



Kabelfernsehen – Kabel Internet

**TELE ALPIN AG**

Tel +41 (0)41 637 07 70 Fax +41 (0)41 637 30 06 www.telealpin.ch tep@tep.ch

Dorfstrasse 31

**6390 ENGELBERG**



## SLA Service Level Agreement TEP Kabel Internet

Die Tele alpin AG investiert sehr viel für eine weitgehend redundante Netzinfrastruktur und deren Unterhalt. Das Ziel ist jedem Kunden einen möglichst hohen Verfügbarkeitsgrad der Dienstleistungen bieten zu können.

**Der Störungsdienst umfasst ausschliesslich Empfangsstörungen an der Kabelfernsehanlage in Engelberg sowie Internetanschlüssen und Telefonanschlüssen mit entsprechenden SLA und gemäß Wartungsverträgen definierte Leistungen.**

**Störungsdienst** Mo-Fr 8:00 - 12:00 Uhr / 14:00 - 17:00 Uhr Sa 8:00 - 12:00 Uhr, **Tel. 041 637 07 70, [technik@telealpin.ch](mailto:technik@telealpin.ch)**

ausserhalb der Bürozeiten nur gemäss SLA **Tel. 041 500 08 80** Anrufe mit unterdrückten Nummern werden abgewiesen!

<p><b><u>SLA-Standard:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vollredundanter Backbone, USV Anlage,</li> <li>- Unterhalt eines umfangreichen Ersatzlagers sämtlicher Hardwaresysteme.</li> <li>- Datenbackup mit verschiedenen Verfahrensweisen.</li> <li>- Umfangreiches Riskmanagement</li> <li>- Worstcase Notfallszenarien mit Ersatzschaltungen und entsprechenden Anleitungen,</li> <li>- permanente Netzüberwachung mit automatischer Alarmierung und Pikett</li> </ul> <p><b>Supportzeiten:</b> 041 637 0770 <a href="mailto:support@tep.ch">support@tep.ch</a>          Mo-Fr 8:00 - 12:00 Uhr / 14:00 - 17:00 Uhr          Sa 8:00 - 12:00 Uhr</p>	<p><b>Inklusive:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Internet Home + Fibre Verträgen</b></li> <li>- <b>Richtfunk Internet Abos</b></li> <li>- <b>TEP-fon Anschlüssen</b></li> <li>- <b>IPTV</b></li> <li>- <b>1-4 betroffene TV Grundanschlüsse</b></li> </ul>
<p><b><u>SLA-Plus:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ permanente Anschlussüberwachung mit automatischer SMS Alarmierung.</li> <li>+ Email Vorinformation bei Wartungsarbeiten</li> <li>+ erweiterte Supportzeiten</li> <li>+ Garantierte Reaktionszeit*: 4h während Supportzeiten</li> </ul> <p><b>Supportzeiten:</b> 041 637 0770 <a href="mailto:support@tep.ch">support@tep.ch</a>          Mo-Fr 8:00 - 12:00 Uhr / 14:00 - 18:00 Uhr          Sa 8:00 - 12:00 Uhr / 14:00 - 17:00 Uhr</p>	<p><b>Inklusive:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-<b>bei allen Internet Business Verträgen</b></li> <li>-<b>TEP-fon VPBX Anschlüssen</b></li> <li>- <b>5-19 betroffene TV Grundanschlüsse</b></li> </ul> <p>+ 19.--/Mt. Aufpreis auf SLA-Standard</p>
<p><b><u>SLA-Prime:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ permanente Anschlussüberwachung mit automatischer SMS Alarmierung.</li> <li>+ Email Vorinformation bei Wartungsarbeiten</li> <li>+ 24h Pikettdienst 041 500 0880</li> <li>+ Garantierte Reaktionszeit *: 2 h während Supportzeiten</li> <li>+ Garantierte Reaktionszeit *: 4 h ausserh. Supportzeiten</li> <li>+ Garantierte Störungsbehebung**: 24 h</li> </ul> <p><b>Supportzeiten:</b> 041 637 0770 <a href="mailto:support@tep.ch">support@tep.ch</a>          Mo-Fr 8:00 - 12:00 Uhr / 14:00 - 18:00 Uhr          Sa 8:00 - 12:00 Uhr / 14:00 - 17:00 Uhr</p>	<p><b>Inklusive:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-<b>bei allen Internet Prime Verträgen</b></li> <li>- <b>ab 20 betroffenen TV Grundanschlüsse</b></li> </ul> <p>+ 68.--/Mt. Aufpreis auf SLA-Standard          + 49.--/Mt. Aufpreis auf SLA-Plus</p>

\* **Reaktionszeit:** Maximale Zeitdauer zwischen Störungseingang und 1. Intervention Remote oder Vor Ort.

\*\***Garantierte Störungsbehebung:** Maximale Zeitdauer beginnend ab Störungseingang, läuft wochentags ununterbrochen. Am Wochenende (von Samstag 17.00 Uhr bis Montag 08.00 Uhr) sowie an gesetzlichen Feiertagen steht die Frist still. Offene Störungsmeldungen vom Samstag werden am folgenden Montag weiterbearbeitet.

Können Fristen nicht eingehalten werden, vergütet Ihnen TEP bei Überschreitung der Störungsbehebung eine Monatsgebühr, bei Überschreitung der Reaktionszeit 50% der Monatsgebühr, Ihres aktuellen TEP Kabel Internet Abos. Die Haftung für darüber hinausgehenden Schaden ist vollumfänglich wegbedungen.

Störungen die durch Einflüsse höherer Gewalt (Wasser, Feuer, Elementar, Vandalismus,) verursacht wurden sind von diesen Regelungen ausgenommen.

**Es gelten die Allgemeinen Vertrags- und Abonnementsbedingungen von TEP Kabel Internet.**