

Anhang A: Service Level Agreement für DynaDim+ Dienstleistungen

1 Service Desk für Kundenanfragen

Während der Laufzeit des Vertrages hat der Kunde Zugang zum ELEKTRON Service Desk. Kunden erreichen uns wie folgt:

Telefonisch: +41 44 781 04 81

(Montag bis Freitag von 08:00-11:45 und 13:15-16:30 Uhr, mit Ausnahme der eidgenössischen, kantonalen und lokalen Feiertage sowie vom 24. Dezember bis 2. Januar)

oder per E-Mail: dd.support@elektron.ch

2 Klassifikation von Anfragen

Die Anfragen werden in die folgenden Klassen eingeteilt:

- **Request for Information (RFI)**: Allgemeine Fragen zum Betrieb von DD+
- **Request for Change (RFC)**: Änderungswunsch für laufende DD+ Installationen
- **Incidents (INC)**: Vorfall- und Störungsmeldungen laufender DD+ Installationen

Incidents werden in die folgenden Vorfallkategorien eingeordnet:

Kritisch - Erhebliche Teile der Beleuchtungsanlage funktionieren nicht oder unzumutbar eingeschränkt. Der Fehler hat schwerwiegenden Einfluss auf den Betrieb und die Sicherheit.

Beispiel: Ausfall mehrerer Leuchten

Mittel - Teile der Beleuchtungsanlage funktionieren nicht oder nur eingeschränkt. Der Fehler hat Einfluss auf den Betrieb und die Sicherheit.

Beispiele: Leuchtenausfall, defektes Steuergerät

Leicht - Die Beleuchtungsanlage ist in ihrer Funktion leicht eingeschränkt. Der Fehler hat keinen oder nur einen unwesentlichen Einfluss auf den Betrieb und die Sicherheit.

Beispiel: falsch hinterlegtes Dimmprofil

3 Leistungen von ELEKTRON AG

3.1 Einrichtung DD+ Mandant und initiale Definition der Dimmkalender

Bei der Erstellung des DD+ Mandanten werden die vom Betreiber initial definierten Dimmkalender eingepflegt.

Die Dimmkalender können auf Wunsch des Kunden von ELEKTRON AG angepasst werden (vgl. dazu Ziff. 11 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der DynaDim+ Dienstleistungen vom 5. April 2018.)

3.2 Konfiguration neu installierter der DD+ Leuchten

Neu installierte DD+ Leuchten werden nach der Installation vom Service Operation Center (SOC) gemäss den definierten Dimmkalendern konfiguriert.

Dazu muss bei Bestellung definiert werden, welche Leuchten mit welchen Dimmkalendern konfiguriert werden sollen.

3.3 Request for Information

Der Kunde hat die Möglichkeit allgemeine Fragen zum Betrieb von DD+ und dem Zustand seiner Beleuchtungsanlage zu platzieren.

Kommerzielle Fragen sollen jedoch nicht am Service Desk, sondern beim zuständigen Aussendienst platziert werden.

3.4 Request for Change

Der Kunde kann von ELEKTRON AG folgende Änderungen für laufende DD+ Installationen verlangen:

- Änderung der Dimmkalender
- Erstellung neuer Dimmkalender
- Änderung der Zuordnung von Leuchten und Dimmkalender
- Wechsel des Betriebsmodus (EIN/AUS-Befehl) zwischen Rundsteuerung und Astro-Clock

Diese Änderungen sind im ersten Betriebsjahr kostenlos. Ab dem zweiten Jahr ist dazu ein Serviceauftrag zwischen ELEKTRON AG und dem Kunden zu vereinbaren.

3.5 Incidents

Störungsmeldungen von DD+ Leuchten werden automatisch an ELEKTRON AG übermittelt und vom SOC geprüft. Der Kunde hat zusätzlich die Möglichkeit, eigens beobachtete Vorfälle und Störungen laufender DD+ Installationen zu melden. Diese Vorfälle werden priorisiert und gemäss den definierten Reaktionszeiten behandelt. Das SOC führt eine umfassende Störungsanalyse mittels Fernzugriff auf die jeweiligen DD+ Leuchten durch und meldet die Erkenntnisse dem Kunden zurück.

Vor-Ort Einsätze sind nicht Bestandteil dieser Vereinbarung und werden durch das SOC nicht durchgeführt. Sollte eine Störung einen Einsatz vor Ort zur Folge haben, ist es Aufgabe des Kunden, entsprechendes Personal zu beauftragen. Service-Einsätze im Auftrag des Kunden können ELEKTRON AG nicht in Rechnung gestellt werden.

4 Vorgehen und Reaktionszeiten

4.1 Konfiguration neu installierter der DD+ Leuchten

Neu installierte DD+ Leuchten melden sich innert 24h automatisch im System an und können anschliessend vom SOC innerhalb von zwei Arbeitstagen kommissioniert und konfiguriert werden.

Die Leuchten werden somit innerhalb von drei Arbeitstagen nach der Installation konfiguriert.

4.2 Request for Information

Fragen zum Betrieb von DD+ werden vom Service Desk nach Möglichkeit direkt beantwortet oder an das SOC weitergeleitet.

Innerhalb von zwei Arbeitstagen seit Entgegennahme der Anfrage, erhält der Kunde a) eine Antwort, sofern die Frage vom SOC direkt beantwortet werden kann oder b) eine Information über die Weiterleitung der Frage an eine übergeordnete Stelle.

4.3 Request for Change

Änderungswünsche für laufende DD+ Installationen werden vom Service Desk entgegen genommen und an das SOC weitergeleitet. Innerhalb von drei Arbeitstagen seit Entgegennahme der Anfrage, erhält der Kunde a) eine Antwort, dass die Änderungen umgesetzt wurden oder b) folgt eine Kontaktaufnahme zur Klärung allfälliger Unklarheiten in der Umsetzung.

4.4 Incidents

Vorfälle für laufende DD+ Installationen werden vom Service Desk entgegen genommen und mit hoher Priorität an das SOC weitergeleitet.

Das SOC analysiert und kategorisiert den Vorfall und ergreift entsprechende Massnahmen zur Störungsbehebung.

Innerhalb von zwei Arbeitstagen seit Entgegennahme der Anfrage, erhält der Kunde a) eine Antwort, dass die Störung behoben wurde oder b) folgt eine Kontaktaufnahme zur Besprechung der Fehleranalyse und des weiteren Vorgehens zur Störungsbehebung.

Falls die Störung unbekannt ist oder nicht durch ELEKTRON behoben werden kann, wird die Störung innert zwei Arbeitstagen an eine übergeordnete Stelle weitergeleitet.

Au, 24. April 2018

ELEKTRON AG
Riedhofstrasse 11 CH-8804 Au ZH

(«ELEKTRON»)