

SERVICE-LEVELS

Im vorliegenden Dokument werden die Service-Levels beschrieben, die Netikom seinen Kunden garantiert. Diese Leistungen sind in drei Service-Stufen gegliedert, die sich durch die Zeiten der Verfügbarkeit und Erreichbarkeit des Helpdesks von Netikom sowie durch die maximale Frist unterscheiden, innerhalb der bei einem Defekt oder einer vorübergehenden Dienstunterbrechung ein Serviceeingriff garantiert wird. Dieses Dokument ist ein ergänzender Bestandteil des Vertrags gemäß Artikel 3.2 der Allgemeinen Vertragsbedingungen.

AKTIVIERUNGSFRIST

Die Aktivierungsfrist ist die Höchstzeit, innerhalb der sich Netikom verpflichtet, die vom Kunden erworbenen Dienste bereitzustellen und zu aktivieren.

TECHNIK	SLA AKTIVIERUNG	BESCHREIBUNG
ADSL	30 Werktage	Netikom verpflichtet sich, ADSL-Datenleitungen innerhalb von höchstens 30 Werktagen ab dem Datum der Vertragsunterzeichnung zu aktivieren.
VDSL (FTTC)	45 Werktage	Netikom verpflichtet sich, VDSL-Datenleitungen (FTTC – Fiber To The Cabinet) innerhalb von höchstens 45 Werktagen ab dem Datum der Vertragsunterzeichnung zu aktivieren.
FTTH	50 Werktage	Netikom verpflichtet sich, VDSL-Datenleitungen (FTTH – Fiber To The Home) innerhalb von höchstens 50 Werktagen ab dem Datum der Vertragsunterzeichnung zu aktivieren.
FESTNETZANSCHLUSS	45 Werktage	Netikom verpflichtet sich, Festnetzanschlüsse innerhalb von 45 Werktagen (in 95,00 % der Fälle erfolgt die Aktivierung in weniger als 6 Werktagen) ab Vertragsunterzeichnung zu aktivieren (außer der Zeit, die für eine eventuelle Rufnummernmitnahme benötigt wird).
NP Rufnummernmitnahme	30 Werktage	Netikom verpflichtet sich, vom Kunden mitgenommene Rufnummern innerhalb von 30 Werktagen ab dem Datum der Vertragsunterzeichnung zu aktivieren.

Die in der vorstehenden Tabelle aufgeführten Daten können nicht garantiert werden und Verzögerungen sind in folgenden Fällen Netikom nicht zuschreibbar:

- Wenn der Dienst nicht bereitgestellt werden kann, weil der Installationsort nicht zugänglich oder der Kunde nicht anwesend ist;
- Wenn Räume, Durchgänge oder sonstige Infrastrukturen innerhalb von Privatimmobilien des Kunden, in denen Kabel verlegt werden müssen, nicht zugänglich sind;
- Wenn Genehmigungen von Behörden oder den Eigentümern des Gebäudes, in dem der Kunde wohnt, nicht gewährt oder verzögert werden;
- Infolge von Ereignissen höherer Gewalt, wie sie in den Allgemeinen Vertragsbedingungen beschrieben sind.

SERVICE SURVEILLANCE

Zeiten der Verfügbarkeit und Erreichbarkeit des technischen Kundendienstes und Vertriebs von Netikom, innerhalb der Techniker oder Verwaltungspersonal telefonisch oder per E-Mail kontaktiert werden können.

Für den Dienst gibt es drei verschiedene Konfigurationsoptionen, wie in der nachstehenden Tabelle aufgeführt:

SUPPORT	BESCHREIBUNG
Service Surveillance 9x5	Standardservice, der in allen Verträgen mit Netikom enthalten ist, erreichbar montags bis freitags von 8.00 bis 17.00 Uhr, außer an Feiertagen.
Service Surveillance 12x5	Service mit verlängerten Öffnungszeiten, erreichbar montags bis freitags von 8.00 bis 20.00 Uhr, außer an Feiertagen. Für diesen Service wird ein Zuschlag von 45,00 €/Monat berechnet.
Service Surveillance 12x7	7-Tage-Service mit verlängerten Öffnungszeiten, erreichbar montags bis sonntags von 8.00 bis 20.00 Uhr, inklusive Feiertagen. Für diesen Service wird ein Zuschlag von 87,00 €/Monat berechnet.

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Höchstzeit, innerhalb der technische Eingriffe vorgenommen werden, um einen eventuellen Defekt oder eine Funktionsstörung des bereitgestellten Dienstes zu prüfen und zu beheben.

SERVICE LEVEL AGREEMENT	BESCHREIBUNG
30 Minuten	Innerhalb von 30 Minuten nach Meldungseingang beim Helpdesk von Netikom prüft und diagnostiziert das Personal von Netikom die Funktionsstörung oder den eventuellen Defekt und leitet die entsprechenden Maßnahmen für die vollständige Wiederherstellung der Dienstbereitschaft ein.

Nach Eingang einer Störungsmeldung prüft das Personal von Netikom mit Systemen zur Ferndiagnose von Netzwerkgeräten den Status des als gestört gemeldeten Dienstes.

Werden Störungen an den Kernkomponenten (Knotenpunkten des Netzwerks von Netikom) festgestellt, behebt das Personal diese in Echtzeit und stellt den Dienst wieder her.

Werden bei der Ferndiagnose Funktionsstörungen an Anschlüssen des Kunden festgestellt, für die Netikom zuständig ist (Glasfaser- oder Kupferleitungen zwischen dem Verteiler-POP von Netikom und dem Kunden-Terminal, also xDSL oder BEP oder OTO) oder an dem beim Kunden installierten Endgerät (CPE), behebt das technische Personal diese Störungen vor Ort in 95% der Fälle innerhalb von 4 Stunden (in 100% der Fälle innerhalb von 8 Stunden) durch Reparatur oder Ersatz der defekten Komponente.

Stellt das Personal von Netikom bei seinen Prüfungen vor Ort Störungen oder Defekte fest, deren Ursachen außerhalb der physischen Verbindungsleitungen im Zuständigkeitsbereich von Netikom liegen (Glasfaser- oder Kupferleitungen zwischen dem Verteiler-POP von Netikom und dem Kunden-Terminal, also xDSL oder BEP oder OTO oder das beim Kunden installierte Endgerät (CPE)), wird der technische Eingriff zu den nachstehend aufgeführten Preisen dem Kunden in Rechnung gestellt:

BESCHREIBUNG	KOSTEN / TARIF
Einsatzpauschale	Festpreis pro Eingriff: 90,00 €
Technischer Eingriff	Stundensatz für technische Einsätze, berechnet pro Arbeitsstunde und/oder Zeitsegment von mehr als 30 Minuten: 65,00 €/Stunde oder angefangene Stunde von mehr als 30 Minuten
Transferkosten	Kilometerpreis für technische Einsätze von 0,80 €/km, berechnet pro Kilometer der An- und Rückfahrt zwischen: [Standort Netikom, Luigi-Negrelli-Str. 13/B Bozen] <-> [Standort des Kunden für den technischen Einsatz]

Das technische Personal von Netikom kann auch Störungen der Glasfaserleitung am Standort des Kunden beheben, die in dessen eigenen Zuständigkeitsbereich fällt, also der Verbindungsleitung zwischen dem Netzwerkausgang von Netikom (BEP-Building Entry Point oder OTO-Optical Termination Outlet) und dem Terminal (CPE-Customer Premises Equipment), das beim Kunden installiert ist. In diesem Fall informiert der Techniker den Kunden, der dann entscheiden kann, ob er das Personal von Netikom oder einen anderen Techniker seiner Wahl mit der Prüfung und Reparatur des internen Anschlusses beauftragen möchte. Bei Beauftragung des Personals von Netikom wird der Eingriff zu den oben genannten Preisen separat in Rechnung gestellt.

REPARATURDIENST

Höchstzeit, die für die Wiederherstellung des Dienstes erforderlich ist und die Netikom sich verpflichtet, einzuhalten, wenn der dem Kunden bereitgestellte Dienst ausfällt oder gestört ist:

FÄLLE IN %	REPARATURZEIT
95 %	In 95 % der Fälle kann Netikom die Reparatur und Wiederherstellung des Dienstes innerhalb des nächsten Werktages nach der Störungsmeldung (NBD – Next Business Day) garantieren.
100 %	In jedem Fall garantiert Netikom die Reparatur und Wiederherstellung des Dienstes innerhalb des übernächsten Werktages nach der Störungsmeldung (2ndBD – Second Business Day).

JAHRESVERFÜGBARKEIT DES DIENSTES

Dies ist die Verfügbarkeit des Dienstes als Prozentsatz im Verhältnis zu einem vollen Kalenderjahr:

DIENST	VERFÜGBARKEIT	BESCHREIBUNG
xDSL/FTTH	99,67 %	Prozentuale Verfügbarkeit des Dienstes, die im Verhältnis zum vollen Kalenderjahr garantiert wird.
FESTNETZANSCHLUSS	99,63 %	Prozentuale Verfügbarkeit des Dienstes, die im Verhältnis zum vollen Kalenderjahr garantiert wird.

SCHADENSERSATZ

Bei Nichteinhaltung der garantierten Zeiten und Modalitäten durch Netikom, wie unter den vorstehenden Punkten beschrieben, hat der Kunde, sofern er die Störung gemeldet hat, wie gemäß Leistungsübersicht von Netikom vorgesehen, einen Anspruch auf Schadensersatz. Die Höhe dieses Schadensersatzes wird nach den Parametern und Modalitäten berechnet, die in der Leistungsübersicht, abrufbar unter www.netikom.it im Bereich „Dokumentation“, beschrieben sind.

Nach Prüfung der Anspruchsberechtigung verrechnet Netikom den entsprechenden Betrag mit der jeweils nächsten Rechnung. Sollte eine solche Rechnung nicht vorhanden sein, stellt Netikom dem Kunden eine entsprechende Gutschrift aus.

KONTAKT HELP-DESK NETIKOM

KONTAKT	BESCHREIBUNG
TELEFON	848 000 480
E-MAIL:	helpdesk@netikom.it