

Service Level Agreement (SLA) V.1.2

SLA

Die Service Level Agreement gelten für alle Daten- und Internetprodukte der Hoi Internet AG. Damit wird die bestmögliche und kontinuierliche Qualität unserer Produkte gewährleistet.

Reaktionszeit

Als Reaktionszeit wird die Zeitspanne benannt, in welcher der Kunde bei Auftreten einer Störung eine persönliche Antwort bekommt. Zu diesem Zweck steht die Hauptrufnummer zur Verfügung.

SLA Pakete

Hoi bietet verschiedene SLA-Pakete für die individuellen Kundenanforderungen an.

Service Level Privat-Produkte		1st Level Mo-Fr* 08:00 - 12.00 13:30 - 17:30	Intervention Mo-Fr* 08:00 - 12.00 13:30 - 17:30	Intervention Ausserhalb der Arbeitszeit 17:30 bis 08:00 Uhr Wochenenden + gesetzliche Feiertage	Service-Recovery
SLA 1	Remote	unmittelbar	< 16 h	Nächster Arbeitstag	< 72 h
	On Site			Nächster Arbeitstag	
SLA 2	Remote	unmittelbar	< 4 h	Nächster Arbeitstag	< 24 h
	On Site		< 8 h	Nächster Arbeitstag	

* Fr bis 16.30 Uhr

Service Level Business Produkte		1st Level 7x24	Intervention Mo-Fr* 08:00 - 12.00 13:30 - 17:30	Intervention Ausserhalb der Arbeitszeit 17:30 bis 08:00 Uhr Wochenenden + gesetzliche Feiertage	Service-Recovery
SLA 3	Remote	unmittelbar	< 4 h	Nächster Arbeitstag	< 24 h
	On Site		< 6 h	Nächster Arbeitstag	
SLA 4	Remote		< 2 h	< 4 h	< 12 h
	On Site		< 4 h	Nächster Arbeitstag	

* Fr bis 16.30 Uhr

Wünscht der Kunde ausdrücklich einen Einsatz ausserhalb der definierten Supportzeit, werden die Aufwendungen separat in Rechnung gestellt. Die Service Recovery Angaben sind als Stunden während der Arbeitszeit zu verstehen.

Störungsannahme

Im Störfall wendet sich der Kunde an die Hauptrufnummer: **+423 233 17 01** oder via **SOS@hoi.li**
Für SLA 3 / SLA 4 Kunden wird eine 7x24h Hotline-Nummer bekannt gegeben.

Verhalten bei Störungen

Der Kunde meldet die Störungen erst, wenn er sich überzeugt hat, dass sich der Fehler nicht in seiner Ausrüstung oder in der Hausinstallation befindet. Stellt sich nach der Störungsmeldung aufgrund der Prüfung heraus, dass die Ursache der Störung im Verantwortungsbereich des Kunden lag, so hat der Kunde der Hoi den entstandenen Aufwand zu ersetzen.

Ansätze Störungsbehebung

Während der Arbeitszeit sind in den monatlichen Abonnementsgebühren alle Aufwendungen für das Beheben von Störungen inbegriffen.

Störungsbehebung ausserhalb der Arbeitszeiten

Ausserhalb der ordentlichen Arbeitszeiten sind Störungsbehebungen kostenpflichtig.

Ansatz	CHF exkl. MWSt
Einsatzpauschale	80.00
Stundensatz	180.00

Die Einsatzpauschale und ¼-Stundenansatz wird verrechnet sobald ein Techniker aufgeboden wird und den Kunden zurückruft. Die Anfahrtszeit zum Kundenstandort wird zum Stundensatz verrechnet.