

A woman and a man are standing in a server room, looking at a tablet together. The woman is on the left, wearing a light blue shirt and dark pants. The man is on the right, wearing a dark sweater over a collared shirt and dark pants. They are both looking at a tablet held by the man. The background shows server racks and a blue-tinted environment. The text is overlaid on the left side of the image.

**GAS&COM SLA**  
**Zu jedem Service das  
passende Service-Level-  
Agreement**



**GAS&COM**  
The Speed of Light

Ballonstrasse 28, CH-8952 Schlieren  
+41 44 733 62 11 - [info@gas-com.ch](mailto:info@gas-com.ch)

[gas-com.ch](http://gas-com.ch)

# GAS&COM SLA — Zu jedem Service das passende Service-Level- Agreement

Mit unseren SLA's für Dark Fiber und Managed Services sichern Ihnen höchste Stabilität und Verfügbarkeit der Dienstleistung zu. Wir sind immer für Sie erreichbar – auch wenn es einmal nicht so funktioniert, wie Sie es erwarten.

Hierfür haben wir ein SLA-Portfolio erstellt, welches Bestandteil unseres Leistungsversprechen ist. Für jeden einzelnen Service können Sie individuell ein Ihren Wünschen entsprechendes SLA auswählen, welches vertraglich festgehalten wird.

Das Service-Level regelt insbesondere die Ausprägung des Dienstes. Reicht ein einfach geführter Anschluss mit 24/7 garantierter Verfügbarkeit und Intervention zu Geschäftszeiten oder muss der Dienst ausfallsicher, sprich redundant sein?



## Schauen Sie sich die SLA-Übersicht an. Sie finden bestimmt Ihr passendes SLA.

- Unsere SLAs werden individuell mit dem Kunden erarbeitet und regeln sämtliche Abläufe und Prozesse in Bezug auf Monitoring und Störungsbehebung
- Kontakt- und Eskalations-Angaben sind jederzeit beiden Seiten bekannt
- Wahl zwischen proaktiver und reaktiver Überwachung und Incident-Management
- Eigenes 24/7-Network-Operation-Center (NOC) in Aarau, mit Not-Dispatching als NOC in Oberbuchsitzen
- 24/7 Pikettdienst durch unsere Spezialisten
- Von einfacher Wegführung bis redundante Wegführung und redundanten Systemaufbau (Premium Platinum)

	SLA Dark Fiber	SLA-Bandbreitendienste			
		Basic	Silver	Premium	Premium Platinum
<b>Verfügbarkeit</b>	99.8 %	99.9 %	99.9 %	99.95 %	99.99 %
<b>Störungsbehebungszeiten</b>	24/7	Mo-Fr: 07.00-18.00	24/7	24/7	24/7
<b>Störungsannahme NOC</b>	24/7	24/7	24/7	24/7	24/7
<b>Überwachungsservice</b>	Kein Monitoring	Monitoring	Monitoring	Monitoring	Monitoring
<b>Störungsbehebung</b>	Reaktiv	Reaktiv	Reaktiv	Proaktiv	Proaktiv
<b>Wiederherstellungszeit</b>	Best-effort-Ziel < 19 Std.	< 8 Std.	< 6 Std.	< 4 Std.	< 2 Std.