

# **Service Level Agreement (SLA) SuperSchnell Business**

**Stand: Dezember 2024**

## Inhalt:

1.	Geltungsbereich .....	3
2.	SLA Umfang .....	3
	2.1. Supportzeiten.....	3
	2.2. Störung .....	3
3.	Zutritt zu technischen Einrichtungen von Wien Energie am Kundenstandort.....	4

## 1. Geltungsbereich

Dieses Service Level Agreement (SLA) gilt für alle Produkte, in denen es laut jeweilig gültiger Leistungsbeschreibung explizit inkludiert ist, oder wenn es dem Kunden von Wien Energie angeboten und bestellt wurde. Dieses SLA gilt ausschließlich für Klein- und Kleinunternehmen iSd § 4 Z 66 TKG 2021 bzw. Kleinstkapitalgesellschaften gem. § 221 Abs. 1a UGB iVm § 1 KSchG

## 2. SLA Umfang

Soweit nicht anders kommuniziert, kommt die SLA Klasse „Standard“ zur Anwendung. Der Leistungsumfang ist in folgender Tabelle beschrieben

	<b>Standard</b>
Störungsannahme und technische Supportzeiten (Telefon/Fernsupport): Unter 0800 500 700 - DW3 und anschließend - DW2	Mo-So. 00:00-24:00
Störungsbearbeitung	Reaktiv
Dauer bis zum ersten Entstörungsversuch vor Ort (falls notwendig) nach Terminvereinbarung	nächster Werktag
Servicezeit (Entstörung vor Ort durch Techniker)	Mo-Fr. 07:00-18:00; Sa. 07:30-13:00 (werktags, ausgenommen 24.12. und 31.12.)

### 2.1. Supportzeiten

Die Supportzeiten sind jener Zeitraum in dem sich Wien Energie, im Falle einer Störung, um die Störungsbeseitigung bemüht.

### 2.2. Störung

Störung bezeichnet jeden Zustand des Service, welcher im Sinne der vertraglichen Vereinbarung zwischen Wien Energie und dem Kunden zur Mangelhaftigkeit des Service führt.

Eine Haftung der Wien Energie für die tatsächliche Behebung einer aufgetretenen Störung besteht jeweils nur, soweit die Behebung des aufgetretenen Fehlers für Wien Energie unter Aufwendung angemessener und kommerziell zumutbarer Bemühungen möglich ist.

Störungen, die von Leistungskomponenten bzw. Systemen ausgehen oder Leistungskomponenten bzw. Systeme betreffen, welche weder von Wien Energie zur Verfügung gestellt wurden, noch unter der Kontrolle von Wien Energie stehen, sind nicht vom gegenständlichen SLA umfasst. Eine Haftung der Wien Energie für derartige Störungen eines Service ist ausgeschlossen.

### **3. Zutritt zu technischen Einrichtungen von Wien Energie am Kundenstandort**

Zur Durchführung von Wartungsmaßnahmen bzw. zur Störungsbehebung ist Wien Energie, sowie von ihr beauftragten Dritten, jederzeit Zugang zu allen für die Störungsbearbeitung relevanten Einrichtungen am Kundenstandort zu gewähren. Falls der Zugang nicht gewährt wird, werden die dadurch auftretenden Verzögerungen nicht in den Zeitverlauf des Entstörungsversuchs einberechnet