



wörgl **WEB**
BUSINESS



wörglWEB.SLA

Service Level Agreement

Service Level Agreement Business

	SLA Business BRONZE	SLA Business SILBER	SLA Business GOLD
Hotline 050 63 00 63	Montag – Freitag 07.00 – 20.00	Montag – Samstag 07.00 – 20.00	24 7
Garantierte Verfügbarkeit	99,40%	99,40%	99,60%
Störungsannahme	Montag – Freitag 07.00 – 20.00	Montag – Samstag 07.00 – 20.00	24 7
Reaktionszeiten	Montag – Freitag 06.00 – 22.00 max. 5 Stunden	Montag – Samstag 06.00 – 22.00 max. 3 Stunden	24 7 max. 2 Stunden
Störungsbehebung	Montag – Freitag 06.00 – 22.00	Montag – Samstag 06.00 – 22.00	24 7
	Samstag, Sonn- und Feiertag erst am nächsten Werktag	Sonn- und Feiertag erst am nächsten Werktag	
Preis monatlich	inklusive	15% des Nettopreises mind. € 10	20% des Nettopreises mind. € 20

Businesskunden erhalten einen eigenen PIN-Code, dieser wird durch das automatische Telefonsystem abgefragt und validiert. Nach erfolgreicher Überprüfung wird der Anrufer zum Support gemäß der SLA-Variante verbunden.

Garantierte Verfügbarkeit

Die Messperiode beträgt ein Jahr, beginnend mit dem Datum der ersten Dienstbereitstellung und wiederholt sich jeweils beginnend mit dem Jahrestag der ersten Dienstbereitstellung. Die Verfügbarkeit wird wie folgt berechnet:

$$\text{Verfügbarkeit (\%)} = \frac{\text{Messperiode} - \text{Ausfallzeit}}{\text{Messperiode}} \times 100$$

Monitoring am Backbone

Die Stadtwerke Wörgl GmbH überwacht ihr Netz 24 Stunden pro Tag, 7 Tage pro Woche, das ganze Jahr über. Der Dienst ist verfügbar, wenn das Übertragen von Daten zwischen dem Netzabschlusspunkt und dem Stadtwerke Wörgl-Netz möglich ist. Unter Stadtwerke-Wörgl-Netzabschlusspunkt versteht man die Schnittstelle zwischen den technischen Einrichtungen von der Stadtwerken Wörgl GmbH beim Kunden und der Kommunikationsanlage des Kunden. Allfällige Verbindungsleitungen zwischen dem Stadtwerke-Wörgl-Netzabschlusspunkt und der Kommunikationsanlage des Kunden liegen ausschließlich im Verantwortungsbereich des Kunden.

Informationen über Festnetz-Internetzugangsdienste

Lt. Verordnung (EU) 2015/2120 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Maßnahmen zum Zugang zum offenen Internet.

Information zur Haftung der Stadtwerke Wörgl GmbH

Haftungsausschluss und -beschränkungen sowie Verpflichtungen des Kunden finden sich in den aktuell gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Information zu Netzwerkmanagement, Qualität und Dienstkategorien

Die Stadtwerke Wörgl GmbH ist laufend damit befasst, die Qualität ihre Netze zu verbessern und führt diesbezüglich auch Verkehrsmanagementmaßnahmen durch, die auf objektiv unterschiedlichen technischen Anforderungen an die Dienstqualität bestimmter Datenverkehrskategorien beruhen.

Alle übertragenen Daten werden Prioritätsklassen zugeteilt (durch Auswertung des PCP-Feldes im Layer 2 gem. Standard IEEE 802.1p, siehe auch https://de.wikipedia.org/wiki/IEEE_802.1p), die bei eingeschränkter Kapazität sicherstellen, dass Dienstkategorien, die möglichst in Echtzeit übertragen werden sollen (z.B. Sprache oder Videostreaming),

gegenüber anderen Dienstekategorien, bei denen leichte Verzögerungen in der Übermittlung keine Funktions- oder Qualitätsbeeinträchtigung darstellen (z.B. E-Mail oder der Aufbau einer Webpage), bevorzugt transportiert werden. Bei ausreichend vorhandenen Transportkapazitäten ergeben sich keine Unterschiede in der Behandlung der Daten. Davon ausgenommen sind Verkehrsmanagementmaßnahmen zum Schutz der Integrität und Sicherheit des Netzes, beispielsweise zur Reaktion auf oder Vorbeugung gegen Cyberangriffe.

Störungsbehebung und Wartung

Störungshotline

SLA Business 050 63 00 63 (PIN-Code erforderlich)

E-Mail support-biz@woerglweb.at

Wartungsfenster

Wartungsarbeiten werden grundsätzlich angekündigt und nach Möglichkeit innerhalb der Standardwartungsfenster durchgeführt, d.h. jeweils zwischen Donnerstag, 22.00 Uhr und Freitag, 06.00 Uhr, **ausgenommen bei Gefahr in Verzug**.

Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden und der Bestätigung der Störungsannahme durch das für die Störungsbehebung verantwortliche Team der Stadtwerke Wörgl GmbH.

Die Bestätigung der Störungsannahme erfolgt telefonisch oder auf elektronischem Weg.

Kann eine Bestätigung der Störungsannahme aus Gründen, die nicht von der Stadtwerke Wörgl GmbH zu vertreten sind, nicht erfolgen, gilt dies als Fremdverzögerung. Nach der Bestätigung der Störungsannahme wird unverzüglich mit der Störungseingrenzung begonnen.

Entstörzeit

Als Entstörzeit gilt der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden und dem Abschluss der Störungsbehebung, welcher durch die Gutmeldung an den Kunden bestätigt wird.

Eventuelle Verzögerungszeiten bei der Entstörung, die nicht durch die Stadtwerke Wörgl GmbH verursacht werden, sind in der Entstörungszeit nicht berücksichtigt und gelten als Fremdverzögerung.

Einsatz von Servicetechnikern

Die Behebung von Fehlern und Störungen, welche durch Kunden oder deren Equipment verursacht wurden, wird verrechnet. Sollte sich herausstellen, dass die Störung im Einflussbereich der Stadtwerke Wörgl GmbH liegt, werden in diesem Fall Einsätze der Servicetechniker durch die Stadtwerke Wörgl GmbH übernommen. Die Einsätze werden zum nächstmöglichen freien Zeitpunkt terminisiert. Der Kunde hat an der Störungsbeseitigung mitzuwirken.

Ermittlung der Entstörzeiten sowie der Zeiträume, zu denen der Dienst nicht verfügbar ist

Bei der Ermittlung bleiben Zeiträume, zu denen der Dienst aufgrund folgender Ursachen nicht verfügbar ist, unberücksichtigt:

- » Vom Kunden zu vertretende Störungen bzw. Verzögerungen
- » Höhere Gewalt
- » Angekündigte Wartungsarbeiten bzw. Wartungsarbeiten während der Standardwartungsfenster
- » Störungen, die aufgrund mangelnder Information durch den Kunden bzw. Zutrittsbeschränkungen nicht beseitigt werden können
- » Störungen, die durch externe Dritte verursacht werden
- » Notwendige Verlegungen oder Änderungen von Spezifikationen aufgrund behördlicher Auflagen oder Genehmigungen
- » Beschädigung durch Dritte (z.B. Kabelbruch)
- » Ausfall der Stromversorgung des Gebäudes

Zeiten außerhalb der Erreichbarkeit der Supporthotline unterbrechen die angeführten Reaktions- und Entstörungszeiten.



stadtwerke **WÖRGL**

Stadtwerke Wörgl GmbH

Zauberwinklweg 2a | 6300 Wörgl
T 050 63 0030 | F 050 63 003799
stadtwerke@woergl.at | stww.at

Inhalt & Gestaltung: Stadtwerke Wörgl GmbH
Änderungen & Satzfehler vorbehalten
Foto: Atelier Hohlrieder
Stand: Februar 2021