

Besondere Bedingungen Service (Service Level Agreement, SLA)

1. Einleitung

Die «Besonderen Bedingungen Service» von Swisscom (Schweiz) AG gelten ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) für Dienstleistungen. Im Falle von Widersprüchen gehen sie den AGB vor. Im vorliegenden Dokument werden in Form von Servicemodulen die Qualitätsstandards definiert und beschrieben, die zu einem Swisscom Dienst (nachstehend «Dienst») angeboten werden können. Weiter werden die grundsätzlichen Messverfahren und Berechnungen von Zielwerten festgehalten. Aus den Angebotsbedingungen und Angebotsbeschreibungen eines Dienstes ergibt sich, welche Servicemodule bei ihm gelten und in welcher Ausprägung. Die Angebotsbedingungen und -beschreibungen werden nachstehend gemeinsam als «Dienstbedingungen» bezeichnet.

2. Begriffe

2.1 Service Level Target

Service Level Targets sind innerhalb eines Servicemoduls festgelegte Zielwerte, deren Einhaltung überprüft wird. Ob bei Nichteinhaltung eine Entschädigung bezahlt wird, wird beim einzelnen Dienst festgelegt. Nicht jedes Servicemodul ist mit einem Service Level Target verknüpft.

2.2 Managed Object (Bezugsobjekt)

Die im Rahmen dieses SLA versprochene Dienstleistungsqualität und die Service Level Targets gelten jeweils für ein bestimmtes Bezugsobjekt («Managed Object»).

2.3 Störungen

Als eine Störung gilt ein starker Leistungsabfall eines Dienstes. Störungen können durch einen Dienstausfall, einen Fehler, einen Bedienungsfehler durch den User oder durch eine andere Ursache entstehen. Weist ein Managed Object eine Störung auf und beeinträchtigt es dadurch die versprochene Qualität abhängiger Managed Objects, ist ausschliesslich der Ausfall des Ersteren für die Erreichung der Service Level Targets und der zugehörigen Entschädigungen massgebend.

2.4 Trouble Ticket

Als Trouble Ticket wird ein elektronisch erfasstes Anliegen zur Störungsbehebung bezeichnet, das an den Service Desk gemeldet wird und an verschiedene Supporteinheiten weitergegeben werden kann.

3. Zeitmessung

3.1 Messung der SLA-relevanten Zeiten

Verschiedene innerhalb der Servicemodule definierte Service Level Targets bauen auf der Messung der Prozesszeiten (Bearbeitungszeit) auf. Erfasst wird die Zeit von der Eröffnung eines Trouble Ticket bis zu dessen Schliessung. Die Bearbeitung eines Trouble Ticket erfolgt in verschiedenen Bearbeitungsschritten. Wird ein Trouble Ticket von einer Supporteinheit an eine andere Supporteinheit übergeben, wird der Übergabezeitpunkt mittels Zeitstempel elektronisch erfasst.

Mithilfe der Zeitstempel wird sowohl die Dauer eines einzelnen Bearbeitungsschrittes wie auch jene der ganzen Störungsbehebung erfasst. Die Zeitstempel dienen als Grundlage zur Berechnung der Einhaltung der Service Level Targets.

Der erste Zeitstempel erfolgt bei der Eröffnung eines Trouble Ticket aufgrund einer von einem Swisscom Überwachungssystem oder einer vom Kunden festgestellten und via Service Desk gemeldeten Störung. Die Störungsmeldung aktiv überwachter Komponenten erfährt systembedingt eine gewisse Verzögerung zwischen Auftreten der Störung und Erfassung des Trouble Ticket. Daher werden kurze Störungen von bis zu 15 Minuten unter Umständen von den Swisscom Überwachungssystemen nicht automatisch erfasst.

Der letzte Zeitstempel erfolgt, wenn der Dienst am betroffenen Managed Object wieder verfügbar ist.

3.2 Suspendierte Zeiten

Suspendierte Zeiten sind Zeitspannen, welche bei der Berechnung der SLA-relevanten Zeiten (siehe Ziffer 3.1) nicht berücksichtigt werden. Folgende Zeitspannen gelten als suspendierte Zeiten:

- Zeitspannen ausserhalb der festgelegten Supportzeiten. Für Vor-Ort-Interventionen gelten die Supportzeiten in Lokalzeit am Standort des Managed Object.
- Unterbrechungen für Wartungsarbeiten während der Wartungsfenster, welche von Swisscom festgelegt werden.
- Verzögerungen bei den Wartungs- oder Reparaturarbeiten, für welche der Kunde verantwortlich ist, z.B. wegen Nichterreichbarkeit des Kunden oder wegen gesperrten Zugangs für das Personal des Unterhalts- und Reparaturdienstes zum Standort des Kunden, wenn der Zugang notwendig ist, um die erforderlichen Reparaturarbeiten an den vor Ort eingesetzten Dienstleistementen durchzuführen.
- Ausfallzeit eines Managed Object, welche auf Einrichtungen oder auf äussere Einflüsse am Standort des Kunden zurückzuführen ist (hausinterne oder kundeneigene Verkabelungen, Strom, Klima, Gebäude, Abschaltung usw.).
- Zeitspannen reduzierter Leistung, wenn Messungen von Swisscom belegen, dass die vertraglich spezifizierten Werte erreicht wurden.
- Höhere Gewalt (siehe AGB Swisscom).

4. Servicemodule

In dieser Ziffer werden die bei einem Swisscom Dienst möglichen Servicemodule beschrieben.

4.1 Service Desk

Der Service Desk von Swisscom bildet die Kundenschnittstelle (Single Point of Contact) für Bestellungen, Störungsmeldungen und Kundenanfragen. Der Service Desk ist rund um die Uhr (7'24h / 365 Tage) erreichbar. Anliegen können in vier Sprachen entgegengenommen werden (DE, FR, IT, EN).

4.2 Supportzeiten

Die zum erbrachten Dienst gehörenden Supportzeiten sind in dessen Dienstbedingungen definiert. Während der definierten Supportzeiten wird durch qualifiziertes Personal telefonisch oder auch vor Ort an der Störungsbehebung gearbeitet. Die Zeitspannen ausserhalb dieser Supportzeiten gelten als «suspendierte Zeiten» (s. Ziffer 3.2).

4.3 Time to Restore

Time to Restore beschreibt pro Trouble Ticket die Dauer bis zur Wiederherstellung der vollen Servicebereitschaft eines Managed Object. Der konkrete Time-to-Restore-Wert wird in den betreffenden Dienstbedingungen als Service Level Target definiert. Die SLA-relevante Zeitberechnung für die Time to Restore endet mit dem letzten Zeitstempel einer Störungsmeldung.

4.4 Eventmanagement (Störungsbehebung)

4.4.1 Allgemein

Im Servicemodul Eventmanagement werden die Handlungsabläufe im Falle der Störungsbehebung geregelt. Die Konkretisierung des Servicemoduls Eventmanagement erfolgt in den betreffenden Dienstbedingungen.

4.4.2 Reaktive Störungsbehebung

Bei einer reaktiven Störungsbehebung erfolgen die Analyse der Störung und die Einleitung der Massnahmen durch Swisscom, nachdem der Kunde eine Störung via Service Desk gemeldet hat. Falls in den betreffenden Dienstbedingungen nicht anders vermerkt, erfolgt die Störungsbehebung reaktiv.

4.4.3 Monitoring und Alerting

Wenn die Servicequalität durch Swisscom überwacht wird (Monitoring) und Unterschreitungen der vereinbarten Dienstleistungsqualität festgestellt werden, erfolgt eine Alarmierung (Alerting) des Kunden durch Swisscom mittels SMS/E-Mail oder Telefonanruf.

4.4.4 Proaktive Störungsbehebung

Wenn die Dienstleistungsqualität durch Swisscom überwacht wird (Monitoring), kann wie folgt eine proaktive Störungsbehebung vorgenommen werden. Stellt Swisscom eine Nichteinhaltung oder Unterschreitung der vereinbarten Dienstleistungsqualität fest, werden sofortige Massnahmen zur Behebung eingeleitet, dies auch ohne aktive Störungsmeldung durch den Kunden.

4.5 Service Reporting

Service Reporting bezeichnet die regelmässige Berichterstattung an den Kunden, welche dem zuverlässigen, korrekten und zeitgerechten Nachweis der Dienstleistungsqualität dient. Service Reports werden dem Kunden über geeignete Kanäle zur Verfügung gestellt. Die Periodizität der Service Reports ist aus den Dienstbedingungen ersichtlich.

4.6 Entschädigung

4.6.1 Allgemein

Die Dienstbedingungen halten fest, ob bei Nichterreichung eines Zielwertes eines oder mehrerer Service Level Targets eine Entschädigungszahlung erfolgt. Ist dies der Fall, halten die Dienstbedingungen die Regeln für die Berechnung der Entschädigungshöhe fest.

4.6.2 Voraussetzungen

Entschädigungen sind geschuldet, wenn folgende Voraussetzungen kumulativ erfüllt sind:

- Die Dienstbedingungen sehen für die Nichterreichung eines Zielwertes eines oder mehrerer Service Level Targets eine Entschädigung vor.
- Die für die Störungsbehebung vereinbarten Verfahren werden eingehalten.
- Der Kunde nimmt keine Änderungen am Dienst vor oder hat keine Tätigkeiten ausgelöst, die zu Nichtverfügbarkeit führen.
- Der Dienst liegt vollständig im Verantwortungsbereich von Swisscom.

4.6.3 Auszahlung der Entschädigung

Sind die Voraussetzungen gemäss Ziffer 4.6.2 erfüllt, gelten für die Auszahlung der Entschädigung folgende Regelungen:

- Entschädigungen werden pro Kalendermonat ermittelt und ausgewiesen.
- Massgebend für die Zuteilung zu einem Monat ist das Datum, an dem das entsprechende Trouble Ticket geschlossen wird.
- Die Entschädigung wird als Gutschrift auf der Rechnung im Monat nach Ende der Reportingperiode ausgerichtet. Jede andere Form von Entschädigung oder Vergütung ist ausgeschlossen.