

Service Level Agreement (SLA) Förde-Flat Business

Die Stadtwerke Flensburg (SWFL) beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Telekommunikationseinrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

Soweit mit dem Kunden nichts Abweichendes vereinbart wurde, gilt das Service Level Agreement Standard (SLA Standard) für Geschäftskunden.

Förde-Flat Business	SLA Standard	SLA Profi
Störungszeit Beginn	Öffnung eines Störungstickets	
Störungszeit Ende	Schließung eines Störungstickets	
Störungsannahme	Mo. - Fr. 07 Uhr - 22 Uhr	24/7
Meldung an	Tel.: 0461 487-4466	Rufnummer gemäß Auftragsbestätigung
Reaktionszeit während der Arbeitszeit Mo. - Do. 07 - 16 Uhr, Fr. 07 - 12 Uhr	4 Stunden	2 Stunden
Reaktionszeit während der Nebenzeit	keine	4 Stunden
Antritt vor Ort	innerhalb der Arbeitszeit Mo. - Fr. 08 - 18 Uhr	24/7
Wartungsfenster	nicht definiert	22 - 07 Uhr
Kundeninformation bei Wartungsfenster	keine	per E-Mail
Verfügbarkeit	99,00 %	99,50 %
Maximale Entstörungszeit pro Störungsereignis	24 Stunden	8 Stunden
Öffnung eines Störungstickets	Störungsmeldung durch den Kunden	

Erklärungen zum Service Level im Einzelnen

1. Störung

Als Störung wird der Ausfall der SWFL Anbindung verstanden. Die Dauer der Störung (Ausfallzeit) beginnt mit der Öffnung eines Störungstickets durch den Kunden und endet mit der Schließung eines Störungstickets.

2. Störungsticket

Jeder Kontakt mit dem Kunden wird aufgezeichnet. Sobald ein Ereignis als Störung identifiziert ist, wird ein Störungsticket erstellt. Alle Störungen werden laufend überwacht und alle mit der Störung zusammenhängenden Maßnahmen werden im Störungsticket dokumentiert. Das Störungsticket wird geschlossen, sobald die Störung beseitigt ist.

3. Reaktionszeit

SWFL teilt bei entsprechender Aufforderung des Kunden bei Störungsmeldung innerhalb der Reaktionszeit ein erstes Zwischenergebnis zum Status der gemeldeten Störung mit, sofern eine Rückrufnummer angegeben wurde.

4. Wartungsfenster

SWFL kann Dienste während der Wartungsfenster unterbrechen, wenn es betrieblich oder technisch notwendig ist. Angekündigte Wartungsfenster sind keine Ausfallzeiten.

5. Maximale Entstörzeit pro Störungsereignis

SWFL beseitigt die Störung innerhalb der maximalen Entstörzeit je Störungsereignis nach Öffnung eines Störungstickets.

6. Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit definiert die mittlere Verfügbarkeit im Jahresmittel. Die Messung der Ausfallzeit erfolgt aufgrund des Störungstickets an SWFL.

7. Berechnung der Verfügbarkeit:

Verfügbarkeit in % = $(8760 \text{ Std.} - \Sigma \text{ der Ausfallzeiten}) \times 100 / 8760 \text{ Std.}$
Die Messgenauigkeit der Ausfallzeiten beträgt Stunden und Minuten. In der Verfügbarkeitsrechnung werden Ausfallzeiten, die nicht durch SWFL zu vertreten sind, nicht berücksichtigt. Das sind z. B.:

- Ausfälle/Störungen bedingt durch höhere Gewalt
- Kunde wünscht ausdrücklich keine Störungsbehebung vor Ort
- Anlageräumlichkeiten des Kunden sind für die Störungsbehebung vor Ort nicht zugänglich
- Aufgrund von SWFL oder vom Kunden geplanter und gegenseitig vereinbarter Unterbrechungen, z. B. für Wartungsarbeiten
- Aufgrund von Störungen durch unbefugte Eingriffe des Kunden oder von Drittpersonen an den Ausrüstungen des Netzbetreibers
- Aufgrund von Störungen an den Hausinstallationen (z. B. Inhausverkabelung), Stromversorgungsanlagen oder an Kundenausrüstungen