



Service-Level-Modul - acht Geschäftsstunden

Optional · Kennung SLA-8 - Version 1.1 - Stand 4. August 2026

1. Geltung

Dieses Modul gilt nur, wenn es im Auftrag ausdrücklich gebucht ist. Es ergänzt das jeweilige Tarifblatt und die Managed-Services-Rahmenbedingungen.

2. Servicezeit und Meldung

Servicezeit ist Mo-Do 09:00-18:00 Uhr und Fr 09:00-12:00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage in Bayern. Störungen sind über den im jeweiligen Auftrag oder Tarifblatt vereinbarten Meldekanal unter Angabe von Kunde, Standort, betroffenem Dienst, Beginn, Auswirkung und erreichbarer Kontaktperson zu melden. Nur ordnungsgemäß über diesen Kanal eingegangene Meldungen lösen die vereinbarte Reaktionszeit aus. Der Anbieter muss interne Systeme, Kontaktdaten oder Eskalationswege nicht öffentlich bekannt geben.

3. Reaktionszeit

Der Anbieter beginnt innerhalb von acht Geschäftsstunden nach vollständigem Eingang einer qualifizierten Störungsmeldung mit Analyse oder Bearbeitung. Reaktionszeit bedeutet nicht Wiederherstellungs- oder Lösungszeit.

Die Zeit läuft nur innerhalb der Servicezeit. Sie ruht, solange erforderliche Informationen, Zugänge, Freigaben, Ansprechpartner oder Mitwirkung des Kunden fehlen oder Hersteller-/Carrier-Systeme nicht erreichbar sind.

4. Priorisierung

Priorität	Beschreibung	Vorgehen
P1	vollständiger Ausfall eines gebuchten Kerndienstes bei mehreren Nutzern	höchste Priorität innerhalb der Servicezeit
P2	erhebliche Einschränkung mit zumutbarer Umgehung	Bearbeitung nach P1
P3	Einzelstörung, Anfrage oder Änderung	reguläre Planung

Eine höhere Priorität verkürzt die garantierte Reaktionszeit nur, wenn das Tarifblatt dies ausdrücklich bestimmt.

5. Hardwaretausch

Bei Ausfall eines vom Anbieter gestellten und vom Tarif umfassten Geräts wird ein technisch vergleichbarer Ersatz regelmäßig innerhalb von 48 Stunden nach bestätigtem Defekt angestrebt. Dies ist eine Zielzeit, keine Garantie. Lieferbarkeit, Zugang zum Standort, Versandwege und Drittanbieter können die Zeit verlängern.

6. Kosten und Ausschlüsse

Arbeitszeit, Anfahrt, Versand, Ersatzteile und Fremdkosten sind nur enthalten, wenn das Tarifblatt dies ausdrücklich ausweist. Ausgeschlossen sind insbesondere höhere Gewalt, Strom-/Internet-/Carrier-Ausfall, Kundenänderungen, nicht freigegebene Fremdtechnik und nicht unterstützte Systeme.

Servicegutschriften oder Vertragsstrafen entstehen nur, wenn sie im Tarifblatt ausdrücklich nach Höhe und Berechnung vereinbart sind.