

# Service Level Agreement für TK-Produkte

Gültig ab: 20.11.2023  
Eventuelle Satz- oder Druckfehler vorbehalten.

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. LEISTUNGSBESCHREIBUNG .....</b>	<b>3</b>
1.1 Gültigkeit des SLA .....	3
1.2 Begriffs-Definitionen bzw. Erläuterungen.....	3
1.2.1 Allgemeine Übersichtsgrafik Service-Level .....	3
1.2.2 Single Point of Contact bzw. Support- bzw. Störungshotline .....	4
1.2.3 Betriebszeit .....	4
1.2.4 Servicezeit .....	4
1.2.5 Verfügbarkeit.....	5
1.2.6 Geplante Wartungsfenster bzw. Standard-Wartungsfenster.....	5
1.2.7 MTTR .....	5
1.2.8 Reaktionszeit .....	6
1.2.9 Interventionszeit (Lösungszeitraum) .....	6
1.2.10 Anwendungsbereich.....	6
1.2.11 Anfrage oder Serviceauftrag (Request).....	6
1.2.12 Störung (Incident).....	6
1.2.13 Problem.....	6
1.2.14 Änderung (Change).....	6
1.2.15 Dringlichkeit (urgency) / Auswirkung (impact) / Kritikalität (Severity) .....	7
1.2.16 Zeit-Definitionen .....	9
1.3 Umfang und Übersicht der Service Level Stufen bzw. Varianten .....	9
1.4 Pflichten des Kunden.....	11
<b>2. ENTGELTBESTIMMUNGEN .....</b>	<b>12</b>
2.1 Monatliche Entgelte SLA-Stufen.....	12
2.2 Einmalige Entgelte.....	12
2.3 Sonstige einmaligen Entgelte .....	12
2.4 Finanzielle Gutschrift (Reaktionszeit, Verfügbarkeit) .....	13
2.4.1 Berechnung des Gutschriftenbetrages für die Nichteinhaltung der Reaktionszeit	
13	
2.5 Berechnung des Gutschriftenbetrages für die Nichteinhaltung der Verfügbarkeit	
14	
2.6 Wertsicherung .....	15
2.7 Preiskalkulation .....	15
<b>3. ABBILDUNGSVERZEICHNIS</b>	<b>16</b>

# 1. Leistungsbeschreibung

HALLAG Kommunal GmbH stellt den höchsten Qualitätsanspruch an die von ihr erbrachten Leistungen für den Kunden. Um in diesem Sinne ein erfolgreiches Outsourcing von IT-Dienstleistungen bzw. die Bereitstellung von TK-Produkten zu gewährleisten, erfordert es eine transparente Definition der Kunden-Lieferanten-Beziehung. Der Auftragnehmer („AN“ oder „Citynet“) die HALLAG Kommunal GmbH und der Auftraggeber („AG“ oder „Kunde“) werden die zu erbringenden Leistungsqualitäten (nachfolgend „Service Level“) und die vom Kunden zu erbringenden Pflichten in dem nachfolgenden Service Level Agreement („SLA“) regeln.

## 1.1 Gültigkeit des SLA

Das SLA bzw. die jeweilige SLA-Stufe bzw. wird im Zuge der Beauftragung vertraglich zwischen dem AN und AG vereinbart. Dieses Service Level Agreement bildet einen integralen Vertragsbestandteil im Hinblick aller Lieferungen und Leistungen im Bereich von TK-Produkten und Services welche der AN dem AG erbringt. Für Sonderprojekte und/oder spezifische, individuell vereinbarte Dienste ist es möglich kundenspezifische SLAs zu vereinbaren, dies erfolgt mittels einer Ergänzungsvereinbarung und ist nicht Bestandteil dieses Dokumentes. Sonstige Verträge zwischen dem AN und dem AG bleiben davon unberührt. Das SLA ist nicht auf andere Produktbereiche übertragbar. Im Falle von widersprüchlichen Regelungen haben die Vereinbarungen im entsprechenden Leistungsvertrag Vorrang vor diesen Bestimmungen (Service Level Agreement). Daneben gelten die jeweils gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen des AN in der jeweils aktuellen Fassung.

## 1.2 Begriffs-Definitionen bzw. Erläuterungen

Service-Level = Festgelegte und messbare Kriterien für die Erbringung einer bestimmten Leistungsqualität durch den AN. Die im Service Level enthaltenen Kriterien werden in diesem Abschnitt definiert. Es handelt sich hierbei um Metriken, Parameter und Grenzwerte zur Messung der Leistungserbringung und Servicequalität. Nachfolgend werden wesentliche Begriffe erläutert.

### 1.2.1 Allgemeine Übersichtsgrafik Service-Level

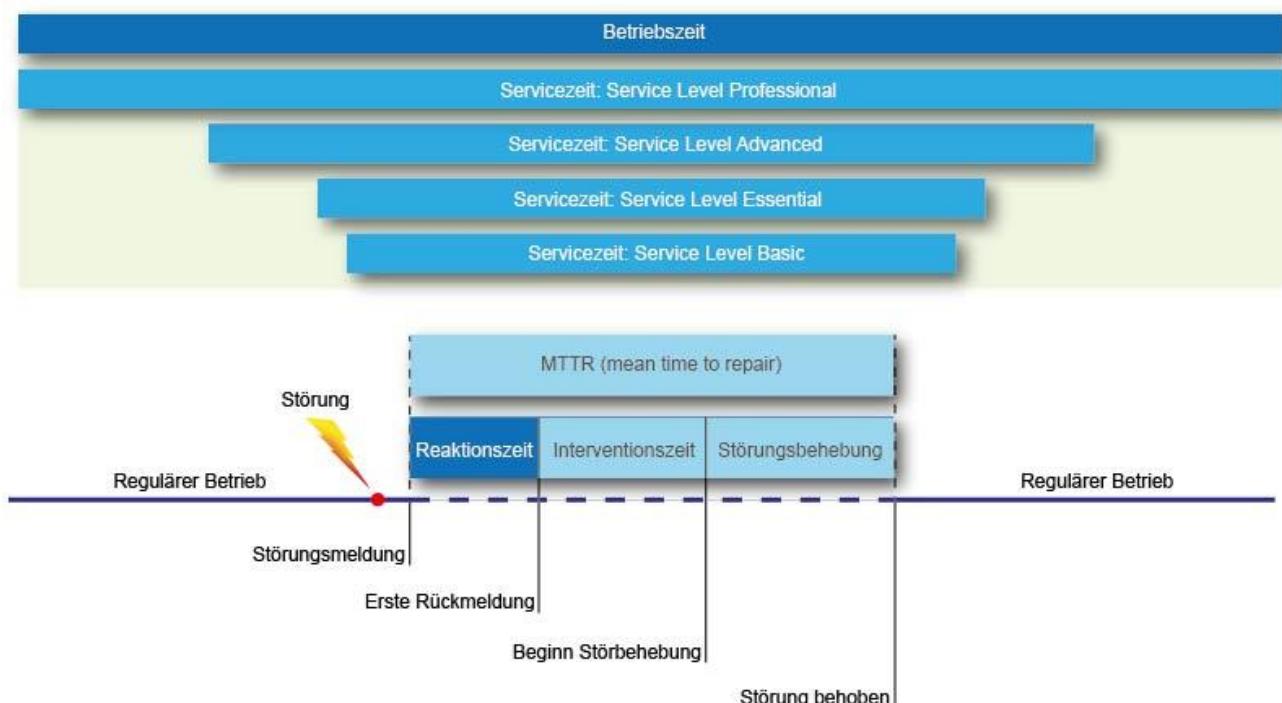


Abbildung 1 - Grafische Übersicht Service-Level

Die Übersichtsgrafik der Abbildung 1 beschreibt die in diesem Kapitel definierten Begriffe im Bereich des Service-Levels des AN.

### **1.2.2 Single Point of Contact bzw. Support- bzw. Störungshotline**

Der Single Point of Contact (kurz „SPOC“) ist die zentrale Anlaufstelle für Kunden und wird durch den Servicedesk- bzw. das Support Team sichergestellt.

<b>Support- bzw. Störungshotline</b>	
Erreichbarkeit	Mo-Do.: 07:30-12:00 und 13:00-17:00 Uhr Fr.: 07:30-12:00 Uhr
Kontaktdaten (Primär)	Tel: +43 800 700 155 (IVR-Menü) E-Mail: <a href="mailto:business@citynet.at">business@citynet.at</a>
Kontaktdaten (Ausland/Notbetrieb)	Tel: +43 5223 23732 (IVR-Menü) E-Mail: <a href="mailto:business@citynet.at">business@citynet.at</a>
Störungsinformationsseite (Optional)	Adresse: <a href="https://status-citynet.at">https://status-citynet.at</a>

**Abbildung 2 - Übersicht allgemeine Kontaktdaten Servicedesk- bzw. Support Team**

Ab der SL-Stufe „Essential“ wird dem Kunden für die Erreichbarkeit außerhalb der Geschäftszeiten ein PIN-Code eingerichtet, dieser wird durch das automatische Telefonsystem abgefragt (IVR-Menü) und validiert, nach erfolgreicher Überprüfung wird der Kunde automatisch mit dem 24x7 Bereitschaftsdiensthäbenden verbunden. Nachfolgend kann die direkte 24x7 Support- bzw. Störungshotline kontaktiert werden, dabei wird keine IVR-Abfrage, sondern lediglich eine PIN-Code Abfrage durchgeführt.

<b>Support- bzw. Störungshotline (24x7)</b>	
Erreichbarkeit	24x7
Kontaktdaten (Primär)	Tel: +43 800 700 155 230 (PIN-Code) E-Mail: <a href="mailto:business@citynet.at">business@citynet.at</a>
Kontaktdaten (Ausland/Notbetrieb)	Tel: +43 5223 23732 230 (PIN-Code) E-Mail: <a href="mailto:business@citynet.at">business@citynet.at</a>
Störungsinformationsseite (Optional)	Adresse: <a href="https://status-citynet.at">https://status-citynet.at</a>

**Abbildung 3 - Übersicht allgemeine Kontaktdaten Servicedesk- bzw. Support Team**

Optional und auf Anfrage wird dem Kunden eine individuelle Durchwahl am Telefonsystem des AN eingerichtet, ohne PIN-Code Abfrage – diese Rufnummer darf nur für kundeneigene Mitarbeiter usw. verwendet werden. Eine Weitergabe an externe Dritte ist ausdrücklich untersagt. In diesem Fall trägt der Kunde/AG die rechtliche Verantwortung im Falle des Zugriffs durch unbefugte Dritte.

### **1.2.3 Betriebszeit**

Die Betriebszeit ist die Zeit, in der das System grundsätzlich zur Verfügung steht. Die geplanten und angekündigten Wartungsfenster sowie das Standard-Wartungsarbeiten sind nicht Teil der Betriebszeit. Die jährliche Betriebszeit beträgt: 8344 Stunden und berechnet sich wie folgt:  
1 Jahr 24/7 = 8760 Stunden – 416 Stunden (Standard-Wartungsfenster)

### **1.2.4 Servicezeit**

Die Servicezeit ist die Zeit, innerhalb derer die vertraglich vereinbarten Leistungen erbracht werden. Während der Servicezeit ist die Erreichbarkeit des Servicedesk- bzw. Support Teams gewährleistet.

### **1.2.5 Verfügbarkeit**

Die Verfügbarkeit wird mit einem prozentuellen Wert angegeben (Regelfall: Prozentsatz/Jahr). Die vereinbarte Servicezeit enthält nicht Zeitfenster für geplante Wartungsarbeiten.

Berechnungsformel:

$$\text{Verfügbarkeit [%]} = ((\text{vereinbarte Servicezeit} - \text{ungeplante Ausfälle innerhalb der Servicezeit}) \times 100 / \text{vereinbarte Servicezeit})$$

Zur Messung des Service Levels wird die Verfügbarkeit durch Monitoring Systeme des AN überwacht. Maßgeblich für die Überprüfung von Mängelansprüchen sind ausschließlich die Auswertungen des AN.

Explizit von der Messung der Verfügbarkeit ausgeschlossen werden folgende Ereignisse:

1. Geplante und angekündigte Wartungsfenster
2. Migrationen, angekündigt eine Woche im Voraus bis zu einer Downtime von 6 Stunden
3. Serversperrungen infolge eines Zahlungsausstand
4. Faktoren außerhalb des Einflussbereiches des AN, Störungen, die durch externe Dritte verursacht werden - höhere Gewalt, Krieg, Bürgerkrieg, Naturkatastrophen, Terrorakte, Streik (nicht Aussperrung), Embargo, Endemien, Epidemien, Pandemien kriminelle Aktivitäten, Ausfall der Stromversorgung, keine Sichtverbindung durch Bäume, Sträucher bzw. neue Gebäude bzw. Kräne (Baustellen) [Richtfunktechnologie] oder Backbone Ausfälle internationaler Carrier.
5. Third Party Angriffe wie (D)DoS-Angriffe, Hacking Attacken oder Virenangriffe usw.
6. Störungen, die aufgrund der mangelnden Information durch den Kunden bzw. Zutrittsbeschränkungen nicht beseitigt werden können.
7. Notwendige Systemänderungen bzw. Anpassungen verursacht durch Änderungen von Spezifikationen oder behördlicher Auflagen oder Genehmigungen
8. Verletzung des SLA seitens des Kunden (AG)
9. Bedienungsfehler des Kunden (AG)

### **1.2.6 Geplante Wartungsfenster bzw. Standard-Wartungsfenster**

Für die Zwecke dieses Service Level Agreements sind „geplante Wartungen“ nötig, um hochmoderne IT-Services und Systeme zu erbringen oder die Infrastruktur zu aktualisieren. Wartungsarbeiten werden grundsätzlich angekündigt und sofern möglich, innerhalb des obigen Standard-Wartungsfensters durchgeführt, ausgenommen davon sind nicht aufschiebbare Arbeiten aufgrund von Gefahr in Verzug oder aufgrund nicht vorhersehbarer Umstände.

Folgendes Standard-Wartungsfenster ist definiert: wöchentlich, Dienstag 04:00 bis 07:00 Uhr; Mittwoch 23:00 bis Donnerstag 04:00 Uhr.

Wartungsarbeiten werden grundsätzlich angekündigt und sofern möglich, innerhalb des obigen Standard-Wartungsfensters durchgeführt. Beim Auftreten von ungeplanten Vor- oder Störfällen hat der AN das Recht, jederzeit und ohne Vorankündigung Notfallwartungen unmittelbar auszuführen. In diesem Falle werden die Wartungsarbeiten auf der Wartungsinformationsseite entsprechend veröffentlicht.

<b>Wartungsinformationsseite</b>	
Wartungsinformationsseite (Optional)	Adresse: <a href="https://status-citynet.at">https://status-citynet.at</a>

**Übersicht Wartungsinformationsseite**

### **1.2.7 MTTR**

MTTR (engl. mean time to repair) [ t ] = mittlere Zeit zur Durchführung einer Reparatur bzw. der Wiederherstellung des Betriebes des jeweiligen Dienstes. Zur Messung des Service Levels dokumentiert der AN

den Zeitpunkt des Ausfalls und den Zeitpunkt, an dem das System wieder funktionsfähig ist. Nach Abschluss der Fehlersuche und, ggf. Behebung des Mangels (z.B.: an der Hardware, sowie Neustarts des Servers, ...) informiert der AN den AG und schließt das Service-Ticket. Diese Aktion definiert das Ende des Messzeitraums. Die Zeit, die kundeneigene IT-Systeme für das Hochfahren des Betriebssystems benötigen, ggf. notwendige Neuinstallation von Software oder das Aufspielen von Backupdaten, fallen nicht in den Messzeitraum des Service Levels.

### **1.2.8 Reaktionszeit**

Die Reaktionszeit bestimmt die maximal in Anspruch genommene Zeit zwischen dem Auftreten einer Störung und der Annahme der Störungsmeldung durch das Servicedesk- bzw. Support Team. Ohne anderslautende Vereinbarung läuft die Reaktionszeit nur innerhalb der Servicezeit.  
Der AN ist bestrebt, die angegebenen Reaktionszeiten einzuhalten und Ausfälle sowie Fehler rasch zu beheben.  
Die Einhaltung der Reaktionszeit kann jedoch nicht in jedem Fall sichergestellt werden. Fristüberschreitungen, soweit nicht verschuldet, führen zu keinen Pönalen und keinen Schadenersatzansprüchen.

### **1.2.9 Interventionszeit (Lösungszeitraum)**

Die Interventionszeit bzw. der Lösungszeitraum gibt die Zeitdifferenz zwischen dem Auftreten eines Vorfalls (Request, Incident, Problem) und der endgültigen Lösung des Vorfalls an. Der Lösungszeitraum wird je definierter SLA-Stufe definiert. Ein Workaround oder eine Not- bzw. Temporär Lösung gilt ebenso als Ende des Zeitraums. Während der Bearbeitung kann die Zeit angehalten werden, sollten Maßnahmen des Kunden erforderlich sein (Freigabeprozess, Testing, Berechtigungsfreigabe bzw. Zugangsbeschränkungen, Anfahrt, ...).

### **1.2.10 Anwendungsbereich**

Hier wird der Einsatzbereich im Hinblick auf die jeweilige SLA-Stufe bzw. Variation durch den AN beschrieben.  
Im Regelfall basieren die Angaben auf Best Practices basierend auf bestehende TK-Kunden bzw. Diensten.  
Die Angaben sind als Empfehlung zu verstehen, eine anderweitige Einstufung ist ausdrücklich erlaubt und erfolgt durch den AG.

### **1.2.11 Anfrage oder Serviceauftrag (Request)**

Der obige Begriff beschreibt eine formale Anfrage bzw. einen Serviceauftrag (Request) des Kunden (auch Anwender des Kunden) wie z.B.: Anfrage nach Informationen, Beratung, Zurücksetzen eines Passworts, oder Installation eines Arbeitsplatzes für einen neuen Benutzer. Die Details eines Serviceauftrages werden entsprechend aufgezeichnet und dokumentiert.

### **1.2.12 Störung (Incident)**

Unter dem Begriff: Störung (Incident) wird eine ungeplante Unterbrechung oder Qualitätsminderung eines vereinbarten TK-Produktes bzw. Services bzw. ein Ereignis, das in der Zukunft einen vertraglich vereinbarten Dienst beeinträchtigen könnte definiert. Die Details eines Incident werden entsprechend aufgezeichnet und dokumentiert.

### **1.2.13 Problem**

Ein Problem ist die Ursache für einen oder mehrere Störungsergebnisse (Incidents). Ein Problem wird entsprechend dokumentiert. Es enthält sämtliche Einzelheiten vom Erkennen bis zur Behebung des Problems (Lebenszyklus des Problems → Nachvollziehbarkeit).

### **1.2.14 Änderung (Change)**

Bei Änderungen bzw. Changes wird das Hinzufügen, Modifizieren oder Entfernen eines Elements das Auswirkungen auf die vertraglich vereinbarten IT-Produkte bzw. Dienste (Servicezeit) haben könnten verstanden. Tätigkeiten können unter anderem sein: Durchführung von Wartungsarbeiten (SW-/HW-Bereich, ...), Implementierung von Software- und Sicherheitsupdates, Ausführen einer Versionsänderung (Upgrade). Je nach Einfluss auf das Gesamtsystem bzw. der vereinbarten Servicezeit, werden diese aufgezeichnet und

dokumentiert. Änderungen welche eine potenzielle Auswirkung auf die Verfügbarkeit der vereinbarten TK-Produkte bzw. Dienste des Kunden mit sich bringen, werden dem Kunden in Form von geplanten Wartungsarbeiten im Regelfall 14 Tage im Voraus angekündigt.

### **1.2.15 Dringlichkeit (urgency) / Auswirkung (impact) / Kritikalität (Severity)**

Anfragen (Requests), Störungen (Incidents), Probleme (Problems) und Änderungen (Changes) werden nach Dringlichkeit, Auswirkung und Kritikalität eingestuft und durch den AN entsprechend abgearbeitet.

Die „Auswirkung (impact)“ ist ein quantitatives Maß für die Auswirkungen der Störungen (Incidents) auf den Kunden (z.B.: wie viele Anwender bzw. Personen oder ein Geschäftsprozess betroffen sind).

Auswirkung	Beschreibung im Hinblick auf den Dienst bzw. Service
<b>Beschränkt</b>	Der Dienst ist beschränkt verfügbar. Kernfunktionen sieht nutzbar.
<b>Mäßig</b>	Der Dienst ist beschränkt und nur mehr mäßig nutzbar. Erste Haupt- bzw. Begleitfunktionen sind nicht mehr vollständig nutzbar.
<b>Signifikant</b>	Der Dienst ist signifikant gestört. Kernfunktionen stehen nur sehr eingeschränkt zur Verfügung.
<b>Erweitert</b>	Ein Totalausfall des Dienstes ist eingetreten (ein oder mehrere Dienste).

**Abbildung 4 - Übersicht vereinbarte Begrifflichkeiten der Auswirkung**

Die „Dringlichkeit (urgency)“ ist eine Einschätzung, wie schnell der Vorfall durch den AN gelöst werden sollte. Diese wird eingeteilt in:

Dringlichkeit	Beschreibung im Hinblick auf den Dienst bzw. Service
<b>Kritisch</b>	Der Dienst ist nicht mehr nutzbar.
<b>Hoch</b>	Teilweise Nichtverfügbarkeit des Dienstes oder Unterbrechungen.
<b>Mittel</b>	Der Dienst ist leistungsbeschränkt zur Verfügung.
<b>Niedrig</b>	Der Dienst steht nahezu uneingeschränkt zur Verfügung.

**Abbildung 5 - Übersicht vereinbarte Begrifflichkeiten der Dringlichkeit**

Durch die Einstufung der Auswirkung und Dringlichkeit wird die Kritikalität (Severity) ermittelt. Anders erklärt, handelt es sich hierbei um die Prioritätseinstufung. Die nachfolgende Matrix wird für die Ermittlung der Kritikalität durch den AN verwendet.

Kritikalitätsübersicht (Prioritätseinstufung)		Auswirkung			
		Erweitert	Signifikant	Mäßig	Beschränkt
Dringlichkeit	Critical	Critical	High	High	
	Critical	Critical	High	Medium	
	High	Medium	Medium	Medium	
	Medium	Medium	Medium	Medium	
	Low	Low	Low	Low	

Abbildung 6 - Übersicht der Kritikalitätstabelle (Matrix)<sup>1</sup>

Nachfolgend werden die einzelnen Kritikalitätsstufen erläutert.

Kritikalitätsstufen	Auswirkung	Beschreibung
Severity 1 (Critical)		Ausfall eines kompletten Standortes oder mehrere Standorte ohne verfügbaren Workaround. Ausfall von kritischen TK-Produkten bzw. Services oder Anwendungen. Signifikante Auswirkung auf kritische Kunden bzw. Unternehmensfunktionen.
Severity 2 (High)		Größere Schwierigkeiten in der TK-Systemumgebung. Dienste sind eingeschränkt verfügbar. Unterstützende Dienste sind teilweise nicht mehr verfügbar.
Severity 3 (Medium)		Leichte Probleme in der TK-Systemumgebung, welche durch eine Nutzung eines Workarounds die Tätigkeiten eines Anwenders nicht einschränkt. Der Dienst ist durch die Implementierung eines Workarounds vollständig nutzbar.
Severity 4 (Low)		Allgemeine Anfragen, Beratungsprobleme und nicht kritische TK-Systemzustände. Der Dienst ist uneingeschränkt verfügbar.

Abbildung 7 - Übersicht der Kritikalitätsstufen

<sup>1</sup> Critical = kritisch; high = hoch; medium = mittel, low = niedrig

### 1.2.16 Zeit-Definitionen

In der nachfolgenden Tabelle sind wichtige Begrifflichkeiten im Hinblick auf die jeweiligen Zeiträume definiert.

Zeit / Begriff	Zeitraum / Zeitangabe
Geschäftszeiten (GZ)	Mo-Do.: 07:30-12:00 und 13:00-17:00 Uhr Fr.: 07:30-12:00 Uhr
NBD	engl. next business day (nächster Werktag)
Erweiterte Geschäftszeiten (EGZ)	Mo-Fr.: 07:30-19:00 Sa.: 10:00-17:00 Uhr
Durchgehend (24x7)	Mo-So 00:00 bis 00:00 Uhr
Service Techniker Zeit innerhalb GZ	Mo-Do.: 07:30-12:00 und 13:00-15:00 Uhr Fr.: 07:30-11:30 Uhr
Reaktionszeit	1 / 4 / 6 / 12 / NBD (nach Severity)
Standard-Wartungsfenster	wöchentlich, Dienstag 04:00 bis 07:00 Uhr; Mittwoch 23:00 bis Donnerstag 04:00 Uhr.

Abbildung 8 - Übersicht der Zeit-Definitionen

### 1.3 Umfang und Übersicht der Service Level Stufen bzw. Varianten

In diesem Abschnitt werden die eigentlichen Service Level Stufen zwischen dem AN und AG definiert.

Es stehen vier Stufen zur Verfügung. Ein Service Level kann pro Hauptproduktgruppe inkl. darin enthaltenen Optionen bzw. Diensten ausgewählt werden.

Die vereinbarten Service Levels gelten als erfüllt, wenn die vereinbarten Schwellenwerte dieser Leistungsvereinbarungen im Messzeitraum vom AN (Provider) erreicht werden.

Beschreibung		SLA Stufe		
	Basic	Essential	Advanced	Professional
<b>Single Point of Contact (SPOC)</b>	Citynet (AN)	Citynet (AN)	Citynet (AN)	Citynet (AN)
<b>Anwendungsbereich</b>	Testsysteme, reguläre Business Anwendungen	Wichtige Business Anwendungen oder andere IT-Systeme	Kritische Business Anwendungen, redundante Systeme oder Applikationen	Hochverfügbare Business Anwendungen, Redundante Systeme bzw. Netzwerke
<b>Servicezeit</b>	GZ <sup>2</sup>	EGZ <sup>3</sup>	EGZ	24x7
<b>Betriebszeit<sup>4</sup></b>	24x7	24x7	24x7	24x7
<b>24x7 Störungshotline<sup>5</sup></b>	n.d.	Optional (siehe Pkt. 2)	Optional (siehe Pkt. 2)	Inkludiert
<b>Verfügbarkeit</b>	n.d.	98,00%	99,50%	99,80%
<b>Reaktionszeit (Severity „Critical“)</b>	Nächster Werktag (GZ)	4 Stunden	2 Stunden (EGZ)	1 Stunde
<b>Reaktionszeit (Severity „High“)</b>	Nächsten 2 Werkstage (GZ)	6 Stunden (EGZ)	4 Stunden (EGZ)	1 Stunde
<b>Reaktionszeit (Severity „Medium“)</b>	Nächste Arbeitswoche (GZ)	12 Stunden (EGZ)	12 Stunden (EGZ)	2 Stunden (EGZ)
<b>Reaktionszeit (Severity „Low“)</b>	n.d.	Nächster Werktag (EGZ)	24 Stunden (EGZ)	4 Stunden (EGZ)
<b>Lösungszeitraum in 80% der Geschäftsvorfälle</b>	n.d.	12 Stunden (EGZ)	4 Stunden (EGZ)	2 Stunden
<b>Lösungszeitraum in 95% der Geschäftsvorfälle</b>	n.d.	24 Stunden (EGZ)	8 Stunden	4 Stunden
<b>Prioritätsbearbeitung</b>	n.d.	ja	ja	ja
<b>Rückruf<sup>6</sup></b>	n.d.	ja	ja	ja
<b>Entschädigung für Nichteinhaltung der Reaktionszeit</b>	n.d.	n.d.	Pro Stunde Verspätung (siehe Pkt. 2)	Pro Stunde Verspätung (siehe Pkt. 2)
<b>Entschädigung für Nichteinhaltung der Verfügbarkeit</b>	n.d.	Pro 0,5% (siehe Pkt. 2)	Pro 0,2% (siehe Pkt. 2)	Pro 0,1 % (siehe Pkt. 2)

Abbildung 9 - Übersicht der SLA-Stufen bzw. Varianten

Alle Prozentwerte werden auf Jahresbasis berechnet.

Die Reaktions- und Lösungszeiten sind nur für Vorfälle mit der Kritikalität „Critical“ garantiert. Bei den anderen Kritikalitätsstufen kann durch eine Eskalation des AG (Kunden) die Klassifizierung erhöht werden, ab dem Zeitpunkt der neuen Klassifizierung auf die Stufe „Critical“ gelten die Zeiten für die Berechnung der Reaktions- bzw. Lösungszeiten. Zur Messung des Service Levels wird die Verfügbarkeit durch Monitoring Systeme des AN

<sup>2</sup> Abkürzung: GZ = Geschäftszeit

<sup>3</sup> Abkürzung: EGZ = erweiterte Geschäftszeit

<sup>4</sup> Abzüglich geplanter und angekündigter Wartungsfenster.

<sup>5</sup> Je Anruf wird ein pauschaltes Entgelt (siehe Pkt. 2) bei Anruffannahme durch den AN in Rechnung gestellt. Ein 24x7 SLA PIN-Code wird durch den AG benötigt. Die Einrichtung erfolgt optional und auf Anfrage.

<sup>6</sup> Sollte keine bekannte Rufnummer signalisiert werden, kann kein Rückrufservice durch den AN durchgeführt werden.

überwacht. Maßgeblich für die Überprüfung von Mängelansprüchen sind ausschließlich die Auswertungen des AN.

## 1.4 Pflichten des Kunden

Der AG stellt insbesondere sicher, dass:

- Sowohl die postalische als auch die elektronische Kontaktadresse immer aktuell ist.
- Sämtliche IT-Systeme über einem dem Kundenzweck/Einsatzgebiet angemessenen aufrechten Wartungs- und Service Level Vertrag mit dem jeweiligen Hersteller verfügen.
- Falls erforderlich, eine technische Ansprechperson welche für die Dauer der Bearbeitung des Geschäftsvorfall durch den AN benötigt wird zur Verfügung steht.
- Falls erforderlich, die entsprechenden Berechtigungen für die Mitarbeiter des AN eingerichtet sind sowie ein Fernzugriff mittels der IT-Systeme des AN möglich sind.
- Falls erforderlich, eine aktuelle IT-Dokumentation, allenfalls weitere Informationen welche für die Bearbeitung des Geschäftsvorfalls durch den AN erforderlich sind, bereitstehen.

## 2. Entgeltbestimmungen

Im nachfolgenden Bereich werden die jeweiligen einmaligen und monatlichen Entgelte im Hinblick auf das Service Level Agreement beschrieben.

Für alle SLA-Stufen gilt:

1. Ein Service Level kann pro Hauptproduktgruppe (z.B.: Internet, ...) inkl. darin enthaltenen Diensten bzw. Optionen ausgewählt werden.
2. Die vereinbarten Service Levels gelten als erfüllt, wenn die vereinbarten Schwellenwerte dieser Leistungsvereinbarungen im Messzeitraum vom AN (Provider) erreicht werden.
3. Die Kosten für das SLA berechnen sich auf der Summe der Hauptproduktgruppe inkl. darin enthaltenen Diensten bzw. Optionen.
4. Eine abweichende SLA-Stufenvergabe wird falls zutreffend in der jeweiligen Produktbestimmung (PB) oder der Leistungsbeschreibung (LB) unabhängig von diesem Service Level Agreement definiert.
5. Alle angegebenen Preise verstehen sich exkl. USt

### 2.1 Monatliche Entgelte SLA-Stufen

SLA-Stufe	Zuschlag	Mindestentgelt*
Basic	0,00%.	€ 0,00
Essential	5,00%.	€ 10,00
Advanced	15,00%	€ 20,00
Professional	25,00%	€ 25,00

Tabelle 1 – Übersicht monatliches Entgelt SLA-Variationen

Sollte sich die Summe je Hauptproduktgruppe abändern (z.B.: Hinzubuchen von weiteren Produktoptionen, Erhöhung der Kapazität, Wertsicherungsanpassung, usw.) wird der Zuschlag erneut berechnet und in das Verrechnungssystem eingetragen.

\* Falls der errechnete €-Betrag für den Zuschlag der jeweiligen SLA-Stufe das Mindestentgelt unterschreitet, wird das obige Mindestentgelt für die Fakturierung verwendet. Sollte der €-Betrag das Mindestentgelt übersteigen, wird der jeweilige errechnete Betrag verwendet.

### 2.2 Einmalige Entgelte

Produkte und Preise	Einheit	einmalig
<b>Einmalige Entgelte Zusatzoptionen</b>		
Anruf der 24x7 Störungshotline (SLA-Stufe: „Essential“ und „Advanced“)	€/Fall	35,00

Tabelle 2 – Übersicht einmalige Entgelte Zusatzoptionen

### 2.3 Sonstige einmaligen Entgelte

Produkte und Preise	Einheit	einmalig
<b>Sonstige einmaligen Entgelte</b>		
Terminversäumnis (*)	€/Fall	25,00

Tabelle 3 – Übersicht sonstige einmaligen Entgelte

(\*) Sollte der AG am vereinbarten Zeitpunkt bzw. Ort nicht persönlich oder virtuelle (Fernwartung) anzutreffen sein wird obiges Entgelt in Rechnung gestellt.

## 2.4 Finanzielle Gutschrift (Reaktionszeit, Verfügbarkeit)

Keine SLA-Gutschrift wird gewährt, wenn ein Service bzw. ein TK-Produkt des AN für einen bestimmten Zeitraum nicht verfügbar ist, sofern dies insgesamt oder zum Teil durch eine der folgenden Ursachen bedingt ist:

1. ein Ausfall von Ausstattung in den Räumlichkeiten des Kunden (falls diese nicht im Besitz des AN sind), des Kundenstandortes (etwa durch Stromausfall) oder von Ausstattung eines Anbieters des Kunden;
2. Naturkatastrophen, Terrorangriffe oder andere katastrophale Ereignisse; sowie weitere unter Punkt 1.2.5 genannte Vorkommnisse
3. ein Ausfall aufgrund von magnetischen/elektromagnetischen Interferenzen oder elektrischen Feldern;
4. jede fahrlässige Handlung oder Unterlassung des Kunden (oder von Mitarbeitenden, Vertretern oder Subunternehmern des Kunden), u.a.:
  - a. Verzögerungen bei der Lieferung notwendiger Ausstattung durch den Kunden;
  - b. Versäumnis, den AN zwecks Tests ausreichend Zugang zu den Einrichtungen zu gewähren;
  - c. Versäumnis, den Zugang zu den Räumlichkeiten des Kunden zu gewähren, wie es vernünftigerweise vom AN (oder ihren Vertretern) gefordert wird, um es dem AN zu ermöglichen, ihren Verpflichtungen hinsichtlich der Services nachzukommen;
  - d. Versäumnis, entsprechende Gegenmaßnahmen hinsichtlich der Services zu ergreifen, wie vom AN empfohlen, oder Hinderung des AN, diese selbst durchzuführen;
  - e. Versäumnis, Redundanzen zu nutzen, wie sie vom Service Level geboten werden; oder
5. Fahrlässigkeit des Kunden oder absichtliches Fehlverhalten, darunter auch das Versäumnis des Kunden, vereinbarte Verfahren zu befolgen.
6. alle geplanten Wartungszeiträume, wenn der Kunde darüber rechtzeitig informiert wurde, und Notfallwartungen, die dazu dienen, künftige Ausfallzeiten zu verhindern; oder
7. Abschaltung oder Aussetzung des Dienstes durch den AN nachdem der Kunde nicht vor Ablauf von 40 Tagen ab Rechnungsstellungsdatum bezahlt hat, trotz allenfalls durchgeführten Mahnlauf und offenem Saldo oder wegen anderer hinreichender Gründe.

Sofern der AN seinen vertraglichen Verpflichtungen nicht nachkommen kann, wird nach explizierter Geltungsmachung des Kunden eine Gutschrift gewährt. Nachfolgend wird die Berechnung, Höhe usw. definiert bzw. beschrieben.

### 2.4.1 Berechnung des Gutschriftenbetrages für die Nichteinhaltung der Reaktionszeit

Bei den SLA-Stufen „Advanced“ und „Professional“ wird bei Überschreitung der vereinbarten Reaktionszeit je Geschäftsfall auf expliziten schriftlichen Auftrag des AG die Berechnung der Höhe des Gutschriftenbetrages durchgeführt und in das Verrechnungssystem eingetragen. Nachfolgend wird die Berechnung im Detail beschrieben und definiert.

SLA-Stufe	Beschreibung der Berechnung	Einheit
Advanced	pro Stunde Verspätung werden 3,00% bzw. allenfalls maximal 30% des monatlichen Entgeltes der Hauptproduktgruppe (z.B.: Internet)	€/Fall
Professional	pro Stunde Verspätung werden 5,00% und allenfalls maximal 50% des monatlichen Entgeltes der Hauptproduktgruppe (z.B.: Internet)	€/Fall

Tabelle 4 – Übersicht Berechnung des Entschädigungsbetrages für die Nichteinhaltung der Reaktionszeit

Es erfolgt keine automatisierte Berechnung und Abrechnung gegenüber dem AG.

Der Entschädigungsbetrag wird in Form einer einmaligen Gutschrift für die nächsten Abrechnungsperiode angelegt.

## 2.5 Berechnung des Gutschriftenbetrages für die Nichteinhaltung der Verfügbarkeit

Bei den SLA-Stufen „Essential“, „Advanced“ und „Professional“ wird bei Unterschreitung der vereinbarten Verfügbarkeit je Geschäftsfall auf expliziten schriftlichen Auftrag die Berechnung der Höhe des Gutschriftenbetrages durchgeführt und in das Verrechnungssystem eingetragen.

SLA-Stufe	Beschreibung der Berechnung	Einheit
Essential	pro 0,5% Unterschreitung der Verfügbarkeit wird 1,00% bzw. allenfalls maximal 50% des monatlichen Entgeltes der Hauptproduktgruppe (z.B.: Internet)	€/Fall
Advanced	pro 0,2% Unterschreitung der Verfügbarkeit wird 3,00% bzw. allenfalls maximal 50% des monatlichen Entgeltes der Hauptproduktgruppe (z.B.: Internet)	€/Fall
Professional	pro 0,5% Unterschreitung der Verfügbarkeit wird 1,00% bzw. allenfalls maximal 50% des monatlichen Entgeltes der Hauptproduktgruppe (z.B.: Internet)	€/Fall

Tabelle 5 – Übersicht Berechnung des Entschädigungsbetrages für die Nichteinhaltung der Reaktionszeit

Es erfolgt keine automatisierte Berechnung und Abrechnung gegenüber dem AG.

Der Gutschriftenbetrag wird in Form einer einmaligen Gutschrift für die nächsten Abrechnungsperiode angelegt.

## **2.6 Wertsicherung**

Der AN ist bei Änderungen des Verbraucherpreisindexes (Indexbasis: Jahres-VPI 2020=100) wie von der Statistik Austria veröffentlicht, im Falle einer Steigerung berechtigt und im Falle einer Senkung verpflichtet, fixe monatliche Entgelte, in jenem Verhältnis anzupassen, in dem sich der Jahres-VPI für das letzte Kalenderjahr vor der Anpassung gegenüber dem Jahres-VPI für das vorletzte Kalenderjahr vor der Anpassung geändert hat. (Sollte der VPI nicht mehr veröffentlicht werden, so tritt der dann amtlich festgelegte Nachfolgeindex an dessen Stelle.) Dabei bleiben Schwankungen des Jahres-VPI gegenüber der Indexbasis nach oben oder unten unter 1% unberücksichtigt (Schwankungsraum). Sobald hingegen der Schwankungsraum durch eine oder mehrere aufeinanderfolgende Schwankungen des Jahres-VPI über- bzw. unterschritten wird, ist die gesamte Änderung in voller Höhe maßgeblich.

Der hieraus resultierende, außerhalb des Schwankungsraumes liegende Wert bildet die Grundlage für eine zulässige Entgelterhöhung bzw. für die gebotene Entgeltreduktion; gleichzeitig stellt er die neue Indexbasis für zukünftige Anpassungen dar und damit auch die neue Bezugsgröße für den Schwankungsraum. Eine daraus ableitbare Entgelterhöhung kann jeweils nur mit einem Datum ab 1. April bis 31. Dezember jenes Kalenderjahres erfolgen, welches auf jenes Kalenderjahr folgt, für welches sich die Indexbasis geändert hat; eine daraus abzuleitende Entgeltreduktion muss jeweils mit 1. April jenes Kalenderjahres erfolgen, welches auf jenes Kalenderjahr folgt, für welches sich die Indexbasis geändert hat. Erstmalig kann bzw. muss gegebenenfalls eine solche Anpassung in dem auf das Zustandekommen (bzw. die einvernehmliche Verlängerung) des Vertragsverhältnisses folgenden Kalenderjahr vorgenommen werden. Soweit sich aufgrund der Bestimmungen dieses Punktes eine Verpflichtung für den AN zur Entgeltreduktion ergäbe, verringert sich diese Verpflichtung in jenem beträchtlichen Ausmaß, in der der AN zuvor aufgrund besagter Bestimmungen zu einer Entgelterhöhung berechtigt gewesen wäre, ohne von diesem Recht Gebrauch gemacht zu haben. Über die Vornahme einer solchen Entgeltanpassung wird der Kunde samt den zu ihr Anlass gebenden Umständen in geeigneter Weise (zum Beispiel durch Rechnungsaufdruck) in der der Entgeltänderung vorangehenden Rechnungsperiode informiert.

## **2.7 Preiskalkulation**

Alle Entgelte sind bzw. werden kostenbasierend kalkuliert. Preisanpassungen werden dem Kunden offen und schriftlich kommuniziert. Nicht angeführte bzw. individuell anfragte Dienstleistungen bzw. Waren werden auf Anfrage angeboten.

### **3. Abbildungsverzeichnis**

Tabelle 1 – Übersicht monatliches Entgelt SLA-Variationen .....	12
Tabelle 2 – Übersicht einmalige Entgelte Zusatzoptionen .....	12
Tabelle 3 – Übersicht sonstige einmaligen Entgelte .....	12
Tabelle 4 – Übersicht Berechnung des Entschädigungsbetrages für die Nichteinhaltung der Reaktionszeit ....	13
Tabelle 5 – Übersicht Berechnung des Entschädigungsbetrages für die Nichteinhaltung der Reaktionszeit ....	14