

## Servicelevel (SLA)

### 1. Umfang und Servicelevel für Geschäftskunden

- Für den Leistungsumfang gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der KEVAG Telekom GmbH sowie die Leistungsbeschreibungen für das jeweilige Produkt.
- Sofern in der Leistungsbeschreibung, im Angebot/Auftrag oder der einer zusätzlichen schriftlichen Vereinbarung nicht gesondert geregelt, ist grundsätzlich bei allen Geschäftskundenverträgen der KEVAG Telekom GmbH der Servicelevel BRONZE enthalten.
- Die Servicelevel gestalten sich wie folgt (Servicezeiten, Reaktionszeiten, Entstörung):

SLA Level	Werktage 8:00 bis 20:00 Uhr	Werktage 20:00 bis 0:00 Uhr	Werktage 0:00 bis 8:00 Uhr	Samstage, Sonn- und Feiertage
GOLD	<b>Störungsannahme</b> per Telefon (separate Hotline), per E-Mail oder per Fax <b>Direkte Ansprechpartner NOC</b> <b>Reaktionszeit:</b> < 1 Stunde <b>Entstörung:</b> Beginn sofort nach Eingrenzung/Ursachenfeststellung	<b>Störungsannahme</b> per Telefon (Bereitschaft) <b>Reaktionszeit:</b> 1 Stunde <b>Entstörung:</b> Beginn sofort nach Eingrenzung/Ursachenfeststellung	<b>Störungsannahme</b> per Telefon (Bereitschaft) <b>Reaktionszeit:</b> 1 Stunde <b>Entstörung:</b> Beginn sofort nach Eingrenzung/Ursachenfeststellung	<b>Störungsannahme</b> per Telefon unter (Bereitschaft) <b>Reaktionszeit:</b> 1 Stunde <b>Entstörung:</b> Beginn sofort nach Eingrenzung/Ursachenfeststellung
SILBER	<b>Störungsannahme</b> per Telefon (separate Hotline), per E-Mail oder per Fax <b>Direkte Ansprechpartner NOC</b> <b>Reaktionszeit:</b> 2 Stunden <b>Entstörung:</b> Beginn sofort nach Eingrenzung/Ursachenfeststellung	<b>Störungsannahme</b> per Telefon (Bereitschaft) <b>Reaktionszeit:</b> 4 Stunden <b>Entstörung:</b> Beginn sofort nach Eingrenzung/Ursachenfeststellung	<b>Störungsannahme</b> per E-Mail oder per Fax <b>Reaktionszeit:</b> nächster Werktag (NBD) 8:00 Uhr <b>Entstörung:</b> Beginn sofort nach Eingrenzung/Ursachenfeststellung	<b>Störungsannahme</b> per E-Mail oder per Fax <b>Reaktionszeit:</b> nächster Werktag (NBD) 8:00 Uhr <b>Entstörung:</b> Beginn sofort nach Eingrenzung/Ursachenfeststellung
BRONZE	<b>Störungsannahme</b> per Telefon (separate Hotline), per E-Mail oder per Fax <b>Reaktionszeit:</b> 2 Stunden <b>Entstörung:</b> Beginn sofort nach Eingrenzung/Ursachenfeststellung	<b>Störungsannahme</b> per E-Mail oder per Fax <b>Reaktionszeit:</b> next Business Day 8:00 Uhr <b>Entstörung:</b> Beginn sofort nach Eingrenzung/Ursachenfeststellung	<b>Störungsannahme</b> per E-Mail oder per Fax <b>Reaktionszeit:</b> next Business Day 8:00 Uhr <b>Entstörung:</b> Beginn nächster Werktag (NBD)	<b>Störungsannahme</b> per E-Mail oder per Fax <b>Reaktionszeit:</b> next Business Day 8:00 Uhr <b>Entstörung:</b> Beginn nächster Werktag (NBD)

### 2. Störungsmeldungen, Erreichbarkeiten

Die KEVAG Telekom GmbH teilt dem Auftraggeber die direkten Ansprechpartner (Servicelevel GOLD, SILBER), ihre Erreichbarkeiten (Telefon, E-Mail, FAX) mit. Der Auftraggeber stellt sicher, dass Störungsmeldungen durch entsprechend entscheidungsbefugtes und qualifiziertes Personal erfolgen.