

# Leistungsbeschreibung

## **Für die Kelag-Connect SLA Dienste**

Stand: 01/2019

The Kelag-Connect logo, featuring the text "Kelag-Connect" in white, sans-serif font on a dark green rectangular background.

**Kelag-  
Connect**

A diagram consisting of two circles. The left circle is white with a green outline and contains the text "Direkt in Ihr Unternehmen". The right circle is a solid light green color and contains the text "100 % Glasfasernetz".

**Direkt in Ihr  
Unternehmen**

**100 %  
Glasfasernetz**

KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft  
Arnulfplatz 2  
9020 Klagenfurt am Wörthersee

T: 0463 525 1100

[connect@kelag.at](mailto:connect@kelag.at)

[www.kelag.at/connect](http://www.kelag.at/connect)

## INHALTSVERZEICHNIS

1	Einleitung .....	1
2	Voraussetzungen.....	1
3	Verfügbarkeit .....	1
3.1	Nicht verfügbare Zeiten .....	1
3.2	Störungsannahme .....	2
3.3	Servicebereitschaft.....	2
3.4	Reaktionszeit .....	2
3.5	Statusmeldung an Kunden .....	2
3.6	Entstördauer .....	2
3.7	Störungsdokumentation .....	2
3.8	Service Level für Kelag-Connect Glasfaser-Internet Business .....	3
4	Wartung .....	3

## 1 EINLEITUNG

Diese Leistungsbeschreibung definiert Art und Leistungsumfang des Service Managements für die von der Kelag angebotenen Service Level 0 (Basic) sowie Service Level 1 (Premium).

Servicespezifische Abweichungen zu den in diesem Dokument beschriebenen Spezifikationen sind in den Leistungsbeschreibungen zum jeweiligen Kundenservice angegeben. Ebenso werden etwaige zusätzliche kundenspezifische Elemente im jeweiligen Angebot spezifiziert.

Die vorliegende Leistungsbeschreibung gilt ausschließlich für Unternehmer i. S. d. § 1 KSchG.

## 2 VORAUSSETZUNGEN

Die Leistungsbeschreibung ist für die von der Kelag angebotenen Services Kelag-Connect Glasfaser-Internet Business mit dem Service Level 0 (Basic) sowie dem Service Level 1 (Premium) anwendbar.

## 3 VERFÜGBARKEIT

Die Messung der Verfügbarkeit erfolgt durch Auswertung des Troubleticketsystems. Ein Ausfall beginnt mit dem Störungsmeldeingang des Kunden in der definierten Störungsannahmestelle und endet mit der erfolgreichen Störungsbehebung. Der Messzeitraum für die Ausfallzeiten ist die Zeit der Servicebereitschaft des jeweiligen SLAs, d.h. es werden nur die Zeiträume, welche sich in den entsprechenden Servicebereitschaftszeiten befinden, gerechnet. Unterbrechungen in den nicht verfügbaren Zeiten (Siehe 3.1 – „nicht verfügbare Zeiten“), werden nicht in die Verfügbarkeit eingerechnet. Jahresstunden für die Verfügbarkeitsberechnung sind 365 (366) x 24 = 8760h (8784h).

$$\text{Verfügbarkeit} = \frac{\text{Beobachtungszeitraum} - \text{Störungsdauer im Beobachtungszeitraum}}{\text{Beobachtungszeitraum}} \times 100\%$$

### 3.1 NICHT VERFÜGBARE ZEITEN

Folgende Zeiten zählen zu den nicht verfügbaren Zeiten und werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

- Jener Zeitraum bis zur Störungsmeldung des Kunden
- Serviceunterbrechungen aufgrund von Wartungsarbeiten an der Kelag-Infrastruktur.
- Schäden, Handlungen, Fehler oder Unterlassungen, die außerhalb der Verantwortung der Kelag liegen, wie etwa der Ausfall der kundeneigenen Netzwerkinfrastruktur oder der Stromversorgung am Kundenstandort.
- Verstoß gegen Mitwirkungspflichten (z.B.: kein Zugang zu den Räumlichkeiten).
- Ausfälle durch höhere Gewalt, insbesondere Naturkatastrophen, Elementarereignisse oder das Vorliegen behördlicher oder richterlicher Anordnung

### **3.2 STÖRUNGSANNAHME**

Die Störungsannahme definiert jenen Zeitraum, in welchem die Störungsmeldungen entgegengenommen werden.

### **3.3 SERVICEBEREITSCHAFT**

Ist der Zeitraum, in welchem die Entstörmaßnahmen durchgeführt werden. Diese Zeit wird für die Berechnung der Verfügbarkeitsstunden herangezogen.

### **3.4 REAKTIONSZEIT**

Bezeichnet die Zeitspanne zwischen dem Einlangen der Störungsmeldung innerhalb der Störungsannahmezeit und der Einleitung von Maßnahmen innerhalb der Servicebereitschaftszeit zur Störungsbehebung.

### **3.5 STATUSMELDUNG AN KUNDEN**

Ist die anlassbezogene Meldung an den Kunden während des Entstörverlaufes. In den meisten Fällen die Meldung des Störungsbehebungsbeginns und des Störungsbehebungsendes.

### **3.6 ENTSTÖRDAUER**

Bezeichnet die Zeitspanne zwischen Eingang der Störungsmeldung und Störungsbehebung. Der Messzeitraum für die Entstördauer ist die Zeit der Servicebereitschaft des jeweiligen SLAs. Ausfälle, welche durch die Einwirkung höherer Gewalt oder Fremdvverschulden entstehen, können die Entstördauer über den angegebenen Zeitraum erweitern und werden nicht in die Verfügbarkeit eingerechnet.

### **3.7 STÖRUNGSDOKUMENTATION**

Ist die EDV-mäßige Zeiterfassung der Störung mit Registrierung der Störungsmeldung. In dieser Dokumentation ist der gesamte Störungsablauf zeit- und arbeitsbezogen dokumentiert.

### 3.8 SERVICE LEVEL FÜR KELAG-CONNECT GLASFASER-INTERNET BUSINESS

	SLA Basic	SLA Premium
<b>Verfügbarkeit pro Jahr</b>	99%	99,70%
<b>Störungsannahme</b>	Mo-Do 07:00-16:30 Fr 07:00-14:00	Mo-So 00:00-24:00
<b>Servicebereitschaft</b>	Mo-Do 07:00-16:30 Fr 07:00-14:00	Mo-So 00:00-24:00
<b>Reaktionszeit</b>	< 4h	< 2h
<b>Entstördauer</b>	< 24h	< 10h

Die Kelag beseitigt unverzüglich Störungen der technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten, soweit diese Störungen im Verantwortungsbereich der Kelag liegen.

Bei Störungen, die auf ausdrücklichen Kundenwunsch außerhalb der vereinbarten Servicebereitschaftszeiten behoben werden sollen, sowie bei Störungen, die vom Kunden zu verantworten sind, ist die Kelag berechtigt, die zur Entstörung erbrachten notwendigen und zweckentsprechenden Leistungen und Aufwendungen in Rechnung zu stellen.

## 4 WARTUNG

Um die Servicequalität auf den für den Kunden gewohnt hohen Standard halten zu können, ist von Kelag eine regelmäßige und geplante Wartung der für die Erbringung der Services von Kelag eingesetzten Hard- und Software erforderlich. Darin enthalten sind alle Leistungen der vorbeugenden Wartung, wie Reparatur bzw. der Ersatz defekter Teile oder Systeme und die Wartung und Weiterentwicklung sämtlicher eingesetzter Software.

Wartungsarbeiten, in denen Unterbrechungen bzw. kurzfristige Ausfälle der Services möglich sein können, werden in vordefinierten Wartungsfenstern von 20:00 Uhr bis 08:00 Uhr, durchgeführt. Alle betroffenen Kunden des Servicelevel Basic werden einen Tag, jene mit Servicelevel Premium drei Tage im Voraus darüber verständigt. Dabei werden die Kunden im Detail über den Zeitpunkt und die voraussichtliche Dauer des Serviceausfalls informiert.

Die Kelag behält sich vor, die gegebenenfalls mit dem Kunden abgestimmte Zeit des definierten Wartungsfensters zu ändern.

Für kurzfristige unaufschiebbare Arbeiten von Kelag, die zur Abwendung von Betriebsausfällen unbedingt notwendig sind, können Wartungen außerhalb des Wartungsfensters durchgeführt werden.

## **5 BESONDERE VERPFLICHTUNGEN DES KUNDEN BEI STÖRUNGEN**

### **5.1 MELDEPFLICHT**

Der Kunde ist verpflichtet, die Kelag von jeglicher Unterbrechung oder Störung von Telekommunikationsdiensten oder Geräten (LWL-Verbindung, CPE, Stromversorgung, usw.) unverzüglich zu informieren, um dieser die Problembehebung zu ermöglichen, bevor der Kunde andere Firmen beauftragt. Verletzt der Kunde diese Meldepflicht, übernimmt die Kelag für Schäden und Aufwendungen, die aus der unterlassenen Meldung resultieren, keine Haftung und Kosten.

### **5.2 ANSPRECHSTELLE BEIM KUNDEN**

In jedem Störfall muss vom Kunden mindestens ein Ansprechpartner mit Name, Telefonnummer und E-Mail-Adresse bekannt gegeben werden, der innerhalb der Supportzeiten erreichbar ist.

### **5.3 ZUTRITT ZU EINRICHTUNGEN DER KELAG**

Zur Durchführung von Störungsbehebungen und Wartungsmaßnahmen ist Mitarbeitern der Kelag und deren Beauftragten unverzüglich der Zutritt zu Einrichtungen, die von der Kelag bereitgestellt und gewartet werden, zu ermöglichen.