

Leistungsbeschreibung (SLA)

ifunk.at betreibt ein Funknetzwerk zur Bereitstellung von Breitbandinternetanschlüssen mit den in Zusammenhang stehenden Diensten samt Wartung, für den ländlichen Raum und mit hoher Verfügbarkeit. Details zu den angebotenen Diensten sind der jeweils gültigen Preisliste auf unserer Internetseite www.ifunk.at zu entnehmen.

Das gesamte ifunk-Netz (Backbone) ist rund um die Uhr überwacht und meldet Unregelmäßigkeiten und Störungen sofort.

Die Bürozeiten sind auf unserer Internetseite www.ifunk.at zu entnehmen.

Wenn nichts anderes mit den Kunden vereinbart, gilt nachstehendes in Verbindung mit den gebuchten Dienstleistungen.

Reaktionszeiten, Störungsmeldung:

Mail	innerhalb 24h zu Bürozeiten
techn. Support	zu Bürozeiten

Störungsbehebung Backbone Beginn:

(Empfangsequipment beim Kunden zählt nicht zum Backbone!)

allgemein	unverzüglich bis 2h <i>(außerhalb der Ruhezeiten)</i>
an Außenanlagen	unverzüglich bis 2h <i>(außerhalb der Ruhezeiten und eingeschränkt je nach Witterung und Tageslicht)</i>

Telefonnummern o.ä. zur Störungsmeldung außerhalb der Bürozeiten werden spätestens bei Auftragsannahme dem Kunden bekannt gegeben.

Störungsbehebungen bei Kundenanlagen werden allgemein Werktags Montag bis Donnerstag von 8-16 Uhr und Freitag 8-12 Uhr erledigt.

Der zeitliche Aufwand, vom Kunden verursachte Störungen zu beheben, werden mit € 18,- je angebrochene Viertelstunde und für die Anfahrtskosten (Zeit+KFZ) mit € 15,- je angebrochene Viertelstunde jeweils inkl. Ust. bewertet.

Support oder Störungsbehebungen im Bereich der Kundenanlagen außerhalb dieser Bereiche müssen gesondert vereinbart werden. Zur Kundenanlage zählen Antenne, Empfänger mit Netzteil und andere zum Besitz von ifunk zählende Geräte samt Hilfsmittel beim Kunden.