

Standardverfügbarkeit

	CITYCOM Internet Standard	CITYCOM Internet Premium
Standortverfügbarkeit ¹ in %	98,5	99,0 bzw. 99,9 ²
Verfügbarkeit der Servicetechnik: ³	Mo bis Fr von 07-19 Uhr	Mo bis Fr von 07-19 Uhr
Maximale Wiederherstellzeit:	Next Businessday	Next Businessday
Leistungserbringung:	vor Ort (wenn nötig)	vor Ort (wenn nötig)
Technikereinsatz:	Inklusive ⁴	Inklusive ⁴

¹Ist die tatsächliche Bereitstellung der von Citycom zur Verfügung gestellten Endgeräte und der Datenleitung zwischen dem Netzabschlusspunkt Ihres Standortes und den Citycom Core-Routern.

²in Abhängigkeit von einer redundanten Anbindung.

³Zeiten außerhalb der „Verfügbarkeit der Servicetechnik“ und die „Nicht verfügbaren Zeiten“ (definiert im Dokument „Service Level Agreement“) unterbrechen die angeführte Reaktions- und Wiederherstellungszeiten.

⁴Sofern die Störung nicht von Ihnen als Kunden verursacht wurde.