

# Servicelevel-Agreement

## 1. Einführung

Mit Hilfe von Servicelevel-Agreements (SLA: Dienstgütevereinbarungen) schließen Stadtwerke Strom Plauen (SwS PL) und der Kunde eine Übereinkunft, in der vertragliche Vereinbarungen zur Qualität der Leistungen, wie der Bereitstellung, der Mindestverfügbarkeit und der Entstörung spezifiziert werden. Der Servicelevel „Standard“ ist bereits in jedem Produkt integriert. Die höherwertigen Servicelevel (siehe Tabelle 1) sind nur für bestimmte Produkte verfügbar. Details entnehmen Sie bitte der Leistungsbeschreibung und der Preisliste des jeweiligen Produkts.

## 2. Bereitstellung

Bereitstellungstermine können vom Kunden bei der Bestellung angegeben werden („Wunschtermin“), SwS PL bemüht sich diesen Wünschen zu entsprechen, verbindlich ist jedoch der dem Kunden durch SwS PL mit der Auftragsbestätigung mitgeteilte Bereitstellungszeitpunkt. Ist der Einsatz eines Servicetechnikers erforderlich oder gewünscht, wird SwS PL oder der von SwS PL beauftragte Dienstleister mit dem Kunden oder dessen Ansprechpartner Kontakt aufnehmen, um den Zugang zum/zu den Kundenstandort/en in der Regelarbeitszeit (Mo – Fr, 08:00 bis 17:00 Uhr, außer an gesetzlichen Feiertagen) individuell abzustimmen.

## 3. Wiederherstellung

### 3.1 Definitionen

Eine **Störung** ist ein Ereignis, das nicht zum standardmäßigen Betrieb gehört und das eine Unterbrechung oder Minderung der Dienstqualität verursacht.

Die **Reaktionszeit** wird als Zeitspanne zwischen dem Eingang einer Störungsmeldung des Kunden und dem Beginn der Wiederherstellungsarbeiten durch SwS PL bzw. des von SwS PL beauftragte Dienstleisters innerhalb der dem Servicelevel entsprechenden Störungsbehebungszeiten definiert.

Die **Wiederherstellungszeit** (TW) berechnet sich aus den Zeitpunkten der Störungseröffnung (TE [Eröffnung]) und der Störungsfertigmeldung (TF [Fertigmeldung]), abzüglich der dokumentierten Pausierungszeiten (PK [Pausierung Kunde]):

Wiederherstellungszeit TW = TF – TE – PK [hh:mm]

Pausierungszeiten resultieren insbesondere aus zwischen dem Kunden und SwS PL bzw. des von SwS PL beauftragte Dienstleisters einvernehmlich abgestimmten Entstörungspausen oder

durch vom Kunden zu vertretende Ver- oder Behinderungen der Störungsbehebung, wie:

- Nichterreichen des Kunden für Rückfragen, die für die Fortsetzung der Entstörung dringend notwendig sind, oder zum Absetzen der Störungsfertigmeldung nach Wiederherstellung des Dienstes.
- Nichtantreffen des Kunden oder durch den Kunden zu vertretende Wartezeiten bei Arbeiten des Servicetechnikers am Kundenstandort.

Bei der Berechnung der Wiederherstellungszeit werden nur Zeiten berücksichtigt, die innerhalb der dem Servicelevel entsprechenden Störungsbehebungszeiten liegen. Es werden nur Störungen berücksichtigt, deren Ursachen durch SwS PL zu vertreten sind.

### 3.2 Störungsannahme

Störungen nimmt SwS PL täglich von 00.00 bis 24.00 Uhr telefonisch unter der kostenlosen Servicrufnummer 0800 9898981 entgegen. Die Störungseröffnung erfolgt unverzüglich nach Eingang der Störungsmeldung durch den Kunden oder dessen Bevollmächtigte durch das Anlegen eines Störungstickets mit automatischem Zeitstempel.

### 3.3 Zwischenmeldung

SwS PL bzw. der von SwS PL beauftragte Dienstleister informiert den Kunden während der Störungssuche und -beseitigung entsprechend des vom Kunden gewählten Servicelevels in Tabelle 1 über getroffene Wiederherstellungsmaßnahmen und Statusänderungen der Störung.

### 3.4 Wiederherstellung und Abschlussmeldung

SwS PL bzw. der von SwS PL beauftragte Dienstleister benachrichtigt den Kunden nach der Wiederherstellung und schließt die Störungsbearbeitung im gemeinsamen Einvernehmen mit dem Kunden ab. Im höherwertigen Servicelevel erhält der Kunde auf Wunsch zu jeder beseitigten Störung via E-Mail eine Abschlussmeldung von SwS PL.

## 4. Verfügbarkeit

SwS PL überlässt dem Kunden das jeweilige Produkt mit einer Mindestverfügbarkeit entsprechend des vom Kunden gewählten Servicelevels in Tabelle 1.

### 4.1 Berechnung der Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit in Prozent errechnet sich aus der Gesamtzahl der Minuten eines Betriebsjahres (Zeitraum von 365 Tagen ab

dem Tag der Bereitstellung) abzüglich der Anzahl der Minuten des Betriebsjahres während der das Produkt nicht verfügbar ist, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten des Betriebsjahres multipliziert mit 100. Die nicht verfügbare Zeit wird anhand der Störungsticket-Aufzeichnungen der durch SwS PL zu vertretenden Störungen ermittelt. Bei der Berechnung von Verfügbarkeiten werden geplante Betriebsunterbrechungen (Wartungsmaßnahmen) gemäß Ziffer 4.2 nicht berücksichtigt. Ebenso unberücksichtigt bleiben Ausfälle und Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen.

#### 4.2 Geplante Betriebsunterbrechungen

Planbare Aktivitäten im Netz von SwS PL, die das Produkt beeinträchtigen finden möglichst zwischen 3.00 Uhr und 6.00 Uhr („Wartungsfenster“) statt.

### 5. Einsatz vor Ort

Ist der Besuch eines Servicetechnikers erforderlich, vereinbart SwS PL bzw. der von SwS PL beauftragte Dienstleister mit dem Kunden einen Termin. Können zum vereinbarten Termin die notwendigen Arbeiten des Servicetechnikers aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht ausgeführt werden, vereinbart SwS PL mit dem Kunden einen neuen Termin. SwS PL ist berechtigt, dem Kunden die hierdurch veranlassten Mehrkosten in Rechnung zu stellen. Die entstandene Zeitverzögerung bleibt bei der Ermittlung der Bereitstellungs- und Wiederherstellungszeiten unberücksichtigt. Vor-Ort-Einsätze für Störungen, deren Ursachen durch den Kunden zu vertreten sind (Bedienfehler, Stromausfall beim Kunden, defekte Kundenanlage etc.), werden laut Preisliste „Preis- und Tarifinformationen“ in Rechnung gestellt.

### 6. Vertragsstrafen

Bei der Überschreitung des vereinbarten oder angekündigten Bereitstellungstermins und einer Verantwortlichkeit der SwS PL für die Überschreitung mindert SwS PL den einmaligen Einrichtungspreis. Bei der Nichteinhaltung der vereinbarten Mindestverfügbarkeit oder der Wiederherstellungszeit und einer Verantwortlichkeit der SwS PL für die Nichteinhaltung, mindert SwS PL den monatlichen Grundpreis. Die Minderung erfolgt gemäß des vom Kunden gewählten Servicelevels in Tabelle 1. SwS PL verrechnet den getrennt ausgewiesenen Minderungsbetrag mit der aus diesem Vertragsverhältnis resultierenden Rechnung des nächsten Abrechnungszeitraums. Ansprüche des Kunden auf Schadenersatz bleiben hiervon unberührt.

# SLA – Tabelle 1

SERVICELEVEL	STANDARD <sup>1)</sup>	KOMFORT
Mindestverfügbarkeit <sup>2)</sup>	98,50 %	99,00 %
<b>WIEDERHERSTELLUNG</b>		
Störungsannahme	00.00 – 24.00 Uhr	
Reaktionszeit	2 h	1 h
Störungsbehebung	(Mo - Fr, 08.00 - 17.00 Uhr) <sup>3)</sup>	24/365
Max. Wiederherstellungszeit	≤ 24 h <sup>4)</sup>	≤ 12 h
Zwischenmeldung	bei Überschreitung der max. Wiederherstellungszeit, danach 1 mal täglich (Mo - Fr) <sup>3)</sup>	wie Standard, auf Wunsch Zwischenmeldung bei Statusänderung der Störung
Abschlussmeldung	fernmündlich, Schließen der Störung im Einvernehmen mit Kunde	wie Standard, auf Wunsch Abschlussmeldung per E-Mail
<b>VERTRAGSSTRAFEN</b>		
Überschreitung des Bereitstellungsstermins	Minderung des Bereitstellungspreises um 3 % pro Arbeitstag der Überschreitung des vereinbarten Bereitstellungsstermins, Minderung max. 100 %	
Überschreitung der Wiederherstellungszeit	Gutschrift über 15 % des mtl. Grundpreises <sup>5)</sup> pro 24 h (Mo - Fr) <sup>3)</sup> , max. ein monatlicher Grundpreis <sup>5)</sup> pro Kalendermonat	Gutschrift über 30 % des mtl. Grundpreises <sup>5)</sup> pro 24 h, max. ein monatlicher Grundpreis <sup>5)</sup> pro Kalendermonat
Unterschreitung der Verfügbarkeit <sup>2)</sup>	Gutschrift eines monatlichen Grundpreises <sup>5)</sup> pro Betriebsjahr	
<b>SONSTIGES</b>		
Wartungszeitfenster	3.00 – 6.00 Uhr	

<sup>1)</sup> Der Standard-Servicelevel ist bereits im Produkt integriert.

<sup>2)</sup> Verfügbarkeit im Betriebsjahresdurchschnitt (Betriebsjahr ist der Zeitraum von 365 Tagen ab dem Tag der Bereitstellung).

<sup>3)</sup> Ausgenommen gesetzliche Feiertage.

<sup>4)</sup> Nur Anrechnung innerhalb der unter Störungshebung angegebenen Zeiten.

<sup>5)</sup> der monatliche Grundpreis entspricht dem durchschnittlichen Monatsgrundpreis der Erstvertragslaufzeit