

BusinessSurfer

Leistungsbeschreibung

INHALT:

- I. Beschreibung
- II. Leistungsumfang
- III. Konfiguration Breitbandmodem
- IV. Technische Spezifikation
- V. Störungen & Wartung
- VI. Service Level Agreement

I. BESCHREIBUNG

BusinessSurfer (kurz BS) ist eine Internetanbindung, die entweder über eine entbündelte Telefonleitung (DSL) oder mittels LWL-Technologie realisiert wird.

Die Infrastruktur wird über das Glasfasernetz der Stadtwerke Hall in Tirol GmbH (kurz STW) sowie Drittbetreibern (Partnernetze) betrieben, die „Last-Mile“ im Falle der Entbündelung über angemietete Kupferkabel der A1 Telekom Austria AG.

BS adressiert KMUs und ist im Versorgungsgebiet der STW vorbehaltlich technischer Realisierbarkeit verfügbar.

BS ist nur für Unternehmen im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG) erhältlich.

Die technische Ausführung für das Produkt BusinessSurfer bleibt der STW überlassen. Funktionen oder Optionen entwickeln sich fort und können sich daher optisch, technisch, inhaltlich oder in sonstiger Weise verändern. STW kann daher von Zeit zu Zeit die Funktionen erweitern, ändern oder entfernen. Zudem kann es beispielsweise aus sicherheitsrelevanten, technischen, wirtschaftlichen, rechtlichen oder regulatorischen Gründen erforderlich sein, Funktionen zeitweilig oder auf Dauer abzuschalten.

Das Produkt BS umfasst grundsätzlich:

- Anbindung an das Internet
- Bereitstellung einer entbündelten Leitung
oder
Bereitstellung einer Glasfaserleitung
(je nach technischer Verfügbarkeit)
- Während der Vertragsdauer wird ein Modem bzw. Übertragungskomponenten leihweise zur Verfügung gestellt.

Produktvoraussetzungen:

- Bestehende Telefonverkabelung an das Netz der A1 Telekom Austria AG (DSL)
- Bestehende Leerrohrverbindung inkl. Gebäudeeintrittspunkt auf privaten Grundstück vom vorgegeben Anschlusspunkt STW (Straße, Verteiler,...) sowie eine bestehende In Haus Datenverkabelung zum gewünschten Übergabepunkt des Kunden (Glasfaser)

Für die allenfalls notwendige Stromversorgung wird ein 230V AC Stromanschluss benötigt, der vom Kunden bereitzustellen ist. Der Kunde stellt auf eigene Kosten die geeigneten und erforderlichen Räumlichkeiten sowie Kabelschächte bereit, hält sie in geeignetem Zustand und sorgt für Sauberkeit und Ordnung. Am Aufstellungsort muss eine Lufttemperatur zwischen +5°C und +40°C und eine relative Luftfeuchtigkeit zwischen 5% und 85% (nicht kondensierend) herrschen. In der von STW beigestelltem Modem bzw. Übertragungskomponenten dürfen keine Teile, die nicht im Eigentum von STW stehen, angebracht werden. Weiter hat der Kunde für ausreichende Luftzirkulation zu sorgen. Der Kunde hat nötigenfalls für die Liegenschaften oder Gebäude, die für die Herstellung des Produkts BS in Anspruch genommen werden müssen, eine schriftliche Erklärung des Verfügungsberechtigten beizubringen, wonach dieser mit der Herstellung einverstanden ist.

Stadtwerke Hall in Tirol GmbH

Augasse 6, 6060 Hall in Tirol, Austria, T +43 5223 58 55, F +43 58 55 57731, www.hall.ag
FN 289967y, UID-Nr. ATU63249434, Landesgericht Innsbruck, Gerichtsstand 6060 Hall in Tirol



Version 01/2013

FO 412 091
Seite 2 von 11

Die Kosten für allenfalls notwendige Schutzmaßnahmen gegen Fremdspannungsbeeinflussung hat der Kunde zu tragen, falls er Verursacher derselben ist.

Alle Aufwendungen in Zusammenhang mit der Instandhaltung, Aufwendungen für Ausbesserungen, Installation und Abtragung der nicht zum Produkt BS gehörenden Einrichtungen hat der Kunde zu tragen.

Ein Zutritt für STW bzw. deren beauftragte Dritte Unternehmen ist im Falle von Instandhaltungsarbeiten, Störungen sowie Erweiterungen sicherzustellen.

Erfüllt der Kunde nicht alle für die Installation und den Betrieb notwendigen Voraussetzungen, kann STW, unter Setzung einer Nachfrist von 2 Wochen von einem Vertragsangebot bzw. Vertrag zurücktreten. Der Kunde hat in diesem Fall STW alle bisherigen Aufwendungen aus dem gegenständlichen (Vor-) Vertragsverhältnis zu ersetzen.

II. LEISTUNGSUMFANG

Das Produkt BS besteht aus technischen Einrichtungen, die eine Verbindung mit dem Internet ermöglichen. Diese Einrichtungen werden dem Kunden für die Dauer des Vertragsverhältnisses bereitgestellt. Im Paket ist die Einrichtung und Nutzung der internationalen/nationalen Connectivity von STW sowie der damit verbundenen Konfiguration enthalten.

BS umfasst, soweit nicht anders ausdrücklich festgelegt, folgende Leistungen:

- Herstellung und Nutzung einer Internetanbindung
- Nutzung der nationalen und internationalen Connectivity von STW sowie der damit verbundenen Konfiguration
- Business Supporthotline / Business 24x7 Supporthotline (Aufpreis)
- Endgerät (Modem) bzw. Übertragungskomponenten
- Störungsbehebung und Wartung gemäß nachstehenden SLA's
- E-Mail-Adressen, Alias-Adressen, E-Mail-Postfachspeicher, E-Mail Spam und Virenschutz
- Mobiles Breitband
- Webspaces
- Mailspooling
- Smarthost
- Domain auf Wunsch (Liste)

Der genaue Leistungsumfang ist tarifabhängig und in nachfolgender Tabelle ersichtlich:

TARIFE*	BusinessSurfer XXS	BusinessSurfer XS	BusinessSurfer S	BusinessSurfer M
Download [kbit/s]**	8.192	16.384	25.600	35.840
Upload [kbit/s]**	1.024	1.024	2.048	3.072
Transfer	flat	flat	flat	flat
IP-Adresse	1	1	1	1
E-Mail-Adressen	5	15	15	15
Alias-Adressen	je 3	je 3	je 3	je 3
E-Mail-Postfachspeicher pro Adresse cnh	500 MB	1 GB	1 GB	1 GB
IMAP cnh	ja	ja	ja	ja
Viren-/Spamfilter cnh	ja	ja	ja	ja
Webspace	-	-	100 MB	100 MB
Domain auf Wunsch	-	-	eu./info./net./org./com/.at/.co.at	
Viren-/Spamfilter Domain	Aufpreis	Aufpreis	Aufpreis	Aufpreis
Mailspooling	2GB	2 GB	2 GB	2 GB
Mobiles Breitband	wahlweise	wahlweise	wahlweise	wahlweise
WLAN-Funktion	wahlweise	wahlweise	wahlweise	wahlweise
Priority Support	ja	ja	ja	ja

TARIFE*	BusinessSurfer L	BusinessSurfer XL	BusinessSurfer Premium
Download [kbit/s]**	51.200	71.680	100.000
Upload [kbit/s]**	5.120	7.168	10.240
Transfer	flat	flat	flat
IP-Adresse	1	1	1
E-Mail-Adressen	15	15	15
Alias-Adressen	je 3	je 3	je 3
E-Mail-Postfachspeicher pro Adresse cnh	1 GB	1 GB	1 GB
IMAP cnh	ja	ja	ja
Viren-/Spamfilter cnh	ja	ja	ja
Webspace	100 MB	100 MB	100 MB
Domain auf Wunsch	eu./info./net./org./com/.at/.co.at		
Viren-/Spamfilter Domain	Aufpreis	Aufpreis	Aufpreis
Mailspooling	2 GB	2 GB	2 GB
Mobiles Breitband	wahlweise	wahlweise	wahlweise
WLAN-Funktion	wahlweise	wahlweise	wahlweise
Priority Support	ja	ja	ja

*BS-Tarife sind wahlweise mit 12, 24 oder 36 Monaten Mindestvertragslaufzeit verfügbar.

** Down-/Upload sind Maximalwerte, die tatsächlich erreichbare Geschwindigkeit ist abhängig von der bestehenden Anschlussleitung. Technische Realisierbarkeit vorausgesetzt.

Sollte sich nach Anpassung/Eruierung der Bandbreite herausstellen, dass die Geschwindigkeit des angemeldeten Tarifes unter dem nächsten kleineren Tarif liegt, kann einmalig ein kostenloser Tarifwechsel, zu den angemeldeten Konditionen, durchgeführt werden.

Bei einem Downgrade können inkludierte Zusatzleistungen-/Produkte des höheren Produktes nicht auf das niedrigere übertragen werden.

Bei Produkten auf Basis „flat“ gibt es grundsätzlich keine Einschränkung des Datentransfers. Zur Absicherung der Netzintegrität behält sich STW das Recht vor, Anwender, die durch ihr Nutzungsverhalten andere Anwender in der Nutzung ihres Internet-Dienstes stören, in geeigneter Weise zur Einschränkung dieses Nutzungsverhaltens aufzufordern und angemessene Maßnahmen zu ergreifen. Soweit statische IP-Adressen zur Verfügung gestellt werden, behält sich STW vor, die dem Kunden zugewiesene IP- Adresse zu ändern, sofern dies aus technischen oder rechtlichen Gründen erforderlich ist. Soweit erforderlich und zumutbar wirkt der Kunde bei einer Änderung z.B. durch eine erneute Eingabe von Zugangsdaten oder einfache Umstellungen seiner Systeme mit.

Webspace:

Der genaue Leistungsumfang ist in der „Leistungsbeschreibung Webhosting Firmentarif“ ersichtlich.

Domain auf Wunsch:

Auf Wunsch kann bei Bestellung oder innerhalb der Vertragslaufzeit eine Domain mit der obigen Top-level Domain beantragt werden. Die jährlichen Kosten dafür sind in der Monatsgebühr bereits inkludiert. Kunden welche einen Tarifwechsel mit einer vorhandenen Domain durchführen, können eine Domain automatisch dem BusinessSurfer Produkt anfügen, die ggf. jährliche Gebühr (Registrar) wird ab dem Zeitpunkt der Bestellung seitens STW übernommen.

Mailspooling:

Aufbewahrungsdauer 7 Tage, Speicherlimit 2 GB

Smarthost:

STW stellt dem Kunden einen Smarthost Mailserver für ausgehende E-Mails zur Verfügung. Diese E-Mails werden ausnahmslos auf Viren- und Spaminhalte geprüft. E-Mail Nachrichten welche als Spam oder unerwünschte Nachricht identifiziert wurden, werden automatisch in die zentrale Quarantäne verschoben und nicht zugestellt, selbiges gilt für E-Mails die einen Virenbefall aufweisen.

STW behält sich das Recht vor – insbesondere bei Gefahr in Verzug (z.B.: neuer Virustyp, Spam-Welle, etc.) – die bestehenden Einstellungen global zu verändern um die Stabilität des Mail-Systems aufrecht zu erhalten.

Es wird darauf hingewiesen, dass aufgrund der ständigen Neu- und Weiterentwicklung von Softwareviren, deren Mutation und der Entwicklung neuer, virenähnlicher Programme ein vollständiger und absoluter Schutz (100%) vor Virenbefall und/oder dem Erhalt von Spam nicht möglich ist. Für den Verlust oder die Vernichtung von E-Mails übernimmt STW – außer bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit – keine Haftung.

E-Mail Viren- und Spamschutz cnh:

Ein- und ausgehende E-Mails werden über den zentralen Viren- und Spamschutz der STW geprüft.

E-Mail Nachrichten welche als Spam oder unerwünschte Nachricht identifiziert wurden, werden automatisch in die zentrale Quarantäne verschoben und nicht zugestellt, selbiges gilt für E-Mails die einen Virenbefall aufweisen.

STW behält sich das Recht vor – insbesondere bei Gefahr in Verzug (z.B.: neuer Virustyp, Spam-Welle, etc.) – die bestehenden Einstellungen global zu verändern um die Stabilität des Mail-Systems aufrecht zu erhalten.

Es wird darauf hingewiesen, dass aufgrund der ständigen Neu- und Weiterentwicklung von Softwareviren, deren Mutation und der Entwicklung neuer, virenähnlicher Programme ein vollständiger und absoluter Schutz (100%) vor Virenbefall und/oder dem Erhalt von Spam nicht möglich ist. Für den Verlust oder die Vernichtung von E-Mails übernimmt STW – außer bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit – keine Haftung.

E-Mail Viren- und Spamschutz Domain:

Hierbei handelt es sich um ein eigenes Produkt, weitere Informationen finden Sie in der gleichnamigen Leistungsbeschreibung.

Priority Support:

Längere Erreichbarkeit der Business Supporthotline, bessere Reaktions- und Entstörzeiten. Eigene E-Mail-Adresse und Durchwahl für Business-Kunden.

Mobiles Breitband:

Beim mobilen Breitband Angebot ist 1 GB Transfervolumen inkludiert, sofern diese überschritten werden, reduziert sich die Geschwindigkeit auf 64/64 kbit/s, jedoch folgt keine Nachverrechnung. Roaming deaktiviert (nur innerhalb von Österreich nutzbar). Das Transfervolumen wird zum Ersten des jeweiligen Monats zurückgesetzt und die Geschwindigkeitsbeschränkung aufgehoben.

Zusatzprodukt Voice analog:

Ein Telefonanschluss wird über das Zusatzprodukt Voice analog angeboten.

Dabei handelt es sich um einen analogen Telefonanschluss der mittels VoIP über das Endgerät (Modem) realisiert wird.

Bei einem bereits bestehenden Telefonanschluss (herkömmliche Telefonie/POTS) ist eine Umstellung auf Voice analog aus technischen Gründen zwingend erforderlich. Weitere Informationen zu Voice analog finden Sie in der gleichnamigen Leistungsbeschreibung.

Zusatzprodukt Voice ISDN:

Ein oder mehrere ISDN-Basisanschlüsse werden über das Produkt Voice ISDN angeboten.

Dabei handelt es sich um einen ISDN-Basisanschluss der mittels VoIP über ein getrenntes Gateway verbunden am Modem realisiert wird.

Bei einem bereits bestehenden ISDN-Basisanschluss (herkömmliche Telefonie/ISDN) ist eine Umstellung auf Voice ISDN aus technischen Gründen zwingend erforderlich. Weitere Informationen zu Voice ISDN finden Sie in der gleichnamigen Leistungsbeschreibung.

Zusatzprodukt Voice SIP-Trunk:

Eine SIP-Trunk Anbindung wird über das Produkt Voice SIP-Trunk angeboten.

Dabei handelt es sich um einen Telefonanschluss welcher auf Basis VoIP/SIP-Protokoll realisiert wird.

Weitere Informationen zu Voice SIP-Trunk finden Sie in der gleichnamigen Leistungsbeschreibung.

Einschränkungen:

- zu Ihrem Schutz gesperrte Ports und IP-Adressen: ARP (RFC826), WINS, RPC, Netbios (Session Service), AD- File Share, HTTP RPC Ep Map, DCE Endpoint Resolution, Netbios (Namer Service), NetBIOS Datagram Service, NetBIOS Session Service, Microsoft-DS Active Directory, Microsoft SSDP, BOOTP (Client), BOOTP (Server), DHCPv6 Client, DHCPv6 Server, LLMNR, mDNS, IGMPv1 RFC 1112, IGMPv2 RFC 2236 and IGMPv3 RFC 3376, Privates Netzwerk (RFC 3927), Loopback (RFC 1122), Privates Netzwerk der Klasse B (RFC 1918), Privates Netzwerk der Klasse A (RFC 1918), Privates Netzwerk der Klasse C (RFC 1918), Reserviert (RFC 1700), Multicasts (RFC 3171). Die gesperrten Ports und IP-Adressen werden fortlaufend ergänzt und auf der Homepage der STW online zur Verfügung gestellt.
- Betrieb nur mit von STW beigestelltem Modem bzw. Übertragungskomponenten erlaubt und möglich.

Herstellung:

Entbündelung

- Nach Bestellung des Kunden bestätigt STW diese und beauftragt A1 Telekom Austria AG (kurz A1) mit der Herstellung.
- A1 kontaktiert den Kunden direkt, um einen Termin für die Installation zu vereinbaren.
- Der Kunde erhält von STW ein Modem, welches sich nach Abschluss der Arbeiten durch A1 automatisch zum Netz von STW verbindet.
- Details finden Sie im Fahrplan xDSL Anschlussherstellung.

LWL

- Nach durchgeführter technischer Prüfung und Vor-Ort Besichtigung folgt die Angebotslegung.
- Nach Bestellung des Kunden bestätigt STW diese und beginnt die für die Anschlussherstellung notwendigen Schritte einzuleiten. (Grabungsarbeiten, Spleißarbeiten, etc.)
- Der Kunde erhält von STW ein bereits vorkonfiguriertes Modem, welches sich nach Abschluss der Arbeiten und Aktivierung automatisch zum Netz von STW verbindet.
- Details finden Sie im Fahrplan Glasfaser Anschlussherstellung.

Die Gestaltung der Anschalte Einrichtungen bleibt STW überlassen.

Der Kunde ist nicht berechtigt, die Zugangsleitung, die Innenleitung oder sonstige Anschalte Einrichtungen sowie Übertragungskomponenten ohne Zustimmung von STW zu verlegen.

Herstellungsdauer:

Die Herstellungsdauer wird bei Angebotslegung bekanntgegeben und beträgt in der Regel zwischen 1 und 5 Arbeitswochen.

Inbetriebnahme:

Die Erstinbetriebnahme erfolgt durch den Kunden. Bei Problemen und zusätzlichen Fragen steht die telefonische Business Supporthotline während der allgemeinen Supportzeiten unter der Rufnummer 05223/5855-152 zur Verfügung. Falls es sich bei dem Problem nicht um eine Störung oder einen Fehler seitens STW handelt, kann die telefonische Support Hotline für maximal 15 Minuten in Anspruch genommen werden.

Sollte weitere Unterstützung von Nöten sein, kann der Kunde einen Technikereinsatz laut „Entgeltbestimmung Sonstige Dienstleistungen & Material Firmentarif“ beauftragen.

Supporthotline:

STW unterstützt den Kunden im Rahmen der Supporthotline bei der Einrichtung des Internetzuganges, der WLAN-Funktion und E-Mail-Einrichtung sowie der Fehlerbehebung im laufenden Betrieb bei Vorliegen der Standardkonfiguration. Im Supportumfang nicht enthalten ist die Unterstützung im Falle vom Kunden vorgenommener spezieller Konfigurationen am STW Modem, insbesondere Support für Firewall Einstellungen.

Zugangsdaten:

Die Zugangsdaten werden dem Kunden auf Wunsch in Papierform übergeben oder elektronisch zugesendet.

Benötigt der Kunde die Zugangsdaten erneut, können diese dem Kunden in den Geschäftsräumlichkeiten von STW ausgehändigt oder per SMS auf die in den Vertragsstammdaten hinterlegte Mobiltelefonnummer geschickt werden.

III. KONFIGURATION BREITBANDMODEM

Die Anbindung des Modems ans Netz des Providers erfolgt je nach Konfiguration über die Anschlüsse DSL, GE oder FTTH.

BS darf nur mit dem zur Verfügung gestelltem Modem bzw. Übertragungskomponenten der STW seitens Kunden betrieben werden. Es ist untersagt, andere Geräte an die jeweilige Anschlussleitung anzuschließen, andernfalls ist der Support durch die STW ausgeschlossen.

Standardkonfiguration:

BRIDGE-Modus:

1 statische öffentliche IP-Adresse

Der Zugriff ins Internet erfolgt durch statische Konfiguration am Kundenendgerät.

Dem Kunden steht 1 Netzwerkanschluss zur Verfügung.

WLAN-Funktion (nur im NAT-Modus möglich):

Standardmäßig ist die WLAN-Funktion des Modems deaktiviert.

Die Freischaltung erfolgt nach Bestellung oder sofern im Tarif beinhaltet durch STW.

STW behält sich vor, ein zweites, unabhängiges WLAN-Netzwerk über das Modem zu betreiben und dieses sowohl für kommerzielle und nicht kommerzielle Zwecke zur Verfügung zu stellen. Die Integrität und Sicherheit des Kundenanschlusses bleibt davon unberührt, es reduziert sich dadurch nicht die Endkundenbandbreite.

Mit Freischaltung der WLAN-Funktion ändert sich die Konfiguration von BRIDGE- auf NAT-Modus. Dadurch ändert sich die IP-Adresse am Kundenendgerät.

NAT-Modus (optionale Variante):

WAN:

1 statische öffentliche IP-Adresse

Der Zugriff ins Internet erfolgt durch statische Konfiguration am Modem der STW.

LAN:

interne IP: 172.16.254.1/24, DHCP IP-Bereich: 172.16.254.100-199

Dem Kunden stehen 3 Netzwerk-Anschlüsse zur Verfügung.

Die restlichen Anschlüsse werden als Betriebsreserve reserviert. STW behält sich vor, die Anzahl der dem Kunden zur Verfügung gestellten Anschlüsse auf minimal einen zu reduzieren, sollten diese zur Realisierung von bestellten Zusatzprodukten benötigt werden.

QoS:

Um die Dienstqualität zu gewährleisten wird Quality of Service eingesetzt.

Prioritäten absteigend: Management, Sprache, Video/TV, Daten

Das Modem verbleibt im Eigentum der STW und wird dem Kunden während der Vertragsdauer leihweise und kostenlos zur Verfügung gestellt.

Für den Anschluss des Modems ist je nach Anwendungsfall, eine Netzwerkkarte oder ein WLAN-Adapter/Karte am PC erforderlich.

Für Kundenendgeräte oder Software übernimmt die STW keine Garantie und keinen Support (Router, PC, Drucker, Netzwerkkarten, Virenprogramme, E-Mail-Programme, etc.)

Nach Vertragsbeendigung ist das Gerät binnen 2 Wochen wieder an STW zu retournieren. Sollte das Gerät nach Rückgabe nicht mehr in einem einwandfreien, technischen Zustand sein, so erlauben wir uns, das Modem laut „EB Sonstige Dienstleistungen & Material Firmentarif“ zu verrechnen. Dies gilt auch bei Verlust oder wenn das Gerät nach Vertragsbeendigung nicht mehr oder nicht fristgerecht retourniert wird.

IV. TECHNISCHE SPEZIFIKATION

Die Übergabeschnittstelle des Modems, ist als Ethernet RJ 45 Schnittstelle, 10/100/1000Mbit/s ausgelegt.

Inhaus ist eine Netzwerkverkabelung und Stromversorgung für das Modem erforderlich und vom Kunden zur Verfügung zu stellen.

V. STÖRUNGEN & WARTUNG

Business Supporthotline:

Erreichbarkeit:	Mo-Fr. 07:30 - 19:00 Sa. 10:00 - 17:00
Verfügbarkeit Service-Techniker:	Mo-Fr. 08:00 – 19:00 Sa. 10:00 – 14:00
Kontaktdaten:	Tel: 05223 5855-152 E-Mail: business@citynet.at

Wartungsfenster:

Wartungsarbeiten werden grundsätzlich angekündigt und sofern möglich, innerhalb des Standardwartungsfensters (Mi, 23:00 bis Do, 04:00) durchgeführt. (ausgenommen bei Gefahr in Verzug)

Reaktionszeit:

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden und der Bestätigung der Störungsannahme durch das für die Störungsbehebung verantwortliche Team der STW. Die Bestätigung der Störungsübernahme erfolgt telefonisch oder auf elektronischem Weg. Kann eine Bestätigung der Störungsübernahme aus Gründen, die nicht von den STW zu vertreten sind, nicht erfolgen, gilt dies als Fremdverzögerung. Nach der Bestätigung der Störungsübernahme wird unverzüglich mit der Störungseingrenzung begonnen.

Entstörzeit:

Als Entstörzeit gilt der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden und dem Abschluss der Störungsbehebung, welche durch die Gutmeldung an den Kunden bestätigt wird. Eventuelle Verzögerungszeiten bei der Entstörung, die nicht durch STW verursacht werden, sind in der Entstörungszeit nicht berücksichtigt und gelten als Fremdverzögerung.

Ermittlung der Entstörzeiten sowie der nicht verfügbaren Zeiten:

Bei der Ermittlung bleibt unberücksichtigt der Zeitraum der Nichtverfügbarkeit durch:

- Vom Kunden zu vertretende Störungen bzw. Verzögerungen
- Höhere Gewalt
- Angekündigte Wartungsarbeiten bzw. Wartungsarbeiten während der Standardwartungsfenster.
- Störungen, die aufgrund der mangelnden Information durch den Kunden bzw. Zutrittsbeschränkungen nicht beseitigt werden können.
- Störungen, die durch externe Dritte verursacht werden.
- Notwendige Verlegungen oder Änderungen von Spezifikationen auf Grund behördlicher Auflagen oder Genehmigungen.

- Beschädigung durch Dritte, zB. Kabelbruch
- Ausfall der Stromversorgung des Gebäudes
- Service-Techniker Einsätze:
Fehler- und Störungsbehebungen welche durch den Kunden oder deren Equipment verursacht wurden, werden gemäß der „Entgeltbestimmung Sonstige Dienstleistungen & Material Firmentarif“ verrechnet. Sollte sich herausstellen, dass die Störung im Einflussbereich der STW liegt, werden in diesem Fall der Service-Techniker Einsatz durch STW übernommen. Die Einsätze werden zum nächstmöglichen freien Zeitpunkt terminisiert.

Der Kunde hat an der Störungsbeseitigung mitzuwirken.

Zeiten außerhalb der Erreichbarkeit der Supporthotline unterbrechen die angeführten Reaktions- und Entstörungszeiten.

Kein Support an Sonn- und Feiertagen.

VI. SERVICE LEVEL AGREEMENT

	Standard SLA
Garantierte Verfügbarkeit	99,4%
max. nicht verfügbare Zeit	53,00 h/Jahr
STW Backbone	24x7
Reaktionszeiten Mo-Fr 07:30-19:00, Sa 10:00-17:00	max. 2 h

Garantierte Verfügbarkeit:

Die Messperiode beträgt ein Jahr, beginnend mit dem Datum der ersten Dienstbereitstellung und wiederholt sich jeweils zum Jahrestag der ersten Dienstbereitstellung. Die Verfügbarkeit wird wie folgt berechnet:

$$\text{Verfügbarkeit (\%)} = \frac{\text{Messperiode} - \text{Ausfallzeit}}{\text{Messperiode}} \times 100$$

Monitoring am Backbone:

STW überwacht sein Netz 24 Stunden, 7 Tage in der Woche, 365 Tage im Jahr. Der Dienst ist verfügbar, wenn das Übertragen von Daten zwischen dem Netzabschlusspunkt und dem STW Netz möglich ist. Unter STW Netzabschlusspunkt versteht man die Schnittstelle zwischen den technischen Einrichtungen von STW beim Kunden und der Kommunikationsanlage des Kunden.

Allfällige Verbindungsleitungen zwischen dem STW Netzabschlusspunkt und der Kommunikationsanlage des Kunden liegen ausschließlich im Verantwortungsbereich des Kunden.