei und werden stets nachfassen, um das von uns angebotene Erlebnis zu optimieren.

17. Gutschriften

Als geschätzter Kunde möchten wir es Ihnen so einfach wie möglich machen, Ihre Rechte in Bezug auf Gutschriften zu verstehen. Die wichtigsten Informationen finden Sie in Ihrem Vertragsdokument mit euNetworks.

Falls Sie einen Anspruch geltend machen möchten, wenden Sie sich bitte mit den folgenden Angaben an Ihren Service Manager oder Account Manager:

- ▶ Ticketnummer (falls zutreffend)
- ▶ Grund
- ▶ Servicenummer
- ▶ Zusätzliche Informationen

18. Weitere Informationen zu Ihrer Unterstützung

Nachhaltigkeit – Unterstützung bei der Bewertung und Reduzierung Ihres ökologischen Fußabdrucks

euNetworks setzt sich dafür ein, Sie gezielt bei der Erreichung Ihrer ESG- und Dekarbonisierungsziele zu unterstützen. Wir haben innovative, datengestützte Tools entwickelt, die Emissionsberichte für Netzwerkausbauprojekte und einzelne Services bereitstellen.

Das euNetworks Network Construction Carbon Tool-

Dieses Tool bewertet die CO₂-Emissionen von Netzwerkausbauprojekten und schafft Transparenz in Bezug auf Treibhausgas-(THG)-Emissionen für geplante Neubauten. Es ermöglicht Ihnen, Umweltauswirkungen solcher Projekte verstehen, präzise zu berichten und Anpassungen vorzunehmen, um Ihren CO₂-Fußabdruck zu reduzieren.

Das euNetworks Carbon by Service Tool -

Dieses Tool berechnet die CO₂-Emissionen, die mit jedem euNetworks-Service verbunden sind. Es ermöglicht Ihnen, die Umweltauswirkungen Ihrer Netzwerkservices zu dokumentieren, insbesondere Scope-3-Emissionen – also solche aus der vorgelagerten oder nachgelagerten Lieferkette – speziell für die von euNetworks betriebenen und verwalteten Netzwerkverbindungen.

Darüber hinaus arbeiten wir aktiv in unserer gesamten Lieferkette daran, ESG-Verbesserungen im Ökosystem zu Ihrem Vorteil voranzutreiben.

Wir hoffen, dass diese Tools für Sie hilfreich sind. Bitte wenden Sie sich an Ihren Account Manager, um Zugang zu diesen Berechnungen zu erhalten und sie weiter zu besprechen.

Digitale Unterstützung

Wir investieren kontinuierlich in den Ausbau unserer digitalen Kanäle, um unsere Kundeninteraktion zu verbessern und weiterzuentwickeln. Dadurch erhalten Sie schnellen und direkten Zugriff auf Self-Service-Funktionen, mit denen Sie Ihre Netzwerkservices in Echtzeit selbst verwalten können

euNetworks Connected Portal

Unser Connected Customer Portal bietet Ihnen direkten und jederzeitigen Zugriff (24/7) auf Ihre euNetworks-Services, – alles über einen einzigen Login.

Echtzeit- Ansicht Ihrer Services:

Nach dem Login sehen Sie Ihr personalisiertes Dashboard mit einer Echtzeit-Übersicht aller aktiven, in Bereitstellung befindlichen oder betroffenen Services. Die interaktive Netzwerkkarte zeigt die Verbindungen zwischen Rechenzentren und Gebäuden an, wobei ein Dashboard den aktuellen Servicestatus hervorhebt.

Immediate pricing:

Die Angebotsfunktion des Portals liefert **sofortige Preisangaben** für Ethernet-, Internet- und Cloud Connect-Services. Sie können mehrere Bandbreiten- und Vertragsoptionen vergleichen, Liefertermine prüfen und mit nur wenigen Klicks eine Bestellung aufgeben.

Laufendes Servicemanagement: Das Portal bietet Ihnen folgende Möglichkeiten:

- ▶ den Fortschritt Ihrer Bestellung zu überwachen
- ▶ Die Leistung laufender Services zu überwachen während des Betriebs
- ▶ Re geplante Wartungsfenster einzusehen
- ▶ Support-Tickets zu erstellen und zu verfolgen – mit Live-Status-Updates von euNetworks-Technikern

Administrative Aufgaben:

Alle administrativen Aufgaben können über die Portal-Plattform abgewickelt werden – Rechnungen und Gutschriften sind detailliert einsehbar, IP-Adressen lassen sich einfach über die dedizierte Serviceseite konfigurieren und verwalten, Autorisierungsschreiben (LOAs), Standortzugangsanfragen sowie KML- und KMZ-Dateien können bei Bedarf erstellt oder heruntergeladen werden.

Navigation durch die wichtigsten Portal-Funktionen

Startseite: Interaktive Karte mit allen Services und Echtzeit-Status

Services: Lieferung verfolgen, IP-Adressen verwalten, LOAs erstellen, Routenkarten sowie KML- und KMZ-Dateien herunterladen.

Angebote: Preise für Ethernet-, Internet- und Cloud Connect-Service abrufen und vergleichen, speichern und in Bestellungen umwandeln

Abrechnung: Abrechnungshistorie einsehen, Rechnungen und Gutschriften abrufen

Support: Störungstickets eröffnen und verfolgen – mit Live-Updates von Technikern

Standortzugang: Zugriffsanfragen einreichen und überwachen

Wartung: Überblick über alle geplanten und laufenden Wartungsarbeiten erhalten

Um Zugang zu erhalten, wenden Sie sich an Ihren Account Manager oder senden Sie eine Anfrage [hier](#).

Verbundene APIs

Wenn Sie auf der Suche nach einer schnellen, automatisierten und hochvolumigen Konnektivität sind, dann sind unsere APIs wahrscheinlich genau das Richtige für Sie. Mit der [Connected](#) API-Suite von euNetworks können Sie die Service von euNetworks direkt in Ihre eigenen Plattformen integrieren. Sie unterstützt die Standort- und Produktsuche, die Angebotserstellung, Bestellungen und das Erstellen von Störungsmeldungen direkt aus der Software Ihres Unternehmens.

Die Grundlage bilden die MEF LSO Sonata-Standards, die die Interoperabilität mit globalen Carrier-Plattformen gewährleisten. Wo diese Standards nicht ausreichen – weil sie zu eingeschränkt oder zu komplex sind –, bietet euNetworks zusätzliche proprietäre Endpunkte. Diese schließen die Lücken mit einfacheren Möglichkeiten, um schnell Preise zu erhalten, die Verfügbarkeit zu prüfen oder Dokumente abzurufen. Unser Connected Portal ist stets auf dem neuesten Stand und enthält vollständige API-Definitionen. Sie nutzen nur die Funktionen, die Sie benötigen und alle Komponenten greifen auf denselben zugrunde liegenden Datensatz zu.

Der Einstieg ist unkompliziert. Die Plattform beinhaltet:

- ▶ Ein dediziertes Integrationsteam, das direkt mit Ihren Entwicklern zusammenarbeitet.
- ▶ Eine vollständige Sandbox zum Testen unter realistischen Bedingungen vor dem Go-live.
- ▶ Eine klare Dokumentation mit Beispielen, FAQs und Anwendungsbeispielen.

Für die Integration verfügbare APIs:

- **Footprint & Katalog:** Entdecken Sie das On-Net-Netzwerk von euNetworks und prüfen Sie die Produktverfügbarkeit
- **Bestandsverwaltung:** Erhalten Sie Einblick in Ihren bestehenden Servicebestand und verwalten Sie ihn
- **Schnelle Preisermittlung (Quick Pricing):** Rufen Sie sofort Preise für Ethernet-, Internet- und Cloud Connect-Services ab
- **Angebotsverwaltung:** Angebote auflisten, erstellen und abrufen
- **Auftragsverwaltung:** Service-Bestellungen für Ethernet, Internet und Cloud Connect aufgeben und verfolgen
- **Geplante Wartung:** Geplante Wartungsarbeiten abrufen und verwalten
- **Support (Trouble Tickets):** Support-Tickets für Serviceprobleme eröffnen, aktualisieren und nachverfolgen
- **LOA generieren:** LOAs automatisch generieren – ohne manuellen Eingriff

So integrieren Sie die Lösung:

Füllen Sie [dieses Formular](#) aus oder wenden Sie sich direkt an Ihren Account Manager. Nach Ihrer Einwilligung zur Datenverarbeitung wird unser API-Entwicklungsteam sich mit Ihnen in Verbindung setzen, um Ihre Anforderungen zu besprechen. Die Verarbeitung erfolgt gemäß unserer Datenschutzerklärung und den geltenden Datenschutzbestimmungen.

Unsere Werte

Unsere Werte definieren uns.

Sie sind der Bauplan dafür, wie sich das euNetworks-Team verhält, wie wir füreinander und für Sie da sind und wie wir unser Unternehmen in einer dynamischen Welt führen.

Kundenfokus ohne Kompromisse

Wir atmen, schlafen und leben für unsere Kunden

Wegweisende Innovation

Kein Status quo - nur die Durchbrüche von morgen.

Maximale Ausfallsicherheit und Sicherheit

Sicher, solide und immer verfügbar

Vertrauenswürdiger Marktführer

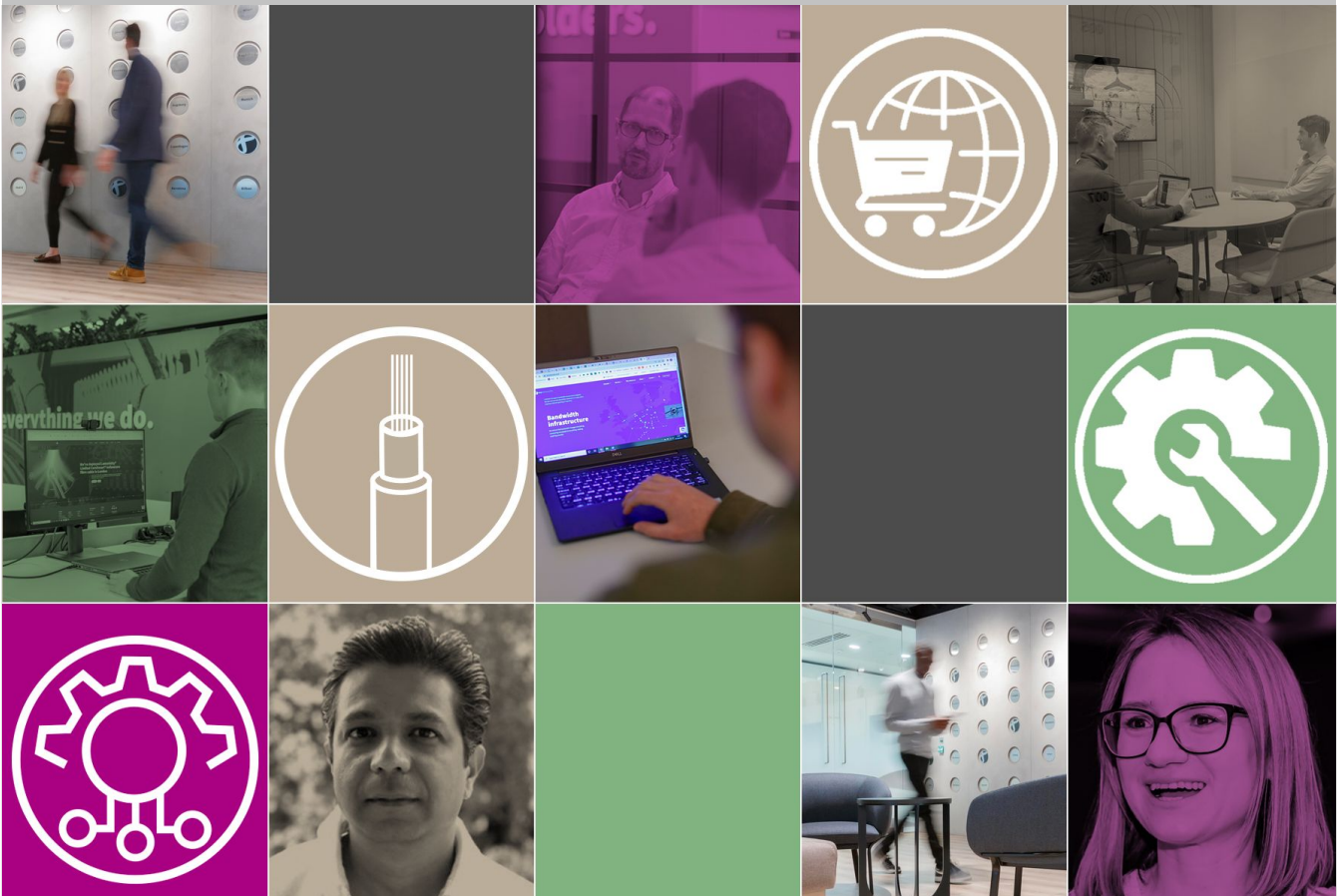
Wir dominieren den Markt, indem wir zu unseren Verpflichtungen stehen

Verantwortungsvolles Handeln

Wir tun das Richtige – auch wenn niemand zusieht

Veränderung bewirken

Jede Handlung zählt – machen wir sie gemeinsam wirksam



Support Kontakt

Direkte Rufnummern

Deutschland **+49 69 9055 4270** Großbritannien **+44 20 7952 1355**

Email support

Sie können eine E-Mail an unseren technischen Support senden: customercare@eunetworks.com.

Die Bearbeitung Ihrer Anfrage erfolgt gemäß unserer Datenschutzrichtlinie und den geltenden Datenschutzbestimmungen.

euNetworks-Niederlassungen

Vereinigtes Königreich

euNetworks Fiber UK Ltd

Tel: +44 20 7952 1300

5 Churchill Place, London, E14 5HU

Irland

euNetworks Ireland – Private Fiber Limited

Tel: +353 1 652 1200

Unit 1, 2050 Orchard Avenue, Citywest Business Campus, D24 VP28, Dublin 24, Ireland

Deutschland

euNetworks GmbH

Tel: +49 69 905 540

Franklinstraße 61-63, 60486, Frankfurt am Main, Deutschland

Bulgarien

euNetworks Services BG EOOD

Tel: +359 249 11 801

Sofia, boulevard Tsarigradsko Shose 115 G, Megapark business building, fl. 9

Österreich

euNetworks AT GmbH

Tel: +43 1 2535966000

Am Europlatz 2, 1120, Wien

Schweiz

euNetworks AG

Tel: +41 43 215 4921

c/o ZL Zurich Lawyers, Riesbachstrasse 57, mailbox 8034 Zurich Switzerland

Frankreich
euNetworks SAS
18 Rue De Londres 75009 Paris, France

Niederlande
euNetworks B.V.
Zandkasteel, Bijlmerplein 888A, Amsterdam 1102 MG

ISO 27001
Informationssicherheit und Datenschutz sind für euNetworks von grundlegender Bedeutung. Unser Information Security Management System ist darauf ausgerichtet, unsere Kunden, unsere Partner sowie unsere internen Anforderungen an die Datensicherheit zu unterstützen.

euNetworks ist vollständig konform mit der Sicherheitsnorm ISO 27001:2022 und und entsprechend zertifiziert.

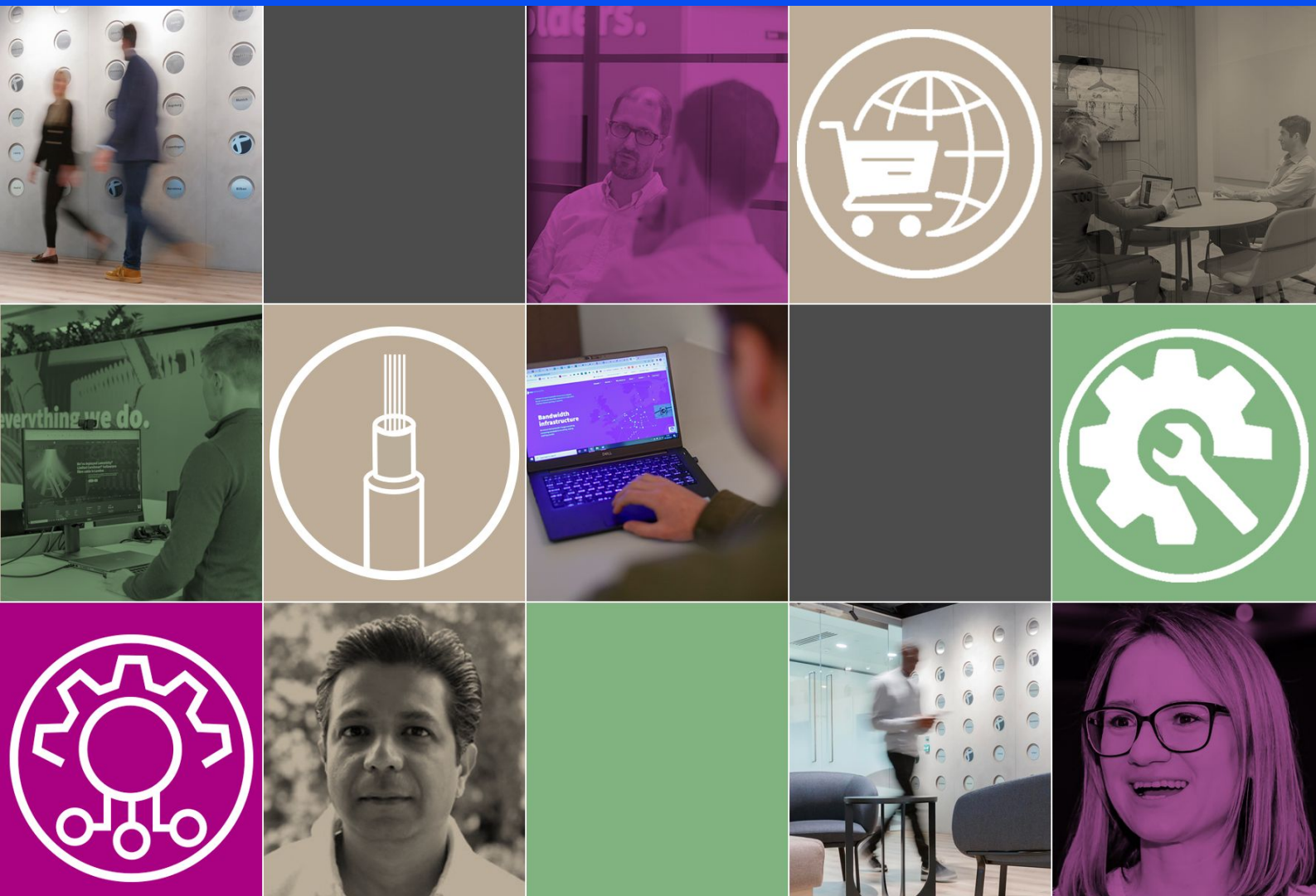
www.eunetworks.com

Version Control

Version No.	Date	Authors and Key Updates
1.0	21 September 2025	Hannah Britt, Lucy Noad, Lauren Jones – new 2025 euNetworks Customer Handbook



euNetworks



Thank you for trusting euNetworks

- The backbone of Europe's digital future