

# Service-Level-Agreement für die Überlassung von Mietleitungen der TIWAG-Tiroler Wasserkraft AG

(SLA Mietleitungen)

Version: 12.06.2008

## 1. Geltungsbereich

Dieses Dokument definiert die Leistungsvereinbarung zwischen dem Kunden und TIWAG in Bezug auf die Betriebsführung einer durch TIWAG zur Verfügung gestellten Mietleitung. Das Service Level Agreement gilt jeweils auf die einzelne Mietleitung.

## 2. Begriffsbestimmung

Alle in diesem Dokument angewendeten Abkürzungen und Begriffe entsprechen §1.4 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Mietleitungen der TIWAG-Tiroler Wasserkraft AG i.d.g.F.

Darüber hinaus werden zur Festlegung des Service-Level Begriffe folgende eingeführt.

### 2.1 Störung

Eine Störung besteht, wenn die Datenübertragung über eine Mietleitung mit der vereinbarten Datenrate oder der zugesicherten Übertragungsqualität (Bitfehler) gemäß der „LB Mietleitungen“ nicht möglich ist.

### 2.2 Netzstörung

Eine Netzstörung ist eine Störung einer Mietleitung, die durch TIWAG zu vertreten ist. Eine Störung kann nur dann eine Netzstörung sein, wenn deren Ursache zwischen den beiden Netzabschlusspunkten und somit innerhalb des Kommunikationsnetzes der TIWAG liegt. Darin inkludiert ist auch eine Störung der Anschalteinrichtung bis hin zu deren Übergabeschnittstelle, nicht jedoch des kundenseitig daran angeschlossenen Kabels.

Folgende Störungen gelten nicht als Netzstörungen:

- Störungen, die durch Probleme in der Stromversorgung der Anschalteinrichtung entstehen (zB Stromausfall)
- Störungen, die durch höhere Gewalt (alle nicht vorhersehbaren und unabwendbaren Ereignisse außergewöhnlicher Natur), außergewöhnliche Witterungsverhältnisse oder Arbeitskämpfe entstehen
- Störungen, die durch den Kunden selbst zu vertreten sind
- Störungen, die während vereinbarter Wartungsfenster bestehen
- Störungen, die während der Erfüllung von durch den Kunden bestellten Veränderungen bestehen

### 2.3 Wartungsfenster

Wartungsfenster sind definierte Zeiträume, in welchen TIWAG Wartungs- und Anpassungsmaßnahmen am Kommunikationsnetz (inkl. der Anschalteinrichtungen) vornehmen kann, ohne dass während dieser Zeiträume eventuell bestehende Störungen als Netzstörung gelten.

### 2.4 Entstörzeitraum

Der Entstörzeitraum ist jener Zeitraum, in dem TIWAG Meldungen von Netzstörungen entgegennimmt und die Durchführung von Maßnahmen zur Behebung von Netzstörungen zusichert.

### 2.5 Entstörzeit

Die Entstörzeit ist jene Zeit innerhalb des Entstörzeitraumes, in der eine Netzstörung einer Mietleitung besteht, die zwischen einer gültigen Meldung der Netzstörung durch den Kunden bis zu Behebung der Netzstörung der Mietleitung vergeht. Eine Netzstörung gilt als behoben, sobald TIWAG die Gutmeldung an den Kunden übermittelt.

Sollten im Rahmen der Behebung von Netzstörungen Zeitverzögerungen entstehen, die nicht im Verantwortungsbereich der TIWAG liegen (zB Fehlen von Zutrittsberechtigungen), so werden diese aus der Entstörzeit herausgerechnet.



## 2.6 Berechnungszeitraum

Der Berechnungszeitraum ist jeweils ein Kalendermonat. Es werden nur jene Berechnungszeiträume herangezogen, in denen die Leistungserbringung vom 1. bis zum letzten Tag des entsprechend Kalendermonats vereinbart wurde. Eine Aufsummierung verschiedener Berechnungszeiträume ist nicht zulässig.

## 2.7 Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit einer Mietleitung ergibt sich wie folgt:  $V = (1 - E / B) * 100\%$

V ... Verfügbarkeit der Mietleitung im Berechnungszeitraum

E ... Summe der Entstörzeiten im Berechnungszeitraum für die entsprechende Mietleitung

B ... Berechnungszeitraum

Zeiten werden auf ganze Minuten abgerundet. Die Verfügbarkeit wird auf ganze 0,1 Prozentpunkte aufgerundet.

## 3. Service-Klassen

Je Mietleitung kann eine der folgenden Service-Klassen vereinbart werden. Die Service-Klasse „Standard“ ist standardmäßig im Leistungsumfang enthalten. Die Service-Klasse „Top“ kann im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten vom Kunden gegen Entgelt im Zuge der Bestellung der Mietleitung bezogen werden. Die Preise sind den „EB Mietleitungen“ zu entnehmen.

	Standard	Top
Entstörzeitraum	7*24	7*24
Min. Verfügbarkeit	99%	99,8%

## 4. Wartungsfenster

Zur Wartung des Kommunikationsnetzes der TIWAG wird vereinbart, dass TIWAG Wartungsfenster definieren kann, in denen Störungen grundsätzlich nicht als Netzstörungen gelten.

TIWAG kann jeweils täglich in der Nacht zwischen 22:00 und 06:00 Uhr ein Wartungsfenster definieren, sofern dieses mindestens zehn Werktage außer Samstag im Vorhinein per FAX oder E-Mail angekündigt wurde. Dabei wird der Kunde über Zeitpunkt, voraussichtliche Dauer und Art/Umfang der erwarteten Störung informiert. In Absprache mit dem Kunden können auch Wartungsfenster in anderen Zeiträumen vereinbart werden.

## 5. Nachweise

### 5.1 Einhaltung der Verfügbarkeit

Sollte die Verfügbarkeit aus Sicht des Kunden unterschritten sein, so kann dies der Kunde binnen 6 Wochen ab Ende des Berechnungszeitraumes reklamieren. TIWAG wird binnen 4 Wochen dazu Stellung nehmen.

