

## Service Level Agreement (SLA) für Business-Anschlüsse

### 1. Allgemeine Bestimmungen

Das SLA ist Bestandteil des Vertragsverhältnisses zwischen dem Endkunden und der Glattwerk AG und ergänzt die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und das Reglement für Datendienste und Telecom-Dienste der Glattwerk AG. Die SLA-Bedingungen sind nur im Zusammenhang mit einem unterschriebenen Vertrag gültig.

Das vorliegende SLA regelt die Dienstleistungen im Störfall, welche die Glattwerk AG ihren Endkunden zur Verfügung stellt.

### 2. Grundbegriffe

#### 2.1 Störung

Als eine Störung gilt eine starke Beeinträchtigung eines Dienstes. Störungen können durch einen Dienstausfall, einen Hardware- oder Softwarefehler, einen Bedienungsfehler (durch den Kunden) oder durch andere Ursachen entstehen. Störungen müssen umgehend dem Kundensupport der Glattwerk AG gemeldet werden.

#### 2.2 Supportzeit

Die Zeit, in welcher der Kunde Anrecht auf die Behebung einer Störung hat und in welcher er je nach Service Level Stufe garantierte Fristen für Reaktionszeit und garantierte Störungsbehebung hat, gilt als Supportzeit. Diese kann rund um die Uhr (7x24x365) oder zeitlich beschränkt auf ein bestimmtes Zeitfenster sein. Die für einen Service garantierte Supportzeit ist mit der Service Level Stufe definiert.

#### 2.3 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit definiert die Zeit zwischen Eingang der Störungsmeldung durch den Kunden auf die Kundensupportnummer der Glattwerk AG und der Aufnahme der Bearbeitung des Störungsfalles. Fällt die Reaktionszeit auf einen Zeitpunkt ausserhalb der Supportzeit, beginnt diese erst mit dem Beginn des nächsten Supportzeitfensters zu laufen. Die für einen Service garantierte Reaktionszeit ist mit der Service Level Stufe definiert.

#### 2.4 Garantierte Störungsbehebung

Die garantierte Störungsbehebung definiert die Zeit zwischen dem Beginn der Intervention auf die Störung vor Ort oder Remote und der Störungsbehebung. Die Störungsbehebungszeit wird bei Beendigung des Supportzeitfensters bis zum Beginn des nächsten Supportzeitfensters unterbrochen. Die für einen Service garantierte Störungsbehebungszeit ist mit der Service Level Stufe definiert.

### 3. Service Level Stufen

#### Standard

Supportzeiten: Mo – Fr 07.00 – 18.00 Uhr  
Reaktionszeit: Max. 4 Stunden  
Garantierte Störungsbehebung: Max. 8 Stunden

#### Advanced

Supportzeiten: Mo – Fr 00.00 – 24.00 Uhr  
Reaktionszeit: Max. 2 Stunden  
Garantierte Störungsbehebung: Max. 6 Stunden

Premium\*

Supportzeiten: Mo – So 00.00 – 24.00 Uhr

Reaktionszeit: Max. 1 Stunde

Garantierte Störungsbehebung: Max. 4 Stunden

\*wird nur in Dübendorf für Glasfaseranschlüsse angeboten.

### 4. Störungsmeldung

Störungen müssen dem Kundensupport der Glattwerk AG gemeldet werden. Der Kundensupport der Glattwerk AG ist rund um die Uhr unter der Nummer +41 (0) 44 801 68 99 erreichbar.

### 5. Wartungsarbeiten

Um Telekommunikations-Dienstleistungen auf hohem Sicherheits- und Qualitätsniveau anbieten zu können, muss das Glattwerk-Netzwerk systematisch gewartet und aktualisiert werden. Solche Unterhaltsarbeiten sind nicht immer unterbrechungsfrei durchzuführen. Die Glattwerk AG ist bemüht, wartungsbedingte Unterbrechungen auf ein Minimum zu beschränken. Sind aus betrieblichen Gründen Unterbrechungen der Dienstleistungen notwendig, so werden diese dem Kunden mit einem Vorlauf von 5 Arbeitstagen angemeldet. Unterbrechungen aus betrieblichen Gründen gelten nicht als Störungen.

### 6. Wartungsfenster

In Ausnahmefällen kann es aus betrieblichen oder gesetzlichen Gründen notwendig sein, Dienste auch kurzfristig vorübergehend zu unterbrechen. Solche Unterbrechungen gelten nicht als Störungen und erfolgen während der definierten Wartungsfenster (täglich: 05.00 – 06.00 Uhr).

### 7. Überschreitung der garantierten Störungsbehebungszeit

Kann die Glattwerk AG die definierte Störungsbehebungszeit nicht einhalten, hat der Kunde Anspruch auf eine Entschädigung. Die Entschädigung erfolgt pro Störfall und ist wie folgt definiert:

Überschreitung der Störungsbehebungszeit /

Entschädigung in % des monatlichen Preises exkl. MwSt.

Bis zu 1 Stunde Entschädigung 10%

Bis zu 2 Stunden Entschädigung 20%

Bis zu 3 Stunden Entschädigung 30%

Mehr als 3 Stunden Entschädigung 50%

Die Entschädigung wird auf der nächsten Rechnung gutgeschrieben. Die Entschädigungen sind in jedem Fall auf die monatlichen Gebühren begrenzt.

Von Seiten des Kunden können keine weiteren Ansprüche geltend gemacht werden.

### 8. Störungsverursachung durch den Kunden

Wird eine Störung durch den Kunden verursacht (Beschädigung der Inhouse-Verkabelung, Fahrlässigkeit) oder stellt sich heraus, dass die Ursache der Störung im Zuständigkeitsbereich des Kunden steht, wird die Glattwerk AG allfällig entstandene Aufwendungen in Rechnung stellen.



## **9. Haftung der Glattwerk AG**

### **9.1 Allgemeine Haftungsbestimmungen**

Die allgemeinen Haftungsbestimmungen richten sich nach dem Reglement für Datendienste und Telecom-Dienste und den AGB der Glattwerk AG.

### **9.2 Investitionsschutz**

Die beim Kunden installierte Infrastruktur bleibt in jedem Fall im Eigentum der Glattwerk AG.

### **9.3 Externe Faktoren**

Die Glattwerk AG haftet nur für Ereignisse, welche in eigener Kompetenz liegen. Im Falle eines Glasfaserbruchs oder Störungen bei einem Drittlieferanten der Glattwerk AG, übernimmt die Glattwerk AG keine Haftung.

### **9.4 Höhere Gewalt**

Die Glattwerk AG haftet nicht, wenn die Erbringung der Dienstleistung aufgrund höherer Gewalt zeitweise unterbrochen, teilweise beschränkt oder unmöglich ist. Als höhere Gewalt gelten Naturereignisse (Überschwemmungen, Erdbeben, usw.), kriegerische Ereignisse, Terrorismus, Streik, unvorhergesehene behördliche Restriktionen, Stromausfall oder Virenbefall.

### **Gerichtsstand ist Dübendorf.**

Dieses Reglement tritt am 1. Januar 2015 in Kraft.