

# Service Level Agreement

Version: 1.05

Datum: 01.01.2022

---

## Inhaltsverzeichnis

1. Über www.comm-IT.at.....	3
2. Geltungsbereich .....	3
3. SLA Klassen .....	3
4. Begriffsdefinitionen und grafische Darstellung der Reaktions- und Störungsbeseitigungszeiten .....	4
4.1 Supportzeiten.....	4
4.2 Störungsbearbeitung .....	5
4.3 Reaktionszeit [Zeitspanne C bis D] .....	5
4.4 Störungsbeseitigungszeit [Zeitspanne C bis E] .....	5
4.5 Verfügbarkeit .....	5
4.6 Servicezeit.....	5
4.7 Beobachtungszeitraum .....	5
5. Suspendierte Zeiten .....	6
6. Störungsmeldung .....	6
7. Kontaktdaten .....	7
8. Verantwortlichkeitsmatrix für den Betrieb (Eskalationsstufen) .....	7
9. Zutritt zu technischen Einrichtungen von comm-IT am Kundenstandort .....	8
10. Wartungen / Wartungsfenster .....	8
11. Berechnung der Verfügbarkeit.....	9
12. Preisnachlass bei Nichterreichen der Standortverfügbarkeiten und Überschreitung der Störungsbeseitigungszeit im Fehlerfall .....	9

## 1. Über [www.comm-IT.at](http://www.comm-IT.at)

Das Unternehmen comm-IT.at bietet als ein Internet-Provider Österreichs Services im Internet-Bereich an: Internetanbindungen, Netzwerkaufbau & -betreuung, Support, Funknetzungen, Hotspot-Systeme, Consulting und Projektmanagement.

## 2. Geltungsbereich

Dieses SLA gilt für alle Produkte, in denen es laut jeweiliger Leistungsbeschreibung explizit inkludiert ist, oder wenn es dem Kunden von comm-IT angeboten wurde.

## 3. SLA Klassen

Der Kunde kann zwischen den SLA-Klassen Advanced und Advanced+ wählen. Sofern nicht anders vereinbart, kommt die SLA-Klasse Basic zur Anwendung.

	<b>Basic</b>	<b>Advanced</b>	<b>Advanced+</b>
<b>Supportzeiten</b>	Mo-Fr 08:30 – 17:30 ausgenommen Feiertage	24x7 ausgenommen Feiertage	24x7 ausgenommen Feiertage
<b>Störungsbearbeitung</b>	Reaktiv	Proaktiv	Proaktiv
<b>Reaktionszeit (innerhalb der Supportzeiten)</b>	6 Stunden	4 Stunden	2 Stunden
<b>Störungs- beseitigungszeit (innerhalb der Servicezeiten)</b>	24 Stunden	12 Stunden	6 Stunden
<b>Entstörung (Servicezeit)</b>	99% pro Quartal	99% pro Quartal	99,5% pro Monat
<b>Beobachtungszeitraum</b>	Je Quartal	Je Quartal	Je Monat

*Tabelle 1: SLA-Klassen*

## 4. Begriffsdefinitionen und grafische Darstellung der Reaktions- und Störungsbeseitigungszeiten

Folgendes Diagramm veranschaulicht die Definition von Reaktions- und Störungsbeseitigungszeit.

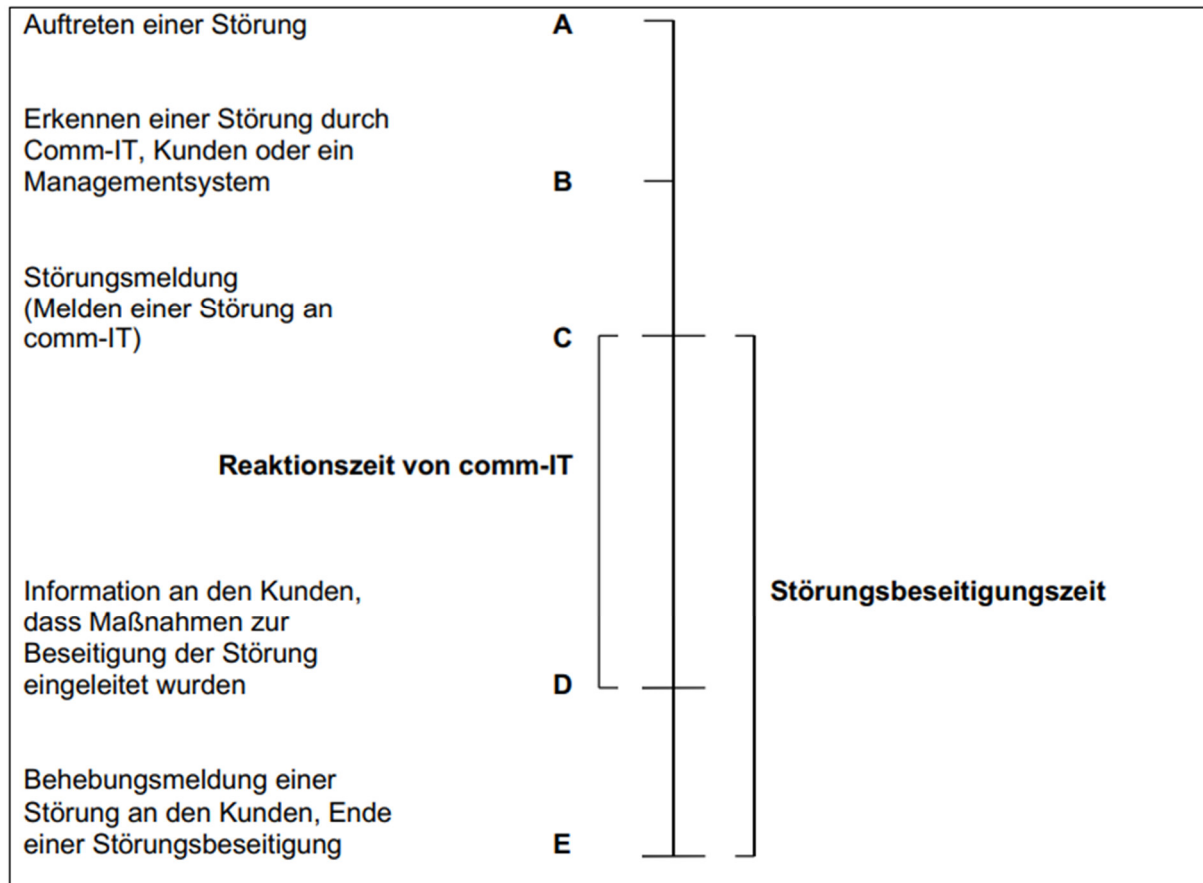


Abbildung 1: Darstellung Reaktions- und Störungsbeseitigungszeit

### 4.1 Supportzeiten

Die Supportzeiten sind jener Zeitraum, in dem comm-IT, im Falle einer Störung, die Fehlerbehebung umgehend durchführt. Zeiten außerhalb der Supportzeiten gehen nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit ein und können die Störungsbehebung unterbrechen. Auf Wunsch des Kunden kann die Behebung der Störung kostenpflichtig auch außerhalb der Supportzeit zum aktuell gültigen Technikerstundensatz durchgeführt werden.

## 4.2 Störungsbearbeitung

Die Art der Störungsbearbeitung (Reaktiv oder Proaktiv) bestimmt wie die Störungsmeldung erfolgt. Bei reaktiver Störungsbearbeitung erstellt comm-IT eine Störungsmeldung (Trouble Ticket) sobald der Kunde die Störung beim Network Operation Center (NOC) meldet. Bei proaktiver Störungsbearbeitung erstellt comm-IT selbst unverzüglich ein Trouble Ticket, sobald eine den Kunden betreffende Abweichung vom Normalzustand im Netz auftritt und erkannt wird.

## 4.3 Reaktionszeit [Zeitspanne C bis D]

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen Störungsmeldung und der Information, dass Maßnahmen zur Beseitigung der Störung eingeleitet wurden.

## 4.4 Störungsbeseitigungszeit [Zeitspanne C bis E]

Die Störungsbeseitigungszeit ist die Zeitspanne von der Meldung einer Störung bei comm-IT bis zur Behebungsmeldung dieser Störung durch comm-IT.

## 4.5 Verfügbarkeit

Unter Verfügbarkeit des Services ist jener prozentuale Anteil zu verstehen, in dem das, in der jeweiligen Leistungsbeschreibung definierte Service tatsächlich uneingeschränkt operativ zur Verfügung steht. Details zur Berechnung sind in Punkt 12 zu finden.

## 4.6 Servicezeit

Während der Servicezeit steht die Leistung dem Kunden planmäßig zur Verfügung und das Netz wird vom Network Operation Center (NOC) von comm-IT überwacht.

## 4.7 Beobachtungszeitraum

Der Beobachtungszeitraum beginnt mit dem Datum der Serviceübergabemeldung und dauert bis zum Monatsletzten des jeweiligen Quartals. Fällt der Beginn bzw. das Ende der Leistung nicht mit erbracht wurde, eine Verfügbarkeit von 100% angenommen.

---

## 5. Suspendierte Zeiten

Von der Verfügbarkeitsberechnung sowie der Störungsbeseitigungszeit [Zeitspanne C bis E] ausgenommen sind folgende Ereignisse bzw. Zeiträume:

- Zeitspannen außerhalb der vereinbarten Supportzeiten
- Gemeinsam zwischen comm-IT und dem Kunden geplante Aktivitäten (z.B. Netzumschaltungen, Serviceänderungen, IP-Adressbereichsänderungen, etc.), die eine Verschlechterung der Verfügbarkeit bewirken würden.
- Geplante Wartungen
- Fehlfunktionen, die durch den Kunden verursacht wurden (z.B. durch vom Kunden zur Verfügung gestelltes Equipment und/oder Verbindungen)
- Alle Zeiten, die auf vom Kunden verursachte bzw. zu vertretende Verzögerungen bei der Störungsbeseitigung zurückzuführen sind (z.B. Nichterreichbarkeit des Kunden, kein Zutritt, etc.)
- Wenn der Kunde Änderung an seinem Netzdesign vornimmt (z.B. Änderung der technischen Parameter für die Anbindungsleitung)
- Fehlfunktionen aufgrund höherer Gewalt. Details hierzu sind den AGB unter [www.comm-it](http://www.comm-it) zu entnehmen (10.2)
- Störungsmeldungen, die durch nicht entsprechend qualifiziertes oder nicht autorisiertes Personal des Kunden, oder Nichtübermittlung der Mindestinformationen gemäß Punkt 6 durch den Kunden an comm-IT erfolgen.

## 6. Störungsmeldung

Die Störungsannahmestelle von comm-IT, das Network Operation Center (NOC) ist während den angeführten Supportzeiten (Tabelle 1: SLA Klassen) erreichbar und ist für folgendes zuständig:

- Es ist die erste Ansprechstelle für den Kunden im Fall von technischen Anfragen
- Koordiniert die Problembhebung von Meldungen der Störung bis zur Instandsetzung des Services, entsprechende Trouble Tickets werden erstellt.
- Bleibt während der Störungsbehebung im Kontakt mit dem Kunden.
- Eskaliert Probleme im Anlassfall

Die Störungsbehebung durch comm-IT Setzt folgende Mindestinformationen durch den Kunden an comm-IT voraus:

- Bezeichnung des betroffenen Services
- Leitungs- bzw. Servicenummer(n)
- Störungsbeschreibung: z.B. Ausfall, Unterbrechungen, Ergebnisse aus dem Versuch einer Eingrenzung
- Kontaktperson beim Kunden
- Telefonnummer und E-Mail der Kontaktperson beim Kunden

Außerhalb der Supportzeiten können rund um die Uhr Nachrichten auf Band hinterlassen werden, welche dann innerhalb der Supportzeiten umgehend bearbeitet werden.

Es werden nur jene Störungen angenommen, die durch qualifiziertes Fachpersonal des Kunden bereits eingegrenzt und als Störung des Services identifiziert wurden. Das bedeutet: nur Störungen, welche nicht vom Kunden selbst behoben werden können, werden auch angenommen. Bei Fehleinschätzungen von comm-IT durch falsch eingegrenzte oder falsch beschriebene Störungsmeldungen des Kunden ist comm-IT berechtigt, den Aufwand, bis einschließlich der Wegzeit, dem Kunden zu verrechnen.

Nach erfolgter Störungsbehebung [E] wird der Kunde jedenfalls von comm-IT informiert (Ursache, Datum/Uhrzeit Ende der Störung).

## 7. Kontaktdaten

Servicenummer für die Störungsmeldung beim Network Operation Center (Single Point of Contact Telefon und Emailadresse):

Telefon: +43 1 205210

Email: [ticket@comm-it.at](mailto:ticket@comm-it.at)

## 8. Verantwortlichkeitsmatrix für den Betrieb (Eskalationsstufen)

<b>Ebene</b>	<b>comm-IT</b>	<b>Kunde</b>
Standard Kontakt	NOC Mitarbeiter	IT-Mitarbeiter
nach Überschreiten der garantierten Störungsbeseitigungszeit Eskalation nach Stufe 1 möglich		
Eskalationsstufe 1	Leiter NOC	IT-Verantwortlicher
Nach Überschreiten der doppelten garantierten Störungsbeseitigungszeit Eskalation an Stufe 2 möglich		
Eskalationsstufe 2	comm-IT TK, technischer Leiter	Bereichsleiter IT / Telekommunikation
Nach Überschreiten der dreifachen garantierten Störungsbeseitigungszeit Eskalation an Stufe 3 möglich		
Eskalationsstufe 3	comm-IT Geschäftsfeldleiter	Geschäftsführer, Abteilungsleiter

## 9. Zutritt zu technischen Einrichtungen von comm-IT am Kundenstandort

Zur Durchführung von Wartungsmaßnahmen bzw. zur Störungsbehebung ist comm-IT, sowie den von ihr beauftragten Dritten, jederzeit Zugang zu den technischen Einrichtungen von comm-IT am Kundenstandort zu gewähren. Falls der Zugang nicht gewährt wird, werden die dadurch auftretenden Verzögerungen nicht in die Verfügbarkeit eingerechnet (siehe Punkte 5 „Suspendierte Zeiten“)

## 10. Wartungen / Wartungsfenster

Die Durchführung von Wartungsmaßnahmen wird vom comm-IT NOC koordiniert. Wartungsmaßnahmen, die Betriebsunterbrechungen verursachen, werden während des vereinbarten Wartungsfensters durchgeführt.

Nur in Ausnahmefällen, wenn dies aus technischen Gründen nicht anders möglich ist, kann eine Wartungsmaßnahme mit einer Betriebsunterbrechung außerhalb des Wartungsfensters durchgeführt werden. Dies ist mit dem Kunden einvernehmlich und rechtzeitig festzulegen. comm-IT wird nach Möglichkeit auf Wünsche des Kunden Rücksicht nehmen.

### Wartungsverständigung:

Per E-Mail oder telefonisch, mindestens 5 Arbeitstage und mindestens 14 Tage bei Serviceklasse „Advanced+“ vor der Durchführung der Wartungsarbeiten.

### Wartungsfenster:

Je nach Ankündigung.



---

## 11. Berechnung der Verfügbarkeit

Die Basis für die Berechnung bilden die von comm-IT zur Verfügung gestellten Daten (Zeitstempel des Trouble Tickets). Die Verfügbarkeit berechnet sich wie folgt:

$$\text{Verfügbarkeit} = 1 - \left( \frac{\text{Störungsbeseitigungszeit im Beobachtungszeitraum} \\ \text{abzüglich suspendierter Zeiten}}{\text{gesamte Supportzeit im Beobachtungszeitraum}} \right) * 100\%$$

## 12. Preisnachlass bei Nichterreichen der Standortverfügbarkeiten und Überschreitung der Störungsbeseitigungszeit im Fehlerfall

Im Falle allfälliger Nichterreichung der gemäß Punkt 3 festgelegten Zielwerte gewährt comm-IT folgenden Preisnachlass:

Je volle 0,1%, um die der vereinbarte Verfügbarkeitszielwert der Verbindung im Beobachtungszeitraum unterschritten wird, beträgt der Preisnachlass 1% der Monatsentgelte im Beobachtungszeitraum für diese Verbindung, maximal aber 40% dieses Entgeltes. Jede Überschreitung der Störungsbeseitigungszeit wird zusätzlich eine verringerte Verfügbarkeit von 0,1% gleichgestellt.

Für die Serviceklasse „Advanced+“ gilt: Beträgt die Störungsbeseitigungszeit zwischen 14 und 36 Stunden beträgt der Preisnachlass 10%, bei einem Zeitraum über 48 Stunden beträgt sie 30% des jeweiligen Monatsentgelts.

Der Preisnachlass ist gegenüber comm-IT bei sonstigem Ausschluss binnen einem Monat ab Beendigung des betroffenen Beobachtungszeitraums schriftlich geltend zu machen. Mit diesem Preisnachlass sind alle Ansprüche des Kunden – welcher Art auch immer – aus den Serviceeinschränkungen abgegolten. Der Preisnachlass kommt in Form einer Gutschrift zu Tragen.

Störungen, die zum Ende des Beobachtungszeitraums noch nicht behoben sind, werden zur Gänze in der Folgeperiode berücksichtigt.