

1/2 Service Level (SL)

Mit den Service Levels definiert Init7 Qualitätsstandards für ihre Produkte und Dienstleistungen. Mit dieser Selbstverpflichtung garantieren wir unseren Kunden gleichbleibend hohe Qualität in den Bereichen Verfügbarkeit der Dienstleistung bzw. des Services, Bereitschaftszeiten und Erreichbarkeit des Kundensupports sowie Reaktionszeiten.

Inhalt der SL der Init7

1. Verfügbarkeit des Netzwerks resp. des Anschlusses

Verhältnis zw. Zeitraum, in dem der Dienst zu Verfügung steht und dem theoretisch maximal zur Verfügung stehenden Zeitraum.

2. Bereitschaftszeiten / Erreichbarkeit

Arbeitszeit, übrige Zeiten, allgemeine Feiertage, Pikett.

3. Reaktionszeiten

Zeiten, innerhalb welchen Init7 bestimmte Massnahmen einzuleiten hat.

Je nach Produkt werden vier verschiedene Service Level von uns garantiert:

- **SL Platin**
- **SL Gold**
- **SL Silber**
- **SL Bronze**

SL Platin

BOS Business Optical Service
BIS Business Internet Service
IP-Transit
Datacenter Connectivity
Bundles
Layer2 MPLS VLL
Peering Transit

SL Gold

Fiber7 Business

SL Silber

FttO Fiber to the Office

SL Bronze

Fiber7
Hybrid7
Copper7
FttH Fiber to the Home

2/2 SL Platin

1. Verfügbarkeit

Init7 verpflichtet sich, eine Verfügbarkeit des eigenen Netzwerks resp. des Kundenanschlusses von 99,5% zu gewährleisten (99,5% Uptime). Die Messung der Verfügbarkeit erfolgt jeweils im Intervall von sechs Monaten. Nicht in die Verfügbarkeit eingeschlossen sind Unterbrüche aufgrund von angekündigten Wartungsarbeiten durch Init7 oder Dritte, durch «höhere Gewalt» verursachte Unterbrüche, etc. Ausfälle werden bei rechzeitigem Aufzeigen des Kunden innerhalb von zwei Werktagen durch Vertragsverlängerungen, aber maximal bis zu einem Monat, durch Init7 entschädigt. Eine Entschädigung gilt nicht als Schuldanererkennung durch Init7.

2. Bereitschaftszeiten / Erreichbarkeit

Die Init7 garantiert ihren Servicenehmern mit SLPlatin Bereitschaftszeiten rund um die Uhr. Damit Sie effizient unsere Services beanspruchen können, sind unsere Bereitschaftszeiten wie folgt eingeteilt:

Office Times: Mo – Do 9 – 20 Uhr, Fr 9 – 17 Uhr
Support unter +41 (0)44 315 44 00 bzw. noc@init7.net.
Operating Times Wochenenden, Zeiten ausserhalb der Office Times, Feiertage:
Support über Pikett-Hotline 24/7 bzw. noc@init7.net.

3. Reaktionszeit

Init7 verpflichtet sich, Anfragen, Aufträge etc. betreffend des Services von Kunden mit SL Platin innerhalb von 2–4h zu beantworten, sofern sie während normaler Arbeitstage eingehen und nicht vertraglich anders geregelt sind.

4. Monitoring

Init7 verpflichtet sich, den Service 24/7 365d p.a. proaktiv zu überwachen und in Falle eines Unterbruches etc. den Kunden von sich aus zu informieren. Der Kunde hat die Verpflichtung, seinerseits Wartungsarbeiten vorgängig und rechtzeitig unter noc@init7.net mitzuteilen, um falsche Alarmierung zu vermeiden.

SL Gold

1. Verfügbarkeit

Init7 verpflichtet sich, eine Verfügbarkeit des eigenen Netzwerks gemäss «Best Effort» zu gewährleisten.

2. Bereitschaftszeiten / Erreichbarkeit

Die Init7 garantiert Ihren Servicenehmern mit SL Gold Bereitschaftszeiten rund um die Uhr. Damit Sie effizient unsere Services beanspruchen können, haben wir unsere Bereitschaftszeiten wie folgt eingeteilt:

Office Times: Mo – Do 9 – 20 Uhr, Fr 9 – 17 Uhr
Support unter +41 (0)44 315 44 00 bzw. noc@init7.net.
Operating Times Wochenenden,
Zeiten ausserhalb der Office Times, Feiertage:
Support über Pikett-Hotline.

3. Reaktionszeit

Init7 verpflichtet sich, Anfragen, Aufträge etc. betreffend des Services von Kunden mit SL Gold innerhalb eines Arbeitstages zu beantworten, sofern sie während normaler Arbeitstage eingehen und nicht vertraglich anders geregelt sind.

4. Monitoring

Init7 verpflichtet sich, den Service 24/7 365d p.a. reaktiv zu überwachen.

SL Silber

1. Verfügbarkeit

Init7 verpflichtet sich, eine Verfügbarkeit des eigenen Netzwerks gemäss «Best Effort» zu gewährleisten.

2. Bereitschaftszeiten / Erreichbarkeit

Die Init7 garantiert Ihren Servicenehmern mit SL Silber Bereitschaftszeiten innerhalb der Office Times: Mo – Do 9 – 20 Uhr, Fr 9 – 17 Uhr
Support unter +41 (0)44 315 44 00 bzw. noc@init7.net.

3. Reaktionszeit

Init7 verpflichtet sich, Anfragen, Aufträge etc. betreffend des Services von Kunden mit SL Silber innerhalb von max. fünf Arbeitstagen zu beantworten, sofern sie während normaler Arbeitstage eingehen und nicht vertraglich anders geregelt sind.

SL Bronze

1. Verfügbarkeit

Init7 verpflichtet sich, eine Verfügbarkeit des eigenen Netzwerks gemäss «Best Effort» zu gewährleisten.

2. Bereitschaftszeiten / Erreichbarkeit

Die Init7 garantiert Ihren Servicenehmern mit SL Bronze Bereitschaftszeiten innerhalb der Office Times: Mo – Do 9 – 20 Uhr, Fr 9 – 17 Uhr
Support unter +41 (0)44 315 44 00 bzw. support@init7.net

3. Reaktionszeit

Init7 verpflichtet sich, Anfragen, Aufträge etc. von Kunden mit SL Bronze innerhalb von fünf bis max. sieben Arbeitstagen zu beantworten, sofern sie während normaler Arbeitstage eingehen und nicht vertraglich anders geregelt sind.