



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

2.1 Störung

Eine Störung besteht, wenn die Datenübertragung über eine Mietleitung mit der vereinbarten Datenrate oder der zugesicherten Übertragungsqualität (Frame Loss Ratio) 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 vom Kunden beigestellte Infrastruktur, Fehlen von Zutrittsberechtigungen), so werden diese aus der Entstörzeit herausgerechnet.

3. Entstörzeitraum und Entstörzeit

Je Mietleitung gilt ein Entstörzeitraum von 7*24 (7 Tage in der Woche / rund um die Uhr) mit einer maximalen Entstörzeit von 8 Stunden pro Störung als vereinbart. TIWAG betreibt zur Abdeckung des Entstörzeitraums außerhalb der Normalarbeitszeit eine Rufbereitschaft.

Die zugesagte Entstörzeit gilt nicht für Störungen an der Glasfaserinfrastruktur. Diese wird TIWAG nach betrieblichem Vermögen so rasch wie möglich beheben, wobei die Behebung von etwaig ebenfalls bestehenden energiewirtschaftlichen Störungen Vorrang hat.

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 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 kurzfristig auch Wartungsfenster vereinbart werden.

5. Nachweise

5.1 Einhaltung der Verfügbarkeit

Sollte der zugesagte Service Level aus Sicht des Kunden unterschritten sein, so kann dies der Kunde binnen 6 Wochen ab Eintreten der Störung reklamieren. TIWAG wird binnen 4 Wochen dazu Stellung nehmen.