

# Viakom Service Level Agreements

## Preise und Leistungen

V 1.0 Stand 01.03..2024

### Präambel:

Diese Vereinbarung definiert die verschiedenen Service-Level-Agreements der Viakom GmbH (nachfolgend Viakom genannt). Sind in einem Vertrag spezifische Vereinbarungen getroffen, die diesen Vereinbarungen widersprechen, haben die Vereinbarungen aus dem Vertrag Vorrang.

### SLA-Standard:

Der SLA-Standard legt die Rahmenparameter für den Service & Support in den technischen und kaufmännischen Abteilungen der Viakom fest. Der SLA-Standard gilt für alle Viakom Produkte und Viakom Dienstleistungen, die vom Kunden eingesetzt werden. Der Service & Support wird innerhalb der Service-/Supportzeiten erbracht und umfasst die folgenden Leistungen:

- Service-/Supportzeiten: werktags außer samstags 10 - 16.00 Uhr
- Zugang per Mail zum technischen 1st-Level Support unter helpdesk@viakom.de
- Zugang per Mail zum kaufmännischen Frontoffice unter verwaltung@viakom.de
- Reaktionszeit für technische Themen (innerhalb der Service-/Support Zeiten): best effort
- Reaktionszeit vor Ort (innerhalb 150km): best effort
- Antwortzeit für kaufmännische Themen: best effort
- Abwicklung von Garantiefällen und Reparaturen (kostenpflichtig)
- Beschaffung von IT-Equipment
- Wartungsfenster: Mo.-So. 22.00 – 06.00

Artikelnummer	Artikelname	Monatlicher Preis
ART-05020	SLA-Standard	€ 0,00

### SLA-Advanced:

Der SLA-Advanced ist ein kundenbasierter SLA und legt die Rahmenparameter für den Service & Support in den technischen, sowie den kaufmännischen Abteilungen der Viakom fest. Der SLA-Advanced gilt für alle Viakom Produkte und Viakom Dienstleistungen, die vom Kunden eingesetzt werden. Der Service & Support wird innerhalb der Service-/Supportzeiten erbracht und umfasst die folgenden Leistungen:

- Service-/Supportzeiten: werktags außer samstags 08 - 18.00 Uhr
- Zugang per Mail und Telefon zum technischen 1st-Level Support unter helpdesk@viakom.de oder +49 (0) 461 1450214
- Rufbereitschaft bei Störungen 24/7: best effort
- Zugang per Mail und Telefon zum kaufmännischen Frontoffice unter verwaltung@viakom.de oder +49 (0) 461-9027979-9
- Reaktionszeit für technische Themen (innerhalb der Service-/Support Zeiten): 8 Stunden
- Reaktionszeit für technische Themen (außerhalb der Service-/Support Zeiten): best effort
- Reaktionszeit vor Ort (innerhalb 150km): 12 Stunden
- Antwortzeit für kaufmännische Themen: 2 Werktage
- Abwicklung von Garantiefällen und Reparaturen (kostenpflichtig)
- Beschaffung von IT-Equipment
- Wartungsfenster: Mo.-So. 22.00 – 06.00

Artikelnummer	Artikelname	Monatlicher Preis
ART-05021	SLA Advanced	€ 139,00

## SLA-Prime

Der SLA-Prime ist ein kundenbasierter SLA und legt die Rahmenparameter für den Service & Support in den technischen, sowie den kaufmännischen Abteilungen der Viacom fest. Der SLA-Prime gilt für alle Viacom Produkte und Viacom Dienstleistungen, die vom Kunden eingesetzt werden. Der Service & Support wird innerhalb der Service-/Supportzeiten erbracht und umfasst die folgenden Leistungen:

- Service-/Supportzeiten: werktags außer samstags 06 - 22.00 Uhr
- Zugang per Mail und Telefon zum technischen 1st-Level Support unter helpdesk@viacom.de oder +49 (0) 461 1450214
- Rufbereitschaft bei Störungen 24/7: best effort
- Zugang per Mail und Telefon zum kaufmännischen Frontoffice, werktags außer samstags 08 - 18.00 Uhr, unter verwaltung@viacom.de oder +49 (0) 800 0842566, außerhalb der genannten Zeiten: best effort
- namentlich zugewiesene Support-Mitarbeiter (Leader)
- Reaktionszeit für technische Themen (innerhalb der Service-/Support Zeiten): 4 Stunden
- Reaktionszeit für technische Themen (außerhalb der Service-/Support Zeiten): 8 Stunden
- Reaktionszeit vor Ort (innerhalb 150km): 4 Stunden
- Antwortzeit für kaufmännische Themen: 8 Stunden
- Abwicklung von Garantiefällen und Reparaturen (kostenpflichtig)
- Beschaffung von IT-Equipment
- Wartungsfenster: Mo. - So. 22.00 – 06.00

Artikelnummer	Artikelname	Monatlicher Preis
ART-05052	SLA-Prime	€ 249,00

## Berechtigungen/Zugang

Im SLA-Advanced und SLA-Prime sind ausschließlich die vom Kunden im Vorfeld schriftlich benannten Personen berechtigt den Viacom Service & Support abzurufen.

Meldungen im SLA-Standard werden ausschließlich per E-Mail, im SLA-Advanced und SLA-Prime zusätzlich per Telefon innerhalb der Servicezeiten angenommen. Beim SLA-Prime erfolgt die Authentifizierung bei der telefonischen Einwahl über eine Whitelist mit hinterlegten Kundentelefonnummern.

## Service-/Support Zeiten

Die Service-/Support Zeiten definieren die Zeiten, in der das Serviceteam von Viacom eingehende Meldungen des Kunden annimmt, verifiziert und bearbeitet.

## 1st-Level Support

Der Viacom 1st-Level Support ist das technische Eingangstor für Kunden der Viacom Dienstleistungen. Unter anderem gehören die folgenden Themen zu den Kernaufgaben:

- Entgegennahme von Anfragen über verschiedene Kanäle wie Telefon, E-Mail, Chat oder Helpdesk-Systeme
- ersten Analyse und Diagnose, ggf. Weiterleitung an höhere Supportstufen
- Die Bereitstellung einfacher Lösungen und Hilfestellungen, wie zum Beispiel das Zurücksetzen von Passwörtern, die Konfiguration von E-Mail-Konten oder die Behebung von grundlegenden Software- und Hardwareproblemen.
- Dokumentation der Anfragen und der unternommenen Schritte zur Problemlösung in einem Ticket-System.

## Rufbereitschaft

Die technische Rufbereitschaft ist eine organisierte Dienstleistung, bei der Viacom Mitarbeiter außerhalb ihrer regulären Arbeitszeiten verfügbar sind, um auf Notfälle zu reagieren. Die Rufbereitschaft ist ausschließlich über Telefon zu erreichen und reagiert so schnell es die technischen und betrieblichen Abläufe es zulassen.

## Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist die Zeit, die zwischen der von Viacom angenommenen Kunden-Meldungen und einer ersten Meldung (remote) von Viacom vergeht. Viacom teilt dem Kunden auf Wunsch, im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten, innerhalb der Reaktionszeit, einen Status zur Störung mit.

## Reaktionszeit vor Ort

Die Reaktionszeit vor Ort ist die Zeit, die zwischen der Genehmigung des Einsatzes durch den Kunden und der Ankunft des Technikers im vereinbarten Kundenstandort vergeht. Ein Einsatz vor Ort bedarf der schriftlichen Zustimmung des Kunden, die Viacom vom Kunden einholt. Die hierfür aufgewendete Zeit zählt nicht zur Reaktionszeit vor Ort. Der Einsatz vor Ort wird innerhalb eines 150km Radius um



den Standort Handewitt, Bregenbergr 4 erbracht. Fallen aufgrund von gesetzlichen Regelungen, oder anderen Umständen, Übernachtung an, werden die Kosten dem Kunden als Hotelpauschale 1 in Rechnung gestellt.

#### Antwortzeit für kaufmännische Themen

Die Antwortzeit für kaufmännische Themen ist die Zeit, die zwischen der von Viacom angenommenen Kunden-Meldungen und einer ersten, nicht automatisierten Antwort (remote), von Viacom vergeht.

#### Wartungsfenster

Viakom kann Wartungsarbeiten innerhalb des regulären Wartungsfensters durchführen. Wartungsarbeiten im Notfall können jederzeit durchgeführt werden. Bei Wartungsarbeiten kann es zum Ausfall der vereinbarten Dienste/Dienstleistungen kommen. Über anstehende Wartungsarbeiten wird der Kunde in der Regel 5 Werkstage vor Durchführung informiert, sofern der Kunde seine Kontaktdaten inklusive E-Mail-Adresse Viakom mitgeteilt hat.

#### Abwicklung von Garantiefällen und Reparaturen

Viakom unterstützt den Kunden bei der Abwicklung von Garantiefällen und Reparaturen. Die dafür aufgewendete Zeit kann dem Kunden in Rechnung gestellt werden.

---

Alle Preise zuzüglich der aktuellen gesetzlichen Mehrwertsteuer.