

## envia TEL carrier leased line

### 1 Eskalationsstufen bei Verzögerung der Einrichtung

Level	envia TEL - Mitarbeiter Position	Tel.-Nr.	Zur Eskalation berechtigter Mitarbeiter des Kunden	Zeit für Einleiten der Eskalationsstufe
1	Teamkoordinator Projektmanagement	+49 (0)355 68-1232		Mo-Fr (8.00-17.00 Uhr) <sup>1</sup>
2	Abteilungsleiter Projektmanagement	+49 (0)355 68-1237		Mo-Fr (8.00-17.00 Uhr) <sup>1</sup>
3	Bereichsleiter Vertrieb	+49 (0)341 120-7070		Mo-Fr (8.00-17.00 Uhr) <sup>1</sup>

<sup>1</sup> ausgenommen gesetzliche Feiertage

### 2 Eskalationsstufen bei Verzögerung der Wiederherstellung

Level	envia TEL-Mitarbeiter, Position	Tel.-Nr.	Zur Eskalation berechtigter Mitarbeiter des Kunden	Zeit für Einleiten der Eskalationsstufe
1	Fachgebietsverantwortlicher Network-Management-Center	+49 (0)341 120-7095		1 Stunde nach Überschreiten der Wiederherstellungszeit
2	Abteilungsleiter Netzbetrieb	+49 (0)371 482-8822		6 Stunden nach Überschreiten der Wiederherstellungszeit
3	Bereichsleiter Netz	+49 (0)371 482-8840		12 Stunden nach Überschreiten der Wiederherstellungszeit