

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 (Glasfaserverbindungen, Drahtgebundene Leased Lines, Funkverbindungen, DSL-Verbindungen, Firewall-Management, VPN, Webhosting, Serverhosting, Kabel-Online).
- Sofern in der Leistungsbeschreibung, im Angebot/Auftrag oder in 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 16:30 Uhr	Werktage + Samstag, Sonntag & Feiertage 16:30 – 08:00 Uhr
GOLD	Störungsannahme per Telefon (separate Hotline) Direkte Ansprechpartner NOC Reaktionszeit: < 1 Stunde Entstörung: Beginn sofort nach Eingrenzung/ Ursachenfeststellung	Störungsannahme per Telefon (Bereitschaft) Reaktionszeit: 1 Stunde Entstörung: Beginn sofort nach Eingrenzung/ Ursachenfeststellung
SILBER	Störungsannahme per Telefon (separate Hotline) Direkte Ansprechpartner NOC Reaktionszeit: 2 Stunden Entstörung: Beginn sofort nach Eingrenzung/ Ursachenfeststellung	Störungsannahme per Telefon (Bereitschaft) Reaktionszeit: 4 Stunden Entstörung: Next Business Day
BRONZE	Störungsannahme per Telefon (separate Hotline) Entstörung: Beginn sofort nach Eingrenzung/ Ursachenfeststellung	Störungsannahme per E- Mail oder per Fax Reaktionszeit: Next Business Day 8:00 Uhr Entstörung: Next Business Day

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.