

Anlage 6: Reaktions-/und Erfüllungszeiten

Reaktions-/und Erfüllungszeiten:

Rückmeldung:	Zeitdauer vom Eingang der Meldung (Systeme oder telefonisch) bis Eröffnung Ticket bzw. qualifizierter Information an Störungsmelder (wer, was, wann etc.)
Reaktionszeit (Antrittszeit):	Zeitdauer vom Eingang der Meldung bis zum Beginn der qualifizierten Störungsbehebung an der Anlage vor Ort
Erfolgreicher Abschluss von Sofortmaßnahmen:	Zeitdauer vom Eingang der Meldung bis Beseitigung der Gefahr, Wiederherstellen der Funktionsfähigkeit bzw. Wiederherstellung der Medienver- und -entsorgung, Beseitigung der Medien- und Energieverschwendung
Wiederherstellzeit:	Zeitdauer vom Eingang der Meldung bis zur vollständigen Behebung der Störung, Herstellung des ursprünglichen Zustandes

Der AG hat unterschiedliche Arten von Störungen in Kategorien unterteilt und entsprechend ihrer Bedrohung priorisiert. Innerhalb der Prioritäten sind Zeitstempel, wie nachfolgend aufgelistet, definiert, um die Leistungsfähigkeit des AN im Rahmen seines Störungsmanagements zu bewerten.:

Priorität	Reaktionszeit	Erfolgreicher Abschluss Sofortmaßnahme	Wiederherstellzeit	Rückmeldung und Dokumentation
1	240 min	1 Kalendertag	entsprechend den Auflagen (gesetzlich, versicherungstechnisch, usw.) aber max. 2 Tage	Rückmeldung mündlich unmittelbar nach der Beseitigung der Gefahr, Wiederherstellung der Produktionsfähigkeit, aktueller momentaner Status oder E-Mail
2 oder 3	< 3 Werktag	entfällt	6 Tage	Rückmeldung LEB HWK

Die anhand der Schadensauswirkungen definierten Prioritäten sind über folgende beispielhafte Bedrohungsszenarien definiert/charakterisiert:

Priorität 1:	Gilt nur bei Vereinbarung Havarievorhaltung für sicherheitsrelevante Störungen Gefahr für Leib und Leben (z. B. Defekt in der Sprinkleranlage) Umweltrelevant (z. B. auslaufender Kraftstoff) Direkte Mieterbeeinträchtigung (z. B. Tür- u. Torsteuerungen von Hauptzugängen) Erhebliche Leckagen oder Unterbrechungen in der Medien- und Energieversorgung (z. B. Wasserschaden, Ausfall Heizwärmeversorgung im Winter, Stromausfall im Gebäude etc.)
--------------	--



Priorität 2 und 3: alles außer Priorität 1

Die Zuordnung der Störungspriorität erfolgt durch den telefonischen Kundendienst bzw. durch den die Störmeldung Aufnehmenden. Bei Gefahr in Verzug (z. B. Gefahr für Leib und Leben bzw. gravierende technische Schäden mit drohenden Betriebsunterbrechungen) ist sofortiges Handeln erforderlich.