

## LEISTUNGSBESCHREIBUNG SERVICE LEVEL AGREEMENT

### 24 / 7 – Support für höchste Ansprüche

Telefonieren und surfen Sie zu unschlagbaren Preisen: Neueste Voice over IP – Technologie sorgt für zuverlässige Telefonverbindungen, ein entsprechender Breitband – Internetzugang steht für unbegrenztes Datentransfervolumen zur Verfügung. Das alles selbstverständlich inklusive WLAN!

Um im Zeitalter der Internetkommunikation gegen Ausfälle Ihres Internetzugangs gerüstet zu sein, bietet DIALOG mehrere Service Level Agreements an. Neben unserer Kundenhotline 0800-0699799 steht Ihnen eine weitere Rufnummer 24/7 zur Verfügung. Je nach Support Stufe wird die ADSL – Störung entsprechend der Vereinbarung in der vorgegebenen Zeit behoben. Dies bietet Ihnen die Garantie, dass Sie die Ausfallzeiten im Falle einer Störung auf ein Minimum senken können.

Bei Übermittlung Ihrer DSL – Zugangsdaten wird Ihnen die Rufnummer unserer SLA – Hotline mitgeteilt. Bitte beachten Sie, dass Support auf unserer SLA – Hotline ausschließlich nach Nennung Ihrer DSL – Zugangsdaten bzw. Ihren Kundendaten erfolgen kann.

Support Stufe	Störungsannahme	Reparaturzeit (ab Eingang der Störungsmeldung)	Entstörungs- dienstzeiten	Mtl. Grundentgelt
<b>Top</b>	Mo – So 00:00 – 24:00	Innerhalb 6 Stunden	Mo – So 00:00 – 24:00	<b>11,90</b>
<b>Business</b>	Mo – So 00:00 – 24:00	innerhalb 8 Stunden	Werktags, Mo – Fr 07:00 – 19:00 Uhr, Sa 07:00 – 19:00 Uhr	<b>7,90</b>
<b>Komfort</b>	Mo – So 00:00 – 24:00	nächster Arbeitstag	Werktags, Mo – Fr 07:00 – 19:00 Uhr, Sa 07:00 – 12:00 Uhr	<b>3,90</b>
<b>Standard</b>	Mo – So 00:00 – 24:00	übernächster Arbeitstag	Mo – Fr 08:00 – 17:00	<b>inkludiert</b>

Optional besteht weiters die Möglichkeit, bei Nicht – Erreichbarkeit Ihres Telefonanschlusses automatisch eine Rufumleitung zu schalten:

Rufumleitung bei Nicht – Erreichbarkeit	Kombinierbar mit folgenden Produkten	Mtl. Grundentgelt je Kundennummer
Mo – So 00:00 – 24:00	Kombipaket Basic / Kombipaket Premium / Virtuelle Telefonanlage Sip Trunk Only / ISDN / VOIP - Adapter	<b>1,50</b>

Preise zzgl. 20% MwSt. Mindestvertragsdauer: 24 Monate. Die Leistungen schließen lediglich die Servicierung von ADSL – Produkten ein. Ein Helpdesk für andere Dienstleistungen, wie Festnetz, Mobilfunk oder Mobile Internet ist ausgeschlossen. Anmeldbar in folgenden Tarifen: ADSL Einzelplatz, ADSL / SDSL Direkt, Kombipaket Basic, Kombipaket Premium. Für diese Tarife gilt folgende Wertsicherung als vereinbart: DIALOG ist bei Änderungen des Verbraucherpreisindex (Indexbasis: Jahres-VPI 2010=100) wie von der Statistik Austria veröffentlicht (sollte dieser nicht mehr veröffentlicht werden, so tritt der dann amtlich festgelegte Nachfolgeindex an dessen Stelle) im Falle einer Steigerung berechtigt und im Falle einer Senkung verpflichtet, fixe monatliche Entgelte (nämlich Grundgebühr, Pauschale [Flatrate], Mindestumsatz), in jenem Verhältnis anzupassen, in dem sich der Jahres-VPI für das letzte Kalenderjahr vor der Anpassung gegenüber dem Jahres-VPI für das vorletzte Kalenderjahr vor der Anpassung geändert hat. Dabei bleiben Schwankungen des Jahres-VPI gegenüber der Indexbasis nach oben oder unten unter 1% unberücksichtigt (Schwankungsraum). Sobald hingegen der Schwankungsraum durch eine oder mehrere aufeinanderfolgende Schwankungen des Jahres-VPI über- bzw. unterschritten wird, ist die gesamte Änderung in voller Höhe maßgeblich. Der hieraus resultierende, außerhalb des Schwankungsraumes liegende Wert bildet die Grundlage für eine zulässige Entgelterhöhung bzw. für die gebotene Entgeltreduktion; gleichzeitig stellt er die neue Indexbasis für zukünftige Anpassungen dar (und damit auch die neue Bezugsgröße für den Schwankungsraum). Eine daraus ableitbare Entgelterhöhung kann jeweils nur mit einem Datum ab 1. April bis 31. Dezember jenes Kalenderjahres erfolgen, welches auf jenes Kalenderjahr folgt, für welches sich die Indexbasis geändert hat; eine daraus abzuleitende Entgeltreduktion muss jeweils mit 1. April jenes Kalenderjahres erfolgen, welches auf jenes Kalenderjahr folgt, für welches sich die Indexbasis geändert hat. Erstmalig kann bzw. muss gegebenenfalls eine solche Anpassung in dem auf das Zustandekommen (bzw. die einvernehmliche Verlängerung) des Vertragsverhältnisses folgenden Kalenderjahr vorgenommen werden. Soweit sich aufgrund der Bestimmungen dieses Punktes eine Verpflichtung von DIALOG zur Entgeltreduktion ergäbe, verringert sich diese Verpflichtung in jenem betragslichen Ausmaß, in dem DIALOG zuvor aufgrund besagter Bestimmungen zu einer Entgelterhöhung berechtigt gewesen wäre, ohne von diesem Recht Gebrauch gemacht zu haben. Über die Vornahme einer solchen Entgeltanpassung wird der Kunde samt den zu ihr Anlass gebenden Umständen in geeigneter Weise (zum Beispiel durch Rechnungsaufdruck) in der der Entgeltänderung vorangehenden Rechnungsperiode informiert.

Details zu DIALOG Services, ausführliche Tarifinformationen finden Sie unter [www.dialog-telekom.at](http://www.dialog-telekom.at)

Vorbehaltlich Druck/Satzfehler 2016/10