

Service-Level- Agreement Standard

wittenberg-net GmbH
Lucas-Cranach-Str. 22
06886 Lutherstadt Wittenberg



Wittenberg NET
Telekommunikation



1. Einführung

Mit Hilfe des Service-Level-Agreements schließen die wittenberg-net GmbH und der Kunde eine Übereinkunft, in der vertragliche Vereinbarungen zur Qualität, der Bereitstellung, der Leistungen und der Entstörung, spezifiziert werden. Details der Leistungsbeschreibung sind der Anlage (Tabelle 1) zu entnehmen.

2. Bereitstellungen

Bereitstellungstermine können vom Kunden bei der Bestellung als Wunschtermin angegeben werden. Lässt sich der Wunsch technisch unter Berücksichtigung vorgegebener Fristen realisieren, kommt die wittenberg-net GmbH dem Wunsch gerne nach. Verbindlich ist jedoch der dem Kunden durch die wittenberg-net GmbH mit der Auftragsbestätigung mitgeteilte Bereitstellungsstermin. Für eine Terminverschiebung ist unsere Kundenservice Hotline erreichbar.

3. Entstörung

3.1. Definitionen

Eine Störung ist ein Ereignis, das nicht zum standardmäßigen Betrieb gehört und eine Unterbrechung oder Minderung der Dienstqualität verursacht. Die Reaktionszeit wird als Zeitspanne zwischen der Annahme einer Störungsmeldung des Kunden und dem Beginn der Entstörungsbearbeitung durch die wittenberg-net GmbH definiert.

Die Störungsbehebungszeit (TW) berechnet sich aus den Zeitpunkten der Störungsannahme (TE [Ticketeröffnung]) und der Störungsfertigmeldung (TF [Fertigmeldung]), abzüglich der dokumentierten Pausierungszeiten (PK [Pausierung Kunde]):

Störungsbehebungszeit TW = TF + TE - PK [hh:mm]

Pausierungszeiten resultieren aus zwischen dem Kunden und der wittenberg-net GmbH einvernehmlich abgestimmten Entstörungspausen oder durch vom Kunden zu vertretende Ver- oder Behinderungen der Störungsbehebung, wie:

- Kunde ist für Rückfragen nicht erreichbar, die für die Fortsetzung der Entstörung dringend notwendig sind,
- Kunde (oder alternativer Ansprechpartner vor Ort) ist für Arbeiten des Servicetechnikers am Kundenstandort nicht anzutreffen,
- sonstige durch den Kunden zu vertretende Wartezeiten.



Zudem resultieren Pausierungszeiten aus zwischen zum Netzbetrieb gehörenden Dritten und der wittenberg-net GmbH zu vertretende Ver- oder Behinderungen der Störungsbehebung, wie:

- Hersteller und Lieferanten oder Dienstleister, deren Lieferung/Leistung zur Störungsbehebung erforderlich sind,
- Störungen, die ausschließlich von Dritten zu vertreten sind, insbesondere weil sie durch von Dritten angemieteten Übertragungswege auftreten
-

Pausierungszeiten im Sinne dieses Punktes sind ebenfalls Unterbrechungen aufgrund höherer Gewalt, hoheitlicher Maßnahmen, Streik, Aussperrungen Dritter und Aufruhr, solange die Leistungserbringung durch die wittenberg-net GmbH hierdurch verzögert wird. Weiterhin gelten Pausierungszeiten, die entweder auf bindender Grundlage, gesetzlicher Grundlage oder behördlicher Anordnung beruhen, insbesondere bei Umverlegungsmaßnahmen der Leitungsstrecke durch Verkehrsprojekte für Straßen-, Schienen-, Luftverkehr, Schifffahrt und allgemeinen Baumaßnahmen.

Es werden nur Störungen berücksichtigt, deren Ursachen durch die wittenberg-net GmbH zu vertreten sind. Die wittenberg-net GmbH beseitigt die Störung innerhalb von 48 Stunden nach der Annahme der Störungsmeldung.

Der Lauf der Entstörungsfrist ist an Samstagen, Sonntagen und gesetzlichen Feiertagen in Sachsen-Anhalt gehemmt. Die Störung gilt innerhalb dieser Frist als beseitigt, wenn mindestens 80 % aller Übertragungswege desselben Typs wieder genutzt werden können.

3.2. Störungsannahme

Störungen können bei der wittenberg-net GmbH, wie anhand der Eskalationstabelle Anlage (Tabelle 2) ersichtlich, aufgegeben werden. Die Ticketeröffnung erfolgt unverzüglich nach Annahme der Störungsmeldung. Anlage (Tabelle 1)

3.3. Zwischenmeldung

Die wittenberg-net GmbH informiert den Kunden während der Störungssuche und -beseitigung über getroffene Wiederherstellungsmaßnahmen und Statusänderungen der Störung sofern ab der Störungsannahme ein Zeitrahmen von 24 h überschritten wird. Anlage (Tabelle 1)

3.4. Entstörung und Störungsfertigmeldung

Die wittenberg-net GmbH benachrichtigt den Kunden über die Entstörung des Anschlusses. Anlage (Tabelle 1)



4. Verfügbarkeit

Die wittenberg-net GmbH überlässt dem Kunden das jeweilige Produkt mit einer Mindestverfügbarkeit. Anlage (Tabelle 1)

4.1. Berechnung der Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit in Prozent errechnet sich aus der Gesamtzahl der Minuten eines Betriebsjahres (Zeitraum von 365 Tagen ab dem Tag der Bereitstellung) abzüglich der Anzahl der Minuten des Betriebsjahres, während der das Produkt nicht verfügbar ist, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten des Betriebsjahres multipliziert mit 100. Bei der Berechnung von Verfügbarkeiten werden geplante Betriebsunterbrechungen (Wartungsmaßnahmen) gemäß Ziffer 4.2 nicht berücksichtigt. Ebenso unberücksichtigt bleiben Ausfälle und Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen.

4.2. Geplante Betriebsunterbrechungen

Planbare Aktivitäten im Netz der wittenberg-net GmbH finden möglichst zwischen 22:00 Uhr und 06:00 Uhr („Wartungsfenster“) statt. Geplante Außerbetriebnahmen zum Monats- oder Quartalsende werden nach Möglichkeit vermieden.

5. Technikereinsatz vor Ort

Ist der Besuch eines Servicetechnikers erforderlich, vereinbart die wittenberg-net GmbH mit dem Kunden einen Termin. Können zum vereinbarten Termin die notwendigen Arbeiten des Servicetechnikers aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht ausgeführt werden, vereinbart die wittenberg-net GmbH mit dem Kunden einen neuen Termin. Die wittenberg-net GmbH ist berechtigt, dem Kunden die hierdurch veranlassten Mehrkosten in Rechnung zu stellen. Die entstandene Zeitverzögerung geht bei der Ermittlung der Bereitstellungs- und Wiederherstellungszeiten nicht zu Lasten der wittenberg-net GmbH. Vor-Ort-Einsätze für Störungen, deren Ursachen durch den Kunden zu vertreten sind (Bedienfehler, Stromausfall beim Kunden, defekte Kundenanlage etc.), werden in Rechnung gestellt.

6. Vertragsstrafen

6.1. Vertragsstrafen bei Bereitstellung

Bei der Überschreitung des vereinbarten oder angekündigten Bereitstellungstermins und einer Verantwortlichkeit durch die wittenberg-net GmbH für die Überschreitung, mindert die wittenberg-net GmbH nicht den einmaligen Einrichtungspreis. Anlage (Tabelle 1)



6.2. Vertragstrafen bei Übertretung der maximalen Störungsbehebungszeit

Bei der Nichteinhaltung der vereinbarten Mindestverfügbarkeit oder eines Endstörungszeitraums und einer Verantwortlichkeit durch die wittenberg-net GmbH für die Nichteinhaltung, entschädigt die wittenberg-net GmbH den Kunden in Höhe der gesetzlichen Vorgabe.

Die wittenberg-net GmbH verrechnet den getrennt ausgewiesenen Minderungsbetrag mit der aus diesem Vertragsverhältnis resultierenden Rechnung des nächsten Abrechnungszeitraums.

Das Recht des Verbrauchers, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

7. Schriftformklausel

Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der Schriftform. Genügen sie dieser nicht, so sind sie nichtig.

Anlage: Tabellen Service-Level-Agreement allgemein



Tabelle 1

Service-Level Standard	Im Vertrag incl.
Mindestverfügbarkeit (1)	97,00%
Wiederherstellung	
Störungsannahme via Telefon, Fax, E-Mail (2)	innerhalb der Geschäftszeiten (Montag – Freitag von 8:00 – 17:00 Uhr)
Reaktionszeit	10 h ab Störungsannahme
max. Störungsbehebungszeit	≤ 48 h ab Störungsannahme
Zwischenmeldung	> 24 h ab Störungsannahme
Abschlussmeldung	schriftlich
Sachverhalt	Vertragsstrafe
Überschreitung des Bereitstellungstermins	keine
Nichteinhaltung Anbieterwechsel (sofern die wittenberg-net GmbH der abgebende Anbieter ist) (§ 59 Abs. 4 TKG)	Bei einer Dienstunterbrechung länger als 1 Arbeitstag, kann der Kunde eine Entschädigung i. H. v. 10 € bzw. 20 % der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte für jeden Arbeitstag der Unterbrechung verlangen, sofern nicht der Kunde die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten hat.
Rufnummernmitnahme (§ 59 Abs. 6 TKG)	Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des auf den Bereitstellungstermin folgenden Arbeitstages, kann der Kunde eine Entschädigung i. H. v. 10 € für jeden weiteren Tag der Verzögerung verlangen, sofern die wittenberg-net GmbH die Verzögerung zu vertreten hat.
Nichteinhaltung eines Technikertermins (§§ 58 Abs. 3, 59 Abs. 5 und 60 Abs. 3 TKG)	Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von der wittenberg-net GmbH in den benannten Fällen versäumt, kann der Kunde für jeden versäumten Termin eine Entschädigung i. H. v. 10 Euro bzw. 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte verlangen, sofern nicht der Kunde das Versäumnis zu vertreten hat.
Überschreitung der max. Störungsbehebungszeit (2) (§ 58 Abs. 2 TKG)	Sofern der Verbraucher die Störung nicht selbst zu vertreten hat, kann ab dem dritten Tag eine Entschädigung verlangt werden. Die Höhe der Entschädigung regelt sich wie folgt: <ul style="list-style-type: none"> • am dritten und vierten Tag 5 € oder 10 % und • ab dem fünften Tag 10 € oder 20 %
nicht vertragskonforme Leistung	Es besteht Minderungsrecht gemäß § 57 Abs. 4 TKG.
Wartungsarbeiten	
Wartungszeitfenster	22:00 – 06:00 Uhr

- (1) Verfügbarkeit im Betriebsjahresdurchschnitt (Betriebsjahr ist der Zeitraum von 365 Tagen ab dem Tag der Bereitstellung).
- (2) Außerhalb der Geschäftszeiten haben Kunden die Möglichkeit unter <https://www.wittenberg-net.de/service/stoerungsmeldungen> zu prüfen, ob sich die aufgetretene Störung einer bereits bekannten Netzstörung zuordnen lässt und bereits bearbeitet wird. Andernfalls kann eine Nachricht hinterlassen werden. Ab Bestätigung der Eröffnung eines Störungstickets gilt die gemeldete Störung als angenommen.
- (3) Beruht die vollständige Unterbrechung des Dienstes auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach dem TKG, der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt, steht dem Verbraucher eine Entschädigung nicht zu. Soweit der Verbraucher wegen der Störung eine Minderung wegen einer Abweichung gemäß § 57 Abs. 4 TKG gegenüber der Gesellschaft geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach § 58 Abs. 2 TKG zu zahlende Entschädigung anzurechnen.

Tabelle 2

Eskalationsstufe	wittenberg-net GmbH
1	<p>wittenberg-net GmbH - Kundenservice Geschäftszeiten: Montag bis Freitag 08:00 bis 17:00 Uhr 03491 7699-999</p> <p>wittenberg-net GmbH - FAX Geschäftszeiten: Montag bis Freitag 08:00 bis 16:45 Uhr 03491 7699-111</p> <p>wittenberg-net GmbH - E-Mail Geschäftszeiten: Montag bis Freitag 08:00 bis 16:45 Uhr kundenservice@wittenberg-net.de</p>