

Service Level Agreement für Interact City Service und Interact City Support Dienstleistungen

Präambel

ELEKTRON AG (nachfolgend als ELEKTRON bezeichnet) bietet mit Interact City Service und Interact City Support (nachfolgend als IAC Service und IAC Support bezeichnet) eine Systemlösung zur Fernparametrierung und Verwaltung von Strassenbeleuchtung an. Dem Kunden bietet diese Systemlösung Vorteile gegenüber Interact City (eine reine Software-Plattform) in Form von Zusatzdienstleistungen seitens ELEKTRON.

1. Definitionen

Interact City (IAC) bezeichnet die Software-Plattform von Signify zur Fernsteuerung respektive Verwaltung von Strassenbeleuchtung.

Signify ist der Hersteller und Betreiber der Interact City Plattform.

IAC-kompatible Leuchte bezeichnet eine Strassenleuchte, die mit Hardware für Kommunikation und Beleuchtungssteuerung ausgerüstet ist, um die Leistung dieser Leuchte zu steuern und zu messen und um mit der IAC-Plattform zu kommunizieren oder eine von Signify in schriftlicher Form freigegebene Leuchte, die mit einem IAC-Netzwerkknoten nachgerüstet werden kann. Der Kunde kann ohne die schriftliche Freigabe durch Signify bzw. Elektron nicht von einer Kompatibilität ausgehen.

IAC-Dienstleistungen bezeichnet die im Angebot von ELEKTRON an den Kunden definierten Dienstleistungen, die ELEKTRON mit Bezug auf IAC Service und IAC Support erbringt.

Als **Kundendaten** werden, die von autorisierten Benutzern über IAC der Benutzeroberfläche bereitgestellten Daten oder andere Daten bezeichnet, die vom Kunden oder einem vom Kunden autorisierten Dritten an ELEKTRON geliefert werden.

Einsatzgebiet ist die Schweiz und das Fürstentum Liechtenstein.

SOC Service Operation Center der Elektron

2. Gegenstand dieses Dokuments

Die vorliegenden Bedingungen regeln den Einsatz von IAC Service und IAC Support durch den Kunden und die Erbringung von IAC-Dienstleistungen durch ELEKTRON (als Ergänzung zu den Software-Lizenzbedingungen Interact City)

Die Lieferung von IAC-kompatiblen Leuchten und/oder entsprechender Hardware wird in den jeweiligen Kaufverträgen vereinbart.

Die mit der Erbringung der IAC-Dienstleistungen verbundenen Kosten werden ebenfalls in den jeweiligen Kaufverträgen vereinbart.

3. SOC für Kundenanfragen

Während der Laufzeit der Dienstleistungen hat der Kunde Zugang zum ELEKTRON SOC (Service Desk.) Kunden erreichen uns wie folgt:

Telefonisch: +41 44 781 04 81

(Montag bis Freitag von 08:00 - 12:00 / 13:00 - 17:00 Uhr, mit Ausnahme der eidgenössischen, kantonalen und lokalen Feiertage sowie vom 24. Dezember bis 2. Januar)

Oder per Mail: service@elektron.ch

4. Klassifikation von Anfragen

Die Anfragen werden in die folgenden Klassen eingeteilt:

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

5. Zusatzdienstleistungen von ELEKTRON AG

Der zwischen Kunde und ELEKTRON vereinbarte Leistungsumfang (Service Level) wird mit dem Verkaufsauftrag definiert, entweder IAC Service oder IAC Support.

5.1 Leistungsumfang mit IAC Service

Zusätzlich zu den Grundleistungen erbringt ELEKTRON gegenüber dem Kunden die folgenden IAC-Dienstleistungen:

- Einrichtung eines IAC Service Mandanten
- Unterhalt eines SOC Service Operation Centers

5.1.1 Einrichten von IAC Service Mandant

ELEKTRON richtet einen IAC Service Mandant für den Kunden ein, damit der Betrieb von IAC Service möglich ist.

5.1.2 Service Operation Center (SOC)

Das Service Operation Center ist für die operative Abwicklung der Dienstleistungen und damit unter anderem für die folgenden Tätigkeiten zuständig:

- Initiale Konfiguration von IAC Leuchten
- Konfigurationsänderungen von IAC Leuchten

ELEKTRON AG | Riedhofstrasse 11 | CH-8804 Au Zürich
T +41 44 781 01 | info@elektron.ch | elektron.ch

- Monitoring: Fernüberwachung der im Einsatz stehenden IAC Leuchten
- Firmware-Aktualisierungen der im Einsatz stehenden IAC Leuchten

Initiale Konfigurationen und Konfigurationsänderungen werden ausschliesslich im Auftrag des Kunden durchgeführt. Massnahmen zur Störungsbehebung und Firmwareupdates werden im laufenden Betrieb im Sinne des Kunden durchgeführt.

5.1.3 Request for Information

Der Kunde hat die Möglichkeit allgemeine Fragen zum Betrieb von IAC Service zu platzieren; wie beispielsweise der Zustand seiner Beleuchtungsanlage oder Leuchtendaten.

Kommerzielle Fragen sollen jedoch nicht ans SOC, sondern beim zuständigen Aussendienst platziert werden.

5.1.4 Request for Change

Der Kunde kann von ELEKTRON AG folgende Änderungen für laufende IAC 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 Fotozelle

5.1.5 Incidents

Störungsmeldungen von Interact City Leuchten werden automatisch an ELEKTRON AG übermittelt und vom SOC geprüft.

Der Kunde hat die Möglichkeit, eigens beobachtete Vorfälle und Störungen laufender IAC Installationen zu melden. Diese Vorfälle werden priorisiert und gemäss den unter Ziff. 6 definierten Reaktionszeiten behandelt.

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

5.2 Leistungsumfang mit IAC Support

5.2.1 Einrichten von IAC Support Mandant

ELEKTRON richtet einen IAC Support Mandant für den Kunden ein, damit der Betrieb von IAC Support möglich ist.

5.2.2 Service Operation Center (SOC)

ELEKTRON bietet einen Service Desk, der den Kunden während den unter Ziff. 3 definierten Zeiten zur Verfügung steht.

Der Service Desk dient als zentrale Anlaufstelle für alle Serviceanfragen und bietet folgende Dienstleistungen:

- Beantwortung allgemeiner Fragen zum Betrieb von IAC Support
- Entgegennahme von Störungsmeldungen

5.2.3 Incidents

Der Kunde hat zusätzlich die Möglichkeit, eigens beobachtete Vorfälle und Störungen laufender IAC 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 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.

5.2.4 Zusätzliche Dienstleistungen

IAC Support Kunden können jederzeit von den Dienstleistungen eines IAC Service-Kunden profitieren. (gemäss Ziffer 5.1) Dieser Aufwand ist jedoch nicht inklusive und wird separat nach Aufwand in Rechnung gestellt. Dazu gehören Konfigurationsänderungen, Informationen zum laufenden Betrieb und kundenspezifische Änderungen in Interact City.

6. Vorgehen und Reaktionszeiten

6.1 Konfiguration neu installierter der IAC Service Leuchten

Neu installierte IAC Service 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.

6.2 Request for Information

Fragen zum Betrieb von IAC Service werden vom SOC 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.

6.3 Request for Change

Änderungswünsche für laufende IAC Service 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.

6.4 Incidents

Vorfälle für laufende IAC Service und IAC Support 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.

7. Zugangsberechtigung des SOC von ELEKTRON

Zur Störungsbehebung und für die Leistungserbringung im Auftrag des Kunden ermächtigt der Kunde ELEKTRON, auf sämtliche IAC Sites des Kunden zuzugreifen.

8. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Auf diese Vereinbarung ist Schweizerisches Recht anwendbar. Als ausschliesslicher Gerichtsstand gilt das am Sitz der ELEKTRON zuständige Gericht.

Au, den 15. August 2025

ELEKTRON AG
Riedhofstrasse 11
CH-8804 Au ZH

(«ELEKTRON»)