









Service Garantien (SLAs) im Vergleich

Privatkunden Tarife

Geschäftskunden Tarife

| |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---|---|--|---|---|---|---|---|---|
| SLA *) | 99,00% | 99,00% | 99,50% | 99,50% | 99,70% | 99,90% | 99,90% | 99,90% |
| Geschwindigkeitsstabilität: | ausreichend | aureichend | sehr hoch | akzeptabel | hoch | sehr hoch | sehr hoch | sehr hoch |
| Gast Hotspot Portal inkludiert | Ja | Ja | Ja | Ja | Ja | Ja | Ja | Ja |
| Infrastruktur: | nicht redundant | nicht redundant | nicht redundant | nicht redundant | teilweise redundant | voll redundant | voll redundant | voll redundant |
| Bandbreitensteuerung: | Geteilte Bandbreite | Geteilte Bandbreite | Geteilte Bandbreite | Geteilte Bandbreite | Garantierte Bandbreite | Garantierte Bandbreite | Garantierte Bandbreite | Garantierte Bandbreite |
| Verwendetes Funknetz | Mikrozellennetz | Weitbereichsnetz | Nahbereichsnetz | Weitbereichsnetz | Weitbereichsnetz & Richtfunk | Richtfunk | Richtfunk, GSM, DSL & Satellit | Richtfunk |
| zugewiesene CIR Bandbreite: ***) | 25% | 25% | 50% | 50% | 90% | 95% | 95% | 95% |
| BGP Peering Bottleneck Analyse: | Nein | Nein | Nein | Nein | Ja | Ja | Ja | Ja |
| unabhängige Medien: | 1 | 1 | 1 | 1 | bis zu 2 | mindestens 2 | mindestens 4 | mindestens 2 |
| Fast Track Hardware swap | nicht möglich | nicht möglich | 48 Stunden | 48 Stunden | 24 Stunden | 12 Stunden | 24 Stunden | 12 Stunden |
| Packet Loss | < 3 % | < 3 % | < 1 % | < 1 % | < 0,25 % | < 0,1 % | < 0,25 % | < 0,1 % |
| Typische Antwortzeit | 48 Stunden | 48 Stunden | 24 Stunden | 24 Stunden | gleicher Tag | gleicher Tag | gleicher Tag | gleicher Tag |
| Telefon & email Support | zu Öffnungszeiten | zu Öffnungszeiten | zu Öffnungszeiten | zu Öffnungszeiten | zu Öffnungszeiten **) | 24x7 | 24x7 | 24x7 |
| On Site Support & Installation | zu Öffnungszeiten | zu Öffnungszeiten | zu Öffnungszeiten | zu Öffnungszeiten | zu Öffnungszeiten **) | zu Öffnungszeiten **) | zu Öffnungszeiten **) | zu Öffnungszeiten **) |
| Statische Ips | Nein | ja | ja | ja | ja | ja | ja | ja |
| Public Ips | Nein | ja | ja | ja | statisches Netz | statisches Netz | statisches Netz | nein |
| BGP möglich | nicht möglich | nicht möglich | nicht möglich | nicht möglich | nicht möglich | möglich | nicht möglich | nicht erforderlich |
| OSPF möglich | nicht möglich | nicht möglich | nicht möglich | nicht möglich | nicht möglich | möglich | möglich | nicht erforderlich |

*) SLA: zu erwartende Verfügbarkeit innerhalb eines 12 monatigen Betrachtungszeitraumes

**) kann auf 24x7 nach Angebot erweitert werden.

***) Die zugewiesene CIR Bandbreite bestimmt die Wahrscheinlichkeit, mit der die der Kunde burstet

unsere Services werden mit einer hohen Verfügbarkeit nach folgender Formel bereitgestellt:

$$\text{Verfügbarkeit} = \frac{\text{Gesamtzeit} - \text{Gesamtausfallzeit}}{\text{Gesamtzeit}}$$

Ausgenommen von der Verfügbarkeitskalkulation sind:

- Angekündigte tournusgemässe Wartungsarbeiten
- Ausfälle, bedingt durch aussergewöhnliche Wetterphänomäne
- Ausfälle, die durch Stromausfall des Kundenequipments
- Ausfälle, die durch nicht redundante Infrastruktur beim Kunden
- Ausfälle, die durch den Kunden selbst oder durch unsachgemäße

Tabelle der erlaubten Ausfallzeit:

| Verfügbarkeit | Minimale erwartete Betriebszeit (Stunden) | Maximale erlaubte Ausfallzeit (Stunden) | Maximale erlaubte Ausfallzeit (Minuten) |
|---------------|---|---|---|
| 99 % | 8672,4 | 87,6 | 5256 |
| 99,1 % | 8681,16 | 78,84 | 4730,4 |
| 99,2 % | 8689,92 | 70,08 | 4204,8 |
| 99,3 % | 8698,68 | 61,32 | 3679,2 |
| 99,4 % | 8707,44 | 52,56 | 3153,6 |
| 99,5 % | 8716,2 | 43,8 | 2628 |
| 99,6 % | 8724,96 | 35,04 | 2102,4 |
| 99,7 % | 8733,72 | 26,28 | 1576,8 |
| 99,8 % | 8742,48 | 17,52 | 1051,2 |
| 99,9 % | 8751,24 | 8,76 | 525,6 |
| 99,99 % | 8759,124 | 0,876 | 52,56 |