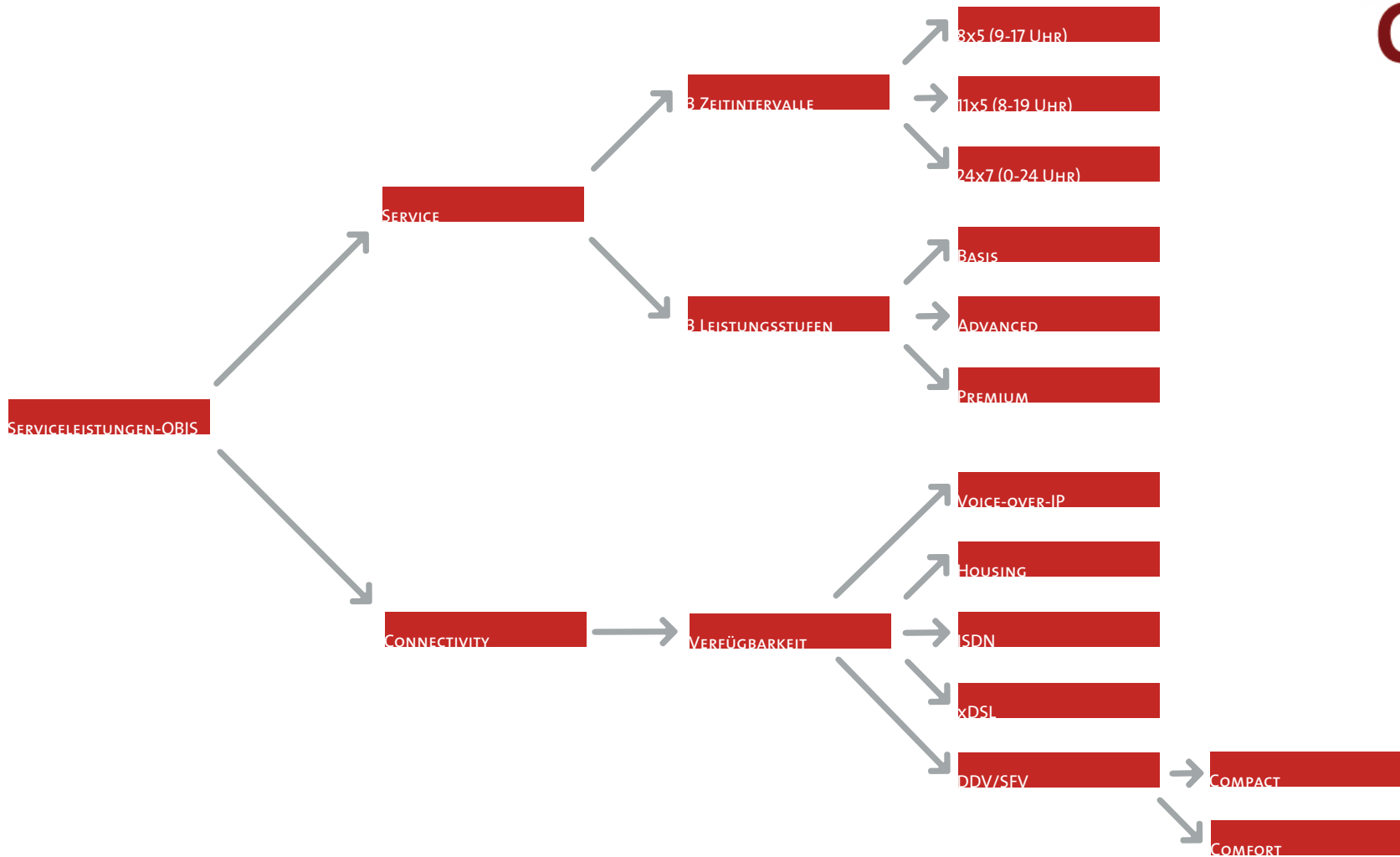


SERVICEDIENSTLEISTUNGEN



SERVICEDIENSTLEISTUNGEN

➤ ZEITINTERVALLE

8x5 (9-17 UHR)

Erreichbarkeit von techn. Support Mo. - Fr. von 9 bis 17 Uhr über Zentrale

11x5 (8-19 UHR)

Erreichbarkeit von techn. support Mo. - Fr. vo 8 bis 19 Uhr über Zentrale
 - Erweiterung: direkte Durchwahl auf Technikersammelnummer
 - Optional: direktes Kunden-Webfrontend/

24x7 (0-24 UHR)

Erreichbarkeit von techn. Support Mo. - So. von 0 bis 24 Uhr über Zentrale
 - Erweiterung: direkte Durchwahl auf 24 Std. Bereitschaftsdienst
 - Optional: direktes Kunden-Webfrontend/Ticketsystem

➤ LEISTUGSSTUFEN

	BASIS	ADVANCED	PREMIUM
Änderungen	Fi-Fo	priorisiert	umgehend
Troubleshooting	Fi-Fo	priorisiert	umgehend
Monitoring	- x -	NOC	NOC/Kunde
Rückmeldungen	- x -	Mail	Mail/Phone
Eskalationsstufen	HL/VL/GF	VL/GF	GF

SERVICEDIENSTLEISTUNGEN

➤ DDV/SFV

	COMPACT	COMFORT
Störungsannahme	0:00-24:00 Uhr/365 Tage	0:00-24:00 Uhr/365 Tage
Servicebereitschaft (Mo-Fr)	8:00-20:00 Uhr	0:00-24:00 Uhr/365 Tage
Servicebereitschaft (Sa)	8:00-16:00 Uhr	0:00-24:00 Uhr/365 Tage
Servicebereitschaft (So/Fei)	- x -	0:00-24:00 Uhr/365 Tage
Terminvereinbarung	halbtagsgenau	auf 2 Stunden genau
Erste Rückmeldung	- x -	nach einer Stunde
Zwischenmeldung	- x -	alle 2 Stunden
Rückmeldung	nach Ende der Störung	nach Ende der Störung
Entstörfrist	innerhalb 24 Stunden	innerhalb 8 Stunden

HL = Hotline
GL = Geschäftsleitung
VL = Vertriebsleitung
NOC = Network Operation Center
SFV = Standardfestverbindung
DDV = Direktdatenverbindung
Fi-Fo = First In - First Out