Service Level Agreement blizznet ("SLA-blizznet")

Version: 3.5
(Gültig ab 01.09.2025)

Wien Energie GmbH | Thomas-Klestil-Platz 14 | 1030 Wien | Postfach 500 | FN 215854h | HG Wien | UID-NR.: ATU55685501
info@wienenergie.at | wienenergie.at

Inhaltsverzeichnis

1. Über Wien Energie und blizznet 3
2. Geltungsbereich 3
3. SLA-Klassen 3
   3.1 SLA-Klassen blizznet Hauptprodukte 3
   3.2 SLA-Klassen blizznet Zusatzprodukte (Add-Ons) 4
4. Begriffsdefinitionen und grafische Darstellung der Reaktions- und Störungsbeseitigungszeiten 5
   4.1 Supportzeiten 5
   4.2 Störung 6
   4.3 Störungsbearbeitung 6
   4.4 Reaktionszeit [Zeitspanne C bis D] 6
   4.5 Störungsbeseitigungszeit [Zeitspanne C bis E] 6
   4.6 Verfügbarkeit 7
   4.7 Servicezeit 7
   4.8 Beobachtungszeitraum 7
5. Suspendierte Zeiten 7
6. Störungsmeldung 8
7. Kontaktdaten 8
8. Zuständige Ansprechpartner (Eskalationsstufen) 8
9. Zutritt zu technischen Einrichtungen von Wien Energie am Kundenstandort 9
10. Wartungen / Wartungsfenster 9
11. SLA-Bericht 9
12. Berechnung der Verfügbarkeit 9
13. Preisnachlass bei Nichterreichen der vereinbarten Verfügbarkeit 10
14. Rechtsfolgen bei Überschreitung vereinbarter Reaktions- bzw. Störungsbeseitigungszeiten 10
15. Exklusivität der Rechtsbehelfe 10

Hinweis zur geschlechtergerechten Sprache: Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in diesem Rechtsdokument auf eine geschlechtsspezifische Differenzierung verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter (männlich, weiblich, divers).
Wir möchten betonen, dass uns Gleichberechtigung und Inklusion ein wichtiges Anliegen sind. Die gewählte Schreibweise dient allein der sprachlichen Vereinfachung und beinhaltet keinerlei Wertung oder Ausschluss.

1. Über Wien Energie und blizznet

Wien Energie GmbH (nachfolgend Wien Energie) ist das größte Energiedienstleistungsunternehmen Österreichs und stellt sicher, dass die Stadt Wien und ihre Umgebung rund um die Uhr mit Strom, Erdgas, Fernwärme und Telekommunikationsleistungen versorgt werden.

Bereits 1983 begann Wien Energie Glasfaserkabel zu verlegen. Heute werden darauf basierende Produkte für Geschäftskunden unter der Marke blizznet angeboten. Zu den Kunden zählen, neben den Wiener Stadtwerken und der Gemeinde Wien, nahezu alle führenden Telekom- und Internet-Unternehmen in Wien.

2. Geltungsbereich

Dieses Service Level Agreement (nachfolgend SLA) gilt für alle Produkte, in denen es laut jeweiliger Leistungsbeschreibung (nachfolgend LB) explizit inkludiert ist oder wenn es dem Kunden von Wien Energie angeboten wurde. Dieses SLA gilt ausschließlich für Vereinbarungen mit Unternehmern iSd § 1 KSchG.

3. SLA-Klassen

3.1 SLA-Klassen blizznet Hauptprodukte

Der Kunde kann zwischen den SLA-Klassen Basic, Standard und Advanced wählen. Sofern nichts anderes vereinbart ist, kommt die SLA-Klasse Standard zur Anwendung. Für funkbasierte IoT Produkte ist lediglich SLA-Klasse Basic verfügbar.

	Basic	**Standard**	**Advanced**
Supportzeiten	Mo-Fr (werktags) 8:00 - 18:00	Mo-Fr (werktags) 7:30 - 20:00 und Sa (werktags) 7:30 - 18:00	Mo-So 0:00 - 24:00 365 (366) Tage im Jahr
Störungsbearbeitung	Reaktiv	Reaktiv	Proaktiv [2)]
Reaktionszeit	3 Stunden	2 Stunden	1 Stunde
Störungsbeseitigungszeit	nicht verfügbar	12 Stunden	6 Stunden
Verfügbarkeit pro Quartal	99,0% [1)]	99,0%	99,9%
Servicezeit	Mo-So 7:30 - 22:00 365 (366) Tage im Jahr	Mo-So 0:00 - 24:00 365 (366) Tage im Jahr	Mo-So 0:00 - 24:00 365 (366) Tage im Jahr
Beobachtungszeitraum	je Quartal	je Quartal	je Quartal

Tabelle 1: SLA-Klassen blizznet Hauptprodukte

[1)] Inkludiert sind jene zur Leistungserbringung notwendigen Leistungskomponenten und Systeme (Serverbackend, Web-GUI, Schnittstellen etc.) sowie kabelgebundenen Netzwerkkomponenten in der Hoheit und unter der

Kontrolle von Wien Energie. Davon ausgenommen ist die Datenübertragung via Luftschnittstelle.
[2)] Eine proaktive Störungsbearbeitung ist für die Produkte ohne Customer Premises Equipment (CPE) am Kundenstandort ausgeschlossen.

3.2 SLA-Klassen blizznet Zusatzprodukte (Add-Ons)

Für blizznet Add-Ons gelten grundsätzlich die von blizznet BusinessInternet gewählten SLA.

Im Zusammenhang mit dem Zusatzprodukt blizznet 5G Backup ändert sich der Geltungsbereich des bestehenden SLA von der Layer 2/3 Verbindung des blizznet BusinessInternets auf die Verfügbarkeit von ausschließlich des Layer 3 Services, egal welcher Weg für den Transport des IP-Services zum Zeitpunkt gewählt wurde. Somit werden die Transportwege, als auch das IP-Service als Gesamtservice gesehen.

4. Begriffsdefinitionen und grafische Darstellung der Reaktions- und Störungsbeseitigungszeiten

Folgendes Diagramm veranschaulicht die Definition von Reaktions- und Störungsbeseitigungszeit.

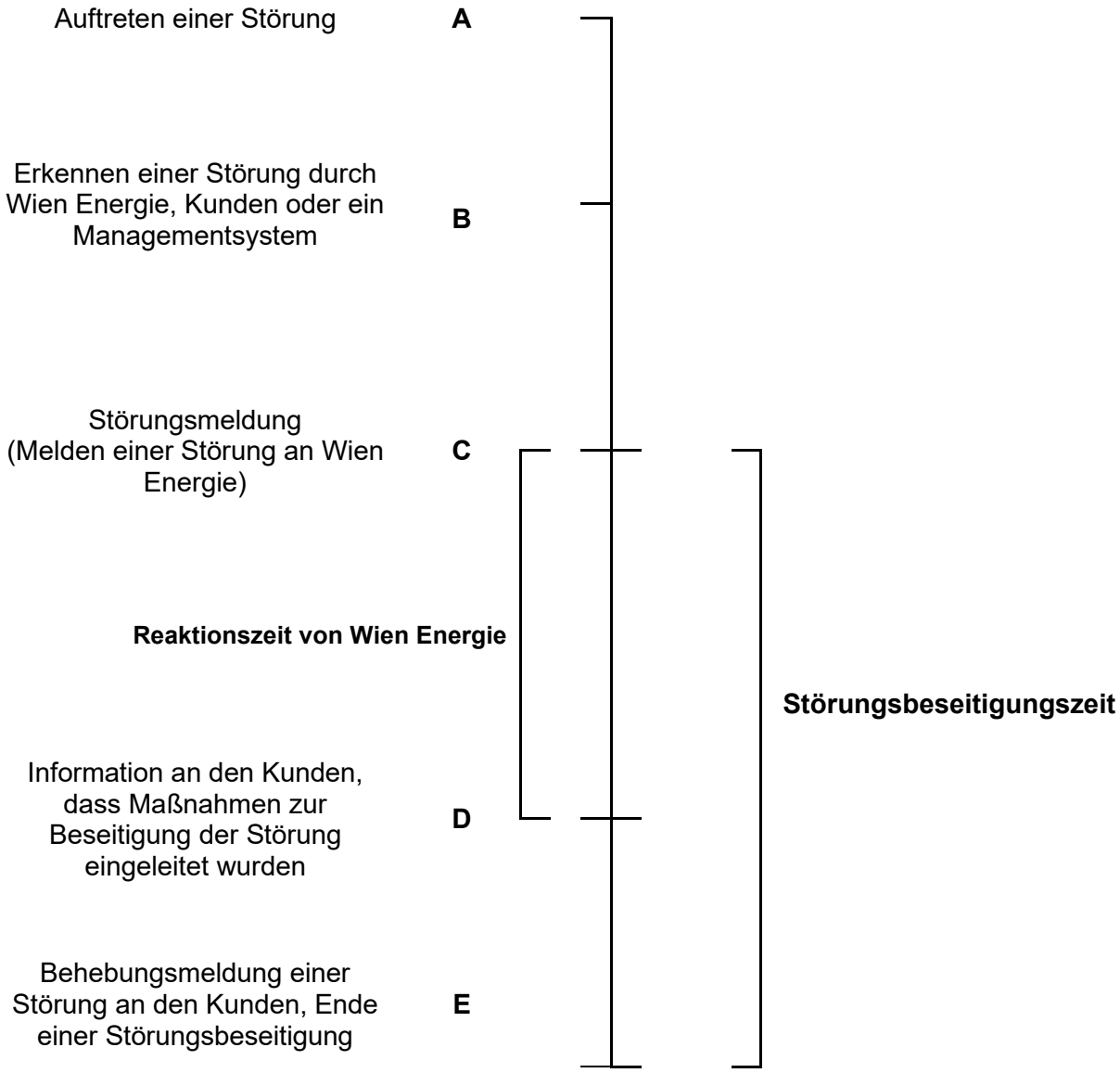

Abbildung 1: Darstellung Reaktions- und Störungsbeseitigungszeit

4.1 Supportzeiten

Die Supportzeiten sind jener Zeitraum in dem sich Wien Energie, im Falle einer Störung, um die Störungsbeseitigung zu arbeiten bemühen hat. Zeiten außerhalb der Supportzeiten gehen nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit ein und unterbrechen die Störungsbeseitigungszeit. Auf Wunsch des Kunden kann die Bearbeitung der Störung kostenpflichtig auch außerhalb der Supportzeiten durchgeführt werden. Diesfalls gilt die Verrechnung erbrachter Leistungen auf Regiestundenbasis gemäß den einschlägigen Entgeltbedingungen „Sonderleistungen“ als vereinbart.

4.2 Störung

Störung bezeichnet jeden Zustand des Service, welcher im Sinne der vertraglichen Vereinbarung zwischen Wien Energie und dem Kunden zur Mangelhaftigkeit des Service führt.

Ausdrücklich klargestellt wird, dass Mängel, die durch den Kunden oder ihm zurechenbare Personen verursacht wurden (z.B. durch vom Kunden zur Verfügung gestelltes Equipment und/oder Verbindungen, durch unzureichende Sicherung von Hardware vor dem Zugriff unbefugter Dritter oder wenn der Kunde oder eine ihm zurechenbare Person Änderungen am Netzdesign vornimmt, z.B. Änderungen der technischen Parameter für die Anbindungsleitung, usw.) nicht als Störungen im Sinne dieses SLA gelten und daher auch nur gegen gesonderte Vereinbarung und Vergütung seitens Wien Energie bearbeitet werden.

Eine Haftung der Wien Energie für die tatsächliche Behebung einer aufgetretenen Störung besteht jeweils nur, soweit die Behebung des aufgetretenen Fehlers für Wien Energie unter Aufwendung angemessener und kommerziell zumutbarer Bemühungen möglich ist. Im Übrigen kommen verschuldensabhängige Schadenersatzansprüche des Kunden gegenüber Wien Energie im Sinne des Punktes 14 nicht in Betracht.

Setzt die vereinbarungsgemäße Nutzung eines Service durch den Kunden Zugriff des Service auf ein Mobilfunknetz eines Drittanbieters voraus und kommt es zu einem Ausfall der verfügbaren Mobilfunknetze von A1, Magenta und Drei, der sohin nicht gemäß Punkt 12.2, letzter Satz, der AGB IoT kompensiert werden kann, so hat der Kunde Anspruch auf einen Preisnachlass nach Maßgabe des Punktes 14. Der Zeitraum des Totalausfalls des Mobilfunknetzes aller verfügbaren Anbieter wird hierbei – abweichend von Punkt 5 – für die Beurteilung der Verfügbarkeit des Service berücksichtigt. Weitergehende Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen.

Störungen, die von Leistungskomponenten bzw. Systemen ausgehen oder Leistungskomponenten bzw. Systeme betreffen, welche nicht von Wien Energie zur Verfügung gestellt wurden, und/oder nicht unter der Kontrolle von Wien Energie stehen, sind im Übrigen nicht vom gegenständlichen SLA umfasst. Eine Haftung der Wien Energie für derartige Störungen eines Service ist ausgeschlossen.

Hat der Kunde Leistungskomponenten bzw. Systeme – soweit sie von der Haftung der Wien Energie gemäß diesem SLA umfasst sind – mit eigener Hardware verbunden (z.B. durch Einbau in Fahrzeuge o.ä.) und ist eine Störungsbearbeitung nur nach vorherigem Ausbau möglich, so hat der Kunde den Ausbau auf eigene Kosten durchzuführen, um Wien Energie die Leistungserfüllung zu ermöglichen.

4.3 Störungsbearbeitung

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

4.4 Reaktionszeit [Zeitspanne C bis D]

Ist der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung und der Information, dass Maßnahmen zur Beseitigung der Störung eingeleitet wurden.

4.5 Störungsbeseitigungszeit [Zeitspanne C bis E]

Die Störungsbeseitigungszeit [Zeitspanne C bis E] ist die Zeitspanne von der Meldung einer Störung

bei Wien Energie bis zur Behebungsmeldung dieser Störung durch Wien Energie. Ist keine bestimmte Störungsbeseitigungszeit festgelegt, gilt eine angemessene Frist von zumindest 14 Tagen als vereinbart. Punkt 4.2, zweiter Absatz, bleibt unberührt.

4.6 Verfügbarkeit

Unter Verfügbarkeit des Service ist jener Zeitraum zu verstehen, in welchem der betroffene Service während des jeweiligen Beobachtungszeitraums tatsächlich (im Sinne dieses SLA) uneingeschränkt operativ zur Verfügung steht. Die Verfügbarkeit wird gemäß der Formel in Punkt 12 berechnet und als Prozentanteil ausgedrückt.

Die Verfügbarkeit eines Service ist jeweils gesamtheitlich unter Einbeziehung aller zwischen Wien Energie und dem Kunden in Bezug auf das jeweilige Service abgeschlossenen Einzelverträge zu ermitteln.

4.7 Servicezeit

Servicezeit ist jener Zeitraum, in welchem der betroffene Service dem Kunden planmäßig zur Verfügung stehen soll. Das Netz wird in diesem Zeitraum vom Network Operation Center (NOC) von Wien Energie überwacht. Während der Servicezeit auftretende Störungen können die Verfügbarkeit des Service im Sinne dieses SLA beeinflussen und Wien Energie zur Bearbeitung der jeweiligen Störung verpflichten, dies jeweils im Einklang und nach Maßgabe der weiteren Bestimmungen dieses SLA.

4.8 Beobachtungszeitraum

Der erste Beobachtungszeitraum beginnt mit dem tatsächlichen Realisierungsdatum gemäß einschlägiger Fertigstellungsmeldung und dauert bis zum Monatsletzten des jeweiligen, kalendermäßigen Quartals. Fällt das tatsächliche Realisierungsdatum nicht mit Quartalsbeginn bzw. -ende zusammen, so wird für die Zeitspanne, in der das Service nicht erbracht wurde, eine Verfügbarkeit von 100% angenommen.

5. Suspendierte Zeiten

Folgende Zeiträume sind bei der Ermittlung der Störungsbeseitigungszeit [Zeitspanne C bis E] nicht zu berücksichtigen und wirken sich nicht negativ auf die Verfügbarkeit eines Service aus:

- Zeiträume außerhalb der vereinbarten Supportzeiten und/oder Servicezeiten;
- Zeiten der Durchführung gemeinsam zwischen Wien Energie und dem Kunden geplanter Aktivitäten (z.B. Netzumschaltungen, Serviceänderungen, IP-Adressbereichsänderungen, etc.), die eine Verschlechterung der Verfügbarkeit oder Verlängerung der Störungsbeseitigungszeit bewirken würden;
- Zeiträume geplanter Wartungen;
- Zeiträume, in denen die jeweilige Störung durch Ereignisse höherer Gewalt (wie in den AGB IoT definiert) bedingt ist oder die Störungsbeseitigung durch derartige Ereignisse behindert wird;
- Zeiträume, um die sich die Störungsbeseitigung aufgrund von Umständen verzögert, die vom Kunden oder ihm zurechenbaren Personen oder sonstigen, von Wien Energie verschiedenen Parteien – unabhängig von allfälligem Verschulden – verursacht wurden bzw. von diesen zu vertreten sind (z.B. Nichterreichbarkeit des Kunden, kein Zutritt zu wesentlichen Einrichtungen möglich etc.);

- Zeiträume, in denen durch nicht entsprechend qualifiziertes oder nicht autorisiertes Personal des Kunden eingebrachte oder nicht mit den notwendigen Mindestinformationen gemäß Punkt 0 übermittelte Störungsmeldungen vorliegen.

6. Störungsmeldung

Die Störungsannahmestelle von Wien Energie Telekommunikation, das Network Operation Center (NOC), ist von Montag bis Sonntag 00:00 – 24:00 Uhr an 365 (366) Tagen im Jahr erreichbar und ist für folgendes zuständig:

- Es ist die erste Ansprechstelle für den Kunden im Fall von technischen Anfragen.
- Es koordiniert die Problembearbeitung, entsprechende Trouble Tickets werden erstellt.
- Es bleibt während der Störungsbearbeitung im Kontakt mit dem Kunden.
- Es eskaliert Probleme im Anlassfall.

Die Störungsbearbeitung durch Wien Energie setzt folgende Mindestinformationen durch den Kunden an Wien Energie voraus:

- Bezeichnung des betroffenen Service
- 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

Es werden nur Störungsmeldungen bearbeitet, die im Einklang mit den Bestimmungen dieses Punktes 6 gemeldet und durch qualifiziertes Fachpersonal des Kunden bereits eingegrenzt und als Störung des Service identifiziert wurden. Bei Fehleinsätzen von Wien Energie durch falsch eingegrenzte oder falsch beschriebene Störungsmeldungen des Kunden ist Wien Energie berechtigt, die angefallenen Leistungen nach Aufwand einschließlich Wegzeit gemäß den in den einschlägigen Entgeltbedingungen „Sonderleistungen“ vereinbarten Regiestundensätzen zu verrechnen.

Nach erfolgter Störungsbehebung [E] (soweit diese im Einklang mit den Bestimmungen dieses SLA geschuldet ist) wird der Kunde jedenfalls von Wien Energie informiert (Ursache, Datum/Uhrzeit Ende der Störung).

7. Kontaktdaten

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

Tel.: +43 1 4004 81581
E-Mail: noc@wienenergie.at

8. Zuständige Ansprechpartner (Eskalationsstufen)

Eskalationsstufe	**Ansprechpartner**	**Erreichbarkeit**
Level 0	Network Operation Center (NOC) Mitarbeiter	Mo-So 00:00-24:00 Uhr
vier Stunden nach Eröffnung des Störungs-Tickets[1)]		
Level 1	Manager on Duty	Mo-So 00:00-24:00 Uhr
nach Überschreiten der vereinbarten Störungsbeseitigungszeit		

Eskalation an Stufe 2 möglich		
Level 2	Leiter NOC	Mo-Fr 08:00-17:00 Uhr
nach Überschreiten der doppelten vereinbarten Störungsbeseitigungszeit *Eskalation an Stufe 3 möglich*		
Level 3	Wien Energie Telekommunikation, Abteilungsleiter Errichtung & Betrieb	Mo-Fr 08:00-17:00 Uhr
nach Überschreiten der 3-fachen vereinbarten Störungsbeseitigungszeit *Eskalation an Stufe 4 möglich*		
Level 4	Wien Energie Geschäftsfeldleiter	Mo-Fr 08:00-17:00 Uhr

Tabelle 3: Eskalationssmatrix

[1)] Der erste Eskalationskontakt stößt automatisch die weitere Eskalationskette innerhalb Wien Energie an.

9. Zutritt zu technischen Einrichtungen von Wien Energie am Kundenstandort

Zur Durchführung von Wartungsmaßnahmen bzw. zur Störungsbehebung ist Wien Energie sowie den von ihr beauftragten Dritten jederzeit Zugang zu allen für die Störungsbearbeitung relevanten Einrichtungen am Kundenstandort zu gewähren. Falls der Zugang nicht gewährt wird, werden die dadurch auftretenden Verzögerungen nicht in die Verfügbarkeit und Störungsbeseitigungszeit eingerechnet (siehe Punkt 5 „Suspendierte Zeiten“).

10. Wartungen / Wartungsfenster

Die Durchführung von Wartungsmaßnahmen wird vom Wien Energie NOC koordiniert. Wartungsmaßnahmen, die Betriebsunterbrechungen verursachen, werden während des vereinbarten Wartungsfensters durchgeführt.

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

Wartungsverständigung:
Per E-Mail mindestens 10 Arbeitstage vor der Durchführung der Wartungsarbeiten.

Wartungsfenster:
Montag bis Sonntag, 22:00 bis 06:00 Uhr.

11. SLA-Bericht

Auf Verlangen des Kunden wird ihm von Wien Energie ein SLA-Bericht zur Verfügung gestellt, der für den betroffenen Beobachtungszeitrum die für die Beurteilung der Erreichung der SLA-Ziele relevanten Informationen beinhaltet.

12. Berechnung der Verfügbarkeit

Die Basis für die Berechnung bilden die von Wien Energie zur Verfügung gestellten Daten (Zeitstempel des Trouble Tickets). Die Verfügbarkeit des jeweiligen Service berechnet sich wie folgt:

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

13. Preisnachlass bei Nichterreichen der vereinbarten Verfügbarkeit

Im Falle allfälliger Nichterreichung des gemäß Punkt 3 festgelegten Zielwertes für die Verfügbarkeit eines Service gewährt Wien Energie verschuldensunabhängig folgenden Preisnachlass:

Je volle 0,1%, um die der vereinbarte Verfügbarkeitszielwert des jeweiligen Service im Beobachtungszeitraum unterschritten wird, beträgt der Preisnachlass 1% aller Monats-Entgelte, die Wien Energie für den Beobachtungszeitraum in Bezug auf den betroffenen Service unter allen Bezug habenden Einzelverträgen mit dem Kunden in Rechnung stellen darf, maximal aber 40% dieser Entgelte.

Der jeweilige Preisnachlass ist gegenüber Wien Energie bei sonstigem Ausschluss binnen eines Monats ab Beendigung des betroffenen Beobachtungszeitraums schriftlich geltend zu machen.

Der jeweilige Preisnachlass wird von der nächsten an den Kunden gelegten Rechnung in Form einer Gutschrift abgezogen.

14. Rechtsfolgen bei Überschreitung vereinbarter Reaktions- bzw. Störungsbeseitigungszeiten

Wird eine vereinbarte Reaktions- oder Störungsbeseitigungszeit – trotz bestehender Haftung der Wien Energie für die erfolgreiche Störungsbehebung binnen der jeweiligen Frist – überschritten, so ist in Hinblick auf die Nichteinhaltung der Pflicht zur rechtzeitigen Reaktion bzw. Störungsbeseitigung von einer mangelhaften Leistungserfüllung der Wien Energie auszugehen. Der Kunde kann in diesem Zusammenhang primäre Gewährleistungsbehelfe geltend machen und bei nicht rechtzeitiger Nacherfüllung durch Wien Energie Schadenersatz nach allgemeinen zivilrechtlichen Grundsätzen verlangen.

Gewährte Preisnachlässe sind auf allfällige Schadenersatzansprüche des Kunden anzurechnen.

15. Exklusivität der Rechtsbehelfe

Soweit dem nicht zwingende gesetzliche Bestimmungen entgegenstehen, sind über die Bestimmungen der Punkte 13 und 14 hinausgehende Ansprüche und Rechtsbehelfe des Kunden bei Störungen eines Service ausgeschlossen.