

Service Garantien (SLAs)

SLA *)

Geschwindigkeitsstabilität:
 Gast Hotspot Portal inkludiert

Infrastruktur:

Bandbreitensteuerung:

Verwendetes Funknetz

zugewiesene CIR Bandbreite: ***)

BGP Peering Bottleneck Analyse:
 unabhängige Medien:

Bandbreitenaggregation

Satelliten Backup Integration

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

95,00%	97,00%	99,75%
akzeptabel	sehr hoch	hoch
Nein	Ja	Ja
nicht redundant	nicht redundant	teilweise redundant
Geteilte Bandbreite	Geteilte Bandbreite	Niedrig geteilte Bandbreite
Weitbereichsnetz P2MP	Nahbereichsnetz & Richtfunk	Weitbereichsnetz & Richtfunk
15%	30%	50%
Nein	Nein	Ja
1	1	2 oder mehr
nein	nein	wird unterstützt für 1 weitere Leitung
nein	nein	vorbereitet
72 Stunden	48 Stunden	24 Stunden
< 1 %	< 1 %	< 0,25 %
48 Stunden	24 Stunden	gleicher Tag
zu Öffnungszeiten	zu Öffnungszeiten	zu Öffnungszeiten
zu Öffnungszeiten	zu Öffnungszeiten	zu Öffnungszeiten
ja	ja	ja
ja, eine	ja, bis zu 5	statisches /29 Netz
nicht möglich	nicht möglich	auf Anfrage möglich
nicht möglich	nicht 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 toumusgemässe 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

Was ist wenn die Verfügbarkeit nicht erreicht wurde ?

Wird die Verfügbarkeit nicht erreicht, so erfolgt eine Gutschrift in dem Monat anteilig, in dem die Verfügbarkeitsgarantie nicht erreicht werden konnte.

Was muss ich als Kunde tun, um eine Gutschrift zu erhalten ?

Bitte wenden Sie sich an unsere Buchhaltung.

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