

# **Service Level Agreement blizznetSLA**

**Version: 3.2**

## Inhalt:

1. Über Wien Energie und blizznet .....	1
2. Geltungsbereich .....	1
3. SLA Klassen .....	1
4. Begriffsdefinitionen und grafische Darstellung der Reaktions- und Störungsbeseitigungszeiten .....	2
4.1. Supportzeiten .....	2
4.2. Störungsbearbeitung .....	3
4.3. Reaktionszeit [Zeitspanne C bis D] .....	3
4.4. Störungsbeseitigungszeit [Zeitspanne C bis E] .....	3
4.5. Verfügbarkeit .....	3
4.6. Servicezeit .....	3
4.7. Beobachtungszeitraum .....	3
5. Suspendierte Zeiten .....	3
6. Störungsmeldung .....	4
7. Kontaktdaten .....	4
8. Verantwortlichkeitsmatrix für den Betrieb (Eskalationsstufen) .....	5
9. Zutritt zu technischen Einrichtungen von Wien Energie am Kundenstandort .....	5
10. Wartungen / Wartungsfenster .....	5
11. SLA Bericht .....	5
12. Berechnung der Verfügbarkeit .....	5
13. Preisnachlass bei Nichterreichen der Standortverfügbarkeiten und Überschreitung der Störungsbeseitigungszeit im Fehlerfall .....	6

# 1. Über Wien Energie und blizznet

Wien Energie ist das größte Energiedienstleistungsunternehmen Österreichs und stellt sicher, dass die Stadt Wien und ihre Umgebung rund um die Uhr mit Strom, Erdgas, Fernwärme und Telekommunikationsleistungen versorgt werden.

Bereits 1983 begann Wien Energie Glasfasernkabel zu verlegen. Heute werden darauf basierende Produkte unter der Marke blizznet angeboten. Zu den Kunden zählen, neben den Wiener Stadtwerken und der Gemeinde Wien, nahezu alle führenden Telekom- und Internet-Unternehmen in Wien.

## 2. Geltungsbereich

Dieses SLA gilt für alle Produkte in denen es laut jeweiliger Leistungsbeschreibung explizit inkludiert ist oder wenn es dem Kunden von Wien Energie angeboten wurde. Dieses SLA gilt ausschließlich für Unternehmen iSd § 1 KSchG.

## 3. SLA Klassen

Der Kunde kann zwischen den SLA-Klassen Standard und Advanced wählen. Sofern nicht anderes vereinbart kommt die SLA-Klasse Standard zur Anwendung.

	<b>Standard</b>	<b>Advanced</b>
Supportzeiten	Mo-Fr (werktags) 7:30 – 20:00 und Sa (werktags) 7:30-18:00	Mo-So 0:00 bis 24:00 365 (366) Tage im Jahr
Störungsbearbeitung	Reaktiv	Proaktiv
Reaktionszeit	2 Stunden	1 Stunde
Störungsbeseitigungszeit	12 Stunden	6 Stunden
Verfügbarkeit pro Quartal	99,0%	99,9%
Servicezeit	Mo-So 0:00 bis 24:00 365 (366) Tage im Jahr	Mo-So 0:00 bis 24:00 365 (366) Tage im Jahr
Beobachtungszeitraum	je Quartal	je Quartal

**Tabelle 1: SLA-Klassen**

## 4. Begriffsdefinitionen und grafische Darstellung der Reaktions- und Störungsbeseitigungszeiten

Folgendes Diagramm veranschaulicht die Definition von Reaktions- und Störungsbeseitigungszeit.

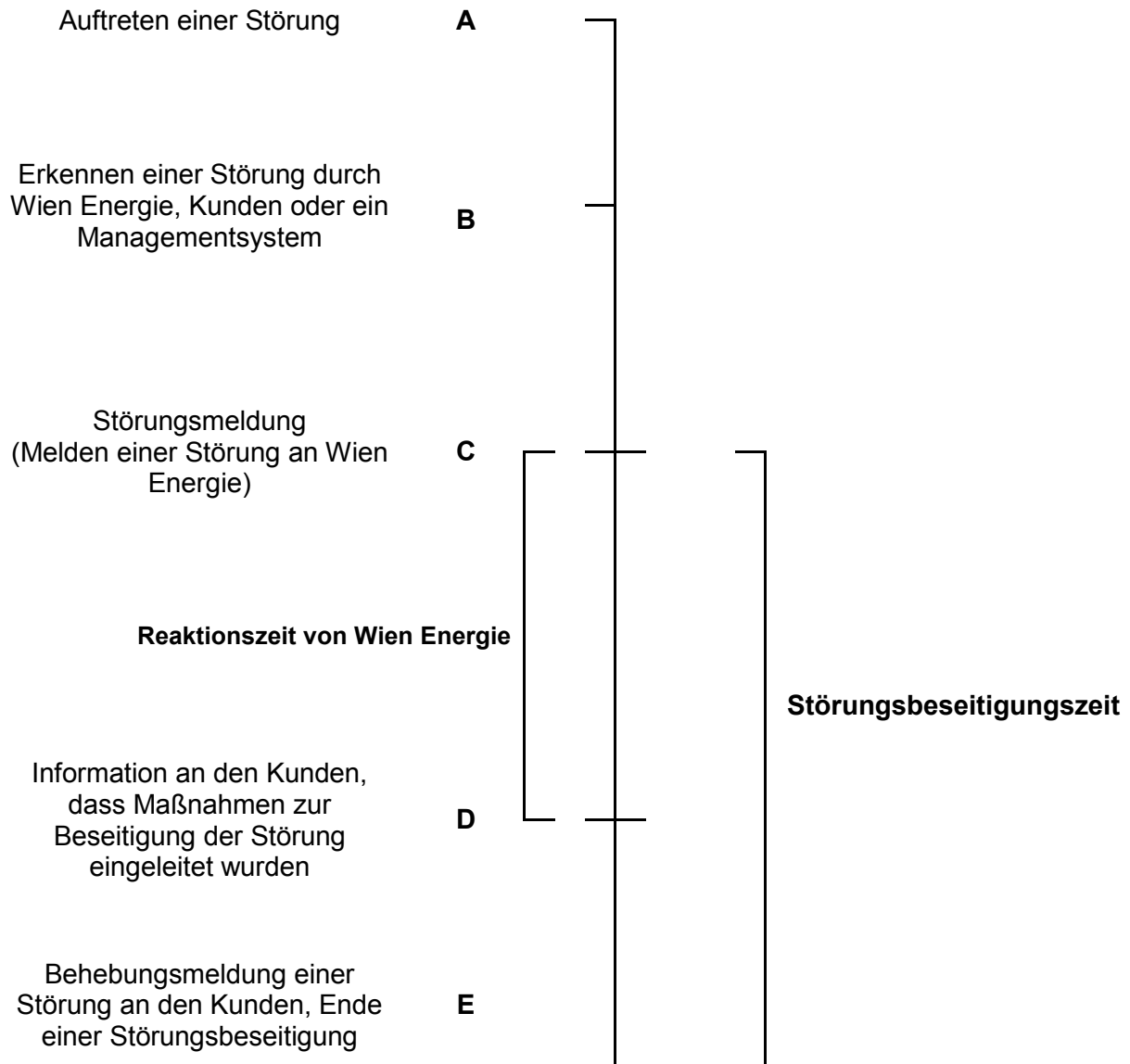


Abbildung 1: Darstellung Reaktions- und Störungsbeseitigungszeit

### 4.1. Supportzeiten

Die Supportzeiten sind jener Zeitraum in dem Wien Energie, im Falle einer Störung, die Fehlerbehebung umgehend durchführt. Zeiten außerhalb der Supportzeiten gehen nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit ein und können die Störungsbehebung unterbrechen. Auf Wunsch des Kunden kann die Behebung der Störung kostenpflichtig auch außerhalb der Supportzeit durchgeführt werden.

Für die Berechnung der Kosten für diese Dienstleistung werden die jeweils gültigen Montagesätze der Stark- und Schwachstromindustrie unter Berücksichtigung der jährlichen Wertanpassung gem. den Grundsätzen der ÖNORM B 2111, in dem für Montageverrechnungssätze für veränderliche Bauleistungen ermittelten Ausmaß heran gezogen (Festlegung durch die unabhängige Schiedskommission beim Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft).

#### **4.2. Störungsbearbeitung**

Die Art der Störungsbearbeitung (Reaktiv oder Proaktiv) bestimmt wie die Störungsmeldung erfolgt. Bei reaktiver Störungsbearbeitung erstellt Wien Energie eine Störungsmeldung (Trouble Ticket) sobald der Kunde die Störung beim Network Operation Center (NOC) meldet. Bei proaktiver Störungsbearbeitung erstellt Wien Energie selbst unverzüglich ein Trouble Ticket sobald eine den Kunden betreffende Abweichung vom Normalzustand im Netz auftritt und erkannt wird.

#### **4.3. Reaktionszeit [Zeitspanne C bis D]**

Ist der Zeitraum zwischen Störungsmeldung und der Information, dass Maßnahmen zur Beseitigung der Störung eingeleitet wurden.

#### **4.4. Störungsbeseitigungszeit [Zeitspanne C bis E]**

Die Störungsbeseitigungszeit [Zeitspanne C bis E] ist die Zeitspanne von der Meldung einer Störung bei Wien Energie bis zur Behebungsmeldung dieser Störung durch Wien Energie.

#### **4.5. Verfügbarkeit**

Unter Verfügbarkeit des Services ist jener prozentuale Anteil zu verstehen, in dem das, in der jeweiligen Leistungsbeschreibung definierte, Service tatsächlich uneingeschränkt operativ zur Verfügung steht. Details zur Berechnung sind in Punkt 12 zu finden.

#### **4.6. Servicezeit**

Während der Servicezeit steht die Leistung dem Kunden planmäßig zur Verfügung und das Netz wird vom Network Operation Center (NOC) von Wien Energie überwacht.

#### **4.7. Beobachtungszeitraum**

Der Beobachtungszeitraum beginnt mit dem Datum der Serviceübergabemeldung und dauert bis zum Monatsletzen des jeweiligen Quartals. Fällt der Beginn bzw. das Ende der Leistung nicht mit Quartalsbeginn bzw. -ende zusammen so wird für die Zeitspanne, in der die Leistung nicht erbracht wurde, eine Verfügbarkeit von 100% angenommen.

### **5. Suspendierte Zeiten**

Von der Verfügbarkeitsberechnung sowie der Störungsbeseitigungszeit [Zeitspanne C bis E] ausgenommen sind folgende Ereignisse bzw. Zeiträume:

- Zeitspannen außerhalb der vereinbarten Supportzeiten
- Gemeinsam zwischen Wien Energie und dem Kunden geplante Aktivitäten (z.B. Netzumschaltungen, Serviceänderungen, IP-Adressbereichsänderungen, etc.), die eine Verschlechterung der Verfügbarkeit bewirken würden.
- Geplante Wartungen
- Fehlfunktionen die durch den Kunden verursacht wurden (z.B. durch vom Kunden zur Verfügung gestelltes Equipment und / oder Verbindungen).
- Alle Zeiten, die auf vom Kunden verursachte bzw. zu vertretende Verzögerungen bei der Störungsbeseitigung zurückzuführen sind (z.B. Nichterreichbarkeit des Kunden, kein Zutritt etc.)

- Wenn der Kunde Änderungen an seinem Netzdesign vornimmt (z.B. Änderungen der technischen Parameter für die Anbindungsleitung).
- Fehlfunktionen aufgrund höherer Gewalt. Details hierzu sind den AGB der Wien Energie GmbH für die Errichtung und Betrieb ihres Kommunikationsnetzes i.d.g.F.<sup>1</sup> zu entnehmen.
- Störungsmeldungen die durch nicht entsprechend qualifiziertes oder nicht autorisiertes Personal des Kunden, oder Nichtübermittlung der Mindestinformationen gemäß Punkt 6 durch den Kunden an Wien Energie erfolgen.

## 6. Störungsmeldung

Die Störungsannahmestelle von Wien Energie Telekommunikation, das Network Operation Center (NOC) ist von Montag bis Sonntag 00:00 – 24:00 Uhr an 365 (366) Tagen im Jahr erreichbar und ist für folgendes zuständig:

- Es ist die erste Ansprechstelle für den Kunden im Fall von technischen Anfragen
- Koordiniert die Problembekämpfung von Meldung der Störung bis zur Instandsetzung des Services, entsprechende Trouble Tickets werden erstellt.
- Bleibt während der Störungsbekämpfung im Kontakt mit dem Kunden.
- Eskaliert Probleme im Anlassfall

Die Störungsbekämpfung durch Wien Energie setzt folgende Mindestinformation durch den Kunden an Wien Energie voraus:

- Bezeichnung des betroffenen Services
- Leitungs- bzw. Servicenummer(n)
- Störungsbeschreibung: z.B. Ausfall, Unterbrechungen, Ergebnisse aus dem Versuch einer Eingrenzung
- Kontaktperson beim Kunden
- Telefonnummer und E-Mail der Kontaktperson beim Kunden

Es werden nur jene Störungen angenommen, die durch qualifiziertes Fachpersonal des Kunden bereits eingegrenzt und als Störung des Services identifiziert wurden. Bei Fehleinsätzen von Wien Energie durch falsch eingegrenzte oder falsch beschriebene Störungsmeldungen des Kunden ist Wien Energie berechtigt, diese nach Aufwand einschließlich Wegzeit zu verrechnen.

Nach erfolgter Störungsbekämpfung [E] wird der Kunde jedenfalls von Wien Energie informiert (Ursache, Datum/Uhrzeit Ende der Störung).

## 7. Kontaktdaten

Servicenummer für die Störungsmeldung beim Network Operation Center (Single Point of Contact Telefon und Emailadresse):

+43 1 4004 81581

[tk-noc@wienenergie.at](mailto:tk-noc@wienenergie.at)

---

<sup>1</sup> Diese stehen unter [www.wienenergie.at](http://www.wienenergie.at) und/oder [www.blizznet.at](http://www.blizznet.at) zum Download bereit.

## 8. Verantwortlichkeitsmatrix für den Betrieb (Eskalationsstufen)

Ebene	Wien Energie	Kunde
Standard Kontakt	NOC Mitarbeiter	IT-Mitarbeiter
<i>nach Überschreiten der garantierten Störungsbeseitigungszeit Eskalation an Stufe 1 möglich</i>		
Eskalationsstufe 1	Leiter NOC	IT-Verantwortlicher
<i>nach Überschreiten der doppelten garantierten Störungsbeseitigungszeit Eskalation an Stufe 2 möglich</i>		
Eskalationsstufe 2	Wien Energie TK, technischer Leiter	Bereichsleiter IT / Telekommunikation
<i>nach Überschreiten der 3-fachen garantierten Störungsbeseitigungszeit Eskalation an Stufe 3 möglich</i>		
Eskalationsstufe 3	Wien Energie Geschäftsfeldleiter	Geschäftsführer, Abteilungsleiter

## 9. Zutritt zu technischen Einrichtungen von Wien Energie am Kundenstandort

Zur Durchführung von Wartungsmaßnahmen bzw. zur Störungsbehebung ist Wien Energie sowie den von ihr beauftragten Dritten jederzeit Zugang zu den technischen Einrichtungen von Wien Energie am Kundenstandort zu gewähren. Falls der Zugang nicht gewährt wird werden die dadurch auftretenden Verzögerungen nicht in die Verfügbarkeit eingerechnet (siehe Punkt 5 „Suspendierte Zeiten“).

Details hierzu sind den AGB der Wien Energie GmbH für die Errichtung und Betrieb ihres Kommunikationsnetzes i.d.g.F.<sup>2</sup> zu entnehmen.

## 10. Wartungen / Wartungsfenster

Die Durchführung von Wartungsmaßnahmen wird vom Wien Energie NOC koordiniert. Wartungsmaßnahmen, die Betriebsunterbrechungen verursachen, werden während des vereinbarten Wartungsfensters durchgeführt.

Nur in Ausnahmefällen, wenn dies aus technischen Gründen nicht anders möglich ist, kann eine Wartungsmaßnahme mit einer Betriebsunterbrechung außerhalb des Wartungsfensters durchgeführt werden. Dies ist mit dem Kunden einvernehmlich und rechtzeitig festzulegen. Wien Energie wird nach Möglichkeit auf Wünsche des Kunden Rücksicht nehmen.

### Wartungsverständigung:

Per E-Mail oder telefonisch, mindestens 10 Arbeitstage vor der Durchführung der Wartungsarbeiten.

### Wartungsfenster:

Montag bis Sonntag; 22:00 bis 06:00 Uhr.

## 11. SLA Bericht

Auf Verlangen des Kunden wird ihm von Wien Energie ein umfangreicher SLA Bericht zur Verfügung gestellt.

## 12. Berechnung der Verfügbarkeit

Die Basis für die Berechnung bilden die von Wien Energie zur Verfügung gestellten Daten (Zeitstempel des Trouble Tickets). Die Verfügbarkeit berechnet sich wie folgt:

<sup>2</sup> Diese stehen unter [www.wienenergie.at](http://www.wienenergie.at) und/oder [www.blizznet.at](http://www.blizznet.at) zum Download bereit.

$$\text{Verfügbarkeit} = \left( 1 - \frac{\text{Störungsbeseitigungszeit im Beobachtungszeitraum} - \text{abzüglich suspendierter Zeiten}}{\text{gesamte Supportzeit im Beobachtungszeitraum}} \right) \times 100\%$$

### **13. Preisnachlass bei Nichterreichen der Standortverfügbarkeiten und Überschreitung der Störungsbeseitigungszeit im Fehlerfall**

Im Falle allfälliger Nichterreichung der gemäß Punkt 3 festgelegten Zielwerte gewährt die Wien Energie folgenden Preisnachlass:

Je volle 0,1%, um die der vereinbarte Verfügbarkeitszielwert der Verbindung im Beobachtungszeitraum unterschritten wird, beträgt der Preisnachlass 1% der Monats-Entgelte im Beobachtungszeitraum für diese Verbindung, maximal aber 40% dieses Entgeltes. Jede Überschreitung der Störungsbeseitigungszeit wird zusätzlich einer verringerte Verfügbarkeit von 0,1% gleichgestellt.

Der Preisnachlass ist gegenüber Wien Energie bei sonstigem Ausschluss binnen einem Monat ab Beendigung des betroffenen Beobachtungszeitraums schriftlich geltend zu machen.

Mit diesem Preisnachlass sind alle Ansprüche des Kunden - welcher Art auch immer - aus den Serviceeinschränkungen abgegolten. Der Preisnachlass kommt auf der mit dem Kunden vereinbarten Rechnung in Form einer Gutschrift zum Tragen.

Störungen die zum Ende des Beobachtungszeitraums noch nicht behoben sind, werden zur Gänze in der Folgeperiode berücksichtigt.