

netpark Service Level Agreements

Die netpark Service Level Agreements (kurz: SLA) umfassen die Betreuung der netpark Datennetzwerke und Serversysteme, sowie die technische Betreuung (kurz: Support) der speednet Breitbandzugänge. Dabei gilt im besonderen:

- netpark garantiert für seine Datennetze und Serversysteme eine statistische Verfügbarkeit (innerhalb eines Jahres, jeweils vom aktuellen Zeitpunkt aus zurückgerechnet) von 99%.
- Endgeräte beim Kunden, wie z.B. Netzwerkkarten, USB Adapter, Ethernet Konverter und Zugangrouter (jeweils inklusive Antennen und Kabel) sind nicht Bestandteil des netpark Backbones. Die garantierte Verfügbarkeit gilt somit nicht für Endgeräte.
- netpark übernimmt keine Verantwortung und auch keinen Support für PC's, Betriebssysteme (z.B. Microsoft Windows oder Linux) und/oder Treibersoftware beim Kunden.
- Für den Support von speednet Breitbandanschlüssen steht das netpark Team zu den unten angegebenen Geschäftszeiten zur Verfügung.
- Außerhalb der Geschäftszeiten können Störungen per E-Mail oder Telefon (Voice System) gemeldet werden. Betrifft die Störung jedoch nicht den Backbone, so wird sie am nächsten Arbeitstag behandelt.

| | | | | |
|----------------------------|---|------------------------------------|-------------------|-------------------|
| B ü r o | Öffnungszeiten Büro netpark | Mo - Do | 08:30 - 12.00 Uhr | 13:30 - 17:00 Uhr |
| | | Freitag | 08:30 - 13.00 Uhr | |
| | Bearbeitung von Anfragen/Angeboten | Reaktionszeit zu Bürozeiten | | |
| | per Telefon | sofort (max. 3 - 5 mal klingeln) | | |
| | per Mail | innerhalb 1 Arbeitstages | | |

| | | | |
|--|---|---------------------|-------------------|
| B a c k b o n e | Störungsbehebungszeit (Bereitschaft) | Mo - Freitag | 07:00 - 23.00 Uhr |
| | | Sa, So + Feiertag | 09:00 - 23.00 Uhr |
| | Wartungsfenster Ankündigung 2 Tage vorher, auf der netpark Homepage im Supportbereich. (www.netpark.at/support) | Sonntag | 04:00 - 08:30 Uhr |
| | Netzwerkstörung | Reaktionszeit: | 15 Minuten |
| Beginn Fehlerbehebung an Außenanlagen: | | innerhalb 2 Stunden | |