

# Serviceleistungen auf Festnetzanschlüssen.

## Ihre Vorteile

- > Hohe Verfügbarkeit und Erreichbarkeit Ihres Unternehmens für Ihre Kunden
- > Frei wählbares Alternativziel im Störfall
- > Serviceleistungen, die im Grundpreis des Festnetzanschlusses enthalten sind
- > Supportzeiten über die ordentlichen Geschäftsöffnungszeiten hinaus
- > Benachrichtigung im Störfall wahlweise via SMS oder E-Mail
- > Optional ist für EconomyLINE und MultiLINE<sup>SDN</sup> ein Upgrade auf Service Premium möglich

## Ihr Bedürfnis

Ihre Festnetzanschlüsse müssen hoch verfügbar sein. Sie möchten im Störfall möglichst erreichbar bleiben. Im Eintretensfall soll die Ausfallzeit möglichst minimal sein. Über den Störfallverlauf möchten Sie informiert werden.

## Unsere Lösung

### Serviceleistungen im Überblick

EconomyLINE MultiLINE <sup>SDN</sup>	BusinessLINE	
	Voice Security (kostenpflichtig)	Support und Behebung: nicht relevant, da redundante Erschliessung
Service Premium (kostenpflichtig)	Service Premium (kostenlos)	Support: Mo–So, 7–22 Uhr Behebung: <6 h
Service Plus (kostenlos)		Support: Mo–Fr, 8–19 Uhr, Sa 8–17 Uhr Behebung: <24 h

## Serviceleistungen (kostenlos)

Anschlussstyp	Grundleistung	Hauptleistung	Vertrag/Preis	Penaltyregelung
<b>EconomyLINE MultiLINE<sup>ISDN</sup></b>	Service Plus	Leistungsversprechen: «Störungsbehebung in der Regel innert 24 Std.» während der Supportzeit	–	–
<b>BusinessLINE<sup>ISDN</sup></b>	Service Premium	Leistungsversprechen: «Störungsbehebung in der Regel innert 6 Std.» während der Supportzeit	–	–

## Optionale Serviceleistungen (kostenpflichtig)

Anschlussstyp	Grundleistung	Hauptleistung	Vertrag/Preis	Penaltyregelung
<b>EconomyLINE MultiLINE<sup>ISDN</sup></b>	Service Premium	Leistungsversprechen: «Garantierte Störungsbehebung innert 6 Std.» während der Supportzeit	SLA/CHF 14.80 pro Monat	Ja, 3x monatlicher Preis SLA
<b>BusinessLINE<sup>ISDN</sup></b>	Voice Security	Redundante Erschliessung	VS-Vertrag/ Preisliste VS	–

## Leistungen von Service Plus

Entgegennahme von Störungen rund um die Uhr (24h/365 Tage) auf Gratisnummer 0800 055 055

Supportzeit: Mo–Fr, 8–19 Uhr, Sa, 8–17 Uhr

Störungsbehebung in der Regel innert 24 Stunden, ausser an Sonn- und gesetzlichen Feiertagen;  
vorbehalten sind Kabelunterbrüche und Grossstörungen

Information über den Störungsverlauf (via SMS oder E-Mail)

Schaltung Service 21 im Störfall kostenlos

Erhöhung auf Service Premium mit monatlichem Abonnement möglich

## Leistungen von Service Premium

Entgegennahme von Störungen rund um die Uhr (24h/365 Tage) auf Gratisnummer 0800 055 055

Supportzeit: Mo–So, 7–22 Uhr (inkl. gesetzliche Feiertage)

Störungsbehebung in der Regel innert 6 Stunden<sup>1</sup>, ausser an Sonntagen und während der Supportzeit;  
vorbehalten sind Kabelunterbrüche und Grossstörungen

Information über den Störungsverlauf (via SMS oder E-Mail)

Schaltung Service 21 im Störfall kostenlos

Weitere Erhöhung der Verfügbarkeit durch Zweitwegerschliessung und Voice-Security-Lösungen

<sup>1</sup> Ohne SLA in der Regel 6 Stunden, mit SLA innert 6 Stunden als garantierte Leistung mit Penaltyregelung (3x CHF 14.80)

Die Informationen in diesem Dokument stellen kein verbindliches Angebot dar. Änderungen sind jederzeit vorbehalten.