

Servicelevel (SLA Service+)

Servicelevel für Geschäftskunden

Für den Leistungsumfang gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Snellstar GmbH, sowie die Leistungsbeschreibungen für das jeweilige Produkt (Richtfunk, Richtfunkanbindungen, Glasfaseranbindungen, DSL-Anbindungen, VPN, oder MPLS Produkte.

SLA Level Service+

Die Störungsannahme per Telefon, Email oder Telefax ist werktags (Mo. – Fr.) von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr möglich. Sollte die Meldung nach 14:00 Uhr eingehen, kann eine Behebung in der Regel erst am Morgen des nächsten Werktages durchgeführt werden. Ausnahmen, z.B. eine Expressentstörung aufgrund dringender Ereignisse sind jedoch gegen Aufpreis möglich. Sie bedürfen einer Absprache mit dem Techniker.

Die Reaktionszeit beträgt generell 4 Stunden. Die Entstörung beginnt sofort nach Eingrenzung des Problems und Ursachenfeststellung. Im Servicelevel Service+ erfolgt die Entstörung an Werktagen (Mo.-Fr, 08:00-18:00).

Außerhalb dieser Zeiten kann eine Störungsmeldung per Email erfolgen. Der Entstörungsprozess beginnt dann sobald der nächste Werktag erreicht wird.

Der SLA Service+ umfasst keinen 24/7 Support. Der Kunde kann jedoch auf einer hierzu eingerichteten Telefonnummer plus PIN jederzeit eine Störungsmeldung einreichen und eine sofortige kostenpflichtige Entstörung starten. Die anfallenden Arbeitsstunden werden nach Aufwand abgerechnet. Es ist ein Zuschlag zum Stundenlohn in Höhe von 50% zwischen 18:00 Uhr und 08:00 Uhr, von 100% an Sonn- u. Feiertagen und von 200% an Weihnachten und Silvester zu zahlen.

Die Snellstar GmbH teilt dem Auftraggeber die Email Adresse, Telefonnummer und einen PIN mit. Der Auftraggeber stellt sicher, dass Störungsmeldungen durch entsprechend entscheidungsbefugtes und qualifiziertes Personal erfolgen.

