

### Service Level Agreement (SLA) Service Level Bronze

Dieses SLA zwischen dem Kunden und EW Oftringen AG gilt automatisch für alle durch den Kunden abonnierte der oder alle vertraglich durch EW Oftringen AG zugesicherte Leistungen, sofern der Kunde nicht ein anderes Service Level Agreement mit EW Oftringen AG abgeschlossen hat (Silver, Gold oder Gold Partner). Das SLA gilt hierbei ausdrücklich nur für die durch EW Oftringen AG erbrachten Leistungen. Für Serviceunterbrüche ausserhalb der Zuständigkeit von EW Oftringen AG steht unser Service- und Helpdesk gerne hilfsbereit zur Seite. Weitere Ansprüche können aber nicht geltend gemacht werden.

#### Bereitschaftszeiten

Die Bereitschaftszeit beschreibt den Zeitraum in dem der Kunde den Helpdesk über die festgehaltenen Supportkanäle direkt erreichen kann.

Innerhalb des definierten Service Level ist der Helpdesk wie folgt an Arbeitstagen erreichbar:

Montag	8.30 bis 12.00	13.30 bis 18.30
Dienstag bis Freitag	8.30 bis 12.00	13.30 bis 17.30

#### Pikettzeiten

Ausserhalb der Bereitschaftszeit besteht ein Notfalldienst. Innerhalb der Pikettzeiten werden die eingegangenen Supportfälle erfasst und innerhalb der vorgegebenen Reaktions- und Interventionszeit bearbeitet.

#### Reaktionszeit

Die Reaktionszeit von nächster Arbeitstag (NBD) definiert die Zeit bis der Fall durch unseren Support aufgenommen und bearbeitet wird. Dabei wird innerhalb der Reaktionszeit der Kunde über Termine und Interventionspläne informiert.

#### Interventionszeit

Gemäss internen Vorgaben werden 90% der Supportfälle innerhalb der Interventionszeit von 2 Arbeitstagen seit Reaktion behoben. Spätestens nach Ablauf der Interventionszeit wird der Fall automatisch an die definierten Stellen eskaliert.

#### Verfügbarkeit

Innerhalb des definierten Service Levels kann der Kunde mit einer Serviceverfügbarkeit von 99.0% innerhalb eines Jahres rechnen. Hierbei nicht berücksichtigt sind angekündigte Wartungsfenster und Ausfälle ausserhalb des Zuständigkeitsbereiches von EW Oftringen AG.

#### Netzwerküberwachung

Die für die Erbringung der Leistung notwendige Hardware und Leitungen werden, soweit technisch möglich, überwacht und mindestens 48h historisiert. Die Werte können auf Hinweis des Kunden innerhalb der Bereitschaftszeiten kontrolliert und wenn nötig zum Supportfall eskaliert werden.

#### Haftung

Vorbehältlich folgender Bestimmungen wird jegliche Haftung seitens von EW Oftringen AG wegbedungen.

Die EW Oftringen AG sichert dem Kunden für die SLA-übersteigende Ausfallzeit innerhalb eines Kalenderjahres eine entsprechende Entschädigung zu. Als max. Entschädigung gelten die monatlichen Abonnementkosten für den jeweiligen Service.

#### Voraussetzung der Haftung

Der Kunde nimmt keine Änderungen am Dienst vor oder hat keine Tätigkeiten ausgelöst, die zu Nichtverfügbarkeit führen.

### Entschädigung

Folgende Entschädigungen werden definiert:

Jahresverfügbarkeit: >=99.0%	keine Entschädigung
Jahresverfügbarkeit: 97.0% bis 98.9%	2 Monatspauschalen
Jahresverfügbarkeit: < 97.0%	6 Monatspauschalen

Die Entschädigung wird als Gutschrift auf der Rechnung ausgerichtet. Jede andere Form von Entschädigung, Vergütung oder Haftung ist ausgeschlossen. Ein Anrecht auf Gutschrift und somit Haftung von EW Oftringen AG besteht nur, wenn das Abonnement bei Gutschrift nicht gekündigt ist und ab Gutschrift innerhalb von 3 Monaten nicht gekündigt wird.

### Kontaktdaten

Folgende Kontakte werden definiert:

Helpdesk	062 789 80 40 support@oftrigeplus.ch
Pikettnummer	062 789 80 40
Service Code	keiner

### Eskalationsschema

Reaktionszeit	Helpdesk
Interventionszeit	1. Level Support
	2. Level Support
Ablauf der Interventionszeit	3. Level Support
	Technischer Leiter
24h nach Ablauf der Interventionszeit	Geschäftsleitung
	Accountmanagement

Mit der Eskalation bis zur Geschäftsleitung wird der Kunde direkt durch das Accountmanagement betreut und es werden alle Schritte unternommen, den Dienst über Provisorien oder Drittsysteme zu aktivieren.

### Allgemeine Geschäftsbedingungen von EW Oftringen AG

Die AGB für Kommunikationsdienstleistungen von EW Oftringen AG kommen parallel und zusätzlich zu diesen Bestimmungen zur Anwendung. Widersprechen sich das SLA und die AGB, geht die Regelung in dem SLA vor.

«Wir sind für Sie da und beraten Sie gerne.»