

# Service Level Agreement

**Wir informieren Sie gerne!**

E-Mail: [wir-sind-hier@linzag.at](mailto:wir-sind-hier@linzag.at)  
Tel.: +43 (0)732/3400-9455  
Internet: [www.linzag-telekom.at](http://www.linzag-telekom.at)

**LINZ STROM GAS WÄRME GmbH**  
für Energiedienstleistungen und Telekommunikation  
4021 Linz, Wiener Straße 151, Austria

## Zweck dieses Dokumentes

Die **LINZ AG** ist ein führendes oberösterreichisches Dienstleistungsunternehmen für Energie, Telekommunikation, Verkehr und kommunale Dienste.

„**LINZ AG TELEKOM**“ bezeichnet die **LINZ STROM GAS WÄRME GmbH** für **Energiedienstleistungen und Telekommunikation – eingetragen beim LG Linz unter FN 199533g, Wiener Straße 151, 4021 Linz** sowie deren Erfüllungsgehilfen und Subunternehmer, die mit der Erfüllung von Kundenverträgen beauftragt sind.

Dieses Dokument beschreibt die Service Levels (SL's) für die verschiedenen Dienste der **LINZ STROM GAS WÄRME GmbH, Bereich TELEKOM**.

In diesem Dokument finden sich die Definitionen der Begriffe und die standardmäßig angebotenen SL's. Diese SL's gelten für den Betrieb der Dienste (= Services). Sie finden bei Störungen (Incidents), welche eine Beeinträchtigung des Dienstes darstellen, Anwendung. Die angegebenen SL's gelten daher keinesfalls für den Vorgang der Neuherstellung oder für den Vorgang der Veränderung (Changes) an bestehenden Diensten.

## Begriffsdefinitionen

### 1.1 Service Level (SL)

Der Service Level ist das Qualitätsmerkmal des angebotenen Dienstes (Services). Der Service Level beschreibt Eigenschaften wie Verfügbarkeit, Reaktionszeit etc. Die Dienste der **LINZ AG TELEKOM** sind in verschiedenen Service Levels beziehbar. Die SL's finden in Verbindung mit einem konkreten Vertrag, dem Dienstleistungsvertrag, Anwendung.

### 1.2 Service Level Agreement (SLA)

Der Begriff Service Level Agreement (SLA) bezeichnet eine Vereinbarung zwischen Auftraggeberin (= Nutzerin des Services) und Auftragnehmerin (Erbringerin des Services = **LINZ AG TELEKOM**). In dieser Vereinbarung (SLA) werden wiederkehrende Dienstleistungen für die Auftraggeberin in den Kontrollmöglichkeiten transparenter gestaltet, indem zugesicherte Leistungseigenschaften wie etwa Reaktionszeit, Umfang und Höhe der Verfügbarkeit, etc. genau beschrieben werden. Wichtiger Bestandteil ist hierbei die Dienstgüte. Die Service Levels beschreiben die vereinbarte Leistungsqualität.

Charakteristisch für ein SLA ist, dass die Auftragnehmerin jeden relevanten Dienstleistungsparameter unaufgefordert in verschiedenen Gütestufen (Service Levels) anbietet, aus welchen die Auftraggeberin unter betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkten auswählen kann.

### 1.3 Verfügbarkeit

Die Messung der Verfügbarkeit erfolgt durch die Auswertung des Trouble-Ticketsystems der Auftragnehmerin. Ein Ausfall im Sinne der Verfügbarkeitsrechnung beginnt mit dem Störungsmeldeeingang bei der Auftragnehmerin in der definierten Störungsannahmestelle und endet mit der erfolgreichen Wiederherstellung des Services. Als Beobachtungszeitraum für die Verfügbarkeit sind jeweils 12 Monate definiert. Stichtag ist jeweils das Datum der Inbetriebnahme.

Summe der Servicebereitschaftszeiten innerhalb des Beobachtungszeitraumes = A

Summe der Störungstunden innerhalb der Servicebereitschaftszeiten = B

$$\text{Verfügbarkeit\_des\_Service} = \frac{A - B}{A} * 100\%$$

Beispiel zur Berechnung der Verfügbarkeit:

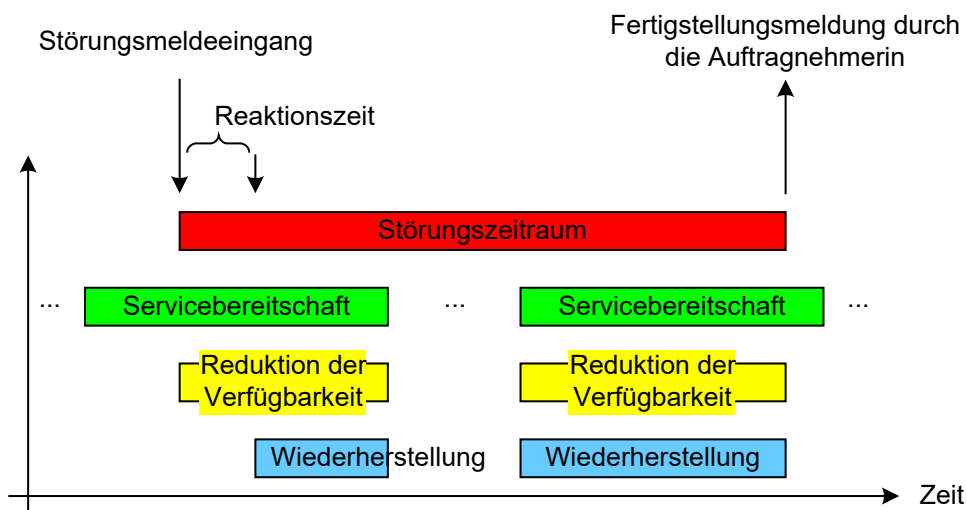


Abbildung 1: Störungsablauf, verwendete Begriffe

Ausschlussgründe, bei denen Ausfälle **nicht** in die Berechnung der Verfügbarkeit mit einfließen, sind hier wie folgt aufgelistet:

- Die im SLA definierte Kontaktperson („Hauptkontakt“ bzw. mit Lokalitäten vertraute Person) der Auftraggeberin ist für Rückfragen telefonisch oder per E-Mail nicht erreichbar. Als Kontaktpersonen gelten jene Personen bzw. Telefonnummern, die bei Vertragsabschluss als Kontaktpersonen genannt wurden. Ändern sich diese

Kontaktdaten, so hat die Auftraggeberin dafür zu sorgen, dass dies der Auftragnehmerin auch bekannt gemacht wird.

- Geplante und ordnungsgemäß gemeldete Wartungsarbeiten.  
Innerhalb des Zeitraumes der Wartungsankündigung und innerhalb des Wartungsfensters des Services dem Hauptkontakt gemeldete Wartungsarbeiten mit möglicher Beeinträchtigung des Services.
- Höhere Gewalt (zum Beispiel direkter oder indirekter Blitzschlag, Feuer, Wasser, Sturm und dergleichen)
- Störungen verursacht von Dritten, ausgenommen Erfüllungsgehilfen der Auftragnehmerin
- Der Ausfall des Dienstes ist auf einen Grund rückführbar, der von der Auftraggeberin selbst verursacht wurde z. B.
  - Wartungsmaßnahmen der Auftraggeberin
  - Mangelhafte Energieversorgung
  - Temperatur Unter- oder Überschreitung
  - Luftfeuchtigkeit Überschreitung
  - Fehlende bauliche Sicherheit
  - Störungen verursacht von Dritten, die Erfüllungsgehilfen der Auftraggeberin sind
  - Stromausfälle
- Die Auftragnehmerin beziehungsweise ihre Erfüllungsgehilfen haben keinen Zutritt zu den Standorten der betroffenen Anlagen.

Berechnungsbeispiel für die Verfügbarkeit eines Dienstes mit Servicebereitschaft täglich von 0 bis 24 Uhr. Die Jahresstunden (Summe der Servicebereitschaftszeiten innerhalb des Beobachtungszeitraumes) für die Verfügbarkeitsberechnung sind  $365 (366) \times 24 = 8760\text{h} (8784\text{h})$ . Es sind acht (8) Stunden Störungszeit und drei (3) Stunden Wartungszeiten angefallen:

Die Verfügbarkeit ergibt sich somit

$$\text{Verfügbarkeit}_{\text{des Service}} = \frac{8760 - 8}{8760} * 100\% = 99,91\%$$

## 1.4 Störungsannahme

Zeitraum, in welchem die Störungsmeldungen entgegengenommen werden. Die Störungsmeldung **muss** per Telefon unter der Nummer **+43 (0)732/3400-7600** erfolgen.

Zusätzlich kann die Störung auch per E-Mail und Fax gemeldet werden:

E-Mail: noc-telekom@linzag.at

Fax: +43 (0)732/3400-157600

### **1.5 Reaktionszeit**

Zeitspanne zwischen dem Einlangen der Störungsmeldung (innerhalb der Störungsannahmezeit) und der Einleitung von Maßnahmen (innerhalb der Servicebereitschaftszeit) zur Störungsbehebung. Diese Zeit wird für die Berechnung der Verfügbarkeitsstunden herangezogen. Die Einleitung von Maßnahmen wird der Auftraggeberin per Telefon oder per E-Mail bekanntgegeben. Die Reaktionszeit startet beim Annehmen des Anrufes.

### **1.6 Servicebereitschaft**

Die Servicebereitschaft wird für die Berechnung der Verfügbarkeitsstunden herangezogen und ist jener Zeitraum, in welchem die Entstörmaßnahmen durchgeführt werden.

### **1.7 Wiederherstellung**

Die Wiederherstellung erfolgt nur während der Servicebereitschaftszeiten des gewählten Servicelevels. Das Service gilt als wiederhergestellt, falls der ursprüngliche Zustand vor der Störung wiederhergestellt ist, oder eine Lösung, die dem ursprünglichen Zustand gleichkommt (Ersatzwegschaltung, Ersatztechnologie) implementiert und benutzbar ist. Sollten seitens der Auftraggeberin Entstörmaßnahmen über die Servicebereitschaftszeit hinaus gewünscht werden als im jeweilig vereinbarten SLA definiert ist (eine frühere Wiederherstellung), so werden die dazu notwendigen Arbeiten nach Auftrag zu den aktuellen Tarifen der Auftragnehmerin verrechnet (siehe auch Punkt „Kostenpflichtige Leistungen“).

### **1.8 Maximale Entstördauer**

Die maximale Entstördauer ist die Höchstdauer des Zeitraumes zwischen dem Störungsmeldeeingang und der erfolgreichen Wiederherstellung des Services.

### **1.9 Fertigstellungsmeldung**

Nach erfolgter Wiederherstellung wird die Auftraggeberin von der Auftragnehmerin über die Wiederverfügbarkeit des Dienstes informiert. Dabei werden folgende Punkte kommuniziert:

- Dauer der Störung, Reduktion der Verfügbarkeit
- Ursache der Störung, Berücksichtigung von Fremdverschulden
- Weiterverrechnung der Dienstleistungen zur Störungsbehebung Ja / Nein

### **1.10 Definition „Arbeitstag“**

Ein Arbeitstag ist jeder Tag von Montag bis Freitag, ausgenommen gesetzliche Feiertage.

### **1.11 Wartungsfenster**

Vordefinierter Zeitraum, in dem Wartungsarbeiten nach Vereinbarung mit der Auftraggeberin an den betreffenden Komponenten des Services stattfinden dürfen – oder ein beliebiger Zeitraum nach Vereinbarung.

### **1.12 (Frist für) Wartungsankündigung**

Mindestzeitraum zwischen Benachrichtigung der Auftraggeberin über geplante Wartungsarbeiten und dem geplanten Start der Wartungsarbeiten. Eine Wartungsankündigung gilt als ordnungsgemäß gemeldet, wenn sie vor der jeweiligen im Service Level genannten Frist an die im SLA genannte Kontaktperson (Hauptkontakt) der Auftraggeberin gemeldet wird. Die Information erfolgt per E-Mail.

## **Mitwirkungspflicht der Auftraggeberin bei Entstörungsmaßnahmen**

Die Auftraggeberin verpflichtet sich, für die Durchführung der Entstörung die notwendigen Informationen und Unterlagen zur Verfügung zu stellen sowie Vorkehrungen zu treffen, die eine rasche Fehlereingrenzung ermöglichen. Die Auftraggeberin hat den jederzeitigen Zugang zu den Anlagen und Anschlüssen der Auftragnehmerin zu ermöglichen.

## **Kostenpflichtige Leistungen**

Die Kosten von Entstördienstleistungen, welche die Auftragnehmerin erbringt, jedoch durch die Auftraggeberin oder deren Erfüllungsgehilfen verursacht wurden, werden von der Auftraggeberin getragen. Beauftragt die Auftraggeberin eine Entstördienstleistung außerhalb der Servicebereitschaft des vereinbarten Service Levels, so sind die Aufwände durch die Auftraggeberin zu tragen (vgl. Punkt 1.7 „Wiederherstellung“). Die aktuell gültigen Stundensätze befinden sich im Dokument „Stundensätze der LINZ AG TELEKOM“.

## **Zusatzleistungen**

Die Auftragnehmerin bietet im Rahmen der Servicelevels zusätzliche Dienstleistungen gegen Verrechnung an. Im Einzelfall sind diese gesondert zu vereinbaren.

## Service Levels (SL's) der LINZ AG TELEKOM

Beschreibung		SL 0	SL ECO	SL 0 plus	SL 1	SL 2	SL 3	
Verfügbarkeit	pro Jahr	99,0 %	99,0 %	99,0 %	99,5 %	99,7 %	99,95 % <sup>1</sup>	
Störungsannahme		24 h x 7	24 h x 7	24 h x 7	24 h x 7	24 h x 7	24 h x 7	
Reaktionszeit		< 4 h	< 4 h	< 4 h	< 2 h	< 2 h	< 1 h	
Servicebereitschaft		Mo bis Do von 7 bis 16 Uhr und Fr von 7 bis 12 Uhr ausg. gesetzl. Feiertage	Mo bis Fr von 7.00 bis 18.30 Uhr ausg. gesetzl. Feiertage	Mo bis Fr von 7.00 bis 18.30 Uhr ausg. gesetzl. Feiertage	Mo bis Sa von 7 bis 20 Uhr ausg. gesetzl. Feiertage	täglich 0 bis 24 Uhr	täglich 0 bis 24 Uhr	
Maximale Entstördauer		siehe Verfügbarkeit	siehe Verfügbarkeit	siehe Verfügbarkeit	siehe Verfügbarkeit	12h	4h	
Wartungsfenster		Mo bis So	Nicht verfügbar	Mo bis So	Mo bis So	Mo bis So	Mo bis So	
		16 bis 7 Uhr		16 bis 7 Uhr	19 bis 6 Uhr	19 bis 6 Uhr	0 bis 6 Uhr	
Wartungs- ankündigung	zur Vermeidung von Ausfällen	24 h		24 h	24 h	24 h	24 h	24 h
	Geplante Arbeiten	3 Arbeitstage		3 Arbeitstage	5 Arbeitstage	5 Arbeitstage	5 Arbeitstage	10 Arbeitstage
Reporting		Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Ja	

**Tabelle 1: Übersicht SL & Parameter**

<sup>1</sup> Anmerkung: Nur möglich bei einer wegeredundanten Anbindung und bei redundantem Equipment. Bei Wartungen und Störungen kann die redundante Verbindung ohne Einfluss auf die Verfügbarkeit oder die Wartungsfensteranforderung unterbrochen werden.

### 1.13 Definition der Abschläge bei Nichteinhaltung der vereinbarten Verfügbarkeiten

Kann eine vereinbarte Verfügbarkeit von der Auftragnehmerin nicht eingehalten werden, so werden Abschläge auf den vereinbarten Servicepreis als Gutschrift gewährt. Diese Abschläge auf den Preis des Services sind die einzigen forderbaren Mittel gegen die Auftragnehmerin bei Unterschreiten des vereinbarten Service Levels. Jede andere Form von Forderungen aus der Verfehlung des vereinbarten SLA's ist ausgeschlossen.

Unterschreitung des vereinbarten SLA's bis zu	Abschläge			
	SL 0	SL 1	SL 2	SL 3
- 0,1 %	-	-	1 %	2 %
- 0,5 %	-	2 %	3 %	5 %
- 1 % oder mehr	2 %	5 %	8 %	15 %

**Tabelle 2: Abschläge bei Nichteinhaltung der Verfügbarkeit**

Besteht ein Dienstleistungsvertrag mit der Auftraggeberin aus mehreren Einzeldiensten, so wird die Verfügbarkeit jedes einzelnen Dienstes extra betrachtet. Der Abschlag wird nur auf jenen Einzeldienst gewährt, welcher tatsächlich den SL unterschritten hat. Der Abschlag bezieht sich auf das Jahresentgelt des betroffenen Einzeldienstes.



## Abbildungsverzeichnis, Tabellenverzeichnis

Abbildung 1: Störungsablauf, verwendete Begriffe .....	3
Tabelle 1: Übersicht SL & Parameter .....	7
Tabelle 2: Abschläge bei Nichteinhaltung der Verfügbarkeit.....	8