

Service Level Agreement für Interact City Service/Starter 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 Mail: service@elektron.ch

2. Definitionen

Interact City (IAC) bezeichnet die Softwarelösungen von Signify zur Fernsteuerung respektive Verwaltung von Strassenbeleuchtung.

Signify ist der Hersteller und Betreiber der Interact City Plattform

Dienstleistungen bezeichnet die im Angebot von ELEKTRON an den Kunden definierten Dienstleistungen, die ELEKTRON mit Bezug auf IAC Service/Starter erbringt.

3. Klassifikation von Anfragen

Die Anfragen werden in die folgenden Klassen eingeteilt:

- Request for Information (RFI): Allgemeine Fragen zum Betrieb von IAC Service/Starter
- Request for Change (RFC): Änderungswunsch für laufende IAC Service/Starter Installationen
- Incidents (INC): Vorfall- und Störungsmeldungen laufender IAC Service/Starter 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

4. Leistungen von ELEKTRON AG

4.1 Einrichtung IAC Starter/Service Mandant und initiale Definition der Dimmkalender

Bei der Erstellung des IAC Starter/Service 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 und 12 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der IAC Service/Starter Dienstleistungen vom 01. Juni 2022).

4.2 Konfiguration neu installierter IAC Service/Starter Leuchten

Neu installierte IAC Service/Starter 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.

4.3 Request for Information

Der Kunde hat die Möglichkeit allgemeine Fragen zum Betrieb von IAC Service/Starter und dem Zustand seiner Beleuchtungsanlage zu platzieren.

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

4.4 Request for Change

Der Kunde kann von ELEKTRON AG folgende Änderungen für laufende IAC Starter/Service Installationen verlangen:

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

4.5 Incidents

Störungsmeldungen von IAC Service/Starter Leuchten werden automatisch an ELEKTRON AG übermittelt und vom SOC geprüft.

Der Kunde hat zusätzlich die Möglichkeit, eigens beobachtete Vorfälle und Störungen laufender IAC Service/Starter Installationen zu melden. Diese Vorfälle werden priorisiert und gemäss den definierten Reaktionszeiten behandelt.

Das SOC führt eine umfassende Störungsanalyse mittels Fernzugriff auf die jeweiligen IAC Service/Starter 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.

5. Vorgehen und Reaktionszeiten

5.1 Konfiguration neu installierter der IAC Service/Starter Leuchten

Neu installierte IAC Service/Starter 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.

5.2 Request for Information

Fragen zum Betrieb von IAC Service/Starter 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.

5.3 Request for Change

Änderungswünsche für laufende IAC Service/Starter Installationen werden vom Service Desk entgegengenommen 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.

5.4 Incidents

Vorfälle für laufende IAC Service/Starter Installationen werden vom Service Desk entgegengenommen 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.

6. Laufzeiten und Verrechnung

IAC Starter: Die in diesem Dokument genannten Dienstleistungen können während der 3 Jahre Laufzeit im Starter-Modell genutzt werden. Nach 3 Jahren muss entweder auf IAC oder IAC Service gewechselt werden. Die Kosten für das Starter-Modell werden jeweils mit der Leuchte verrechnet.

IAC Service: Im Servicemodell laufen die in diesem Dokument genannten Dienstleistungen zeitlich unbegrenzt und können mittels einer Kündigung seitens des Kunden beendet werden. Die Kosten werden jeweils jährlich zu Jahresbeginn in Rechnung gestellt.

Au, den 01. Juni 2022

ELEKTRON AG
Riedhofstrasse 11
CH-8804 Au ZH

(«ELEKTRON»)