

BUSINESS SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

1. EINLEITUNG

Die Stadtwerke Schwaz GmbH erbringt sämtliche Leistungen im Zusammenhang mit den gegenständlichen SLA-Produkten auf Grundlage ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB IT), die Sie auf www.schwaz.net/agb.html finden. Im Rahmen des Business Service Level Agreement (SLA) werden garantierte Zeiten und Verfügbarkeiten im Störfall für LWL-Business Services vereinbart. Es wird zwischen zwei verschiedenen SLA unterschieden: SLA Basic und SLA Top.

2. STÖRUNGSANNAHME

Definiert den Zeitraum, wann eine Störung an der Service Line gemeldet werden kann.

3. REAKTIONSZEIT

Definiert den maximalen Zeitraum bis zum Beginn der operativen Störungsbehebung.

4. ENTSTÖRDAUER

Definiert den durchschnittlichen bzw. maximalen Zeitraum von der Störung bis zur Entstörung des Services.

5. MINDESTVERTRAGSDAUER

Die Mindestvertragsdauer entspricht der jeweiligen Mindestvertragsdauer des Business-Produktes, sofern keine andere Vertragslaufzeit vereinbart wurde.

6. QUALITÄT

Die Stadtwerke Schwaz GmbH/schwaz.net betreibt die angebotenen Dienste unter dem Gesichtspunkt höchstmöglicher Sorgfalt, Zuverlässigkeit, Verfügbarkeit und orientiert sich hierbei am jeweiligen Stand der Technik.

SERVICE LEVEL AGREEMENT SLA	SLA BASIC	SLA TOP
Störungsannahme	Mo - Fr 7.00 - 19.00 Uhr	Mo - So 0.00 - 24.00 Uhr
Verfügbarkeit eines Servicetechnikers	Mo - Fr 7.00 - 19.00 Uhr *1	Mo - So 0.00 - 24.00 Uhr
Reaktionszeit	max. 4 Stunden *2	max. 3 Stunden
Terminfenster für Kunden vor Ort	3 Stunden	2 Stunden
Technikereinsatz	inkl. *3	inkl. *3
Ersatzgerät	inkl.	inkl.
durchschnittliche Entstördauer	4 Stunden	3 Stunden
garantierte Verfügbarkeit	99,3 % pro Jahr	99,7 % pro Jahr
Preis pro Monat	inkl.	€ 30,00

*1) an Werktagen, ausgenommen 24.12. und 31.12.

*2) Zeiten außerhalb der Verfügbarkeit des Servicetechnikers unterbrechen die angeführte Entstörzeit und Reaktionszeit

*3) sofern die Störung nicht durch den Kunden verursacht wurde