

## **Leistungsbeschreibung für Business Access Pro (LB Business Access Pro)**

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 31. Dezember 2008 für neue Bestellungen. Die auf Grundlage bisheriger veröffentlichter LB Business Access Pro abgeschlossenen Verträge bleiben unverändert aufrecht.

Die Telekom Austria erbringt im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten Business Access Pro 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 Access Pro handelt es sich um eine IP-basierende Datenkommunikationslösung. Die auf IP basierende Infrastruktur von Telekom Austria ermöglicht die Verwendung verschiedener - auf die unterschiedlichen Kundenbedürfnisse zugeschnittenen - Transportmedien zur Anbindung an das Internet. Die IP Infrastruktur von Telekom Austria kann von Kunden auch als "Access Network" für ihre Dienste genutzt werden. Es verbindet z.B. Unternehmensstandorte oder Internetendkunden mit einem Telekom Austria Access Node (POP) (POP=Point of Presence) und führt sie von dort über das IP Backbonenetz der Telekom Austria an weitere Unternehmensstandorte heran. Um einen raschen Support im Fehlerfall oder bei Änderungswünschen der Konfiguration durch den Kunden gewährleisten zu können, richtet sich die Telekom Austria einen Remote-Zugang ein, über den nur definierte Rechner (Support-Team) der Telekom Austria Zugang haben.

**Hinweis:** Da dem Kunden in seine standardisierte Mailbox ([aon.kundennummer@aon.at](mailto:aon.kundennummer@aon.at)), vonseiten der Telekom Austria u.a. rechtlich bedeutsame Erklärungen oder sonstige Informationen übermittelt werden können (siehe § 18 Abs. 4 AGB Business Access), ist es daher im eigenen Interesse des Kunden gelegen, diese Mailbox einzurichten und auch entsprechend abzufragen.

Für Kunden, die Unternehmer iS des § 1 KSchG sind, verlängert sich nach Ablauf der vereinbarten Mindestvertragsdauer (Mindestbindung) die Vertragsbindung automatisch jeweils immer wieder um weitere 12 Monate (Verlängerungsbindung), sofern das Vertragsverhältnis vom Kunden nicht unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten mit Wirksamkeit zum Ablauf der jeweiligen Bindung (Mindestbindung, Verlängerungsbindung) ordentlich gekündigt wird. Im Falle einer - aus nicht von der Telekom Austria zu vertretenden Gründen - erfolgenden Vertragsbeendigung durch den Kunden vor Ablauf der Mindestvertragsdauer oder Verlängerungsbindung ist vom Kunden ein Restentgelt (gemäß § 39 AGB Business Access) zu bezahlen.

## 1. Zugangsarten Business Access Pro

Im Rahmen von Business Access Pro stellt die Telekom Austria auf Basis der Übertragungstechnologien ADSL oder SDSL eine Anbindung an das Internet zur Verfügung.

Business Access Pro ermöglicht den gleichzeitigen Internetzugang von mehreren Nutzern auf der Teilnehmeranschlussleitung. Die gleichzeitigen Nutzer teilen sich die Bandbreite. Übergabeschnittstelle ist ein Ethernet-Interface auf einem Standardrouter. Optional kann über das Feature Router (siehe Add On's) anstatt des Standardrouters ein höherwertiger Router gewählt werden. Die Zugangsdaten werden dem Kunden nicht mitgeteilt, die Authentifizierung erfolgt automatisch durch den Router. Gemäß den Entgeltbestimmungen Business Access Pro wird ein einmaliges Herstellungsentgelt samt einem monatlich anfallenden Zugangsentgelt fällig.

Folgende Produktausprägungen von Business Access Pro stehen dem Kunden dabei zur Auswahl:

Übertragungs- technologie: <b>ADSL</b>	Bandbreitenprofil (Down/Upstreamgeschwindigkeit von max. bis zu)	Übertragungs- technologie: <b>SDSL</b>	Bandbreitenprofil (Down/Upstreamgeschwindigkeit von max. bis zu)
	4096/512 kbit/s <sup>1</sup>		2048/2048 kbit/s <sup>2</sup>
	6144/512 kbit/s		4096/4096 kbit/s
	8192/768 kbit/s		8192/8192 kbit/s
	16384/1024 kbit/s <sup>3</sup>		12288/12288 kbit/s
			16384/16384 kbit/s

Business Access Pro beinhaltet ein unlimitiertes Datentransfervolumen und wird nach der gewählten Bandbreite entsprechend den Entgeltbestimmungen Business Access Pro abgerechnet.

### 1.1. Business Access Pro (Übertragungstechnologie ADSL)

Die Realisierung von Business Access Pro (Übertragungstechnologie ADSL) ist sowohl über einen bestehenden herkömmlichen Telefonanschluss (POTS) als auch über einen bestehenden ISDN Basisanschluss der Telekom Austria möglich.

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

<sup>1</sup> Sofern aus technischen/betrieblichen Gründen erforderlich, kann die Downstreamgeschwindigkeit auch lediglich max. bis zu 1024 kbit/s und die Upstreamgeschwindigkeit auch lediglich max. bis zu 256 kbit/s betragen

<sup>2</sup> Sofern aus technischen/betrieblichen Gründen erforderlich, kann die Downstreamgeschwindigkeit und Upstreamgeschwindigkeit auch lediglich max. bis zu 512 kbit/s betragen

<sup>3</sup> Sofern aus technischen/betrieblichen Gründen erforderlich, kann die Downstreamgeschwindigkeit auch lediglich max. bis zu 10240 kbit/s und die Upstreamgeschwindigkeit auch lediglich max. bis zu 768 kbit/s betragen

Bei Business Access Pro (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 Access Pro (Übertragungstechnologie ADSL) kann erst nach einer positiven Prüfung der technischen Machbarkeit realisiert werden.

## **1.2 Business Access Pro (Übertragungstechnologie SDSL)**

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

Der durchschnittliche UDP-Traffic darf nicht mehr als 15% der Accessbandbreite überschreiten. UDP-Traffic wird im Gegensatz zu TCP-Traffic vorwiegend beim Streaming generiert. Sollte das Limit mehrere Male überschritten werden und/oder aufgrund des UDP-Traffics Beeinträchtigungen in der Netzperformance im IP-Backbone der Telekom Austria entstehen, so behält sich die Telekom Austria eine vorübergehende Sperre des Zuganges vor. Sollte eine nachhaltige Überschreitung der Grenzwerte im Sinne vorstehender Definitionen gegeben sein, ist die Telekom Austria berechtigt, nach schriftlicher Information an den Kunden, das Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen.

Bei Business Access Pro (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).

Business Access Pro (Übertragungstechnologie SDSL) kann erst nach einer positiven Prüfung der technischen Machbarkeit realisiert werden.

## **2 Standardleistungen**

### **2.1 Überblick der Leistungen**

Business Access Pro umfasst, unabhängig von der gewählten Zugangsart und des gewählten Tarifmodells - soweit nichts anderes ausdrücklich bestimmt ist - folgende Dienstleistungen:

- Einrichtung und Nutzung der internationalen Connectivity von Telekom Austria sowie der damit verbundenen Konfigurationen
- Eigene Support Hotline für Business Access Pro Kunden
- Second Level Domain
- Business Webpace
- Mailadressen am Telekom Austria Business Mailserver

- Mailqueueing (bei Nutzung eines eigenen Mailservers, keine Mailadressen am Telekom Austria Mailserver möglich)
- Standardrouter
- Routerkonfigurationsmöglichkeiten
- Fixe IP-Adressen
- Onlinestatistik
- SLA (Service Level Agreement)

## 2.2 Internationale Connectivity

Im Packet Business Access Pro ist die Einrichtung und Nutzung der internationalen Connectivity von Telekom Austria sowie der damit verbundenen Konfigurationen enthalten.

## 2.3 Business Support Hotline

Der Kunde hat über eine eigene, für Business Kunden kostenlose Supporthotline die Möglichkeit, Beeinträchtigung des von der Telekom Austria im Rahmen des Produktes Business Access Pro zur Verfügung gestellten Dienste, zu melden.

Servicezeiten Business:

Annahme der Störung Mo-So 0:00-24:00 Uhr

Technische Hotline: 0800 220 240

Hotline für allg. Fragen zu Business Access Pro: 0800 100 800

## 2.4 Domain

Jeder Account beinhaltet standardmäßig eine Second Level Domain. Der Kunde kann entsprechend der Verfügbarkeit der Domain zwischen folgenden Endungen wählen:

.at	.co.at	.or.at	.de	.com	.net
.org	.biz	.info	.eu		

In diesem Zusammenhang werden folgende Leistungen erbracht:

- Registrierung einer Domain
- Administrierung einer Domain
- Verwaltung aller Einträge am Nameserver der Telekom Austria
- Übernahme einer Domain von einem anderen ISP
- Technischer Ansprechpartner
- Billing Kontakt

Der Kunde wird als Besitzer des Domainnamens und der angegebene administrative Ansprechpartner als Administrator (Admin-C) gemeldet.

## 2.5 Webpace

Business Access Pro beinhaltet 100 MB Linux Webpace oder wahlweise 100 MB Windows Webpace (gemäß LB Business E-Mail und Business Webpace).

## 2.6 Mailadressen am Telekom Austria Business Mailserver

Im Paket Business Access Pro sind 50 E-Mailboxen (gemäß LB Business E-Mail und Business Webspace) enthalten.

## 2.7 Mailqueueing

Am Telekom Austria Mailserver werden die ankommenden E-Mails bei "offline"-Betrieb des kundeneigenen Mailservers bis zu einem Ausmaß von bis zu 2500 MB zwischengespeichert. Der maximale Zeitraum für die Zwischenspeicherung beträgt 2 Wochen, anschließend werden die zwischengespeicherten E-Mails gelöscht. Bei der Nutzung des Features Mailqueueing werden keine Mailadressen am Telekom Austria Business Mailserver zur Verfügung gestellt.

## 2.8 Standardrouter

Standardmäßig ist 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 auf die Dauer des Vertragsverhältnisses zur Verfügung gestellt. Der Kunde hat die Wahlmöglichkeit zwischen den Routerkonfigurationsarten gem. Punkt 2.9. Erfolgt keine Angabe, wird Routing konfiguriert.

## Wireless LAN

Der Kunde hat bei Business Access Pro (Übertragungstechnologie ADSL) die Möglichkeit einen Router inkl. einer WLAN Base Station auszuwählen. Bei Neubestellung von Business Access Pro und gleichzeitiger Angabe der gewünschten zusätzlichen Nutzung der Wireless LAN Funktionalität fallen keine zusätzlichen Entgelte an. Bei nachträglicher Bestellung der Wireless LAN Funktionalität (Installation eines Routers inkl. einer Wireless LAN Funktionalität) fallen einmalige Entgelte an.

WLAN (=Wireless Lokal Area Network) ist ein lokales Netz, welches ohne Kabelverbindung zwischen Router und Endgerät(e) arbeitet. Die Funkreichweite, die Übertragungsgeschwindigkeit bzw. die Datenübertragungskapazität zwischen Router und Endgerät(e) ist von der Entfernung, von der Standortwahl, von den baulichen Gegebenheiten, von anderen Störfaktoren (z.B. Funkschatten) und sonstigen Umständen und Einflüssen abhängig. Feldtests mit dem Wireless-Equipment ergaben Reichweiten von bis zu 30 Metern; aufgrund der starken Umfeldabhängigkeit bei Funkübertragungen kann allerdings kein Richtwert angegeben werden. Etwaige Funktionsstörungen (z.B. Funkaussetzer) sind bei der Anbindung über ein WLAN demnach nicht vermeidbar.

**Hinweis:** Aufgrund der nicht vermeidbaren Funkaussetzer (Verbindungsabbrüchen) können vermehrte Kosten insbesondere beim Abruf bzw. bei der Abfrage entgeltpflichtiger WebSites oder Internetdienste entstehen. Der Kunde nimmt ausdrücklich zur Kenntnis, dass die Nutzung des Internet und die Übermittlung von Daten, insbesondere über eine WLAN Verbindung - trotz angebotener Verschlüsselung (standardmässig WPA-PSK [=Wi-Fi Protected Access – Pre Shared Key]) - mit etwaigen Gefahren und Sicherheitsrisiken verbunden ist. Für unberechtigte Zugriffe auf Informationen, die über WLAN übertragen werden, kann - außer bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit seitens der Telekom Austria - keine Haftung übernommen werden.

## **2.9 Routerkonfigurationsmöglichkeiten und fixe IP-Adresse**

Der Kunde hat die Wahlmöglichkeit zwischen einer Standardkonfiguration Routing, Basic Secure oder einer dritten alternativen Konfiguration mittels Advanced Secure

Dem Kunden wird standardmässig ein 4er Subnet (1 Netzwerkadresse, 1 Broadcastadresse und 2 frei einsetzbare Adressen [eine davon wird für den Kundenrouter benötigt]) offizieller IP-Adressen zugewiesen. Sollte der Kunde weitere IP-Adressen benötigen, so kann er diese unter Angabe von Gründen bei RIPE mit Unterstützung der Telekom Austria beantragen.

### **Routing (Standardkonfiguration):**

Bei Routing besteht für den Kunden die Möglichkeit direkt auf die einzelnen Server aus dem Internet zugreifen zu können. Der beim Kunden installierte Router bekommt LAN-seitig in der Regel ein 4er Subnet offizieller fixer IP-Adressen zugewiesen. Von diesem Subnet wird eine IP-Adresse für das LAN-Interface am Router verwendet und eine IP-Adresse kann der Kunde beliebig verwenden z.B. für eine Firewall, einen Proxyserver oder seinen Mailserver. Es wird kein NAT oder PAT am Router konfiguriert.

### **Basic Secure (optional wählbar anstatt der Standardkonfiguration):**

Mit der Funktion dynamisches PAT (Port Address Translation) auf dem Kunden-Router werden die privaten IP-Adressen des LAN bei aktivem Verbindungsaufbau auf eine fixe offizielle IP-Adresse gemapped. Damit ist sichergestellt, dass die PC's des Kunden nicht aus dem Internet erreicht werden können (Zugriffschutz aus dem Internet), da sie aus dem Internet nicht adressierbar sind. Einschränkung: Es können keine Server die aus dem Internet erreichbar sein sollen (Web, Mail,...) im LAN betrieben werden. Durch PAT (Port Address Translation) kann es bei TCP/UDP Protokollen zu Beeinträchtigungen bzw. nicht Verwendbarkeit dieser Anwendungen kommen: z.B.: PASV FTP (Passive File Transfer Protocol), IRC (Internet Relay Chat), RAUDIO(PNA), RTSP (Real Time Stream Control Protocol)

### **Advanced Secure (optional wählbar anstatt der Standardkonfiguration bei den Übertragungstechnologien ADSL [bei Bandbreitenprofilen von max. bis zu 6144/512] und SDSL):**

Eine Firewall soll dem Kunden vor Angriffen aus dem Internet einen erhöhten Schutz bieten. Der Kunde hat Zugang ins Internet (kann entsprechend beschränkt werden), in der entgegengesetzten Richtung (aus dem Internet) ist der Zugriff auf das lokale Netzwerk gesperrt. Es besteht die Möglichkeit, auf Kundenwunsch Ports zu öffnen, über welche dann auch aus dem Internet auf entsprechende Server zugegriffen werden kann. 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.

Advanced Secure (IOS-Softwarefirewalling)

Da Advanced Secure auf dem Router betrieben werden kann ist keine eigene Hardware dafür nötig. Im Feature Advanced Secure ist das entsprechend erforderliche Endgerät (Router) inkl. Software inkludiert. Bei Advanced Secure (keine DMZ möglich) besteht die Sicherheit durch das „NAT-en“ (Network Address Translation) und „PAT-en“ (Port Address Translation) der Firewall. Die lokalen Workstations sind nicht aus dem Internet erreichbar (private IP-Adressen), können aber mittels PAT auf das Internet zugreifen. Einzelne Server (z.B.: Mail oder Web) erhalten ebenfalls eine private IP Adresse, die für die Erreichbarkeit aus dem Internet aber auf eine offizielle IP-Adresse gemapped wird. Damit sind die Workstations vor Zugriffen aus dem Internet geschützt und der Betrieb von kundeneigenen Servern möglich. Über das Firewall-Feature des Routers kann zusätzlich der Zugriff aus dem Internet z.B.: nur für dezidierte Quell-IP-Adressen gestattet werden und stehen Funktionen wie Packetfiltering, Erkennen von Synch- Attacken usw. zur Verfügung.

Advanced Secure setzt eine positive Prüfung der technischen Machbarkeit (im Zuge der Herstellung) voraus.

Folgende Features sind bei Advanced Secure nicht enthalten:

- IP-Sec
- VPN (Virtual Privat Network)
- Verschlüsselungen wie z.B.: 3DES Data Encryption Standard  
(DES ist die 56bit Verschlüsselung, 3 DES ist 3x56bit=168bit Verschlüsselung)
- DMZ (Demilitarisierte Zone)

Advanced Secure wird im Zuge der Herstellung einmalig konfiguriert. Allfällige Konfigurationsänderungen können gegen gesondertes Entgelt durchgeführt werden.

## **2.10 VPN Zugang**

Der Kunde hat bei Business Access Pro (Konfigurationsart Basic Secure bzw. Advanced Secure vorausgesetzt) die Möglichkeit einen Router inkl. eines VPN Zugang auszuwählen. Bei Neubestellung von Business Access Pro und gleichzeitiger Angabe der gewünschten zusätzlichen Nutzung der VPN Zugang Funktionalität fallen keine zusätzlichen Entgelte an. Bei nachträglicher Bestellung der VPN Zugang Funktionalität (Installation eines Routers inkl. einer VPN Zugang Funktionalität) fallen einmalige Entgelte an.

VPN Zugang ermöglicht einen mittels Verschlüsselung erfolgenden sichereren Datenaustausch zwischen dem Lan Interface des Business Access Pro und bis zu 5 im Internet befindlichen Endgerät (PC/Laptop). Mit dem von der Telekom Austria zum Download zur Verfügung gestellten und vom Benutzer auf sein Endgerät (PC/Laptop) selbst zu installierenden Softwareclient und den Zugangsdaten, ist es dem Benutzer möglich, vom Internet eine verschlüsselte Verbindung in das Lan dieses Business Access Pro Kunden aufzubauen.

Systemvoraussetzungen:

Betriebssysteme: Windows 98, Windows ME, Windows NT 4.0 (Service Pack 6), Windows 2000, Windows XP, Windows Vista, Mac OS X (Version 10.2.0 oder später), 32 oder 64 bit Solaris kernel OS (Version 2.6 oder später), RedHat (Version 6.2), Linux.

Hardwarevoraussetzungen: Mindestens 50 MB freier Festplattenspeicher, 32 MB RAM (64 bzw. 128 MB empfohlen).

Wichtiger Hinweis: Der Internetzugang ist nicht Leistungsbestandteil von VPN Zugang, jedoch Voraussetzung für die Nutzung. Bei einigen Internetanbietern kann es aufgrund technischer Einschränkungen (z.B. Portfiltering) zu Problemen beim Aufbau des VPN Tunnels kommen.

## **2.11 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 Vierteljahr (Quartal) in der Zeit von 0:00 bis 24:00 Uhr.

Der Internetzugang ist für den Kunden grundsätzlich entsprechend den o.a. Prozentwerten 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 Mittwoch von 1:00 bis 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 vierteljährlich (zum 31.03, 30.06, 30.09 bzw. 31.12) ermittelt. Beginnt oder endet das Vertragsverhältnis innerhalb eines Quartals so erfolgt eine entsprechend anteilige Berechnung. Wird auf Kundenwunsch eine Änderung (Bestellung/Beendigung Backup als Add On´s) 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 2.3 angegebene Business 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-Sa 7:00-19:00 Uhr

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

Service-Level	Zeitraum	Dauer
Business	Reaktionszeit	max. 2 Stunde <sup>*1</sup>
	Störungsdauer	max. 8 Stunden
		Ø 4 Stunden

<sup>\*1</sup> max. Zeitraum bis zum Beginn der operativen Störungsbehebung

#### Reaktionszeit

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

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. Zur Berechnung der Verfügbarkeit und Wiederherstellungszeit werden nur Leistungen, die Telekom Austria erbringt, herangezogen. Sollte beispielsweise aus Gründen eines Stromausfalles oder durch defekte kundeneigene Einrichtungen Fehler oder Unterbrechungen entstehen, werden diese nicht in die Berechnungen miteinbezogen und somit können keine Ansprüche gegen Telekom Austria aus diesem Grund geltend gemacht werden.

Die jeweiligen Verfügbarkeiten errechnen sich wie folgt:

$$\text{Serviceverfügbarkeit} = \frac{(\text{Beobachtungszeitraum in h}^1 - \sum \text{rel. Störungsdauer im Beobachtungszeitraum in h}^2)}{\text{Beobachtungszeitraum in h}} \cdot 100$$

<sup>1</sup> ... Beobachtungszeitraum entspricht 3 Monate (1 Quartal): Beispiel Jänner 2007 – März 2007 = (31 Tage im Jänner + 28 Tage im Februar + 31 Tage im März) \* 24 = 2160 Stunden

<sup>2</sup> ... Störungsdauer im Beobachtungszeitraum für die Serviceverfügbarkeit =  $\Sigma$  aller gemeldeten Störungen im definierten Beobachtungszeitraum lt. Ticketingsystem - Störungen die auf die Ursache zurückzuführen sind, die von der Verfügbarkeitsberechnung ausgeschlossen sind)

Die Verfügbarkeit wird auf 2 Komma stellen genau dargestellt und kaufmännisch gerundet.

### 3 Add On's

Bei Inanspruchnahme von Add On's werden verschiedene zusätzliche Dienstleistungen (gegen zusätzliches Entgelt gemäß den maßgeblichen Entgeltbestimmungen) zum Standardpaket entsprechend den folgenden Bestimmung angeboten.

#### 3.1 Router

Anstelle des in der Zugangsart standardmäßig inkludiertem Routers kann der Kunde optional einen höherwertigen Router aus den jeweiligen aktuellen Angeboten (auf Anfrage) der Telekom Austria wählen.

#### 3.2 Zusätzliche WLAN AP

Mit Zusätzlichen WLAN AP (Wireless LAN Access Points) kann der Empfangsbereich des bei Business Access Pro inkludierten Wireless LAN der Base Station erweitert werden. Für jeden zusätzlichen WLAN AP fallen einmalige und monatliche Entgelte (gemäß EB Business Access Pro) an.

Die Verbindung der einzelnen WLAN AP untereinander kann kabelgebunden (Ethernet) oder per Funk (WDS = Wireless Distribution System) erfolgen. Bei allen mit Funk angebundenen WLAN AP ist eine Datenübertragungsrate im WLAN von maximal bis zu 17 Mbit/s möglich.

Weiters gelten für die zusätzlichen Wireless LAN AP die gleichen Einschränkungen und Hinweise wie bereits im Punkt 2.8 im Abschnitt Wireless LAN angeführt.

#### 3.3 Backup

Im Rahmen von Backup stellt die Telekom Austria dem Business Access Pro Kunden bei Ausfall seiner primären Zugangsart eine Backup Anbindung an das Internet zur Verfügung.

Zugangsart:

Primäre Zugangsart	Backupmöglichkeiten
Business Access Pro	Backup Dial-in 64
	Backup Dial-in 128
	Backup Mobile

Sollte die primäre Internetanbindung (Zugangsart) ausfallen, so wird automatisiert eine Verbindung ins Internet über die vom Kunden gewählte Backup Variante aufgebaut. Dadurch steht dem Kunden, trotz Unterbrechung seiner Primäranbindung eine Internetanbindung zur Verfügung und etwaige Stillstandzeiten werden möglichst gering gehalten.

Der Kunde hat im Backup Fall grundsätzlich keine Änderungen gegenüber der primären Access Anbindung mit der Ausnahme der geringeren Anbindungsgeschwindigkeit (Bandbreite) aufgrund der unterschiedlichen Übertragungstechnologien. Dem Kunden wird im Backup Fall die gleiche IP-Range geroutet, die für die Serverfunktionalität etc. erforderlich ist.

Nachdem die Störung der Primäranbindung behoben ist, wird die Backup Verbindung automatisiert abgebaut und der IP-Traffic wird wieder in gewohnter Form über die primäre Verbindung gesendet. Die Steuerung der beiden Wege sowie deren Verbindungsauf- und -abbau wird vom Router, der im Zuge der Backup Variante als Bestandteil der vereinbarten Dienstleistung zur Verfügung gestellt wird, am Kundenstandort gemanagt.

Für die Backuplösung gelten sinngemäß die Bestimmungen gemäß Punkt 2.11, wobei sich durch die Möglichkeit der Backuplösung die generelle Verfügbarkeit der jeweiligen Internetanbindung um 0,5% erhöht, unabhängig davon ob die Anbindung durch die Primäranbindung und/oder durch die Backuplösung erfolgt.

Eine ordentliche Kündigung des Add On „Back up“ ist für beide Vertragspartner unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist jeweils zum Quartalsende (31.03, 30.06, 30.09 bzw. 31.12) möglich.

VPN Zugang kann nicht in Kombination mit Backup genutzt werden.

### **3.3.1 Backup Dial-in**

#### **3.3.1.1 Backup Dial-in 64**

Dial-in 64 beinhaltet die Einwahl auf den HW 194 über einen kundenseitig bereits bestehenden ISDN-BA Anschluss der Telekom Austria (nicht über einen herkömmlichen Telefonanschluss (POTS) möglich). Als Bandbreite steht im Backup Fall eine Up- und Downstreamgeschwindigkeit von jeweils maximal bis zu 64 kbit/s auf der Teilnehmeranschlussleitung zur Verfügung (1 B-Kanal). Der Verbindungsaufbau beim Kunden erfolgt automatisch, nach Ausfall der primären Anbindung und bleibt solange aufrecht, bis die Störung der primären Anbindung behoben ist.

Sprachtelefonie kann genutzt werden. Es kann grundsätzlich jede Tarifoption für Sprachtelefonie der Telekom Austria in Anspruch genommen werden. Im monatlichen Entgelt für den Dienst Backup Dial-in ist kein Grundentgelt sowie kein Verbindungsentgelt für die Sprachtelefonie enthalten. Es gelten die AGB, LB und EB der jeweils gewählten Tarifoption der Telekom Austria.

Der ISDN muss Point to Multipoint konfiguriert sein, wenn der Router direkt an die NT (Network Termination) des ISDN Anschlusses angeschaltet wird. Bei Anschaltung des Routers auf ein Port einer Nebenstellenanlage ist eine interne S0-Bus Schnittstelle mit Unterstützung von EDSS1 (ISDN-Protokoll) für die Konfiguration des Routers auf der Nebenstellenanlage erforderlich. Zur Nutzung des Dienstes Backup Dial-in ist weiters mindestens ein unbelegter B-Kanal des ISDN-Anschlusses erforderlich. Der zweite B-Kanal kann für weitere ISDN-Dienste (z.B. Sprachtelefonie) verwendet werden. Wenn die Backup Lösung nicht genutzt wird, können beide B-Kanäle für ISDN-Dienste verwendet werden. Bei Betrieb einer Nebenstellenanlage am gleichen ISDN-Anschluss ist zudem zu be-

achten, dass das ISDN-Zusatzfeature „Entgeltanzeige“ (AOC) aktiviert sein muss, da verschiedene Nebenstellenanlagen ansonsten den gewünschten Verbindungsabbau nicht ordnungsgemäß durchführen können.

Unter dieser Voraussetzung können folgende Nebenstellenanlagen und die Zugangsart Backup Dial-in gemeinsam auf einem ISDN-Anschluss betrieben werden:

Typ:	getestet mit (HW/SW):
TENOVIS / Integral 1	Telekom Austria-Edition / KE7302AT
TENOVIS / Integral 3	Telekom Austria -Edition / E06. 106
ALCATEL / 4200	Office / R 4.2
ELMEG / <a href="#">D@vos</a>	<a href="#">D@vos</a> Top / V4.42 Telekom Austria-Edition
ERICSSON / BP 50/250	MFU R1d / Rel. 12_R1E
Aphona / Midistar Flash 2	F2 GS 04 / A03 V02 Rel 4.02.16
Nicht geeignet:	
Typ:	gestestet mit (HW/SW):
TENOVIS / Integral 55	EWU3-01 / E06. 2

### 3.3.1.2 Backup Dial-in 128

Leistungsbeschreibung grundsätzlich wie unter Punkt 3.5.1.1, jedoch mit dem Unterschied, dass dem Kunden durch die Zuschaltung des zweiten ISDN-Kanals (Kanalbündelung) ein Up- und Downloadgeschwindigkeit von maximal bis zu 128kbit/s (2 B-Kanäle) auf einer Teilnehmeranschlussleitung als Bandbreite für die Backupanbindung zur Verfügung steht. Für die Dauer der Nutzung beider B-Kanäle für den Internetzugang ist die Nutzung der Sprachtelefonie nicht möglich. **Hinweis:** Sollte im Backup Fall – beispielsweise aufgrund der Nutzung der Sprachtelefonie durch den Kunden - kein B-Kanal des ISDN-BA Anschluss verfügbar sein, so kann folglich auch keine Backupanbindung aufgebaut werden. Der Ausfall wird in der Berechnung der Verfügbarkeit nicht herangezogen.

### 3.3.2 Backup Mobile<sup>4</sup>

Backup Mobile beinhaltet die zusätzlich notwendige Hardware und eine SIM-Karte. Die SIM-Karte ist in dem bei Backup Mobile zur Verfügung gestellten Router eingebaut und wird dem Kunden zur ausschließlichen Verwendung für Backup Mobile bereitgestellt. Backup Mobile ermöglicht im Backupfall eine Internetanbindung am Kundenstandort des Business Access Pro über Mobilfunk im Netz der mobilkom austria AG (mobilkom austria). Als Bandbreite steht im Backupfall maximal eine **Datenübertragungskapazität von bis zu 7168 kbit/s downstream und von bis zu 1434 kbit/s upstream** zur Verfügung. Die tatsächlich erreichbare Datenübertragungskapazität kann variieren und ist abhängig von den übertragungstechnischen Gegebenheiten vor Ort. Backup Mobile kann erst nach einer positiven Prüfung der technischen Machbarkeit realisiert werden.

Der Verbindungsaufbau beim Kunden erfolgt automatisch, nach Ausfall der primären Anbindung und bleibt solange aufrecht, bis die Störung der primären Anbindung behoben ist.

Die mittlere Verfügbarkeit des gesamten Mobilfunknetzes der mobilkom austria beträgt 95 % im Jahresdurchschnitt, wobei der Versorgungsgrad des Netzes der mobilkom austria

<sup>4</sup> Verfügbar ab 31.01.2009

mindestens 75 % der österreichischen Bevölkerung und die allgemeine Verlustrate innerhalb des Netzes im Mittel über zehn Hauptverkehrsstunden höchstens 5 v.H. beträgt. Der Versorgungsgrad ist überblicksartig auf der Versorgungskarte unter [www.telekom.at](http://www.telekom.at) ausgewiesen. Aufgrund der Dimensionierung des im Aufbau befindlichen Netzes und in Abhängigkeit von den funktechnischen Ausbreitungsbedingungen - z. B. Funkschatten - ergibt sich allerdings, dass eine Verbindung - insbesondere in Gebäuden - beeinträchtigt, unterbrochen oder nicht jederzeit hergestellt werden kann.

### 3.4 TOP Service

Die Annahme der Störungsmeldung erfolgt durch die im Punkt 2.3 angegebene Business Support Hotline der Telekom Austria. Das TOP Service erweitert einerseits die Verfügbarkeit der Servicetechniker und verkürzt die definierte Reaktionszeit und Störungsdauer vom Punkt 2.12.

Die Erweiterung des Supports bezieht sich einerseits auf die Zugangsart (Punkt 1) sowie auf die Services die in den Standardleistungen (Punkt 2) definiert sind. Weiters sind in den erweiterten Support folgende Add On's miteingebunden: Router, sowie Backup werden in den erhöhten Servicezeiten mittels Remotezugriff serviciert.

Verfügbarkeit der Servicetechniker:

Mo-So 0:00-24:00 Uhr

Service-Level	Zeitraum	Dauer
TOP	Reaktionszeit	max. 2 Stunde <sup>*1</sup>
	Störungsdauer	max. 6 Stunden
		Ø 3 Stunden

<sup>\*1</sup> max. Zeitraum bis zum Beginn der operativen Störungsbehebung

Es gelten die Bestimmungen gemäß Punkt 2.11 insoweit durch das Add On „Top Service“ keine von diesen abweichenden oder ergänzenden Regelungen getroffen werden.

Eine ordentliche Kündigung des Add On „Top Service“ ist für beide Vertragspartner unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist jeweils zum Quartalsende (31.03, 30.06, 30.09 bzw. 31.12) möglich.

### 3.5 Mobile Access

Mobile Access bietet dem Kunden die Möglichkeit, für einzelne User sogenannte Mobile Access Accounts (insgesamt maximal 500) anzulegen, sodass der User mittels dem zum Download zur Verfügung gestellten und von ihm auf sein Endgerät (z.B. Laptop) selbst zu installierenden Interface (Software-Client) unter Eingabe seiner entsprechenden Zugangsdaten - vorbehaltlich der Verfügbarkeit und Zugänglichkeit – von weltweit mehr als 60.000 Zugangspunkten (ortsabhängig mit unterschiedlichen Accesstechnologien) ins Internet einsteigen kann.

Im Rahmen von Mobile Access werden folgende Funktionalitäten zur Verfügung gestellt:

**Mobile Access Software Client:** Für die Nutzung steht dem Mobile Access User ein Software-Client zum Download zur Verfügung mit Hilfe dessen, der User nach Auswahl seines Standorts eine Liste der verfügbaren lokalen Verbindungen (wie z.B. Dial-in oder Wi-Fi (WLAN)), über die ein Einstieg ins Internet möglich ist, erhält. Der Client wird seitens Telekom Austria auf <http://kmu.telekom.at> und im Selfcaretool zur Verfügung gestellt und setzt ein vorhandenes Betriebssystem Windows XP oder 2000 bzw. MAC OS X (10.1.5 und höher) am Endgerät (z.B. Laptop) des Users voraus.

**Selfcaretool Kunde (Administrator):** Mittels den in der Serviceübersicht oder im Datenschutzkuvert bekannt gegebenen Zugangsdaten hat der Administrator die Möglichkeit, online über ein eigenes Mobile Access Selfcaretool und nach Eingabe dieser Zugangsdaten einzelne User anzulegen, zu aktivieren und zu verwalten.

**Wichtig:** Bei den oben angeführten Zugangsdaten handelt es sich somit nicht um die Teilnehmerkennungen der Mobile Access Accounts der einzelnen User, sondern um die Zugangsdaten für den Administrator, mit dessen Eingabe der Administrator einzelne Mobile Access Accounts anlegen kann. Beim Anlegen der einzelnen Mobile Access Accounts werden automatisiert Passwörter und Usernamen für die einzelnen User generiert und online dargestellt. Ebenso besteht für den Administrator die Möglichkeit, die Berechtigungen zu ändern oder die Passwörter der einzelnen User zu überschreiben. Das Anlegen, die Vergabe und die Verwaltung der einzelnen Berechtigungen liegt im alleinigen Verantwortungsbereich des Administrators (Kunden).

**Reports:** Dabei besteht für den Administrator die Möglichkeit, die gesamten Minuten aller User (auf Monatsbasis) abzurufen. Daneben kann auch detailliert auf die Nutzung eines einzelnen Users eingegangen werden, um zu ersehen, welcher User wann wie lange und mittels welcher Technologie online war.

**Selfcaretool User:** Auch der einzelne User hat Zugriff auf ein Selfcaretool. Er hat aber dort, gegenüber dem Administrator, nur eingeschränkte Möglichkeiten. So sieht er ausschließlich seine eigenen Reports und kann auch nur sein persönliches Passwort ändern.

**Voraussetzungen:** Das Endgerät des Users muss mit einer Funk- oder Festnetz-Interface-Karte oder einem Modem ausgestattet sein, der Mobile Access Software Client installiert und der Zugang muss ordnungsgemäß konfiguriert sein. Weiters muss der User über einen aktiven Mobile Access Account verfügen. Die Funktionalität der Hardwarekomponenten, die Kompatibilität von Modems mit den örtlichen (allenfalls ausländischen) Telefonsystemen sowie die elektrische Kompatibilität (Spannung etc.) von Netzadapter, Kabel und Stecker liegen im Verantwortungsbereich des Users.

Die Leistungen von Mobile Access sind abhängig von den jeweiligen technischen und betrieblichen Möglichkeiten vor Ort. Je nach Auslastung, Verkehrslage, oder Betriebszustand, der für den Zugang zum Internet und die Abwicklung des Dienstes in Anspruch genommenen nationalen oder internationalen Kommunikationseinrichtungen und -netzen, kann es zu Einschränkungen oder Unterbrechungen kommen.

Auf die erforderliche Verpflichtung der Geheimhaltung der Zugangsdaten/Kennungen und Passwörter gemäß AGB Business Access wird hingewiesen.

Telekom Austria behält sich das Recht vor, einen vom Administrator angelegten Mobile Access Account, wenn er mehr als zwölf Monate lang nicht genutzt wurde, zu deaktivieren.

Bei Vertragsbeendigung ist der Kunde verpflichtet, den ihm zur Verfügung gestellten Mobile Access Software Client zu deinstallieren.

Die im Rahmen der Nutzung von Mobile Access (gemäß den Entgeltbestimmungen Business Access Pro) anfallenden Entgelte sind orts-, nutzungs- und zeitabhängig; es gibt keine fixen monatlichen Grundentgelte. Dem Kunden werden sämtliche durch die einzelnen User der Mobile Access Accounts (abhängig vom jeweiligen Ort, an dem der Service benutzt wurde, der gewählten Zugangsarten und Dauer der Nutzung) angefallenen Entgelte (gemäß den Entgeltbestimmungen Business Access Pro) verrechnet.

**Wichtiger Hinweis:** Neben den in den Entgeltbestimmungen Business Access Pro angeführten Entgelten können bei Nutzung eines Mobile Access Accounts zusätzliche Entgelte wie etwa Providerentgelte/Telefonentgelte lokaler Telefongesellschaften/Provider, oder internationale Roaminggebühren von Mobiltelefonieanbietern oder sonstige Entgelte (z.B. Onlineverbindungsentgelte, Nutzungsentgelte (Hotel) Entgelte bei Nutzung entgeltpflichtiger Websites oder Internetdienste etc.) anfallen. Bei einer Dial-in Einwahl in Österreich fallen beim Telefonanschluss-Inhaber zusätzliche Onlineverbindungsentgelte des jeweils gewählten Diensteanbieters an. Derartige Entgelte sind nicht in den Entgelten von Mobile Access inkludiert und werden vom jeweiligen Anbieter gegebenenfalls gesondert in Rechnung gestellt.

#### **4. Änderungen betreffend Bandbreite, der Zugangsart bzw. des Tarifmodells bei Business Access Pro Produkten sowie Änderungen bei der Inanspruchnahme von Add On Features.**

Wählt der Kunde ein Business Access Pro Produkt mit einer anderen Bandbreite sowie Tarifmodell, oder möchte er eine Änderung bei den Add On Features vornehmen so wird ein einmaliges Umstellungsentgelt verrechnet.