

## 1/2 Service Level (SL)

Mit den Service Levels (SL) definiert Init7 Qualitätsstandards für ihre Produkte und Dienstleistungen. Mit dieser Selbstverpflichtung garantieren wir unseren Kunden gleichbleibend hohe Qualität in den Bereichen Verfügbarkeit der Dienstleistung bzw. des Services, Bereitschaftszeiten und Erreichbarkeit des Kundensupports sowie Reaktionszeiten.

Inhalt der SL der Init7

### **1. Verfügbarkeit des Netzwerks resp. des Anschlusses**

Verhältnis zwischen dem Zeitraum, in dem der Dienst zu Verfügung steht, und dem theoretisch maximal zur Verfügung stehenden Zeitraum.

### **2. Definition «Best Effort»**

«Best Effort» bedeutet, dass Init7 in branchenüblicher und angemessener Weise mit den zur Verfügung stehenden Ressourcen um die Leistungserbringung bzw. Störungsbehebung bemüht ist, ohne jedoch eine Zusicherung abzugeben. Gewährleistungs-, Schadenersatz- und allfällige Konventionalstrafen-Ansprüche sind bei «Best Effort» ausgeschlossen.

### **3. Bereitschaftszeiten / Erreichbarkeit**

Zeiten, während derer Init7 Support gewährleistet. Detaillierte Informationen zu Öffnungszeiten und Feiertagen sind unter [www.init7.net/de/kontakt](http://www.init7.net/de/kontakt) zu finden.

### **4. Reaktionszeiten**

Zeiten, innerhalb derer Init7 bestimmte Massnahmen einzuleiten hat.

Je nach Produkt werden vier verschiedene SL garantiert:

- **SL Platin**
- **SL Gold**
- **SL Silber**
- **SL Bronze**

## 2/2 SL Platin

Der SL Platin wird ausschliesslich spezifischen Business Services zur Verfügung gestellt.

### 1. Verfügbarkeit

Init7 verpflichtet sich, eine Verfügbarkeit des eigenen Netzwerks resp. des Kundenanschlusses von 99,5% zu gewährleisten (99,5% Uptime). Die Messung der Verfügbarkeit erfolgt jeweils im Intervall von sechs Monaten. Nicht in die Verfügbarkeit eingeschlossen sind Unterbrüche aufgrund von angekündigten Wartungsarbeiten durch Init7 oder Dritte, durch «höhere Gewalt» verursachte Unterbrüche etc. Ausfälle werden bei rechzeitigem Aufzeigen des Kunden innerhalb von zwei Werktagen durch Vertragsverlängerungen, aber maximal bis zu einem Monat, durch Init7 entschädigt. Eine Entschädigung gilt nicht als Schuldanererkennung durch Init7.

### 2. Bereitschaftszeiten / Erreichbarkeit

Init7 garantiert Servicenehmern mit SL Platin folgende Bereitschaftszeiten:

#### 7x24h

Die dedizierte und priorisierte Support-Telefonnummer für SL Platin wird in den Vertragsunterlagen sowie auf dem Init7 Service-Datenblatt kommuniziert.

### 3. Reaktionszeit

Init7 verpflichtet sich, Anfragen, Aufträge etc. von Kunden mit SL Platin innerhalb von **2-4 Stunden** zu beantworten, sofern sie während eines Arbeitstages eingehen.

### 4. Monitoring

Init7 verpflichtet sich, den Service von Montag bis Sonntag von 00:00 bis 24:00 Uhr reaktiv zu überwachen. Der Kunde hat die Verpflichtung, Wartungsarbeiten vorgängig und rechtzeitig mittels Nachricht an noc@init7.net anzukündigen, um Fehlalarme zu vermeiden.

## SL Gold

Der SL Gold wird ausschliesslich spezifischen Business Services zur Verfügung gestellt.

### 1. Verfügbarkeit

Init7 verpflichtet sich, eine Verfügbarkeit des eigenen Netzwerks gemäss «Best Effort» zu gewährleisten.

### 2. Bereitschaftszeiten / Erreichbarkeit

Init7 garantiert Servicenehmern mit SL Gold folgende Bereitschaftszeiten:

#### 7x24h

Die dedizierte und priorisierte Support-Telefonnummer für SL Gold wird in den Vertragsunterlagen sowie auf dem Init7 Service-Datenblatt kommuniziert.

### 3. Reaktionszeit

Init7 verpflichtet sich, Anfragen, Aufträge etc. von Kunden mit SL Gold innerhalb **eines Arbeitstages** zu beantworten, sofern sie während eines Arbeitstages eingehen.

### 4. Monitoring

Init7 verpflichtet sich, den Service von Montag bis Sonntag von 00:00 bis 24:00 Uhr reaktiv zu überwachen.

## SL Silber

Der SL Silber wird ausschliesslich spezifischen Business Services zur Verfügung gestellt.

### 1. Verfügbarkeit

Init7 verpflichtet sich, eine Verfügbarkeit des eigenen Netzwerks gemäss «Best Effort» zu gewährleisten.

### 2. Bereitschaftszeiten / Erreichbarkeit

Init7 garantiert Servicenehmern mit SL Silber folgende Bereitschaftszeiten:

#### Montag bis Samstag von 8.00 bis 20.00 Uhr

Die dedizierte und priorisierte Support-Telefonnummer für SL Silber wird in den Vertragsunterlagen sowie auf dem Init7 Service-Datenblatt kommuniziert.

### 3. Reaktionszeit

Init7 verpflichtet sich, Anfragen, Aufträge etc. von Kunden mit SL Silber innerhalb von **max. zwei Arbeitstagen** zu beantworten, sofern sie während eines Arbeitstages eingehen.

## SL Bronze

### 1. Verfügbarkeit

Init7 verpflichtet sich, eine Verfügbarkeit des eigenen Netzwerks gemäss «Best Effort» zu gewährleisten.

### 2. Bereitschaftszeiten / Erreichbarkeit

Init7 garantiert Servicenehmern mit SL Bronze folgende Bereitschaftszeiten:

#### Montag bis Donnerstag von 9.00 bis 20.00 Uhr

#### Freitag von 9.00 bis 17.00 Uhr

#### Support für Privatkunden

+41 (0)44 315 44 00 bzw. support@init7.net

#### Support für Businesskunden

Die dedizierte und priorisierte Support-Telefonnummer für SL Bronze wird in den Vertragsunterlagen sowie auf dem Init7 Service-Datenblatt kommuniziert.

### 3. Reaktionszeit

Init7 verpflichtet sich, Anfragen, Aufträge etc. von Kunden mit SL Bronze innerhalb von **fünf bis max. sieben Arbeitstagen** zu beantworten, sofern sie während eines Arbeitstages eingehen.