

Service Level Agreements – Premium

Verfügbarkeiten

Verfügbarkeit Netzwerkanbindung	99,95%
Verfügbarkeit Stromversorgung	99,95%
Verfügbarkeit Bandbreite	99,50% oder nach Vereinbarung
Latenzgarantie	20ms innerhalb des eigenen Netzes

Netzwerk

Anbindung Server	Accessswitch - 10/100/1000Mbit
Anbindung Switch	Mindestens 1000/1000/10000Mbit
Protokoll	Ethernet

Störungen

Reaktionszeit – Geschäftszeiten	2 Stunden
Reaktionszeit – Nebenzeiten	4 Stunden
Reaktionszeit – Sonderzeiten	6 Stunden

Störungsannahme	Email 24/7 Helpdesk 24/7 Telefonisch während den Geschäftszeiten
-----------------	------------------------------------------------------------------------

Die genannten Verfügbarkeiten beziehen sich auf das Jahresmittel. Der Anbieter gewährt Gutschriften in Höhe von jeweils einer Tagesmiete bei Unterschreitung der Verfügbarkeiten je angefangenen 0,50% Unterschreitung bzw. bei Überschreitung der Reaktionszeiten je angefangener Stunde Überschreitung. Die Gesamthöhe der Gutschriften je Monat ist auf das 0,5 – fache monatliche Mietvolumen exklusive variabler Entgelte begrenzt.

Die Reaktionszeiten beziehen sich auf den Beginn der Entstörungsmaßnahme. Als Geschäftszeit gilt Montag bis Freitag von 10:00 bis 19:00 Uhr. Sonderzeiten sind vom 24.12. 14:00 Uhr bis 26.12. 22:00 Uhr sowie vom 31.12. 14:00 Uhr bis 01.01. 14:00 Uhr. Nebenzeiten sind alle übrigen Zeiten.