

Service Level Agreement (SLA)

Level 0

Unsere Leistungen

Wir sind Ihre erste Anlaufstelle bei IT- Problemen bzw. IT-Fragen. Die Entgegennahme der Störung bzw. der Frage erfolgt per Telefon oder per E-Mail an support@muv.com. Falls möglich wird das Problem sofort am Telefon (per Fernwartung) gelöst. Falls dies nicht möglich ist, wird ein Fall (Ticket) erstellt und während unseren allgemeinen Bürozeiten abgearbeitet.

Servicezeiten

Die Servicezeiten des SLA Level 0 entsprechen unseren allgemeinen Bürozeiten. Diese können Sie jederzeit unserem Internet-Auftritt entnehmen oder telefonisch erfragen.

Reaktionszeiten, Prioritäten

Reaktionszeiten

Die Reaktionszeit ist definiert als Zeitspanne zwischen dem Eingang der Störungsmeldung durch den Kunden und der Aufnahme der Arbeiten für die Problemlösung durch die entsprechende Supportstelle. Wir werden selbstverständlich schnellst möglich mit der Behebung des Problems beginnen - bei unserem SLA Level 0 können wir jedoch keine maximalen Reaktionszeiten zusagen.

Prioritäten

Die im Ticket-System (im Support-Bereich) eingehenden Fälle (Tickets) werden in der Regel prioritätsbezogen sowie nach dem Zeitpunkt des Eingangs abgearbeitet. Zuerst werden alle Fälle mit der höchsten Priorität nach dem Zeitpunkt des Eingangs abgearbeitet, danach die mit der zweithöchsten Priorität usw...

Die Prioritäten des Level 0 liegen im unteren Bereich. Durch einen SLA mit einem höheren Level können Sie Ihre Grund-Priorität erhöhen.

Kosten des SLA Level 0

Für das SAL Level 0 fallen keine zusätzlichen Kosten an. Unsere aktuelle Preisliste findet ohne gesonderten Auf- oder Abschlag Anwendung.

Kündigung / Ende der Laufzeit

Das SLA Level 0 kann jederzeit von beiden Parteien ohne Angabe von Gründen fristlos gekündigt werden. Bei Beendigung des Kunden-Verhältnisses endet die Laufzeit automatisch, ohne dass es einer gesonderten Kündigung bedarf.