






**Privatkunden Tarif**

**Geschäftskunden Tarife**

**Service Garantien (SLAs)**

**SLA \*)**  
**Geschwindigkeitsstabilität:**  
**Gast Hotspot Portal inkludiert**  
**Infrastruktur:**  
**Bandbreitensteuerung:**  
**Verwendetes Funknetz**  
**zugewiesene CIR Bandbreite: \*\*\*)**  
**BGP Peering Bottleneck Analyse:**  
**unabhängige Medien:**  
**Fast Track Hardware swap**  
**Packet Loss**  
**Typische Antwortzeit**  
**Telefon & email Support**  
**On Site Support & Installation**  
**Statische Ips**  
**Public Ips**  
**BGP möglich**  
**OSPF möglich**

	 Version 2	 Version 2	 Version 2	 Version 2	 Version 2
SLA *)	95,00%	97,50%	97,50%	99,75%	99,75%
Geschwindigkeitsstabilität:	ausreichend	sehr hoch	akzeptabel	hoch	sehr hoch
Gast Hotspot Portal inkludiert	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Infrastruktur:	nicht redundant	nicht redundant	nicht redundant	teilweise redundant	voll redundant
Bandbreitensteuerung:	Geteilte Bandbreite	Geteilte Bandbreite	Geteilte Bandbreite	Niedrig geteilte Bandbreite	Niedrig geteilte Bandbreite
Verwendetes Funknetz	Mikrozellennetz	Nahbereichsnetz	Weitbereichsnetz	Weitbereichsnetz & Richtfunk	Richtfunk, GSM, DSL & Satellit
zugewiesene CIR Bandbreite: ***)	10%	30%	15%	50%	50%
BGP Peering Bottleneck Analyse:	Nein	Nein	Nein	Ja	Ja
unabhängige Medien:	1	1	1	bis zu 2	mindestens 4
Fast Track Hardware swap	nicht möglich	48 Stunden	72 Stunden	48 Stunden	24 Stunden
Packet Loss	< 3 %	< 1 %	< 1 %	< 0,25 %	< 0,25 %
Typische Antwortzeit	48 Stunden	24 Stunden	24 Stunden	gleicher Tag	gleicher Tag
Telefon & email Support	zu Öffnungszeiten	zu Öffnungszeiten	zu Öffnungszeiten	zu Öffnungszeiten	zu Öffnungszeiten
On Site Support & Installation	zu Öffnungszeiten	zu Öffnungszeiten	zu Öffnungszeiten	zu Öffnungszeiten	zu Öffnungszeiten
Statische Ips	Nein	ja	ja	ja	ja
Public Ips	Nein	ja	ja	statisches Netz	statisches Netz
BGP möglich	nicht möglich	nicht möglich	nicht möglich	auf Anfrage möglich	auf Anfrage möglich
OSPF möglich	nicht möglich	nicht möglich	nicht möglich	auf Anfrage möglich	auf Anfrage möglich

\*) 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 (z.B. Starkregen)
- Ausfälle, die durch Stromausfall des Kundenequipments entstehen
- Ausfälle, die durch nicht redundante Infrastruktur beim Kunden entstehen
- Ausfälle, die durch den Kunden selbst oder durch unsachgemäße Bedienung

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
100 %	8760	0	0