Pikettdienst Reglement

EXTERN

V1.5

Versionen

Version	Datum	Ersteller	Änderungen
1.0	02.06.2009	PFI	Erstversion
1.5	16.01.2025	PFI	Überarbeitung Glasfasernetz (FTTH)

Inhalt

1 Externes Reglement ... 3
1.1 Grundsatz ... 3
1.1.1 Elektrizitätsversorgung ... 3
1.1.2 Elektrische-Hausinstallation ... 3
1.1.3 Mess- und Schaltapparate des EVU ... 3
1.1.4 Glasfasernetz (FTTH) Versorgung ... 3
1.1.5 Glasfaserhausinstallation ... 3
1.2 Leistungsumfang des Pikettdienst für Hausinstallationsstörungen ... 3
1.2.1 Elektrische Hausinstallation ... 3
1.2.2 Glasfaserhausinstallation ... 3
1.2.3 Dienste Provider (Internetanbieter) ... 4
2 Kosten ... 4
2.1 Definition der Einsatzzeit ... 4
2.2 Störungen in den Versorgungsnetzen ... 4
2.3 Störungen an den Hausinstallationen ... 4
2.4 Pikettpauschalen ... 4
2.4.1 Werktagspauschale ... 5
2.4.2 Wochenend- und Feiertagspauschalen ... 5
2.5 Zeitzuschläge ... 5
3 Geschäftsöffnungszeiten ... 5
4 Schlussbestimmungen ... 5
4.1 Reglements Änderungen ... 5
4.2 Schadenersatz ... 5
4.3 Gültigkeit ... 5

1 Externes Reglement

1.1 Grundsatz

1.1.1 Elektrizitätsversorgung

Im LKWG-Stromversorgungsgebiet steht ein 7/24 Stunden Pikett-Dienst zur Sicherstellung der Stromversorgung bis zur Eingangsklemme des Hausanschlusskastens (HAK) kostenlos zur Verfügung.

1.1.2 Elektrische-Hausinstallation

Die Verantwortlichkeit über die störungsfreie Funktion der Hausinstallation ab der Eingangsklemme des Hausanschlusskasten (HAK) unterliegt dem Eigentümer. Der Pikettdienst der LKWG steht sämtlichen potenziellen Leistungsnehmern gegen eine marktgerechte finanzielle Entschädigung 7/24 Stunden zur Verfügung. Der direkte Auftraggeber (z. B. Mieter, Eigentümer, Behörden) gilt als Vertragspartner, Leistungsnehmer und Kostenträger.

1.1.3 Mess- und Schaltapparate des EVU

Störungen an Mess- und Schaltapparaten des Elektrizitätsversorgungsunternehmens (EVU), die nicht vom Kunden verursacht wurden, werden in der Regel kostenlos behoben. Sofern die Störung für den Kunden keine finanziellen Folgekosten oder unzumutbaren Einschränkungen verursacht, liegt die Entscheidung über die Dringlichkeit und den Zeitpunkt der Behebung beim EVU.

1.1.4 Glasfasernetz (FTTH) Versorgung

Im LKWG-Glasfaserversorgungsgebiet steht ein 7/24 Stunden Pikett-Dienst zur Sicherstellung der Glasfaserversorgung bis zum Building Entry Point (BEP) kostenlos zur Verfügung. Ausserhalb der Geschäftsöffnungszeiten werden nur Segmentstörungen > 5 Hausanschlüsse bearbeitet.

1.1.5 Glasfaserhausinstallation

Die Verantwortlichkeit über die störungsfreie Funktion der FTTH- Hausinstallation ab dem Spleisspunkt im BEP unterliegt dem Eigentümer. Der Pikett-Dienst der LKWG steht ausschliesslich während der Geschäftsöffnungszeiten zur Verfügung

1.2 Leistungsumfang des Pikettdienst für Hausinstallationsstörungen

1.2.1 Elektrische Hausinstallation

Im Bereich der Hausinstallation steht dem Leistungsnehmer rund um die Uhr (7/24 Stunden) eine qualifizierte Fachkraft (Elektroinstallateur) zur Verfügung. Für Störungen ausserhalb der Bürozeiten hält die LKWG ein Lager mit Material und Geräten bereit, die die Behebung einfacher Hausinstallationsstörungen ermöglichen.

1.2.2 Glasfaserhausinstallation

Für Störungen an der FTTH-Hausinstallation, Glasfaserleitungen ab dem BEP bis zur Anschlussdose OTO, steht dem Leistungsnehmer während der Geschäftszeiten eine qualifizierte Fachkraft oder eine Partnerfirma zur Verfügung.

Ausserhalb der Geschäftszeiten steht kein Pikettdienst zur Verfügung.

1.2.3 Dienste Provider (Internetanbieter)

1.2.3.1 LKWG-Dienste (Quickline)

Für Störungen an Quickline-Diensten steht dem Leistungsnehmer während der Geschäftszeiten eine qualifizierte Fachkraft zur Verfügung.

Ausserhalb der Geschäftsöffnungszeiten wird die Störungsmeldung durch den Pikettmitarbeiter entgegengenommen und wird am darauffolgenden Werktag jedoch spätestens innerhalb 72 Stunden bearbeitet und behoben.

Unabhängig von den Geschäftsöffnungszeiten der LKWG steht der Quickline-Kundendienst mit erweiterten Öffnungszeiten zur Verfügung. Weitere Informationen zu den Öffnungszeiten des Quickline-Kundendienstes sind www.quickline.ch publiziert.

1.2.3.2 Dienste von Drittprovidern (Swisscom, Sunrise, Salt etc.)

Fremdprovider betreiben ihre eigenen Kundendienste, auf deren Systeme die LKWG keinen Zugriff hat. Unabhängig von den Geschäftsöffnungszeiten der LKWG ist in Störfällen immer der Kundendienst des jeweiligen Drittproviders zu kontaktieren.

2 Kosten

2.1 Definition der Einsatzzeit

Als Einsatzzeit wird der Zeitraum definiert, der mit dem Ausrücken des Pikettmitarbeiters in einem vollständig ausgerüsteten Pikettfahrzeug beginnt und mit der Wiederherstellung der Einsatzbereitschaft des Fahrzeugs endet. Auch die Zeit, die für die Beschaffung von Material und Hilfsmitteln benötigt wird, zählt zur Einsatzzeit.

Nicht zur Einsatzzeit gehört hingegen der Zeitraum zwischen dem Anruf des Pikettauslösers und dem Ausrücken des Pikettmitarbeiters.

2.2 Störungen in den Versorgungsnetzen

Störungen in den von den LKWG betreuten Versorgungsnetzen, die nicht durch Dritte verursacht wurden, werden grundsätzlich kostenlos behoben.

Die Behebung von Störungen in den von der LKWG betreuten Versorgungsnetzen, die durch Einflüsse Dritter verursacht wurden, erfolgt kostenpflichtig und wird dem Verursacher vollständig in Rechnung gestellt.

2.3 Störungen an den Hausinstallationen

Die Kosten für die Behebung von Störungen an der Hausinstallation werden dem Leistungsnehmer in Rechnung gestellt. Stellt sich jedoch während der Störungsbehebung heraus, dass die Ursache im Versorgungsnetz der LKWG liegt, übernimmt die LKWG die Kosten.

2.4 Pikettpauschalen

Piketteinsätze während der Geschäftsöffnungszeiten der LKWG werden zu den jeweils gültigen Stundenansätzen abgerechnet. Eine Pikettpauschale wird in diesem Zeitraum nicht erhoben.

Ausserhalb der Geschäftsöffnungszeiten der LKWG wird für jeden Piketteinsatz eine Einsatzpauschale berechnet. Der Kunde wird vorab über die anfallenden Kosten informiert und kann frei entscheiden, ob der Einsatz durchgeführt werden soll.

2.4.1 Werktagspauschale

Ein Pikettwerktag umfasst die Zeiten ausserhalb der Geschäftsöffnungszeiten der LKWG von Montag bis Freitag. Für jeden Einsatz wird eine Pikettpauschale von 150.00 CHF (zzgl. MwSt.) berechnet. Die Einsatzzeit wird zusätzlich zu den aktuellen Stundenansätzen abgerechnet.

2.4.2 Wochenend- und Feiertagspauschalen

Ein Pikettwochenend- oder Feiertag umfasst die Zeiten ausserhalb der Geschäftsöffnungszeiten an Wochenenden und Feiertagen. Pro Einsatz wird eine Pauschale von 250.00 CHF (zzgl. MwSt.) berechnet. Die Einsatzzeit wird zusätzlich zu den aktuellen Stundenansätzen abgerechnet.

2.5 Zeitzuschläge

Ausserhalb der Geschäftszeiten werden auf die aktuellen Stundenansätze marktübliche Zuschläge erhoben.
Auf die Pikettpauschale werden keine Zuschläge angewendet.

Montag – Freitag	07:00 bis 22:00 Uhr	kein Zuschlag
Montag – Freitag	22:00 bis 07:00 Uhr	25% Zuschlag
Samstag	24 Stunden	50% Zuschlag
Sonn- und Feiertage	24 Stunden	100% Zuschlag

3 Geschäftsöffnungszeiten

Montag – Donnerstag	07:30 bis 12:00 Uhr	und	13.15 bis 17:00 Uhr
Freitag	07:30 bis 12:00 Uhr	und	13.15 bis 16:00 Uhr
Samstag	geschlossen		
Sonn- und Feiertage	geschlossen		

4 Schlussbestimmungen

4.1 Reglements Änderungen

Die LKWG behalten sich das Recht vor, das Pikettreglement jederzeit an die aktuellen Gegebenheiten anzupassen. Änderungen im externen Reglement werden im Internet veröffentlicht. Es liegt in der Verantwortung des Leistungsnehmers, sich über die aktuellen Regelungen zu informieren.

4.2 Schadenersatz

Grundsätzlich unternimmt der LKWG-Pikettdienst im Rahmen seiner Möglichkeiten alle Anstrengungen, um eine Störung zu beheben. Eine Garantie zur Behebung der Störung wird dem Leistungsnehmer jedoch nicht gegeben. Sollte eine Störung nicht behoben werden können, bestehen seitens des Leistungsnehmers keinerlei Ansprüche auf Schadenersatz.

4.3 Gültigkeit

Dieses Reglement tritt per 1. Januar 2025 in Kraft.

Die Verwaltung
Glattfelden, 1. Januar 2025