

## Service Level Agreement (SLA):

SLA-Parameter	Privat u. Business light	Business
Störungsannahme	Werktage + Bereitschaftszeiten 08:00 bis 19:00 Uhr	365/18 06:00 – 24:00 Uhr
Reaktionszeit	6 Stunden	2 Stunden
Fehlerbehebung	An den Werktagen in einer angemessenen Zeit	18 Stunden
Wartungsfenster / Systemüberwachung	Mo-So 0:00-24:00 Uhr	Mo-So 0:00-24:00 Uhr
Wartungsankündigung		48 Stunden vorher
Netzwerkverfügbarkeit	99,50%	99,90%
Durchführung Notfallwartung	Jederzeit	Jederzeit
Regelentstörzeit (Werktags)	07:15 – 16:45 Uhr	07:15 – 16:45 Uhr

### SLA-Parameter:

Kontaktdaten für Störungsmeldung:

Hotline: 07722/20750 od. 0664/46 40 319

E-Mail: [technik@glasfaserspeed.jetzt](mailto:technik@glasfaserspeed.jetzt)

Homepage: [www.glasfaserspeed.jetzt](http://www.glasfaserspeed.jetzt)

- **Störungsannahme:**

Die Störungsannahme gibt an, welche Servicezeiten mit dem Kunden im Vertrag vereinbart wurden. Die Störungsannahme erfolgt außerhalb der Öffnungszeiten mittels Bereitschaftsnummer. Das angegebene Service Level Agreement (SLA) bezieht sich ausschließlich auf Störungen des betreffenden IT-Service.

- **Reaktionszeit:**

Ist die Zeitspanne zwischen dem Eingang der Fehlermeldung durch den Kunden bis zur Einleitung geeigneter Entstörungsmaßnahmen, innerhalb der vertraglich angegebenen Servicezeiten.

- **Wartungsfenster und Systemüberwachung:**

Wartungstätigkeiten erfolgen zu den angeführten Zeiten. Business Service werden im System laufend überwacht. Diese Überwachung soll zusätzliche Informationen im Falle einer Störung bereitstellen. Eine Störungsmeldung muss jedoch durch den Kunden erfolgen.

- **Netzwerkverfügbarkeit:**

Die Netzwerkverfügbarkeit gibt jenen Zeitraum an, in dem ein definierter Netzwerkservice für Kunden im vereinbarten Ausmaß genutzt werden kann. Der Leistungszeitraum wird mittels ganzen Kalenderjahrs angegeben.

- **Störungsbehebung:**

Die Kabel Braunau GmbH wird mit der Behebung von Störungen innerhalb der Regelentstörzeit beginnen.

Regelentstörzeit ist die Zeit von 07:15 – 16:45 Uhr.  
Der Samstag gilt nicht als Werktag.

Störungen außerhalb der Regelentstörzeiten werden nicht in die Verfügbarkeitsberechnung aufgenommen und sind nicht SLA relevant.

Störungen der vertraglichen Leistungen, welche von der Kabel Braunau GmbH zu verantworten sind, werden spätestens in der beschriebenen Frist behoben. Die Kabel Braunau GmbH verpflichtet sich, dem Kunden eine Entschädigung in der Höhe von 15,00 € pro voller Woche der Überschreitung dieser Frist zu gewähren. Dies gilt nicht, wenn die Nichteinhaltung der Frist auf Verzögerungen bei Leistungen durch Dritte, die nicht Erfüllungsgehilfen der Kabel Braunau GmbH sind, zurückzuführen ist.

Die Entstörung erfolgt während der ausgewiesenen Störungsannahme über die Hotline Nummer 0664-46 40 319 oder Mail an [technik@glasfaserspeed.jetzt](mailto:technik@glasfaserspeed.jetzt), nach Erhalt der Störungsmeldung durch den Kunden. Die Störungsbehebung ist kostenlos, solange die Ursache im Einflussbereich der Kabel Braunau GmbH liegt.