

## **Leistungsbeschreibung für Business Net (LB Business Net)**

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 02.11.2007.

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

### **Allgemeines**

Beim Produkt Business Net handelt es sich um eine IP-basierende Datenkommunikationslösung. Die auf IP basierende Infrastruktur von Telekom Austria ermöglicht die - auf die unterschiedlichen Kundenbedürfnisse zugeschnittene - Vernetzung der Kundenstandorte und die Anbindung eines Standortes des Kunden (zentraler Standort) an das Internet.

### **1. Zugangsarten Business Net**

Im Rahmen von Business Net ermöglicht die Telekom Austria auf Basis der Übertragungstechnologie ADSL oder SDSL eine Vernetzung von bis zu 16 Firmenstandorten (ein Standort davon wird als zentraler Standort definiert) des Kunden in Österreich und die Anbindung an das Internet am zentralen Standort. Die gleichzeitigen Nutzer an einem Business Net Standort teilen sich die, an dem jeweiligen Standort bestehende Bandbreite. Übergabeschnittstelle ist ein Ethernet-Interface auf einem Standardrouter. Die Zugangsdaten werden dem Kunden nicht mitgeteilt, die Authentifizierung erfolgt automatisch durch den Router.

Für den zentralen Standort gibt es zwei unterschiedliche Produktausprägungen (auf Basis der Übertragungstechnologie SDSL), für die weiteren Standorte gibt es vier verschiedene Produktausprägungen (auf Basis der Übertragungstechnologie ADSL oder SDSL).

Der Kunde bestätigt, dass er über alle erforderlichen Rechte und Berechtigungen verfügt, damit Telekom Austria die vertragsgegenständliche Leistungserbringung an den jeweiligen Standorten (Business Net Standorte) vornehmen kann. Der Kunde bestätigt ferner, dass durch die Einräumung der vorstehenden Rechte und Berechtigungen keine wie immer gearteten Rechte Dritter verletzt werden und hält Telekom Austria hinsichtlich solcher Ansprüche Dritter – soweit gesetzlich zulässig - in vollem Umfang schad- und klaglos.

## 1.1 Übertragungstechnologie SDSL

Folgende SDSL-Produktausprägungen von Business Net stehen dem Kunden dabei zur Auswahl:

Bandbreitenprofil (Down/Upstream-Geschwindigkeit von max. bis zu)	inkludiertes Datentransfervolumen
1024/1024 kbit/s	unlimitiert
2048/2048 kbit/s	unlimitiert
1024/1024 kbit/s inkl. 512/512 kbit/s Internet Anbindung am zentralen Standort	unlimitiert
2048/2048 kbit/s inkl. 1024/1024 kbit/s Internet Anbindung am zentralen Standort	unlimitiert

Die Realisierung von Business Net (Übertragungstechnologie SDSL) ist nur über eine eigens von der Telekom Austria dafür neu herzustellende Leitungsführung (unter sinngemäßer Zugrundelegung der Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmungen Sprachtelefoniedienst – Fernsprechanchluss der Telekom Austria) möglich, über die jedoch keine Sprachtelefonie genutzt werden kann. Auf einer bestehenden Teilnehmeranschlussleitung kann kein SDSL-Zugangsservice hergestellt werden.

Bei Business Net (Übertragungstechnologie SDSL) begründet der Kunde gleichzeitig auch ein Vertragsverhältnis mit der Telekom Austria betreffend SDSL Zugangsleistung (auf Basis der AGB Online-SDSL samt dazugehöriger EB und LB der Telekom Austria, in der jeweils gültigen Fassung).

## 1.2 Übertragungstechnologie ADSL

Folgende ADSL Produktausprägungen von Business Net stehen dem Kunden für seine/n Standort/e dabei zur Auswahl:

Bandbreitenprofil (Down/Upstream-Geschwindigkeit von max. bis zu)	inkludiertes Datentransfervolumen pro Kalendermonat
1024/128 kbit/s	unlimitiert
2048/384 kbit/s	unlimitiert

Die Realisierung von Business Net 1024/128 kbit/s oder 2048/384 kbit/s auf Basis ADSL ist sowohl über einen bestehenden herkömmlichen Telefonanschluss (POTS) als auch über einen bestehenden ISDN Basisanschluss der Telekom Austria möglich, wobei der Kunde von Business Net gleichzeitig auch Vertragspartner der jeweiligen Telefonanschlüsse sein muss. Der Kunde verpflichtet sich, dafür zu sorgen, dass der jeweilige Telefonanschluss während der Laufzeit des Vertragsverhältnisses bezüglich des jeweiligen Business Net Standorts, als Grundlage für die von der Telekom Austria vertragsgegenständliche Leistungserbringung, auch zur Verfügung steht.

Sprachtelefonie kann genutzt werden. Es kann grundsätzlich jede Tarifooption für Sprachtelefonie der Telekom Austria in Anspruch genommen werden. Im monatlichen Entgelt von Business Net ist kein Grundentgelt sowie kein Verbindungsentgelt für die Sprachtelefonie enthalten. Es gelten die AGB, LB und EB der jeweils gewählten Tarifooption der Telekom Austria.

Bei Business Net (Übertragungstechnologie ADSL) begründet der Kunde gleichzeitig auch ein Vertragsverhältnis mit der Telekom Austria betreffend ADSL Zugangsleistung (auf Basis der AGB Online-ADSL samt dazugehöriger EB und LB der Telekom Austria, in der jeweils gültigen Fassung).

Business Net kann erst nach einer positiven Prüfung der technischen Machbarkeit realisiert werden.

## **2. Standardleistungen**

### **2.1 Überblick der Leistungen**

Business Net umfasst, soweit nichts anderes ausdrücklich bestimmt ist, folgende Dienstleistungen:

- Einrichtung und Nutzung der Vernetzung der Firmenstandorte (Business Net Standorte)
- Einrichtung und Nutzung der internationalen Connectivity von Telekom Austria sowie der damit verbundenen Konfigurationen vom zentralen Standort des Kunden.
- Firewall
- Eigene Support Hotline
- Standardrouter
- Routerkonfiguration und fixe IP-Adresse des zentralen Standortes des Kunden.
- Onlinestatistik
- SLA (Service Level Agreement)

### **2.2 Vernetzung der Firmenstandorte**

Mit Business Net kann eine Vernetzung von bis zu 16 Firmenstandorten des Kunden erfolgen. Ein Standort wird als zentraler Standort definiert. Für den zentralen Standort gibt es zwei unterschiedliche Produktausprägungen (SDSL), für die weiteren Standorte gibt es vier verschiedene Produktausprägungen (ADSL oder SDSL). Leistungen pro Standort: Einrichtung und Einbindung in das Firmennetz

### **2.3 Internationale Connectivity**

Der zentrale Standort enthält zusätzlich zur Vernetzung der Firmenstandorte die Einrichtung und Nutzung der internationalen Connectivity von Telekom Austria sowie der damit verbundenen Konfigurationen.

### **2.4 Firewall**

Der Router am zentralen Standort enthält eine Firewall, welche dem Kunden einen erhöhten Schutz vor Angriffen aus dem Internet bieten soll. Der Kunde hat Zugang ins Internet (kann entsprechend beschränkt werden), in der entgegen gesetzten Richtung

(aus dem Internet) ist der Zugriff auf das lokale Netzwerk gesperrt. Um einen raschen Support im Fehlerfall oder bei Änderungswünschen der Konfiguration durch den Kunden gewährleisten zu können, richtet sich die Telekom Austria einen gesicherten SSH-Zugang ein (Port 22), über den nur definierte Rechner (Support-Team) der Telekom Austria Zugang haben.

## **2.5 Support Hotline**

Der Kunde hat über eine eigene Support Hotline die Möglichkeit, Beeinträchtigungen des von der Telekom Austria im Rahmen des Produktes Business Net zur Verfügung gestellten Dienste, zu melden.

### **Servicezeiten**

Annahme der Störung	Mo - So 0:00-24:00
Technische Hotline:	0800 501 511
Hotline für allg. Fragen zu Business Net:	0800 100 800

## **2.6 Standardrouter**

Bei Business Net ist standardmäßig die zur Verfügungsstellung eines Routers inkl. dessen Installation und Wartung beinhaltet. Der Router bleibt im Eigentum der Telekom Austria und wird mit einer Standardkonfiguration dem Kunden als Bestandteil der vereinbarten Dienstleistungen zur Verfügung gestellt.

## **2.7 Routerkonfiguration und fixe IP-Adresse**

Der Kundenrouter wird konfiguriert. Dem zentralen Standort wird standardmäßig eine offizielle IP-Adresse zugewiesen.

## **2.8 SLA (Service Level Agreement)**

Folgende Qualitätsstandards werden garantiert:

Die Telekom Austria garantiert eine mittlere Verfügbarkeit der Systeme, Einwahl, Authentifizierung und Routing von 98,5% pro Jahr in der Zeit von 0:00 bis 24:00 Uhr.

Das Firmennetzwerk und der Internetzugang ist für den Kunden grundsätzlich entsprechend dem o.a. Prozentwert verfügbar, ausgenommen während notwendiger Wartungszeiten und soweit die Auslastung, Verkehrslage bzw. der Betriebszustand der für den Zugang zum Internet oder zu Diensten des Bereitstellers bzw. der Abwicklung des Dienstes in Anspruch genommenen nationalen oder internationalen Telekommunikationseinrichtungen und -netze es zulassen. Die Nutzungsmöglichkeit und Verfügbarkeit der angeschlossenen bzw. über den Bereitsteller zugänglichen Datenbanken oder Dienste von Anbietern richtet sich nach den von den Betreibern bzw. Anbietern dieser Dienste gestellten Bedingungen der Inanspruchnahme und Betriebszeiten. Die Inanspruchnahme solcher Datenbanken oder Dienste kann den Abschluss einer gesonderten Vereinbarung zwischen dem Kunden und dem Anbieter erfordern.

Es wird ein Wartungsfenster jeden Donnerstag von 21:00 bis Freitag 6:00 Uhr vereinbart. Unterbrechungen und/oder Einschränkungen der Nutzungsmöglichkeiten innerhalb dieses Zeitraums werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

Die Verfügbarkeit wird als Prozentwert (von Hundert) dargestellt, der angibt, zu welchem Anteil der Gesamtbetriebszeit die jeweilige Leistung minimal verfügbar ist. Der Wert wird jährlich ermittelt. Beginnt oder endet das Vertragsverhältnis innerhalb eines Jahres so erfolgt eine entsprechend anteilige Berechnung. Wird auf Kundenwunsch eine Änderung durchgeführt, beginnt der Beobachtungszeitraum neu zu laufen. Eine Aufsummierung verschiedener Beobachtungszeiträume ist nicht zulässig.

Notsituationen und höhere Gewalt, dazu zählen insbesondere außergewöhnliche Wetterverhältnisse und Naturereignisse, Lawinen, Vermurungen, Überschwemmungen, Blitzschlag oder Feuer, Streiks oder Aussperrungen, Krieg, militärische Operationen, Terror oder öffentlicher Aufruhr, sowie Verzögerungen bei der Entstörung die durch den Kunden verursacht werden, werden in der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

Wartungs- und Entstörungsleistungen von Telekom Austria werden in Rechnung gestellt, sofern sich herausstellt, dass der Fehler nicht in dem von Telekom Austria zur Verfügung gestellten Übertragungsweg aufgetreten ist oder durch unsachgemäßes Arbeiten des Kunden verursacht wurden.

Die **Annahme der Störungsmeldung** erfolgt durch die im Punkt 2.5 angegebene Support Hotline der Telekom Austria täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr.

**Verfügbarkeit der Servicetechniker:**

an Werktagen (ausgenommen 24.12. und 31.12.): Mo - Fr 8:00-17:00

Zeiten außerhalb der Verfügbarkeit des Servicetechnikers unterbrechen die angeführte Reaktionszeit sowie die Störungsdauer.

**Reaktionszeit: nächster Werktag (maximal)**

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden 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.

**Störungsdauer: nächster Werktag (maximal)**

Als Störungsdauer 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 die Telekom Austria verursacht werden, werden in der Störungsdauer nicht berücksichtigt und gelten als Fremdverzögerung.

Als störungsrelevante Ereignisse können nur solche herangezogen werden, die in Form einer Störungsmeldung des Kunden an die Telekom Austria gemeldet werden und die zu einer Störungsbehebung durch die Telekom Austria geführt haben.

Die Verfügbarkeit wird nach folgender Berechnung gemessen und auf zwei (2) Kommastellen genau aufgerundet:

$$\text{Verfügbarkeit [\%]} = \frac{(\text{Beobachtungszeitraum} - \text{nichtverfügbare Zeit}) \times 100}{\text{Beobachtungszeitraum}}$$

Die Verfügbarkeit ist das in Prozent ausgedrückte Verhältnis zwischen der Zeit, in der eine vereinbarte Leistung vertragskonform nutzbar war, und dem Beobachtungszeitraum. Die Nichtverfügbare Zeit ist die Summe aller von Telekom Austria verschuldeter Ausfallszeiten im definierten Beobachtungszeitraum. Bei der Ermittlung der nichtverfügbaren Zeit werden somit z.B. Fremdverzögerungen, Hemmzeiten und Wartungszeiten nicht berücksichtigt. Der Beobachtungszeitraum ist der kalendarische Zeitraum, in dem die Verfügbarkeit gemessen wird.

Sollten insbesondere aus Gründen eines Stromausfalls, durch Wartungsarbeiten, durch defekte kundeneigene Einrichtungen oder durch Dritte verursachte Fehler oder Unterbrechungen entstehen, werden diese nicht in die Berechnungen der mittleren Verfügbarkeit miteinbezogen und es können keine Ansprüche gegen Telekom Austria aus diesem Grund geltend gemacht werden.

### **3. Änderungen/Beendigungen betreffend Business Net Standorte**

Bei Umstieg auf eine andere Bandbreite (technische Realisierbarkeit vorausgesetzt) wird ein einmaliges Umstellungsentgelt verrechnet. Dieses Umstellungsentgelt ist davon abhängig, von welcher Bandbreite auf welche andere Produktausprägung umgestiegen wird. Entgelte auf Anfrage. Im Falle einer Änderung der Zugangsart (ADSL/SDSL) eines Business Net Standorts kommen die jeweiligen Herstellungsentgelte zur Verrechnung.

Für einen Business Net Standort gelten die jeweils dafür vereinbarten Bestimmungen. Klargestellt wird, dass eine Beendigung des Vertragsverhältnisses bezüglich eines Business Net Standorts (ausgenommen bei Beendigung des Vertragsverhältnisses bezüglich des zentralen Standorts) die Geltung sämtlicher anderer, mit dem Kunden im Rahmen von Business Net (Zuordnung zum konkreten Firmennetzwerk ergibt sich aus einer von Telekom Austria dazu vergebenen ID) getroffenen Vereinbarungen für andere Business Net Standorte unberührt lässt.

Erklärt der Kunde vor Ablauf einer, für ein Business Net Standort gegebenenfalls noch bestehenden Mindestvertragsdauer, aus nicht von Telekom Austria zu vertretenden Gründen, Business Net an diesem Standort nicht mehr beziehen zu wollen, so wird Telekom Austria einer vorzeitigen Vertragsbeendigung in Bezug auf diesen Standort zustimmen, wenn der Kunde eine Abschlagszahlung (Restentgelte) in der Höhe von 80 % der bis zum Ablauf der Mindestvertragsdauer noch zu entrichtenden Entgelte für diesen Standort leistet. Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses - aus nicht von Telekom Austria zu vertretenden Gründen - hinsichtlich des zentralen Standorts durch den Kunden, enden diesfalls auch sämtliche Verträge bezüglich der anderen (unter dieser ID) laufenden Business Net Standorte und sind bei gegebenenfalls noch bestehender Mindestvertragsdauer für den zentralen Standort und/oder für andere Business Net Standorte die oben angeführten Abschlagszahlungen (Restentgelte) zu leisten.