

Anlage 2: Service Level Agreement (SLA)

Inhaltsverzeichnis

1	Standardleistung	1
2	Entstörung.....	1
2.1	Meldeverfahren.....	2
2.2	Bewertung von Störungen	2
2.3	Ausfälle.....	3
3	Wartung	3
4	Erstattung bei Nichteinhaltung der Verfügbarkeit.....	4
5	Qualitätsreport.....	5
6	Erstattung bei Nichteinhalten der maximalen Wiederherstellzeit.....	6
7	Begrenzung der Erstattung, Auszahlung	6
8	Weitere Begriffsdefinitionen.....	7

1 Standardleistung

Die Antennenanlagen der MB werden auf der Basis des Standardrahmenvertrages über die Mitbenutzung von analogen UKW-Antennenanlagen (im Folgenden: „Rahmenvertrag“) mit bestimmten Service Levels betrieben, welche eine Verfügbarkeitszusage beinhalten. Eine Antennenanlage gilt als verfügbar, wenn diese entsprechend dem vereinbarten Leistungsumfang genutzt werden kann.

Die Ausfallzeiten werden gemäß Ziffer 4 dieser Anlage 2 berechnet. Eine Übersicht der Service Level kann der Tabelle am Ende dieses SLA entnommen werden.

2 Entstörung

Unter Störungen sind Ausfälle von Antennenanlagen zu verstehen.

Störungsbeginn ist der Zeitpunkt, zu dem die Störung erstmalig bei MB gemeldet wird.

Zu dem Verantwortungsbereich der MB gehört die Entstörung der Antennenanlage einschließlich der Weiche (sofern vorhanden) und der Kabelzuführung zwischen Kundenübergabepunkt bzw. Weiche und den Antennen. Die genaue

Schnittstellenbeschreibung findet sich in Anlage a) zum Einzelvertrag. Im Übrigen wird explizit auf die Erläuterungen in Ziffer III.3.1. des Rahmenvertrages verwiesen,

MB leitet unverzüglich nach Bekanntwerden einer Störung an einer vertragsgegenständlichen UKW-Antennenanlage innerhalb der Servicezeiten deren Beseitigung ein und wird im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten die Störung innerhalb der entsprechenden Wiederherstellzeiten unverzüglich beseitigen.

2.1 Meldeverfahren

Das Network Operation Center (NOC) von MB erfasst alle Störungen der Antennenanlage, informiert den Kunden bei Störungen unverzüglich und vergibt Störungsnummern zur späteren Nachvollziehbarkeit.

Der Kunde seinerseits teilt dem NOC der MB über die kostenfreie Hotline:

0800 330 5010

festgestellte bzw. erkannte Störungen schnellstmöglich mit.

Das NOC von MB informiert den Kunden während der Störungsbearbeitung schnellstmöglich über das Schadensbild sowie die voraussichtliche Dauer der Behebung und teilt dem Kunden die Beseitigung einer Störung unverzüglich mit. Bei länger andauernden Störungen teilt MB Zwischenstände mit.

Der Kunde und MB benennen gegenseitig Ansprechpartner, die für die Störungserfassung und -bearbeitung verantwortlich sind.

2.2 Bewertung von Störungen

Für die Erfassung der verfügbarkeitsrelevanten Ausfallzeiten werden grundsätzlich alle Störungen von MB festgehalten und dokumentiert.

Je nach dem Grad einer Störung

- Totalausfall
- Leistungsreduzierung Beeinträchtigung

und je nach der Störungsursache

- im Bereich von MB
- im Bereich des Kunden
- durch Dritte
- durch unvorhersehbare Ereignisse

werden die Störungszeiten bewertet, um die verfügbarkeitsrelevanten Ausfallzeiten festzustellen.

2.3 Ausfälle

Zur Feststellung der auf die Verfügbarkeit anzurechnenden Ausfallzeiten werden Bewertungsfaktoren zwischen $FB = 0$ und $FB = 1$ eingeführt.

$FB = 1$ Bei Störungen im Bereich MB
(Die Störungszeit wird auf die Verfügbarkeit angerechnet)

$FB = 0$ Bei Störungen im Bereich des Kunden
(Die Störungszeit wird auf die Verfügbarkeit nicht angerechnet)

$FB = 0$ Bei Störungen durch unvorhersehbare Ereignisse.

(Die Störungszeit wird auf die Verfügbarkeit nicht angerechnet, es sei denn, MB erhält von Dritten Schadensersatz)

3 **Wartung**

Abschaltungen oder Leistungsreduzierung (z.B. bei Halbantennenbetrieb) von Antennenanlagen:

Abschaltungen von Antennenanlagen wegen turnusmäßigen Wartungsarbeiten, Reparaturen oder Änderungen (Umbau, Erweiterung oder Neubau) am jeweiligen Standort sind unvermeidlich. In jedem Fall wird MB im Rahmen der jeweils vereinbarten Verfügbarkeit notwendige Arbeiten so zeitnah und in jeder Hinsicht in einer Art und Weise durchführen, dass der laufende Sendebetrieb des Kunden bzw. dessen Endkunden so wenig wie möglich beeinträchtigt wird. Auf die gerade für den Hörfunk wichtigen Nutzungszeiten der Programme wird dabei Rücksicht genommen, um Beeinträchtigungen auf das unvermeidbare Minimum zu reduzieren. Soweit MB nicht selbst die Arbeiten durchführt sondern – etwa in Fällen der Mitbenutzung – Betroffene ist, wird MB den eigenen Vertragspartner anhalten, selbst derart zügig zu handeln.

Das für Wartungsarbeiten zuständige Customer Network Team (CNT) von MB wird den Kunden rechtzeitig über Arbeiten, die zur Leistungsunterbrechung oder Leistungsminderung führen, informieren. Dabei werden die voraussichtliche Dauer der Arbeiten und deren Grund genannt. Bei längeren Beeinträchtigungen unterrichtet das

CNT den Kunden während der Wartungsarbeiten in der Regel kalendertäglich über den Stand.

Planbare Abschaltungen

Planbare Abschaltungen werden – wenn möglich – nach vorheriger einvernehmlicher Abstimmung mit dem betroffenen Kunden durchgeführt. Die Termine hierfür sollen außerhalb der Hauptsendezeit des Hörfunks gelegt werden. Wünsche des Kunden werden bestmöglich berücksichtigt. Der Kunde berücksichtigt bei der Abstimmung seinerseits die sich aus dem Zweck der anstehenden Arbeiten ergebenden Notwendigkeiten wie beispielsweise den Umstand, dass Wartungen an Antennenanlagen, die Tageslicht erfordern, nur in eingeschränkten Zeitfenstern und nur zu bestimmten Jahreszeiten möglich sind.

Die Termine für planbare Arbeiten werden längerfristig, in der Regel sechs Monate vor Beginn der Arbeiten, zwischen dem Kunden und MB vereinbart. Die endgültige Abstimmung erfolgt zwei Wochen vor dem vereinbarten Termin.

Die Wartungsarbeiten werden im Regelfall an maximal zwei Terminen im Kalenderjahr für jeweils maximal sechs Stunden durchgeführt, wobei MB die Abschaltung oder Leistungsreduzierung auf die kürzest mögliche Zeit und auf möglichst einen Termin pro Jahr beschränkt.

Längere Abschaltungen, als sie zuvor für Wartungsarbeiten angegeben worden sind (etwa für Umbaumaßnahmen oder die Renovierung eines Standorts), werden mit dem Kunden abgesprochen. Dabei wird MB nach Möglichkeit auch alternative Versorgungskonzepte für den Zeitraum der dauerhaften oder wiederkehrenden Beeinträchtigung der Versorgung anbieten.

Nicht planbare Abschaltungen

Bei nicht planbaren, unabweisbaren, notwendigen Arbeiten, insbesondere solche zur Abwendung drohender Schäden an der Antennenanlage, sind Abweichungen vom vereinbarten Wartungstermin möglich. MB wird dabei so verfahren, dass die Anzahl der Abschaltungen so gering wie möglich ist.

Nicht planbare Abschaltungen betreffen regelmäßig Ausfälle, die unverzüglich behoben werden. Dabei werden die Belange des Kunden in der Weise berücksichtigt, dass die Leistung so wenig und so kurz wie möglich beeinträchtigt wird.

4 Erstattung bei Nichteinhaltung der Verfügbarkeit

Kann die Antennenanlage nicht mit der jeweiligen vertraglich vereinbarten Verfügbarkeit im Durchschnitt eines Kalenderjahres genutzt werden und hat MB dies zu vertreten, so schreibt MB dem Kunden für jedes Promille der Unterschreitung 1,0 % (ein Prozent) des jeweiligen Jahresentgelts der betroffenen Antennenanlage für ein Kalenderjahr gut. Bruchteile von Promille werden auf volle Promille aufgerundet.

Zur Feststellung der auf die Verfügbarkeit anzurechnenden Ausfallzeit wird folgender Bewertungsfaktor FB herangezogen:

- **Abschaltungen**

Vereinbarte entgeltspflichtige Abschaltzeiten für Wartungsmaßnahmen bei UKW-Antennenanlagen werden auf die Verfügbarkeit angerechnet FB = 1

- **Ausfälle**

Antennenanlagen FB = 1

- **Leistungsreduzierung**

Vorübergehende Leistungsreduzierungen von max. 3 dB werden bis zu einer Dauer von 24 Stunden für Antennenanlagen

≥ 5 kW ERP-Sendeleistung nicht als Störung bewertet. FB = 0

< 5 kW ERP-Sendeleistung als Störung bewertet. FB = 1

Aus Störungen resultierende Leistungsreduzierungen bis 3 dB werden wie folgt bewertet:

bis zu einer Dauer von ≤ 24 Stunden mit FB = 0 und

ab einer Dauer von > 24 Stunden bis ≤ 48 Stunden mit FB = 0,5 bewertet.

ab einer Dauer von > 48 Stunden mit FB = 1

5 **Qualitätsreport**

Der Kunde erhält vierteljährlich eine Dokumentation über die tatsächliche Verfügbarkeit der einzelnen Antennenanlagen (Qualitätsreport). Dieser wird in elektronischer Form erstellt und übermittelt.

Der Qualitätsreport enthält alle Ereignisse, die die Nutzung der Antennenanlage einschränken. Das sind:

- Ausfälle
- Abschaltungen bei Wartung
- Leistungsreduzierungen
- Höhere Gewalt

- Störungen, deren Ursache im Bereich des Kunden oder eines Dritten liegen, unabhängig davon, ob sie auf die Verfügbarkeit anzurechnen sind.

MB wird dem Kunden jährlich jeweils bis zum 31.03. des Folgejahres den Jahresüberblick über die Qualitätsreports zur Verfügung stellen.

Die darin enthaltenen Daten werden zwischen MB und dem Kunden abgeglichen und bewertet. Die abgestimmten Qualitätsreports sind Grundlage und Bestandteil der Jahredokumentation.

6 Erstattung bei Nichteinhalten der maximalen Wiederherstellzeit

Hat MB zu vertreten, dass die maximale Wiederherstellzeit nicht eingehalten werden kann, erstattet MB je betroffenen Störfall pauschal gestaffelt nach ERP:

100,- EUR (netto) für Leistungen ≤ 500 W

500,- EUR (netto) für Leistungen > 500 W ≤ 5 kW

1.000,- EUR (netto) für Leistungen > 5 kW

Hat MB zu vertreten, dass die maximale Wiederherstellungszeit nicht eingehalten werden kann und der Störungsbeginn in die Hauptreichweitezeit fällt, so erstattet MB je betroffenen Störfall pauschal gestaffelt nach ERP:

500,- EUR (netto) für Leistungen ≤ 500 W

2.500,- EUR (netto) für Leistungen > 500 W ≤ 5 kW

5.000,- EUR (netto) für Leistungen > 5 kW

7 Begrenzung der Erstattung, Auszahlung

Insbesondere folgende Störungsursachen werden nicht in der Berechnung der Verfügbarkeit der Antennenanlage berücksichtigt:

- Höhere Gewalt (entsprechend Ziff. XV des Rahmenvertrages)
- Störungen, die vom Kunden, seinen Angestellten oder seinen Beauftragten verursacht werden
- Wartungsarbeiten
- andere planbare Abschaltmaßnahmen (entsprechend Ziffer IV.2 des Rahmenvertrages)

Vorbehaltlich anderweitiger Vereinbarungen zwischen MB und dem Kunden sind des Weiteren alle diejenigen Unterbrechungen der Leistungserbringung durch MB nicht bei der Berechnung der Verfügbarkeit zu berücksichtigen, zu denen MB gemäß den Bestimmungen des Rahmenvertrages berechtigt oder verpflichtet ist.

Störungen im Bereich des Kunden und Störungen durch Dritte bzw. durch unvorhersehbare Ereignisse an technischen Einrichtungen von MB und der zugehörigen externen Energieversorgung werden nicht auf die Verfügbarkeit angerechnet, es sei denn, MB erhält von Dritten Schadensersatz.

Die maximale Gutschrift pro Kalenderjahr für Nichteinhaltung der Verfügbarkeit nach Ziff. 4 dieses SLA sowie Überschreitungen der maximalen Wiederherstellzeit nach Ziff. 6 dieses SLA ist insgesamt und für beide Fälle kumulativ auf 10 % des Jahresentgelts für die Benutzung der betroffenen Antennenanlage begrenzt.

Entsprechende Gutschriften erfolgen, soweit nicht anders vereinbart, im Monat April des jeweiligen Folgejahres. MB verrechnet die Gutschrift mit ihren Forderungen aus diesem Vertragsverhältnis.

Darüberhinausgehender Schadensersatz kann der Kunde in den Grenzen der Ziff. XIV des Rahmenvertrages geltend machen, wobei bereits verwirkte Gutschriften entsprechend dieser Ziffer auf solchen Schadensersatz angerechnet werden.

Service Level	Verfügbarkeit im Durchschnitt eines Kalenderjahres	Servicezeit	Max. Wiederherstellzeit	Betriebssicherheit
Standard	99,8 %	24h/7Tage	8 Stunden	einfach

8 Weitere Begriffsdefinitionen

- **Servicezeit:**

Servicezeiten sind Zeiten, in denen mit der Entstörtätigkeit begonnen wird.

- **Maximale Wiederherstellzeit:**

Die maximale Wiederherstellzeit ist die maximale Zeit zur Entstörung innerhalb der Servicezeit. Sie beginnt mit dem Eingang der Störungsmeldung bei MB und endet zu dem Zeitpunkt der Störungsbeseitigung.

- **Hauptreichweitezeit:**

Hauptreichweitezeit bezeichnet die Sendezeit, in der erfahrungsgemäß das höchste Höreraufkommen besteht.

Die Hauptreichweitezeit besteht jeweils werktags von 5 Uhr bis 9 Uhr und von 15 Uhr bis 19 Uhr.