

VERFÜGBARKEIT

Die garantierte Verfügbarkeit der Leistung beträgt 99,5%, berechnet über einen Zeitraum von drei Kalendermonaten. Drei Kalendermonate entsprechen im Mittel 2.190 Stunden. Die tatsächliche Verfügbarkeit ist wie folgt definiert:

$$\text{Verfügbarkeit \%} = \frac{2.190(\text{h}) - \text{Ausfallzeit (h)}}{2.190 (\text{h})} \times 100$$

Nicht zur Ausfallzeit zählen: Höhere Gewalt, angekündigte Wartungsarbeiten, Verzögerungen durch unterlassene Handlungen des Kunden (Mitwirkungspflichten, z.B. Bereitstellung notwendiger Informationen, Zugang zu den Kunden-Räumlichkeiten), Fehler in der Inhouse-Verkabelung oder Stromversorgung des Kunden sowie unbefugte Veränderungen / Eingriffe an den durch TKRZ bereitgestellten Geräten.

STÖRUNGEN

	SLA Standard	SLA Plus
Verfügbarkeit	99,5% über einen Zeitraum von drei Monaten	
Störungsannahme	24 Stunden / 365 Tage	
Bearbeitung von Störungen	Während der Geschäftszeit	24 Stunden / 365 Tage
Reaktionszeit während der Geschäftszeit	Innerhalb von max. 4 Stunden	Innerhalb von max. 2 Stunden
Reaktionszeit außerhalb der Geschäftszeit	Am nächsten Arbeitstag innerhalb von max. 4 Stunden nach Beginn der Geschäftszeit	Innerhalb von max. 4 Stunden
Techniker-Einsatz vor Ort	Während der Geschäftszeit	24 Stunden / 365 Tage
Garantierte Entstörzeit	Nur mit gesonderter Kundenvereinbarung	
Benachrichtigungen per TKRZ-Infosystem	Inklusive	
Preis	Kostenlos enthalten in allen Business-Produkten	99,00 € / Monat, buchbar für alle Business-Produkte

Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

STÖRUNGEN

Als Störung gilt der vollständige Ausfall eines Dienstes. Einschränkungen bei z.B. der Performance oder einer Verminderung der zugesicherten Übertragungsleistung sind nicht als Störung im Sinne der vereinbarten SLAs zu verstehen. Bei der Bereitstellung einer redundanten Anbindung gilt nur der gleichzeitige Ausfall beider Anbindungen als Störung. Die Entstörzeit berechnet sich von der qualifizierten Meldung einer Störung durch den Kunden bis zur Beseitigung der Störung durch TKRZ. Fällt die Störung in einen Zeitraum außerhalb der Geschäftszeit der TKRZ, ist dieser von der Berechnung der Ausfallzeit ausgenommen, sofern der Kunde nicht die kostenpflichtige Option SLA Plus gebucht hat. Störungen können per E-Mail oder telefonisch gemeldet werden. Außerhalb der Geschäftszeiten sind Störungen grundsätzlich telefonisch zu melden.

REAKTIONSZEIT

Nach Eingang der Störmeldung durch den Kunden wird TKRZ eine erste Analyse vornehmen und umgehend, spätestens jedoch nach Ablauf der vereinbarten Reaktionszeit, eine qualifizierte Zwischeninformation an den Kunden geben.

ENTSTÖRZEIT

TKRZ wird gemeldete Störungen stets schnellstmöglich beheben. Eine garantierte Entstörzeit ist nicht Bestandteil dieses Service Level Agreements, kann jedoch für bestimmte Produkte gesondert vereinbart werden.

WARTUNGSARBEITEN

TKRZ führt zur Sicherstellung der Service-Qualität regelmäßig Wartungen durch, bei denen die bereitgestellten Dienste unterbrochen werden können. Die Durchführung dieser Arbeiten erfolgt in der Regel in den Nachtstunden zwischen 22.00 Uhr und 04.00 Uhr. Sofern der Kunde im TKRZ-Infosystem registriert ist, erfolgt mindestens 14 Tage vor dem Termin eine Ankündigung der Wartungsarbeiten per E-Mail. Hiervon ausgenommen sind dringende Arbeiten zur Verhinderung von Störungen bzw. Abwehr von Gefahren (Notfallwartungen). Der Kunde hat keinen Anspruch auf eine Verschiebung oder Aussetzung der Wartungsarbeiten.

MONITORING

TKRZ betreibt ein umfangreiches System zur Überwachung des Netzes und der daran angeschlossenen Systeme.

HELPDESK

Alle Meldungen und relevanten Informationen werden in einem Ticket-System erfasst. Bei Bedarf erhält der Kunde Zwischeninformationen über den Fortschritt der Entstörung.

TKRZ-INFOSYSTEM

Über das TKRZ-Infosystem erhalten Kunden automatisiert Informationen zu Wartungen und Störungen. Die Teilnahme an diesem Dienst ist kostenlos und erfordert eine einmalige Registrierung. Vor geplanten Arbeiten erhalten die Teilnehmer eine E-Mail mit einer Vorlaufzeit von mindestens 14 Tagen. Im Falle einer Groß-Störung versenden wir zusätzlich SMS-Nachrichten mit den wichtigsten Informationen. Der Betrieb des TKRZ-Infosystems erfolgt unabhängig von der eigenen Infrastruktur, um die Verfügbarkeit auch bei Störungen zu gewährleisten. Durch die Verwendung von SMS erreichen wir diese Abkopplung von den regulären Kommunikationswegen auch auf Kundenseite.

GESCHÄFTSZEIT

Die Geschäftszeit beginnt werktäglich (Montag-Freitag) um 08.00 Uhr und endet um 17.00 Uhr. Es gelten die gesetzlichen Feiertage in NRW.

KONTAKTDATEN BEI STÖRUNGEN – TKRZ HELPDESK

Telefon +49 2572 202 400

E-Mail helpdesk@tkrz.de

KONTAKTDATEN BEI ESKALATIONEN

1. Eskalationsstufe

Technischer Vertrieb

Dennis Braun

Tel. +49 2572 202 426

Mobil +49 172 2741906

dennis.braun@tkrz.de

2. Eskalationsstufe

Technischer Leiter

Christoph Stegemann

Tel. +49 2572 202 404

Mobil +49 170 63 21 609

christoph.stegemann@tkrz.de

3. Eskalationsstufe

Geschäftsführer

Jürgen B. Schmidt

Tel. +49 2572 202 110

Mobil +49 173 707 2211

j.schmidt@stadtwerke-emsdetten.de

Gültigkeit: Die dargestellten Service-Level gelten ab dem 01.01.2019.