

## Hoi! Service Level Agreement

v1.5 2023-12

### Hoi Service Level - Pakete

	SLA 1	SLA 2	SLA 3	SLA 4
<b>Störungsannahme</b> 365 Tage à 24 Stunden	Montag – Sonntag 00:00 – 24:00 Uhr			
<b>Supportzeiten</b>	Montag – Freitag* 08:00 – 12:00 Uhr 13:30 – 17:30 Uhr			Montag – Sonntag 00:00 – 24:00 Uhr
<b>Service-Wiederherstellung</b>	<24 Stunden	Nächster Arbeitstag	<8 Stunden	<8 Stunden
<b>Monatliche Gebühr</b>	CHF 0.00	CHF 50.00	CHF 250.00 <i>Upgrade von SLA 2</i> CHF 300.00 <i>Upgrade von SLA 1</i>	Auf Anfrage

\* Fr bis 16.30 Uhr

Wünscht der Kunde ausdrücklich einen Einsatz ausserhalb der definierten Supportzeit, werden die Aufwände separat in Rechnung gestellt. Die Service-Wiederherstellung gilt während den Supportzeiten.

### Störungsannahme

+423 233 17 01 oder via SOS@hoi.li

### 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.

### Betroffene Dienste bei Störungen

Das Service Level Agreement deckt Störungen der Internetdienste ab. Davon ausgeschlossen sind weitere Dienste wie Fernsehen und Telefonie. Bei den Zusatzdiensten gilt generell der SLA 1.

### 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 werden verrechnet sobald ein Techniker aufgeboden wird und den Kunden zurückruft. Die Anfahrtszeit zum Kundenstandort wird zum Stundensatz verrechnet.

### Entschädigung ab Hoi Service Level 3

Wird der Anschluss mehr als 10 Tage verspätet wiederhergestellt oder entstört und hat die Hoi Internet AG diese Verspätung zu vertreten, erhält der Kunde mit einer der nächsten Rechnungen ein Monatsgrundentgelt gutgeschrieben.