

# SLA (Services Level Agreements) im Überblick

SLA	Inklusive	Basic	Standard	Premium
Beschreibung	In jedem Grundangebot enthalten	Der bewährte Basiszugang.	Für Unternehmen, die auf eine zuverlässigen Verbindung mit proaktivem Service angewiesen sind.	Für Unternehmen, die auf höchste Sicherheit mit Redundanz für ihre Geschäftstätigkeit angewiesen sind.
Support-Verfügbarkeit	SILBER Mo-Fr 08:00-18:00	SILBER Mo-Fr 08:00-18:00 GOLD Mo-Sa 08:00-20:00 PLATIN Mo-So 00:00-24:00	SILBER Mo-Fr 08:00-18:00 GOLD Mo-Sa 08:00-20:00 PLATIN Mo-So 00:00-24:00	SILBER Mo-Fr 08:00-18:00 GOLD Mo-Sa 08:00-20:00 PLATIN Mo-So 00:00-24:00
Service-Verfügbarkeit	best effort	best effort	99.9%	99.99%
Wiederherstellungszeit	best effort	best effort (NBD Einsatz)	8h (7x24x8)	4h (7x24x4)
Proaktive Überwachung	nein	nein	ja	ja
Business VPN-NET	nein	ja	ja	ja
Redundanz	nein	nein	Produktabhängig	ja
Statische IP-Adressen	nein (teils optional)	ja	ja	ja
Bandbreite	1 - 100 Mbit/s	1 - 1'000 Mbit/s	10 - 1'000 Mbit/s	100 - 1'000 Mbit/s
Preis pro exkl. MwSt.	Basic unmanaged SLA best effort in jedem Abo inkl.	Basic unmanaged SLA garantiert 99% ab CHF 75.-/Mon.	Standard managed CPE SLA garantiert 99.9% ab CHF 150.-/Mon.	Premium managed CPE SLA garantiert 99.99% ab CHF 195.-/Mon.

## Legende

- NBD (Next Business Day) Reaktionszeit: nächster Arbeitstage
- RT (Reaction Time) Reaktionszeit: Zeit bis der Fall bearbeitet wird.
- 5x8 5 Arbeitstage pro Wochen während 8 Std. 08:00-12:00 & 13:30-18:00
- 6x10 5 Arbeitstage & Samstag pro Wochen während 10 Std. 08:00-18:00
- 7x24 7 Tage pro Wochen während 24 Std. 00:00-24:00
- CPE Endgerät wie Modem, Medienkonverter, Telefon-Anlage