

Übersicht SLA, Versatel GK Produkte

	Service Level Agreement (SLA)						
	Standard Voice-Produkte	Standard dsl-Produkte	Standard Line Produkte	Basic	Profi	Profi Voice-Produkte	Premium
VT voice [connect+] (Preselection-Produkte)	✓	-	-	-	-	✓	-
VT voice [pro +] / VT easy [one] / VT easy [flat] (Direktanschlüsse)	✓	-	-	✓	-	✓	-
VT number [...]	-	-	-	-	✓	-	-
VT access [line], national	-	-	✓	-	✓	-	✓*
VT internet [line]	-	-	✓	-	✓**	-	✓*
VT internet [adsl plus] / VT internet [sdsl plus]	-	✓	-	-	-	-	-
VT internet [adsl]	-	✓	-	-	-	-	-
Versanet, internet-by-call	-	-	-	-	-	-	-
VT vpn [line]	-	-	✓	-	✓**	-	✓*
VT vpn [adsl plus] / VT vpn [adsl plus]	-	✓	-	-	-	-	-
VT vpn [t-adsl plus] / VT vpn [t-adsl plus]	-	✓	-	-	-	-	-
VT vpn [dial]	-	-	-	-	✓	-	-
VT security [firewall plus]	-	✓	-	-	✓	-	-
VT hosting	-	✓	-	-	-	-	-
VT domain	-	-	-	-	-	-	-
VT housing	-	-	-	-	✓	-	-

wesentliche SLA Merkmale

	Standard Voice-Produkte	Standard dsl-Produkte	Standard	Basic	Profi	Profi Voice-Produkte	Premium
Dienstverfügbarkeit	-	98,00%	99,00%	-	99,60%	-	99,90%
Reaktionszeit Mo-Fr 08-20 Uhr	2 h	4 h	2 h	2 h	1 h	1 h	45 min
Reaktionszeit Mo-Fr 20-08 Uhr und Sa, So, feiertags ganztags	2 h am nächsten Werktag	2 h am nächsten Werktag	2 h am nächsten Werktag	2 h am nächsten Werktag	2 h	1 h	45 min
Einsatz vor Ort (nicht bei Preselection, by-call-Diensten)	Mo-Fr.: 08-20 Uhr	Mo-Fr.: 08-18 Uhr	Mo-Fr.: 08-20 Uhr	Mo-Fr.: 08-20 Uhr	24 h / 365 Tage	24 h / 365 Tage	24 h / 365 Tage
Wartungsfenster	täglich 02.00 - 06.00 Uhr	nach Bedarf	täglich 02.00 - 06.00 Uhr	täglich 02.00 - 06.00 Uhr	täglich 02.00 - 06.00 Uhr	täglich 02.00 - 06.00 Uhr	täglich 02.00 - 06.00 Uhr
max. Entstörzeit pro Störung	24 h	24 h	20 h	12 h	8 h	8 h	4 h
Aussetzugn der Entstörung	ja	ja	ja	ja	nein	nein	nein

Legende

* nur Projektgeschäft

** nur in Verbindung mit ISDN-Wählbackup

Der niedrigste angegebene verfügbare SLA je Produkt ist die Standardleistung (Ausnahme ISDN AA: Standardleistung SLA Basic)