

# **Business Service Level Agreement (SLA)**

## **Leistungsbeschreibungen**

Stand: Mai 2019

**T-Mobile Austria GmbH**

Rennweg 97-99

1030 Wien

## Inhalt

1	Einleitung .....	3
2	Störungsannahme .....	3
3	Reaktionszeit .....	3
4	Entstördauer .....	3
5	Mindestvertragsdauer .....	3
6	Preise.....	3
7	Qualität .....	3
8	Produktfeatures und Verfügbarkeit.....	4

## 1 Einleitung

Die T-Mobile Austria GmbH (nachfolgend kurz: „TMA“) erbringt sämtliche Leistungen im Zusammenhang mit den gegenständlichen SLA Produkt auf Grundlage ihrer **Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Business Produkte** (im Folgenden kurz: „AGB“) – welche Sie unter <http://www.magenta.at/agb/> finden – sowie zu den Bedingungen dieser **Leistungsbeschreibung „Business Service Level Agreement (SLA)“**. Im Rahmen der Business Service Level Agreements (SLA) werden garantierte Zeiten und Verfügbarkeiten im Störfall für xDSL, DSL und LWL Business Services vereinbart. Es wird zwischen zwei verschiedenen SLA unterschieden: SLA medium und SLA large.

## 2 Störungsannahme

Definiert den Zeitraum, wann eine Störung der Service Line gemeldet werden kann.

## 3 Reaktionszeit

Definiert den maximalen Zeitraum, bis zum Beginn der operativen Störungsbehebung.

## 4 Entstördauer

Definiert den durchschnittlichen bzw. maximalen Zeitraum, von der Meldung der Störung bis zu Entstehung des Service.

## 5 Mindestvertragsdauer

Die Mindestvertragsdauer entspricht der jeweiligen Mindestvertragsdauer des Business Services, sofern keine andere Vertragslaufzeit vereinbart wurde.

## 6 Preise

Die Preise bestehen aus monatlichen Gebühren. Den aktuell gültigen Preis Ihres Produktes entnehmen Sie bitte dem beiliegenden Angebot oder der Angabe im Online-Shop.

## 7 Qualität

TMA betreibt die angebotenen Dienste unter dem Gesichtspunkt höchstmöglicher Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit. TMA orientiert sich hierbei am jeweiligen Stand der Technik.

## 8 Produktfeatures und Verfügbarkeit

Produktfeatures Service Level Agreements										Verfügbar für:		
Produkt	Störungsannahme *1)	Verfügbarkeit Service Techniker *2)	Reaktionszeit *3)	Terminfenster des Kunden vor Ort	Technikereinsatz *4)	Ersatzgerät	Gutmeldung via Call Center	Durchschnittliche Entstördauer	Maximale Entstördauer	xDSL Produkte	DSL Produkte	LWL Produkte
<b>SLA medium</b>	Mo – So 0 – 24 Uhr	Mo – Fr 7 – 19 Uhr	max. 4 Std	3 Stunden	inkl.	inkl.	inkl.	4 Stunden	8 Stunden	Optional	Optional	Optional
<b>SLA large</b>	Mo – So 0 – 24 Uhr	Mo – So 0 – 24 Uhr	max. 3 Std	2 Stunden	inkl.	inkl.	inkl.	3 Stunden	6 Stunden	Optional	Optional	Optional

\*1) Störungsannahme unter 0676 20333

\*2) An Werktagen, ausgenommen 24.12. und 31.12.

\*3) Zeiten außerhalb der Verfügbarkeit des Servicetechnikers unterbrechen die angeführte Entstörzeit und Reaktionszeit

\*4) sofern Störung nicht durch den Kunden verursacht wurde