

Reaktions- und Entstörzeiten für Geschäftskunden



elementmedia GmbH
Liethstraße 32
58239 Schwerte

Telefon: 0 23 04 - 934 567
Telefax: 0 23 04 - 934 934
info@elementmedia.de

Die Entstörung durch die Vertragsparteien erfolgt gemäß den nachfolgenden Bestimmungen.

1 Störungsbeginn, -ende und Meldeweg

1.1 Störungsbeginn

Als Störungsbeginn gilt der Zeitpunkt des Eingangs der Störungsmeldung bei elementmedia (EM).

1.2 Störungsende

Ist EM der Auffassung, die Störung sei behoben, informiert EM den Kunden. Der Kunde überprüft, ob die Störung behoben ist. Bei negativem Ausgang der Prüfung weist der Kunde die Meldung gegenüber der Störungsstelle von EM zurück. Im Zurückweisungsfall nimmt EM die Entstörung unverzüglich wieder auf. Bei positivem Ausgang der Prüfung akzeptiert der Kunde die Meldung, womit der Zeitpunkt ihres Eingangs als Störungsende gilt.

Die Störung ist unabhängig vom Meldeverfahren dann beendet, wenn die Störungsursache beseitigt worden ist.

1.3 Meldeweg

EM bedient sich bei der Störungsannahme der Dienstleistungen der Stadtwerke Schwerte GmbH.

Hotline Stadtwerke Schwerte GmbH, Liethstraße 36 in 58239 Schwerte,
Telefon: 0 23 04-203 0

Hotline Störungsstelle (24h/7t/52W)

Telefon: 0 23 04-203 203

2 Servicezeiten für Entstörungen

Für die Entstörungen im Verantwortungsbereich von EM gelten die nachfolgenden Regelungen:

- Die maximale Entstörfrist für kundenbezogene Störungsereignisse beträgt zwölf Stunden innerhalb der Servicezeit. Diese erstreckt sich von Mo bis Fr – gesetzliche Feiertage ausgenommen – von 08.00 bis 17.00 Uhr.
- Zusätzlich wird durch EM ein Remote-Technikereinsatz außerhalb dieser Zeiten ermöglicht.
- Die Störungsannahme erfolgt rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr,
- Die Service-Bereitschaft ist 365 Tage im Jahr erreichbar.
- Eine Zwischenmeldung erfolgt, wenn der Kunde das ausdrücklich wünscht und EM die notwendigen Informationen verfügbar hat.
- Der Technikereinsatz erfolgt zu den Service-Zeiten.

3 Mitwirkungspflicht

Ist zur Fehlersuche oder Fehlerbeseitigung die Unterstützung durch den Kunden erforderlich, wird diese zeitnah und in angemessenem Umfang gewährt. Ist zur Beseitigung einer Störung ein Tätigwerden am Standort des Kunden erforderlich, wird Mitarbeitern oder Beauftragten von EM jederzeit nach vorheriger Anmeldung Zutritt zu den Räumen gewährt.

4 Geplante Arbeiten

Geplante Arbeiten im jeweils eigenen Netz, für deren Durchführung die Unterbrechung oder Funktionseinschränkung des Dienstes erforderlich ist, sind vorhersehbare Ereignisse und werden nicht als Störung behandelt. Werden von EM derartige Unterbrechungen oder Einschränkungen geplant, wird die Maßnahme gegenüber dem Kunden mindestens fünf Werktage im Voraus angekündigt.