

xDSL und Fiber Service Level Agreements

Gültig ab 15.05.2018

1. Übersicht SLAs

Um den unterschiedlichen Bedürfnissen an Qualität gerecht zu werden, bietet green.ch bei den Internet Abonnements zwei Service Level Agreements an.

	Störungsannahme	Störungsbehebung	Reaktionszeit
Standard SLA	365 Tage x 24 Stunden	Montag – Freitag 08.00 bis 17:00 Uhr <small>*Ohne nationale/lokale Feiertage</small>	Best Effort Eskalation 5 Werktagen nach Ticketerstellung
Business SLA	365 Tage x 24 Stunden	Montag – Freitag 08.00 bis 17:00 Uhr <small>*Ohne nationale/lokale Feiertage</small>	≤ 8 Stunden

Supportleistungen werden während den Supportzeiten über die Support Hotline 0844 842 842 oder über <http://contact.green.ch> erbracht. Störungsmeldungen können über <http://contact.green.ch> jederzeit übermittelt werden.

2. Standard SLA

Das Standard SLA wird im Service-Level „Best Effort“ (beste Leistung) erbracht, eine Eskalation kann frühestens 5 Werktagen nach Ticketerstellung beantragt werden. Es können weder Bandbreiten noch Verfügbarkeiten garantiert werden. Je nach Distanz zur Ortszentrale und Qualität der Kupferleitungen variiert die Leistung.

In allen angebotenen Internet Produkten ist das Standard SLA enthalten. Das Business SLA kann optional für CHF 20.00 pro Monat inkl. MwSt. dazu gebucht werden:

3. Business SLA

Zusätzlich zum Standard SLA enthält das Business SLA eine garantierte Reaktionszeit von 8 Stunden während den Bürozeiten sowie eine priorisierte Störungsbehebung.

Für folgende Abonementen kann das Business SLA optional für CHF 20.00 pro Monat inkl. MwSt. dazu gebucht werden:

Abonnement	Max. Download Geschwindigkeit	Max. Upload Geschwindigkeit	ADSL	VDSL	Fiber
Pakete					
Internet Start	Bis 60 Mbit/S	Bis 60 Mbit/s			X
Internet Comfort	Bis 100 Mbit/s	Bis 100 Mbit/s			X
Internet Plus TV	Bis 100 Mbit/s	Bis 100 Mbit/s			X
Internet Basic	Bis 2 Mbit/s	Bis 0.4 Mbit/s	X	X	
Internet Start	Bis 60 Mbit/S	Bis 12 Mbit/s		X	
Internet Comfort	Bis 100 Mbit/s	Bis 20 Mbit/s		X	
Internet Plus TV	Bis 100 Mbit/s	Bis 20 Mbit/s		X	
Internet Flex					
Home und SOHO 25	Bis 25 Mbit/s	Bis 5 Mbit/s		X	
Home und SOHO 60	Bis 60 Mbit/s	Bis 12 Mbit/s		X	
Home und SOHO 100	Bis 100 Mbit/s	Bis 20 Mbit/s		X	
Home und SOHO 250	Bis 250 Mbit/s	Bis 50 Mbit/s		X	
Home und SOHO 500	Bis 500 Mbit/s	Bis 100 Mbit/s		X	
Home und SOHO 25	Bis 25 Mbit/s	Bis 25 Mbit/s			X
Home und SOHO 60	Bis 60 Mbit/s	Bis 60 Mbit/s			X
Home und SOHO 100	Bis 100 Mbit/s	Bis 100 Mbit/s			X
Home und SOHO 250	Bis 250 Mbit/s	Bis 250 Mbit/s			X
Home und SOHO 500	Bis 500 Mbit/s	Bis 500 Mbit/s			X
Home und SOHO 1000	Bis 1000 Mbit/s	Bis 1000 Mbit/s			X