

SERVICE LEVEL AGREEMENTS

Die am leistungsstarken Glasfasernetz angebotenen Internet- und Telefonanschlüsse der Stadtwerke Lünen GmbH (SWL) sollen den Kund:innen ein Maximum an Sicherheit, Verfügbarkeit und Leistung garantieren. Sollte es dennoch zu Unterbrechungen kommen, beseitigt die SWL Störungen unverzüglich im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Störungsmeldungen nimmt die SWL an 365 Tagen rund um die Uhr (24/7) an.

Das Service Level Basis gilt für Privatkunden:

	Priorität 1: Erhebliche Beeinträchtigung (Totalausfall Internet, mindestens 50 % Ausfall der Telefonie)	Priorität 2: Teilweise Beeinträchtigung (leichte bis mittlere Internet-Einschränkungen, bis zu 50 % Ausfall der Telefonie)
Störungsannahme / Entstörungshilfe	365 Tage / 24 Stunden	
Reaktionszeit	Innerhalb von 8 Stunden	Innerhalb von 2 Arbeitstagen
Entstörzeit	Innerhalb von 24 Stunden	Innerhalb von 4 Arbeitstagen
Servicebereitschaft	365 Tage / 24 Stunden	
Zwischenmeldung	Bei Neutralisation	

Das Service Level Premium gilt für Geschäftskunden:

	Priorität 1: Erhebliche Beeinträchtigung (Totalausfall Internet, mindestens 50 % Ausfall der Telefonie)	Priorität 2: Teilweise Beeinträchtigung (leichte bis mittlere Internet-Einschränkungen, bis zu 50 % Ausfall der Telefonie)
Störungsannahme / Entstörungshilfe	365 Tage / 24 Stunden	
Reaktionszeit	Innerhalb von 4 Stunden	Innerhalb von 1 Arbeitstag
Entstörzeit	Innerhalb von 8 Stunden	Innerhalb von 2 Arbeitstagen
Servicebereitschaft	365 Tage / 24 Stunden	
Zwischenmeldung	Bei Statusänderung	

Das Servicelevel Gold gilt für Geschäftskunden, die einen Gold-Internettarif gewählt haben:

	Priorität 1: Erhebliche Beeinträchtigung (Totalausfall Internet, mindestens 50 % Ausfall der Telefonie)	Priorität 2: Teilweise Beeinträchtigung (leichte bis mittlere Internet-Einschränkungen, bis zu 50 % Ausfall der Telefonie)
Störungsannahme / Entstörungshilfe	365 Tage / 24 Stunden	
Reaktionszeit	Innerhalb von 4 Stunden	
Entstörzeit	Innerhalb von 8 Stunden	
Servicebereitschaft	365 Tage / 24 Stunden	
Zwischenmeldung	Bei Statusänderung	