



## STUNDENSÄTZE UND ERREICHBARKEIT

Zur Abrechnung unserer Leistungen verwenden wir drei Stundensätze (Standard, E1 und E2), die von der Einsatzzeit und dem zugrunde liegenden Service Level Agreement abhängig sind. Die folgenden Übersichten zeigen auf, welche Stundensätze bei unseren SLA-Paketen je nach Erreichbarkeit berechnet werden.

### KEIN SLA / SLA BASIC

ERREICHBARKEIT	MO	DIE	MI	DO	FR	SA	SO
07:00 – 08:00	E2						
08:00 – 09:00	E2						
09:00 – 10:00	E1					E2	
10:00 – 17:00	STD / Service-Hotline erreichbar					E2	
17:00 – 19:00	E1					E2	
19:00 – 20:00	E2						
20:00 – 22:00	E2						
22:00 – 07:00	E2						

### SLA BUSINESS

ERREICHBARKEIT	MO	DIE	MI	DO	FR	SA	SO
07:00 – 08:00	E2						
08:00 – 09:00	E1					E2	
09:00 – 10:00	STD / Service-Hotline erreichbar					E2	
10:00 – 17:00	STD / Service-Hotline erreichbar					E2	
17:00 – 19:00	STD / Service-Hotline erreichbar					E2	
19:00 – 20:00	E1					E2	
20:00 – 22:00	E2						
22:00 – 07:00	E2						

## STUNDENSÄTZE UND ERREICHBARKEIT

### SLA PREMIUM

ERREICHBARKEIT	MO	DIE	MI	DO	FR	SA	SO
07:00 – 08:00	E1						E2
08:00 – 09:00	STD / Service-Hotline erreichbar						
09:00 – 10:00							
10:00 – 17:00							
17:00 – 19:00							
19:00 – 20:00							
20:00 – 22:00	E1						
22:00 – 07:00	E2						

### SLA EMERGENCY

ERREICHBARKEIT	MO	DIE	MI	DO	FR	SA	SO
07:00 – 08:00	STD / Service-Hotline erreichbar						E1
08:00 – 09:00							
09:00 – 10:00							
10:00 – 17:00							
17:00 – 19:00							
19:00 – 20:00							
20:00 – 22:00							
22:00 – 07:00	E1						