

SERVICE LEVEL AGREEMENTS: STANDARD

VERFÜGBARKEITEN

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

NETZWERK

Anbindung Server	Mindestens 10-Gbit
Anbindung Switch	Mindestens 10-Gbit
Protokoll	Glasfaser

STÖRUNGEN

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

Störungsannahme per E-Mail & Telefon	24/7
Notfall-Support	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 0,50 % 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 08:00 bis 18:00 Uhr. Sonderzeiten sind vom 24.12. 16:00 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.