

1. Umfang und Servicelevel

- a) Für den Leistungsumfang gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der ingenia digitale Netze GmbH & Co. KG sowie die Leistungsbeschreibungen für das jeweilige Produkt in Verbindung mit der jeweils gültigen Preisliste.
- b) Sofern in der Leistungsbeschreibung, im Angebot/Auftrag oder in einer zusätzlichen schriftlichen Vereinbarung nicht gesondert geregelt, ist grundsätzlich bei allen Kundenverträgen der ingenia digitale Netze GmbH & Co. KG der Servicelevel 1 enthalten.
- c) Die Servicelevel gestalten sich wie folgt:

| SLA Level | Verfügbarkeit | Erreichbarkeit | Reaktionszeit | Entstörung |
|-----------|---------------|---|--|---|
| 1 | 98,5 % | Werktags 8:00 – 17:00 Uhr Support-Hotline per Mail oder Telefon | bis 12:00 Uhr taggleich nach 12:00 Uhr spätestens am nächsten Werktag | Beginn sofort nach Eingrenzung und Ursachenfeststellung, spätestens am nächsten Werktag |
| 2 | 98,5 % | Werktags 8:00 – 17:00 Uhr Samstags 8:00 – 12:00 Uhr spezielle Support-Hotline per Telefon | bis 12:00 Uhr taggleich nach 12:00 Uhr innerhalb 4 Stunden | Beginn sofort nach Eingrenzung und Ursachenfeststellung |

2. Störungsmeldungen, Erreichbarkeiten

Die ingenia digitale Netze GmbH & Co. KG teilt dem Auftraggeber die Kontaktdaten des Support-Centers mit. Der Auftraggeber stellt sicher, dass Störungsmeldungen durch entsprechend entscheidungsbefugtes und qualifiziertes Personal erfolgen.