

Service Level Agreement „Premium“ / SLA „Premium“

Der SLA „Premium“ beinhaltet alle Leistungen des SLA „Basic“, erweitert um die nachfolgenden Punkte.

1. Annahme der Störungsmeldung

KGT new media nimmt täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr Störungsmeldungen unter einer Service-Telefonnummer entgegen.

2. Servicebereitschaft

Die Servicebereitschaft ist täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr.

3. Entstörungsfrist

KGT new media beseitigt die Störung innerhalb von zwölf Stunden nach Eingang der Störungsmeldung.

4. Terminvereinbarung

KGT new media vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, einen Termin für den Besuch des Servicetechnikers. Ist die Leistungserbringung aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und die ggf. zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Die Entstörungsfrist von zwölf Stunden entfällt.

5. Zwischenmeldung

KGT new media teilt auf Wunsch des Kunden während der Servicebereitschaft innerhalb von spätestens vier Stunden nach der Störungsmeldung ein erstes Zwischenergebnis mit, wenn eine telefonische Rückrufnummer angegeben wurde.

6. Rückmeldung

KGT new media informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, werden weitere Versuche zur Rückmeldung regelmäßig durchgeführt.

Stand: 11/2007