

Service Level Agreements - Premium

Verfügbarkeiten

Verfügbarkeit Netzwerkanbindung	99,95% bei VRRP Setup
Verfügbarkeit Stromversorgung	99,95%
Verfügbarkeit Bandbreite	99,90% oder nach Vereinbarung
Latenzgarantie	20ms innerhalb des eigenen Netzes

Netzwerk

Anbindung Server	Accessswitch - 10/100/1000Mbit
Anbindung Switch	Mindestens 1000/1000/2000Mbit
Protokoll	Ethernet

Störungen

Reaktionszeit – Geschäftszeiten	1 Stunden
Reaktionszeit – Nebenzeiten	2 Stunden
Reaktionszeit – Sonderzeiten	8 Stunden

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

Die genannten Verfügbarkeiten beziehen sich auf das Jahresmittel. Der Anbieter gewährt Gutschriften in Höhe von jeweils einer Tagesmiete bei Unterschreitung der Verfügbarkeiten je angefangenen 0,05% Unterschreitung bzw. bei Überschreitung der Reaktionszeiten je angefangener Stunde Überschreitung. Die Gesamthöhe der Gutschriften je Monat ist auf das 2,0 – 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.