

proserver1.at :: Welsler Strasse 91 :: 4643 Pettenbach

Leistungsbeschreibung VOIP Telefonie PROFON/PROSERVER1.AT

Datum: 2014-11-01
Seite: 1/1

SLA / Servicelevel Profon VOIP Telefonie

Leistungen/Services	Standard	Komfort	VIP
Annahme der Störungsmeldung (per E-Mail)	Mo-So 0-24 Uhr	Mo-So 0-24 Uhr	Mo-So 0-24 Uhr
Verfügbarkeit des Servicetechnikers	Mo-Fr 8-18 Uhr	Mo-Sa 7-19 Uhr	Mo-So 0-24 Uhr
Reaktionszeit des Servicetechnikers	Spätestens am nächsten Werktag	8 Std.	2 Std.
Termingenaugigkeit für d. Besuchsvereinbarung	2 Std.	2 Std.	1 Std.
Technikereinsatz	Je nach Störung auch kostenpflichtig	inklusive	inklusive
garantierte Reparaturzeit	nächster Werktag	nächster Werktag	innerhalb von 6 Std.
Monatliche Kosten (exkl. MwSt.)	inklusive	Auf Anfrage	Auf Anfrage

Die Zeiten sind additiv zu sehen, d.h. zuerst muss die Reaktionszeit und anschließend die garantierte Reparaturzeit berücksichtigt werden.