

## Zusatzinformationen zum Service-Level-Agreement

Server Homing     Festverbindung     .....

Firma	
Ansprechpartner	
Straße	
PLZ/Ort	
Telefon	Telefax

### Vertraglich vereinbartes SLA:

Grundsupport     Operating     SLA8     SLA4  
 .....

Zusätzlich:

Sonderentstörung der Leitung durch den Carrier     Backup Wählverbindung

**Welche Dienste sollen überwacht werden?** (z.B. Ping, HTTP, SMTP, POP3)

**Wie häufig soll der Dienst überprüft werden?**

**In welchem Zeitraum soll eine Benachrichtigung erfolgen?**     zu Geschäftszeiten     immer

**Nach welcher Ausfallzeit soll eine Benachrichtigung erfolgen?**

sofort     ab einer Ausfalldauer von .....

**Wer soll auf Kundenseite benachrichtigt werden?**

Name, Vorname:		
Benachrichtigungsart: <input type="checkbox"/> Telefon <input type="checkbox"/> SMS <input type="checkbox"/> Cityruf	<input type="checkbox"/> Telefon <input type="checkbox"/> SMS <input type="checkbox"/> Cityruf	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Fax
Benachrichtigungsnummer:	Benachrichtigungsnummer:	Benachrichtigungsadresse/ Nummer:

**Falls nicht erreichbar, folgender Ansprechpartner:**

Name, Vorname:		
Benachrichtigungsart: <input type="checkbox"/> Telefon <input type="checkbox"/> SMS <input type="checkbox"/> Cityruf	<input type="checkbox"/> Telefon <input type="checkbox"/> SMS <input type="checkbox"/> Cityruf	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Fax
Benachrichtigungsnummer:	Benachrichtigungsnummer:	Benachrichtigungsadresse/ Nummer:

**Vereinbarter Entstörungsmodus:**

- Eine Entstörung soll nur innerhalb des vereinbarten SLA erfolgen
- Vor kostenpflichtiger Entstörung telefonische Rückfrage (während der Geschäftszeiten)
- Vor kostenpflichtiger Entstörung schriftliche Bestätigung durch den Kunden einholen
- Eine ggf. kostenpflichtige Entstörung soll sofort stattfinden, auch falls nicht innerhalb des SLA vereinbart

Ort, Datum	Unterschrift
------------	--------------

**Bitte teilen Sie uns Änderungen, insbesondere der Ansprechpartner, frühzeitig schriftlich mit.**

Bitte diesen Bereich des Formulars vervollständigen