



Empirion beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Soweit mit dem Kunden nichts Abweichendes vereinbart wurde, gilt der Service Level „Profi“. Der Service Level „Profi“ ist standardmäßig durch die einmalige Bereitstellungsgebühr sowie die Monatsmiete abgegolten.

Weitere höherwertige Servicelevels können, abhängig von den technischen und betrieblichen Möglichkeiten, auf Projektbasis zwischen Kunde und Empirion vereinbart werden. Die Preise hierfür müssen projektbezogen geprüft und berechnet werden.

Service Level: Standard – Allgemein	
Störungsannahme	24 Stunden / 365 Tage
Störungsannahme Fax	+43-1-4805000 DW 28
Reaktionszeit (Werktags 08:00 – 20:00)	Max. 2 Stunden
Einsatz vor Ort	24 Stunden / 365 Tage
End to End Verfügbarkeit	99,8%
Messperiode	12 Monate (Jan. – Dez.)
Art der Messung der Ausfallzeit	Trouble Ticket von Empirion
Öffnen des Trouble Tickets	Störungsmeldung durch den Kunden
Störungsende	Dienst in Betrieb
Wartungsfenster	Montag - Sonntags zwischen 22.00 und 02.00 Uhr
Kundeninformation bei Wartungsfenster	Bei Unterbrechung größer als 15 min., 2 Arbeitstage vor

• Störungsannahme

Empirion nimmt die Störungen täglich von 00:00 bis 24:00 per Fax unter der Rufnummer +43-1-4805000 DW 28 entgegen.

• Reaktionszeit

Empirion teilt nach technischen und betrieblichen Möglichkeiten innerhalb der Reaktionszeit ein erstes Zwischenergebnis zum Status der gemeldeten Störung mit.

• Wartungsfenster

Empirion kann Dienste während den Wartungsfenstern unterbrechen, wenn es betrieblich oder technisch notwendig ist. Das Wartungsfenster liegt in der Regel Montag - Sonntag zwischen 22:00 und 02:00 Uhr. Unterbrechungen während den Wartungsfenstern zählen nicht zur Verfügbarkeit. Die Kundeninformation erfolgt 2 Werktage im Voraus. Produktspezifische Wartungsfenster können von Empirion zusätzlich eingefügt werden.

• Maximale Entstörzeit

Empirion entstört innerhalb der maximalen Entstörzeit die vom Kunden gemeldete Störung. Empirion teilt nach technischen und betrieblichen Möglichkeiten in Abständen von 2 Stunden Zwischenergebnisse zum Status der gemeldeten Störung mit.

• Verfügbarkeit

Die Messung der Verfügbarkeit erfolgt aufgrund des Trouble Tickets von Empirion. Ein Ausfall beginnt mit der Störungsmeldung des Kunden, und endet wenn der Dienst wieder in Betrieb ist. Messzeitraum für die Ausfallszeiten ist die Zeit der Regelenstörung.

Empirion.pdf - Stand 01.12.2010



Berechnung der Verfügbarkeit

Die Messung der Verfügbarkeit erfolgt aufgrund des Trouble Tickets von Empirion. Ein Ausfall beginnt mit der Störungsmeldung des Kunden, und endet wenn der Dienst wieder in Betrieb ist. Messzeitraum für die Ausfallszeiten ist die Zeit der Regelentstörung. Die Messgenauigkeit der Ausfallszeiten beträgt Stunden und Minuten.

$$\text{Verfügbarkeit in \%} = \frac{(\text{8760 Std.} - \text{Stunden der Ausfallzeiten}) * 100}{8760 \text{ Std.}}$$

Folgende Ausfallszeiten werden in der Verfügbarkeitsrechnung nicht berücksichtigt:

- Aufgrund höherer Gewalt
- Bis zur Störungserkennung durch den Kunden
- Kunde wünscht ausdrücklich keine Störungsbehebung vor Ort
- Anlageräumlichkeiten des Kunden sind für die Störungsbehebung vor Ort nicht zugänglich
- Aufgrund geplanter und gegenseitig vereinbarter Unterbrechungen infolge Wartungsarbeiten von Empirion oder des Kunden
- Aufgrund von Störungen durch unbefugte Eingriffe des Kunden oder von Drittpersonen an den Ausrüstungen der Netzbetreiber
- Aufgrund von Störungen an den Hausinstallationen (z.B. Inhouse Verkabelung), Stromversorgungsanlagen oder an Kundenausrüstungen.