



## SLA Internet Pro

---

Service Level Agreement für Internet Pro 100M, 500M, 1 Giga Internetanschlüsse

» **INHALT:**

Service Levels.....	2
Entschädigungen .....	4

Dieses Dokument regelt die Servicegarantien der Internet-Pro-Leistungen.

Ebenfalls in diesem Dokument festgehalten sind die Ausgleichszahlungen, die der Kunde bei Nichteinhaltung der Garantiebestimmungen erhält.

Die Gültigkeit dieses SLA ist mit der Dauer des Vertrags, auf den es angewendet wird, identisch

## SERVICE LEVELS

### STÖRUNGSMELDUNG

Störungen auf Ihrer Internet-Pro-Verbindung können VTX 24/7 per E-Mail an die folgende Adresse gemeldet werden: support@vtx.ch

Sie können uns auch telefonisch unter den folgenden Nummern erreichen:

- 0840 111 240 (Montag bis Freitag von 08.00 bis 18.00 Uhr)

Geplante Wartungsarbeiten sind hiervon ausgeschlossen (vgl. Geplante Interventionen).

### BEHEBUNGSFRIST BEI STÖRUNGEN

Je nach Art der Störung garantiert VTX die folgenden Behebungsfristen (ab Eingang der Störungsmeldung):

- a) Bei Störungen der Internet-Pro-Verbindung

Die Störungskategorie wird von VTX für jede Störung einzeln und in Absprache mit dem Kunden festgelegt. Die Aktionen werden jeweils der Klassifizierung entsprechend vorgenommen. Bei Unstimmigkeiten bezüglich der Klassifizierung bestimmt VTX die Störungskategorie und legt dem Kunden die Gründe für die Entscheidung dar.

Klassifizierung der Störungen:

- Grössere Störung: keine Verbindung mehr
- Anhaltende Störung: bestimmte dauerhaft beeinträchtigte Funktionen
- Kleinere Störung: vorübergehende Probleme

STÖRUNGSKATEGORIE	BEHEBUNGSFRIST
a./ Grössere Störung	
1. Vollständiger Verlust des Signals auf dem Internet pro-Anschluss des Kunden	1 Tag
2. Andere Störungen, insbesondere auf der Telefonleitung / den Telefonleitungen, physische Unterbrechung des Telefonanschlusses	Best Effort
b./ Anhaltende Störung	
3. Verschlechterung der Bandbreite	Best Effort
c./ Kleinere Störung	
4. Verlangsamung des Datendurchsatzes usw.	Best Effort

- b) Fehlfunktion oder Ausfall der Hardware

SITUATIONEN	ANTWORTFRIST
1. Hardware wurde von VTX geliefert	Versand von neuer Hardware am gleichen Tag, sofern die Störung vor 12.00 Uhr gemeldet wird
2. Hardware wurde nicht von VTX geliefert	Keine garantierte Antwortfrist



#### ➤ GEPLANTE INTERVENTIONEN

Das Zeitfenster für geplante Wartungsarbeiten ist Dienstag zwischen 02.00 und 06.00 Uhr. Über alle anderen geplanten Wartungen wird der Kunde mindestens 48 Stunden im Voraus unterrichtet. Internet-Pro-Kunden werden über sämtliche Arbeiten in Kenntnis gesetzt, die ihren Internet-Pro-Anschluss beeinträchtigen könnten.

#### ➤ BESONDERE INFORMATION BEI EINEM SIGNALVERLUST DER ANSCHLUSSLEITUNG

Wird VTX vom Kunden über den Verlust seiner Internetverbindung informiert, führt VTX zusammen mit dem Kunden mehrere Tests durch. Sollte VTX bei diesen Tests ein Problem in Verbindung mit dem Signal der Anschlussleitung(en) feststellen, leitet VTX die nötigen Schritte zur Störungsbehebung ein. Liegt das Problem am Telefonanschluss, muss VTX eine Störungsmeldung beim Anbieter eröffnen, damit dieser genauere Tests durchführen und das Problem beheben kann.

#### ➤ DEFINITION

Alle in diesem Dokument aufgeführten Zeitangaben (Stunden oder Tage) beziehen sich auf die regulären Supportzeiten, d. h. Montag bis Freitag von 08.00 bis 18.00 Uhr.

## Entschädigungen

---

Bei Nichteinhaltung der im Teil «Service Level» beschriebenen Garantien entschädigt VTX den Kunden wie folgt:

### ➤ AUSGLEICHSZAHLUNGEN BEI SERVICEMÄNGELN

Falls VTX die Behebungsfristen bei Störungen nicht einhält, ist der Kunde berechtigt, für die Verzögerung eine Ausgleichszahlung zu verlangen. Diese beträgt:

- 50% auf die Abonnementsgebühr des betroffenen Monats bei Überschreitung der Behebungsfrist um mehr als 24 Stunden

Die Ausgleichszahlungen können 50% der Monatsrechnung nicht übersteigen.  
Der Kunde kann keine andere Ausgleichszahlung geltend machen.

### ➤ BEANSTANDUNGEN

Bei Nichterfüllung eines oder mehrerer Punkte des SLA durch VTX oder falls der Kunde mit der Bearbeitung eines dieser Punkte nicht zufrieden ist, ist es Aufgabe des Kunden, sich an seinen Account Manager zu wenden, damit dieser das Management von VTX informiert.

Der Kunde muss seinen Account Manager über die festgestellten Mängel bei der Leistungserbringung per Post, Fax oder E-Mail unterrichten. Bei nennenswerten Mängeln hat der Account Manager die zuständigen Abteilungen zu informieren und dafür zu sorgen, dass der Kunde entsprechend entschädigt wird.