

Service Level Agreement «Basis» Glasfaserangebot «StWZ vernetzt»

Grundsätzliches

Dieses Service Level Agreement (SLA) gilt für alle durch Kundinnen und Kunden abonnierte oder alle vertraglich durch StWZ zugesicherten Leistungen, sofern der Kunde nicht ein anderes SLA mit StWZ abgeschlossen hat. Das SLA gilt ausdrücklich nur für die durch StWZ erbrachten Leistungen. Für Serviceunterbrüche ausserhalb der Zuständigkeit von StWZ steht der StWZ-Kundendienst für Fragen zur Verfügung. Weitere Ansprüche können nicht geltend gemacht werden.

Bereitschaftszeiten

Die Bereitschaftszeit definiert, wann Kunden den Kundendienst direkt erreichen können.
Montag bis Freitag: 7.30 bis 12.00 Uhr /
13.30 bis 17.00 Uhr

Pikettzeiten

Ausserhalb der Bereitschaftszeiten besteht ein Pikettdienst. Supportfälle, die während den Pikettzeiten eingehen, werden erfasst und in der vorgegebenen Reaktions- und Interventionszeit bearbeitet.

Reaktionszeit

Die Reaktionszeit «nächster Arbeitstag» definiert die Zeit, bis das Kundenanliegen durch den Kundendienst aufgenommen und bearbeitet wird. Dabei wird der Kunde innerhalb der Reaktionszeit über Termine und Interventionspläne informiert.

Interventionszeit

Gemäss StWZ-internen Vorgaben sind 90 Prozent der Supportfälle innerhalb der Interventionszeit von zwei Arbeitstagen seit Reaktion behoben.

Verfügbarkeit

Innerhalb des definierten Service Levels kann der Kunde mit einer Verfügbarkeit von 99 Prozent innerhalb eines Jahres rechnen. Hierbei nicht berücksichtigt sind angekündigte Wartungsfenster und Ausfälle ausserhalb des Zuständigkeitsbereiches von StWZ.

Netzwerküberwachung

Die für die Erbringung der Leistung notwendige Hardware und Leitungen werden, soweit technisch möglich, überwacht und die Daten mindestens 48 Stunden gespeichert. Die Werte können auf Hinweis des Kunden innerhalb der Bereitschaftszeiten kontrolliert und wenn nötig zum Supportfall eskaliert werden.

Haftung

Vorbehältlich folgender Bestimmungen wird jegliche Haftung von StWZ abgelehnt. StWZ sichert dem Kunden für die im SLA definierte übersteigende Ausfallzeit innerhalb eines Kalenderjahres eine Entschädigung zu.

Voraussetzung der Haftung

Der Kunde nimmt keine Änderungen am Dienst vor oder hat keine Tätigkeiten ausgelöst, die zu Nichtverfügbarkeit führen.

Entschädigung

Folgende Entschädigungen werden definiert:

- Jahresverfügbarkeit > 99 Prozent:
Keine Entschädigung
- Jahresverfügbarkeit 97 bis 99 Prozent:
Eine Monatspauschale
- Jahresverfügbarkeit < 97 Prozent:
Zwei Monatspauschalen

Als maximale Entschädigung gelten die monatlichen Abbonnementskosten für den jeweiligen Service. Die Entschädigung wird auf der Rechnung gutgeschrieben. Jede andere Form von Entschädigung, Vergütung oder Haftung ist ausgeschlossen. Ein Anrecht auf Gutschrift und somit Haftung von StWZ besteht nur, wenn das Abonnement bei Gutschrift nicht gekündigt ist.

Kontaktdaten

Kundendienst & Support: 062 745 32 32 /
info@stwz-vernetzt.ch

Allgemeine Geschäftsbedingungen von «StWZ vernetzt»

Die AGB von «StWZ vernetzt» kommen parallel und zusätzlich zu diesen Bestimmungen zur Anwendung. Widersprechen sich das SLA und die AGB, geht die Regelung im SLA vor.