

## 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, Serverhoming, 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	Werktags + Samstags, Sonntags und Feiertags 16:30 bis 8:00 Uhr
<b>GOLD</b>	<b>Störungsannahme</b> per Telefon (separate Hotline) <b>Direkte Ansprech- partner 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>SILBER</b>	<b>Störungsannahme</b> per Telefon (separate Hotline) <b>Direkte Ansprech- partner 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> Next Business Day
<b>BRONZE</b>	<b>Störungsannahme</b> per Telefon (separate Hotline) <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> 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.