

## **1 Allgemeines**

Die Einhaltung der SLA (Service-Level-Agreements) wird beim Auftragnehmer durch qualitätssichernde Prozesse gestützt. Die Dokumentation dieser Prozesse ist Bestandteil einer internen Betriebsdokumentation des Auftragnehmers und nicht Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung.

## **2 Servicezeiten**

KommWis erbringt die Dienstleistungen des Vertrages zu folgenden Supportzeiten:

montags bis mittwochs, freitags: 08:00 Uhr –17:00 Uhr  
donnerstags: 08:00 Uhr –18:00 Uhr.

Ausgenommen sind Feiertage in Rheinland-Pfalz.

Bei besonderen Anlässen sind auf Anfrage und gegen gesonderte Beauftragung darüber hinausgehende Supportzeiten möglich.

## **3 Ticketsystem**

Für die Meldung und Anfragen sowie für die Beobachtung und Überwachung des Bearbeitungsfortschritts verwenden die Parteien das Ticketsystem des Auftragnehmers, welches unter [servicedesk.kommwis.rlp](https://servicedesk.kommwis.rlp) erreichbar ist.

Bei Nicht-Verfügbarkeit des Ticketsystems während der Servicezeiten sowie in Ausnahmefällen (beispielsweise bei produktverhindernden Fehlern) ist eine Kontaktaufnahme während der Supportzeiten unter 06131 6277 – 200 oder unter [support@kommwis.de](mailto:support@kommwis.de) möglich.

Meldungen und Anfragen, die den Auftragnehmer per Fax oder E-Mail erreichen, werden nur während der Supportzeiten bearbeitet.

## **4 Eskalation**

### **4.1. Eskalationsmatrix**

Es wird auf die Anlage 4 (Ansprechpartner und Eskalationsmatrix) verwiesen.

#### **4.2. Eskalationsprozess**

Bei Störungen des Incidentprozesses haben beide Vertragsseiten die Möglichkeit, den Eskalationsprozess einzuleiten. Die Einleitung des Eskalationsprozesses ist unter folgenden Kriterien zulässig:

- Überschreitung bzw. Nichteinhaltung der Serviceparameter.
- Gefahr der Überschreitung bzw. Nichteinhaltung der Serviceparameter.
- Risiko bzw. Schaden für den Auftraggeber zu erwarten.
- Risiko bzw. Schaden für den Auftragnehmer zu erwarten.
- Beschwerden des Auftraggebers.

Der Eskalationsprozess beginnt mit der 1. Stufe der Eskalationsmatrix.