

1. Umfang und Servicelevel für Geschäftskunden

- a. 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 in einer zusätzlichen schriftlichen Vereinbarung nicht gesondert geregelt, ist grundsätzlich bei allen Geschäftskundenverträgen der KEVAG Telekom GmbH der Servicelevel BRONZE enthalten.
- b. Die Servicelevel gestalten sich wie folgt (Servicezeiten, Reaktionszeiten, Entstörung):

SLA Level	Werktag 8:00 bis 16:30 Uhr (während Geschäftszeiten)	Werktag 16:30 – 08:00 Uhr, (außerhalb Geschäftszeiten) Sonntag & Feiertage 00:00-24:00 Uhr
GOLD	<p>Störungsannahme per Telefon (separate Hotline) Direkte Ansprechpartner NOC</p> <p>Reaktionszeit: 30 Min.</p> <p>Entstörung: Beginn sofort nach Eingrenzung/ Ursachenfeststellung</p> <p>Entstörzeit: 8h Zwischenmeldung: 2h</p>	<p>Störungsannahme per Telefon (Bereitschaft)</p> <p>Reaktionszeit: 1 Stunde</p> <p>Entstörung: Beginn sofort nach Eingrenzung/ Ursachenfeststellung</p>
SILBER	<p>Störungsannahme per Telefon (separate Hotline) Direkte Ansprechpartner NOC</p> <p>Reaktionszeit: 1 Stunden</p> <p>Entstörung: Beginn sofort nach Eingrenzung/ Ursachenfeststellung</p> <p>Entstörzeit: 12h Zwischenmeldung: 4h</p>	<p>Störungsannahme per Telefon (Bereitschaft)</p> <p>Reaktionszeit: 4 Stunden</p> <p>Entstörung: Next Business Day</p>
BRONZE	<p>Störungsannahme per Telefon (separate Hotline)</p> <p>Reaktionszeit: 1,5 h</p> <p>Entstörung: Beginn sofort nach Eingrenzung/ Ursachenfeststellung</p> <p>Entstörzeit: 24 h Zwischenmeldung: keine</p>	<p>Störungsannahme per E-Mail oder per Fax</p> <p>Reaktionszeit: Next Business Day 8:00 Uhr</p> <p>Entstörung: Next Business Day</p>

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.

3. Zutrittsrecht und Gestattung

Um die Reaktionszeiten im Servicelevel Gold zu gewährleisten, garantiert der Kunde jederzeit Zugang zu Technik und/oder Räumlichkeiten.