



Übersicht

SolNet FIBRE business ist ein extrem leistungsfähiger Anschluss auf Basis von Glasfaser.

Um den unterschiedlichen Bedürfnissen an Verfügbarkeit, Redundanz etc. gerecht zu werden, bietet SolNet dieses Produkt in verschiedener Dienstgüte an: SLA Basic, SLA Business und SLA Premium (redundanter Anschluss).

Parameter	SLA Basic	SLA Premium	SLA Platin light
Verfügbarkeit	≥ 99.5% typisch	99.5% garantiert	99.8% garantiert
Redundanz im Access-Bereich	nein	nein	ja
Störungsannahme	5 x 8	7 x 24	7 x 24
Störungsbehebung	5 x 8	7 x 24	7 x 24
Wiederherstellungszeit	≤ 2 Tage Typisch, nicht garantiert	≤ 2Tage Typisch, nicht garantiert	≤ 8h Typisch, nicht garantiert
Gewährleistungsansprüche	nein	ja	ja

Dieses Dokument beschreibt Qualitätsparameter für das Produkt SolNet Fibre business, insbesondere:

- **Verfügbarkeit**
- **Wiederherstellungszeit**

Für den Fall, dass SolNet einen der Qualitätsparameter nicht oder nicht vollständig erfüllt, hat der Kunde beim SLA Premium und SLA Business Anrecht auf eine Kompensation. Grundlage dafür bilden die in diesem Dokument nachfolgend definierten Leistungen, die Methoden zur Erfassung der entsprechenden Daten, sowie die Kompensationsregeln.

Die Kompensation wird als Gutschrift auf der Kundenrechnung vergütet und berechnet sich auf Grund der monatlichen oder einmaligen Kosten der direkt betroffenen Dienste.

Qualitätsparameter

Verfügbarkeit

Definitionen

Die Verfügbarkeit ist das Verhältnis von tatsächlicher zu maximal erreichbarer Verfügbarkeit pro Kalenderjahr.

Die Verfügbarkeit für SolNet FIBRE business wird pro Servicepunkt (Service Access Point: SAP) definiert.

Die tatsächliche Verfügbarkeit berechnet sich aus der maximal erreichbaren Verfügbarkeit minus den Ausfallzeiten. Als Ausfallzeit gilt die Zeit, in denen der Kunde den vereinbarten Service nicht nutzen kann. Ausgenommen sind folgende Fälle:

- Beeinträchtigungen durch Einwirkungen ausserhalb der Kontrolle von SolNet (Force majeure).
- Ausfälle durch Fehler ausserhalb des SolNet-Netzes, wie z.B. Fehler in den Kundengeräten oder in der Stromversorgung des Kunden.
- Beeinträchtigungen während des wöchentlichen Wartungsfensters (Maintenance Window), jeweils Mittwoch von 00:00 bis 04:00.
- Beeinträchtigungen durch ausserordentlich geplante Wartungsarbeiten, welche von SolNet im Voraus angekündigt werden.
- Änderungen an servicerelevanter Hard- oder Software durch den Kunden oder durch Dritte, soweit diese nicht durch SolNet autorisiert und mit SolNet abgesprochen sind.
- Beeinträchtigungen durch eine vom Kunden gewünschte Konfigurationsänderung.
- Beeinträchtigungen, die nicht behoben werden können, weil das SolNet Service Personal keinen Zutritt zu den Lokalitäten des Kunden erhält.
- Vom Kunden festgestellte aber nicht gemeldete Ausfälle oder Unterbrüche.
- Temporäre, nicht reproduzierbare Störungen, für die keine Fehlerquelle identifiziert werden kann.

Die Ausfallzeit beginnt mit der Meldung der Störung beim SolNet Support und endet mit deren Behebung.

Berechnung der Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit berechnet sich nach der folgenden Formel:

$$\text{Verfügbarkeit [\%]} = \left(1 - \frac{\text{Ausfallzeit}}{\text{max Verfügbarkeit}} \right) \times 100$$

Als Ausfallzeit gelten die während eines Jahres kumulierten Ausfallzeiten ohne Ereignisse gemäss obiger Definitionen.

SolNet **FIBRE** business

	SLA Basic	SLA Business	SLA Premium
Verfügbarkeit	99.5% typisch	99.5% garantiert	99.8% garantiert
Maximale Ausfallzeit pro Jahr	43.8 Std	43.8 Std	17.6 Std

Die Kompensationen werden auf dem monatlichen Nettopreis des jeweiligen Dienstes berechnet. Werden die zugesicherten Verfügbarkeitswerte je Dienst nicht eingehalten, gelten folgende Kompensationsregeln:

Verfügbarkeit pro Jahr	SLA Basic	SLA Business	SLA Premium
≥ 99.8%	-	-	-
≥ 99.7% bis <99.8%	-	-	0.25
≥ 99.6% bis <99.7%	-	-	0.50
≥ 99.5% bis <99.6%	-	-	0.75
≥ 99.0 % bis <99.5%	-	0.50	1.00
<99.0%	-	1.00	1.25

Wiederherstellungszeit

Im Falle eines Unterbruchs ergreift SolNet alle ihr zur Verfügung stehenden Mitteln um den Dienst so rasch wie möglich wieder herzustellen.

Berechnung der Wiederherstellungszeit

Die Wiederherstellungszeit beginnt mit der Meldung der Störung und endet mit deren Behebung. Für die Erfassung der Zeit für die Wiederherstellung gelten nur Beeinträchtigungen, für deren Ursachen SolNet die Verantwortung trägt. Ausgenommen werden somit Ereignisse, welche bereits für die Berechnung der Verfügbarkeit genannt sind.

	SLA Basic	SLA Business	SLA Premium
Wiederherstellungszeit (pro Unterbruch in 95% der Fälle)	≤ 2 Tage Typisch, nicht garantiert	≤ 2 Tage Typisch, nicht garantiert	≤ 1 Tag Typisch, nicht garantiert