

Service Level

SL 2	
Verfügbarkeit des gebuchten Dienstes ³	99% pro Jahr
Störungsmeldung (über Telefon oder Web)	Mo-So 00:00 - 24:00 Uhr
Supportzeiten	Mo-Sa (Werktags) 07:00 - 19:00 Uhr
Reaktionszeit ¹	<4h ab Störungsmeldung
Entstördauer ¹	<12h ab Störungsmeldung
Standard-Wartungsfenster	Di 01:00 bis 06:00 Uhr
Ankündigungen für außerordentliche Wartungen ²	5 Tage im Voraus

¹Reaktionszeit und Entstördauer werden innerhalb der definierten Supportzeiten bemessen. Der Postversand allfälliger Hardware ist von der Entstördauer ausgenommen.

²Die Verfügbarkeiten sowie Ankündigungsfristen gelten nicht im Fall von Notfallwartungen, wie sie etwa bei Gefahr für Leib und Leben, Einflüsse durch höhere Gewalt oder bei unmittelbarer Gefahr für die technischen Einrichtungen der LUWY TV-IT GmbH notwendig sind; in diesen Fällen hat die LUWY TV-IT GmbH eine solche Verständigung unverzüglich nachzuholen.

³Nicht zur Netzverfügbarkeit zählen:

- Beschädigungen des Breitbandnetzes, die nicht von der LUWY TV-IT GmbH verschuldet wurden.
- Wartungsarbeiten im Standard-Wartungsfenster oder in einem ordnungsgemäß angekündigten außerordentlichen Wartungsfenster.
- Ausfälle im Bereich des Endkunden, die von diesem zu verantworten sind, insbesondere Unterbrechung der Stromversorgung des Netzabschlusspunktes.