

Leistungsbeschreibung für EtherLink MultiPoint

(LB EtherLink MultiPoint)

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 1.12.2007

Die Telekom Austria TA AG (Telekom Austria) erbringt im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten EtherLink MultiPoint nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG 2003), den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Telekom Austria für Kommunikationslösungen (AGB KOMM) in der jeweils geltenden Fassung, sowie nach den für EtherLink MultiPoint maßgeblichen Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen in der jeweils geltenden Fassung, insoweit hier keine von diesen abweichende oder ergänzende Regelungen getroffen werden, samt allfälligen schriftlichen Individualvereinbarungen.

1 GRUNDLEISTUNG

Die Telekom Austria stellt her und überlässt ihrem Kunden innerhalb ihres Netzes im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten an vom Kunden gewünschten Standorten einen EtherLink Anschluss. Darüber kann (können) ein (mehrere) EtherLink MultiPoint Dienst(e) realisiert werden.

EtherLink Anschlüsse und EtherLink MultiPoint Dienste sind dauernd bereitgestellte Anschlüsse und Dienste ohne Ersatzschaltung, mit digitalen Schnittstellen und mit in dieser Leistungsbeschreibung angeführten Service- und Durchsatzklassen.

2 HERSTELLUNG EINES ETHERLINK ANSCHLUSSES

Die Telekom Austria installiert an jedem inländischen Endpunkt in Absprache mit dem Kunden an einer geeigneten und für eine allfällige Entstörung leicht zugänglichen Stelle eine Anschalteeinrichtung (Customer Premises Equipment - CPE) als Abschluss des EtherLink MultiPoint Dienstes (Netzabschlusspunkt – Network Termination Unit - NTU), die durch eine Anschlussleitung mit einem von der Telekom Austria definierten Abschluss (Kabelausmündung) des bereits bestehenden Teiles des Netzes der Telekom Austria verbunden ist. Die technische Ausführung des EtherLink Anschlusses bleibt der Telekom Austria überlassen. Die mechanischen Schnittstellen (User Network Interface - UNI) sind in dieser Leistungsbeschreibung angeführt.

Der Standort eines Endpunktes eines EtherLink MultiPoint Dienstes wird im Allgemeinen durch Angabe einer Anschrift (allenfalls Parzelle) und der Räumlichkeiten des Kunden (Stock, Stiege, Türnummer usw.) bezeichnet. Werden die Räumlichkeiten des Kunden, in denen von der Telekom Austria Einrichtungen überlassen werden sollen, durch Räumlichkeiten, über die er kein Verfügungsrecht hat, getrennt, wobei dies durch eine unterschiedliche Bezeichnung (z.B. bei Hausnummer, Stiege, Stock, Türnummer usw.) zum Ausdruck kommt, so liegen unterschiedliche Standorte vor.

Die Herstellung des EtherLink Anschlusses insbesondere die Leitungsführung im Netz der Telekom Austria und die Bereitstellung der Anschlussleitung erfolgt entsprechend den bei

der Telekom Austria zur Zeit der Ausführung geltenden Regeln für die Standardinstallation.

Liegt der Standort in einem erhöht blitzgefährdeten Gebiet oder ist eine Beeinflussung durch Fremdspannung zu erwarten, werden von der Telekom Austria (soweit erforderlich) Schutzmaßnahmen gegen Beeinflussungen durch Fremdspannungen getroffen. Ist der Einbau eines Überspannungsschutzes erforderlich, hat der Kunde eine Potentialausgleichsleitung und soweit notwendig, einen 230V Stromanschluss bereitzustellen. In diesem Fall sind Ventilableiter in die Netzstromversorgung bei der Gebäudeeinführung (z.B. Hausanschlusssicherungskasten) durch ein konzessioniertes Elektronunternehmen zu installieren.

Wird innerhalb von Gebäuden die Führung der Anschlussleitung in Verrohrungen oder Kabelkanälen gewünscht oder ist dies aus anderen nicht von der Telekom Austria zu vertretenden Gründen erforderlich (z.B. Auflage des Verfügungsberechtigten), so sind vom Kunden die entsprechenden Verrohrungen oder Kabelkanäle bereitzustellen. Die Anschlussleitung darf nicht mit anderen Leitungen (z.B. elektrischen Leitungen) gemeinsam in einer Verrohrung oder in einem Rohrzug eines Kabelkanals untergebracht werden.

Wird außerhalb von Gebäuden die unterirdische Führung der Anschlussleitung gewünscht oder ist dies aus anderen nicht von der Telekom Austria zu vertretenden Gründen erforderlich (z.B. Auflage der Gemeinde), so ist vom Kunden eine entsprechende Verrohrung beizustellen oder es sind vom Kunden die Kosten für die unterirdische Führung zusätzlich zu tragen.

Kann die Anschlussleitung zur Gänze oder in Teilstrecken nicht von der Telekom Austria bereitgestellt werden, so ist die Benützung von privater Infrastruktur gestattet, sofern die in dieser Leistungsbeschreibung angeführten technischen Werte und Schnittstellenbedingungen eingehalten werden. Es obliegt dem Kunden, die entsprechenden Vereinbarungen mit dem Inhaber solcher Dienstleistungen abzuschließen und dafür zu sorgen, dass die Dienstleistungen ständig betriebsbereit gehalten werden.

Die betriebsfähige Bereitstellung des EtherLink Anschlusses erfolgt in den unter Punkt 9.1 beschriebenen Zeiträumen nach Vorliegen aller vom Kunden zu erbringenden Voraussetzungen. Für diese Zeiträume kann mit dem Kunden in Abhängigkeit der technischen und betrieblichen Voraussetzungen ein Wunschtermin für die Herstellung vereinbart werden. Sind für die Herstellung des EtherLink Anschlusses Grabungsarbeiten von der Telekom Austria durchzuführen, so verlängert sich diese Frist um den für die Durchführung dieser Arbeiten notwendigen Zeitraum.

3 ÜBERLASSUNG EINES ETHERLINK ANSCHLUSSES

Die Telekom Austria überlässt ihrem Kunden einen EtherLink Anschluss mit einer der in Tabelle 1 angeführten Bandbreite und Schnittstelle. Über diesen Anschluss kann (können) ein (mehrere) EtherLink MultiPoint Dienst(e) mit der unter Punkt 4 beschriebenen Bandbreite und Serviceklasse realisiert werden.

Die Summenbandbreite aller an einer NTU terminierenden EtherLink MultiPoint Dienste darf nicht größer als die Anschlussbandbreite (NNI - Bandbreite) des EtherLink Anschlusses sein ($\sum CIR_i + \sum EIR_i \leq \text{NNI - Bandbreite}$).

Tabelle 1: Schnittstellenbeschreibung

UNI – elektr., optisch / mech.	Technologie	UNI – Protokoll	UNI – Bandbreite (LAN-Port)	NNI – Bandbreite (WAN-Port)
10/100Base-T / RJ45	Kupfer	IEEE 802.3i	10 Mbit/s	2, 4, 6, 8 Mbit/s
10/100Base-T / RJ45	LWL	IEEE 802.3i	10 Mbit/s	10 Mbit/s
10/100Base-T / RJ45	LWL	IEEE 802.3u	100 Mbit/s	20, 40, 60, 80, 100 Mbit/s
1000Base-T / RJ45	LWL	IEEE 802.3ab	1000 Mbit/s	100, 200, 400, 600, 800, 1000 Mbit/s
1000Base-SX / LC	LWL	IEEE 802.3z	1000 Mbit/s	100, 200, 400, 600, 800, 1000 Mbit/s
1000Base-LX / LC	LWL	IEEE 802.3z	1000 Mbit/s	100, 200, 400, 600, 800, 1000 Mbit/s

Die angegebenen Standards beziehen sich auf die jeweils geltende Fassung gemäß Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE).

4 ÜBERLASSUNG EINES ETHERLINK MULTIPOINT DIENSTES

Die Telekom Austria überlässt ihrem Kunden einen EtherLink MultiPoint Dienst mit einer der in Tabelle 2 angegebenen Bandbreite und Serviceklasse.

Tabelle 2: Bandbreiten und Serviceklassen

Bandbreite (CIR + EIR) symmetrisch [Mbit/s] *)	Serviceklassen / CIR / EIR
2, 4, 6, 8, 10, 20, 40, 60, 80, 100, 200, 400, 600, 800, 1000	Premium / 90% / 10% Advanced / 50% / 50% Standard / 10% / 90%

*) Die angegebenen Bandbreiten sind Bruttobandbreiten und beinhalten Ethernet Header inkl. VLAN-Tags

5 SERVICEKLASSEN

Dem Kunden stehen drei Serviceklassen (Tabelle 3) zur Verfügung.

Tabelle 3: Serviceklassen und -parameter

UNI Service Attribute	Serviceklasse		
	Premium	Advanced	Standard
	Parameter Werte / Wertebereich		
Physical Medium	IEEE 802.3i/u/z	IEEE 802.3i/u/z	IEEE 802.3i/u/z
Geschwindigkeit [Mbit/s]	10/100/1000	10/100/1000	10/100/1000
Mode	full duplex	full duplex	full duplex

MAC Layer	IEEE 802.3	IEEE 802.3	IEEE 802.3
Service Multiplexing	Ja	Ja	Ja
maximale Anzahl von MAC-Adressen	8k	8k	8k
VLAN-ID Range ⁴⁾	950 – 1999	950 – 1999	950 – 1999

EVC Service Attribute	Parameter Werte		
EVC Type	Multipoint	Multipoint	Multipoint
CE-VLAN ID Preservation (802.1q)	Ja	Ja	Ja
CE-CoS Preservation (802.1p)	Nein	Nein	Nein
Unicast Service Frame Delivery	unconditionally	unconditionally	unconditionally
Multicast Service Frame Delivery	unconditionally	unconditionally	unconditionally
Broadcast Service Frame Delivery	unconditionally	unconditionally	unconditionally
Flooding unknown MAC-Adresses	unconditionally	unconditionally	unconditionally
Frame Delay ¹⁾	< 15 ms	< 50 ms	< 100 ms
Frame Loss	< 0,1 %	< 1 %	< 2 %
restauration time	< 1 s	< 1 s	< 1 s
max. Frame Size (MTU-Size 1500 Byte) ²⁾	1522 / 1526	1522 / 1526	1522 / 1526
Ingress Bandwidth Profile per EVC	CIR = 90% EVC ³⁾ EIR = < 10% EVC ³⁾	CIR = 50% EVC ³⁾ EIR = < 50% EVC ³⁾	CIR = 10% EVC ³⁾ EIR = < 90% EVC ³⁾
Ingress Bandwidth Profile per CoS Identifier	CIR = 90% EVC ³⁾ EIR = < 10% EVC ³⁾	CIR = 50% EVC ³⁾ EIR = < 50% EVC ³⁾	CIR = 10% EVC ³⁾ EIR = < 90% EVC ³⁾

1) bezogen auf 128 Byte Framesize

2) Servicemode Transparent / Servicemode Mapping. Für größere Frame Sizes muß eine Rücksprache mit dem Kundenbetreuer erfolgen.

3) EVC Bandbreite

4) VLAN-ID 1002 – 1005 abhängig vom Kundenequipment

Für die verschiedenen Serviceklassen gilt, dass Frames, die nicht innerhalb der CIR liegen, im Falle von Überlastung im Netz zuerst verworfen werden.

6 VERFÜGBARKEIT

Die mittlere Verfügbarkeit für EtherLink MultiPoint Dienste (Jahresdurchschnitt) beträgt 99,0 %. Für die SLA –Klassen Professional und Professional Plus beträgt die mittlere Verfügbarkeit (Jahresdurchschnitt) 99,9 %.

Dem Kunden steht im Rahmen der definierten Verfügbarkeit zu jedem Zeitpunkt die in der Serviceklasse definierte Datenübertragungsrate zur Verfügung.

Soweit dies zur Vornahme betriebsnotwendiger Arbeiten oder zur Vermeidung von Störungen erforderlich ist, ist die Telekom Austria berechtigt, Leistungen vorübergehend nicht zu erbringen. Die Zeit der Leistungsunterbrechung ist in der jährlichen mittleren Verfügbarkeit bereits berücksichtigt. Wird die jährliche mittlere Verfügbarkeit unterschritten, so wird der die jährliche mittlere Verfügbarkeit unterschreitende Anteil des jährlichen Grundentgeltes in einer der nächstfolgenden Rechnungen gutgeschrieben werden.

Die Telekom Austria wird die von einer vorhersehbaren Unterbrechung oder Betriebsunfähigkeit betroffenen Kunden rechtzeitig, mindestens jedoch 5 Werktage vorher benachrichtigen.

7 ENTSTÖRUNG

Störungen sind unter der Hotline der Telekom Austria für EtherLink MultiPoint Dienste umgehend zu melden.

Die Telekom Austria wird mit der Behebung von Störungen eines EtherLink MultiPoint Dienstes innerhalb der Regelentstörzeit ohne schuldhaftige Verzögerung beginnen und die Entstörung innerhalb der Regelentstörzeit in längstens zwölf Stunden ohne schuldhaftige Verzögerung beenden. Regelentstörzeit ist die Zeit von 8:00 – 17:00 an Werktagen. Der Samstag gilt nicht als Werktag.

Zeigt der Kunde Störungen, Mängel oder Schäden eines EtherLink MultiPoint Dienstes innerhalb der Regelentstörzeit bis 15:30 Uhr bei der zuständigen Störungsmeldestelle an, so kann die Entstörung auf Wunsch des Kunden kostenpflichtig außerhalb der Regelentstörzeit fortgesetzt werden. Störungen außerhalb der Regelentstörzeit werden nicht in die Verfügbarkeitsberechnung aufgenommen und sind nicht SLA relevant.

Für sporadisch auftretende Fehler oder Performancebeeinträchtigungen kann keine maximale Entstörzeit garantiert werden. Derartige Störungen werden nicht in die Verfügbarkeitsberechnung aufgenommen und sind nicht SLA relevant.

Vom Kunden zu vertretende Verzögerungen bei der Durchführung der Entstörung bewirken kein Freiwerden von der Pflicht des Kunden zur Bezahlung der monatlichen Entgelte.

8 SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Es gelten folgende Leistungsparameter.

8.1 Entstörzeit

Als Entstörzeit gilt der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung eines EtherLink MultiPoint Dienstes 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 die Telekom Austria verursacht werden, werden in der Entstörzeit nicht berücksichtigt.

8.2 Entstörzeitraum

Der Entstörzeitraum ist der Zeitraum, in dem die Entstörung eines EtherLink MultiPoint Dienstes durchgeführt wird. Zeiten außerhalb des Entstörzeitraumes können die Entstörung unterbrechen.

8.3 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung eines EtherLink MultiPoint Dienstes und der Bestätigung der Störungsübernahme durch die für die Störungsbehebung verantwortliche Stelle der Telekom Austria. Die Bestätigung der Störungsübernahme erfolgt telefonisch oder auf elektronischem Weg. Kann eine Bestätigung der Störungsübernahme aus Gründen, die nicht von der Telekom Austria zu vertreten sind, nicht erfolgen, gilt dies als Fremdverzögerung. Nach der Bestätigung der Störungsübernahme wird unverzüglich mit der Störungseingrenzung begonnen.

8.4 Fremdverzögerung

Fremdverzögerungen sind Verzögerungszeiten, welche die Entstörung eines EtherLink MultiPoint Dienstes beeinflussen und vom Kunden oder von Dritten, die dem Kunden zu Vertragsleistung verpflichtet sind, verursacht werden.

8.5 Wartungsfenster

Das Wartungsfenster ist der Zeitraum, welcher der Telekom Austria für anfallende Wartungsarbeiten im Netz zur Verfügung steht. Leistungsunterbrechungen eines EtherLink MultiPoint Dienstes infolge von angekündigten Wartungsarbeiten werden bei der Berechnung der Entstörungszeiten und der mittleren Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

8.6 Leistungsumfang

Die Telekom Austria bietet ihren Kunden die nachfolgend angegebenen SLA - Klassen und Leistungsparameter (Tabelle 4) für EtherLink MultiPoint Dienste an.

Tabelle 4: SLA – Klassen und Leistungsparameter

SLA – Klassen	Entstörzeitraum	Wartungsfenster	Reaktionszeit	Entstörzeit	mittl. Verfügbarkeit
Business	Mo – Fr werktags; 8:00 – 20:00 Uhr und Sa werktags; 8:00 – 17:00 Uhr	Mo, Mi - So; 22:00 – 4:00 Uhr, Di; 22:00 – 6:00 Uhr	120 Min.	8 Std.	99,0%
Business Plus	Mo – So; 0:00 – 24:00 Uhr	Mo, Mi – So; 22:00 – 4:00 Uhr, Di; 22:00 – 6:00 Uhr	60 Min.	5 Std.	99,0%
Professional	Mo – Fr werktags; 8:00 – 20:00 Uhr und Sa werktags; 8:00 – 17:00 Uhr	Mo, Mi – So; 22:00 – 4:00 Uhr, Di; 22:00 – 6:00 Uhr	120 Min.	8 Std.	99,9%
Professional Plus	Mo – So; 0:00 – 24:00 Uhr	Mo, Mi – So; 22:00 – 4:00 Uhr, Di; 22:00 – 6:00 Uhr	60 Min.	5 Std.	99,9%

9 REALISIERUNGSZEITEN

Die nachfolgenden Realisierungszeiten verstehen sich ab dem Einlangen der Auftragserteilung bei den zuständigen Stellen der Telekom Austria.

9.1 Herstellung EtherLink Anschluss

EtherLink Anschlüsse werden für Bandbreiten

- von 2 Mbit/s bis inkl. 8 Mbit/s nach spätestens 32 Arbeitstagen
- über 8 Mbit/s nach spätestens 47 Arbeitstagen

nach Einlangen der Auftragserteilung betriebsfähig bereitgestellt¹.

9.2 Herstellung EtherLink MultiPoint Dienst

9.2.1 EtherLink MultiPoint Dienste werden bei gleichzeitiger Bestellung mit den korrespondierenden EtherLink Anschlüssen spätestens 5 Arbeitstage nach der betriebsfähigen Bereitstellung des (der) EtherLink Anschlusses (Anschlüsse) bereitgestellt.

9.2.2 EtherLink MultiPoint Dienste werden bei bestehendem (bestehenden) korrespondierenden EtherLink Anschluss (Anschlüssen) nach spätestens 12 Arbeitstagen betriebsfähig bereitgestellt.

9.3 Änderungen

9.3.1 Up/Downgrade der Bandbreite eines EtherLink Anschlusses: entsprechend Punkt 9.1.

9.3.2 Up/Downgrade der Bandbreite eines EtherLink MultiPoint Dienstes: entsprechend Punkt 9.2, sofern keine Änderung der technischen Realisierung erforderlich ist, ansonst entsprechend Punkt 9.1. und Punkt 9.2.

9.3.3 Änderungen der Serviceklasse/Servicemodus ohne/mit CPE Tausch: entsprechend Punkt 9.2.

9.4 Endstellenverlegungen: entsprechend Punkt 9.1.

10. MINDESTVERTRAGSDAUER

Es kann eine Mindestvertragsdauer von einem Jahr iSd AGB Komm vereinbart werden.

¹ bei vorhandener LWL-Infrastruktur (falls erforderlich) zum Kundenstandort.

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

CPE	Customer Premises Equipment
CIR	Committed Information Rate
CoS	Class Of Service
EIR	Excess Information Rate
EVC	Ethernet Virtual Circuit
IEEE	Institute of Electrical and Electronics Engineers
IP	Internet Protocol
L2	OSI Layer 2
L3	OSI Layer 3
LAN	Local Area Network
MAC	Media Access Control
NNI	Network Network Interface
NTU	Network Termination Unit
OSI	Open Systems Interconnection
QoS	Quality Of Service
RSTP	Rapid Spanning Tree Protocol IEEE 802.1w, IEEE 802.1D-2004
SLA	Service Level Agreement
STP	Spanning Tree Protocol IEEE 802.1D
TA	Telekom Austria
UNI	User Network Interface