

Leistungsbeschreibung bizzlight-Produkte Version 1.1.

Telekommunikationsdienstleistungen der telitall.net GmbH

Stand: Dezember 2014

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	3
2. Basisdienstleistung	3
2.1. Bandbreiten	3
2.2. Committed Information Rate	3
2.3. Datenvolumen	4
3. IP-Adressen	4
3.1. PA (Provider Aggregated) / Gateway	4
4. Voraussetzungen	4
4.1. Physikalische Verfügbarkeit	4
4.2. Bauliche / Räumliche Verfügbarkeit	4
5. Verfügbarkeit	4
6. Netzabschlusspunkt (Service Interconnection Point; „SIP“)	5
7. Bereitstellungsfristen	5
8. Serviceübergabe	5
9. Monitoring	5
10. Servicemanagement & SLA	5
11. Technische Servicedaten	5
11.1. Sonstige Informationen	5
11.2. Unterstützte Routing Protokolle	6

1. Einleitung

telitall.net wurde 2014 als Internet Service Provider im Bereich Business-to-Business (B2B) gegründet. Als Inhaber geführtes österreichisches Unternehmen liegt telitall.net die Konzeption im „Inhousebereich“ am Herzen. Von Anfang an lag einer der Schwerpunkte auf der Nutzung von Breitband-Internet-Verbindungen. Telitall.net Dienstleistungen können österreichweit auf eigenen und fremden Netzen betrieben werden. Ein besonderer Schwerpunkt ist die Errichtung der „last Mile“ und hoch verfügbarer Inhouse-Netze mit mehrfach redundanter Anbindung.

2. Basisdienstleistung

Telitall.net betreibt an Standorten lokale Netzwerke im Modus „Layer 3 Endkunden-Point-to-Point“ bestehend aus Singlemode Glasfaserleitungen. Das Produkt bizzlight ermöglicht dem Kunden den gleichzeitigen Zugang mehrerer Nutzer bzw. Systeme an einem Kundenstandort zum Internet.

Um dem Kunden den problemlosen Betrieb eines eigenen Mailservers zu ermöglichen, wird Reverse DNS angeboten. Der Betrieb von beispielsweise Mail-, FTP- oder Webserver durch telitall.net ist nicht Bestandteil von bizzlight. Die angeführten Leistungen setzen eine exklusive Realisierung über Netzwerkinfrastruktur von telitall.net voraus. Alle Angaben beziehen sich darauf, dass die Realisierung ausschließlich mit Netzwerkinfrastruktur von telitall.net erfolgt. Diese Leistungsbeschreibung gilt ausschließlich für Unternehmen iSd § 1 KSchG.

2.1. Bandbreiten

telitall.net bietet gemäß § 14 Abs 2 Z 2 TKG mittels selbst betriebenem lokalen festem Telekommunikationsnetz öffentlich Mietleitungen an. Telitall.net stellt gegen Entgelt nach Verfügbarkeit verschiedene Bandbreiten auf Basis Lichtwellenleiter (LWL) zur Verfügung (siehe Tabelle 1 für Details).

Die gewählte Access-Bandbreite steht dem Kunden jeweils in beide Richtungen (Senden und Empfangen) zur selben Zeit zur Verfügung (Vollduplex). Telitall.net übermittelt sämtliche Daten schnellstmöglich (best effort). Die Erreichbarkeit von Servern und Diensten im Internet liegt jedoch außerhalb des Einflussbereichs von telitall.net.

2.3. Committed Information Rate

Zusätzlich zur Access-Bandbreite wählt der Kunde aus den folgenden zwei garantierten CIR-Klassen im telitall.net Backbone, 10% der Access-Bandbreite oder 100% der Access-Bandbreite

100% CIR bedeutet, dass dem Kunden die volle Access-Bandbreite garantiert zur Verfügung steht. Bei 10% CIR beträgt die garantierte Bandbreite 10%. Der Kunde kann jedoch in allen Fällen 100 % nutzen sofern ausreichend Kapazitäten frei sind.

Die nachfolgende Tabelle verdeutlicht dies:

Bezeichnung	Accessbandbreite*	CIR in %	maximale Bandbreite*	garantierte Bandbreite*
bizzlight 5	5	10	5	0,5
bizzlight 10	10	10	10	1
bizzlight 30	30	10	30	3
bizzlight 50	50	10	50	5
bizzlight 100	100	10	100	10
bizzlight 10d	10	100	10	10
bizzlight 30d	30	100	30	30
bizzlight 50d	50	100	50	50
bizzlight 100d	100	100	100	100

*sämtliche Bandbreiten verstehen sich in Mbit/sec

2.3. Datenvolumen

Das Produkt bizzlight inkludiert unlimitierten Datentransfer.

3. IP-Adressen

Werden dem Kunden durch telitall.net eine oder mehrere IP-Adressen zur Verfügung gestellt, übernimmt telitall.net die Registrierung des Bereichs dieser IP-Adressen unter dem Vorbehalt der Genehmigung. Die Adressen sind durch den Kunden bei

Beendigung des jeweiligen Vertrages zurückzugeben und werden ab diesem Zeitpunkt von Telitall.net nicht mehr für den Kunden geroutet. Die Einräumung einer Übergangsfrist nach Vertragsbeendigung bedarf einer ausdrücklichen schriftlichen Vereinbarung zwischen dem Kunden und telitall.net.

3.1. PA (Provider Aggregated) / Gateway

Dem Kunden können Adressen aus folgenden Bereichen überlassen werden, wobei die Zuteilung nach den RIPE Regeln erfolgt:

Bereich	Anzahl absolute IP-Adressen	Anzahl für den Kunden nutzbare IP-Adressen
/30	4	1
/29	8	5
/28	16	13

Bei provider-unabhängigen IP-Adress-Bereichen (PI-Adressen) besteht keine Haftung von telitall.net für Nachteile, die dem Kunden eventuell daraus entstehen, dass andere Internet-Provider bzw. Telekommunikationsunternehmen derartige Adressebereiche nicht in ihre Routing-Tabellen aufnehmen und der Kunde deshalb Daten von Endpunkten außerhalb des IP-Netzwerkes von telitall.net nicht empfangen kann.

4. Voraussetzungen

4.1. Physikalische Verfügbarkeit

bizzlight-Produkte sind grundsätzlich überall dort verfügbar, wo telitall.net einen Glasfaseranschluss herstellen kann.

4.2. Bauliche / Räumliche Voraussetzungen

Der Aufstellungsort, für das von telitall.net beim Kunden zur Verfügung gestellte Equipment, hat sauber, trocken, sicher und ausreichend belüftet zu sein. Insbesondere hat der Kunde auf seine Kosten sicherzustellen, dass die folgenden Rahmenbedingungen gewährleistet sind:

Stromversorgung: 230 V ~

Platzbedarf: in der Regel 1 HE (Höheneinheit) in einem 19"-Schrank inkl. Stromversorgung

Umgebungstemperatur: 0°C bis +50°C

Relative Luftfeuchtigkeit: 5% bis 95% (noncondensing)

5. Verfügbarkeit

Telitall.net unterhält für die Bereitstellung und Erbringung der Dienste ein eigenes NOC (Network Operation Center). Innerhalb dieser Infrastruktur ist eine 99.5%ige Verfügbarkeit angestrebt. FLS (First Level Support) und SLS (Second Level Support) sind im Rahmen des gewählten SLA (Service Level Agreement, siehe Beschreibung „Service Level Agreement“) verfügbar. Hiervon ausgenommen sind planmäßige Wartungsarbeiten, die telitall.net Werktags zwischen 22:00 und 7:00 an der lokalen Infrastruktur durchführt, und die dem Kunden mit einer Vorlaufzeit von 48 Stunden angekündigt werden sowie Ausfälle aufgrund höherer Gewalt. Die Ankündigung erfolgt nach Wahl von telitall.net per e-Mail oder in anderer geeigneter Form.

6. Netzanschlusspunkt (Service Interconnection Point; „SIP“)

Der Service Interconnection Point (SIP) von telitall.net bildet den Netzanschlusspunkt. Die Übergabe zum Kunden erfolgt aktiv auf Basis RJ45 und in Form eines Customer Premises Equipment „CPE“. Netzeinrichtungen bis zum SIP liegen im Verantwortungsbereich von telitall.net, danach beginnt die Verantwortung des Kunden. Verkabelungen im Eigentum des Kunden, oder deren Konfiguration liegen außerhalb des Verantwortungsbereiches von telitall.net.

7. Bereitstellungsfristen

Die Realisierungszeiten sind abhängig von den gewünschten Standorten und werden daher im jeweiligen Angebot angegeben. Details sind in den AGBs geregelt.

8. Serviceübergabe

Bei Fertigstellung übergibt Wien Energie dem Kunden die Serviceübergabemeldung. Diese umfasst zumindest die folgenden Parameter:

Verbindungs- bzw. Servicenummern
Bestätigung der Erfüllung der bestellten Parameter
Sonstige relevante Informationen, wie z.B. Netzwerkadressen, Telefonnummern, etc.

9. Monitoring

Das Network Operation Center (NOC) überwacht das telitall.net-Netzwerk 24 Stunden 7 Tage die Woche, 365/6 Tage im Jahr. Sämtliche SIPs und CPEs sind im zentralen Management von telitall.net eingebunden.

10. Servicemanagement & SLA

Informationen zu Entstörungen, Wartungen, etc. sind dem Service Level Agreement (SLA) von telitall.net zu entnehmen. Sofern nicht ausdrücklich bestellt gilt SLA „Standard“ als vereinbart.

11. Technische Servicedaten

11.1. Sonstige Informationen

Über den telitall.net bizzlight Anschluss steht das Internet Protokoll „IP Version 4“ laut RFC 791 zur Verfügung. Damit hat der Kunde die Möglichkeit die gesamte TCP und UDP Protokoll-Suite zu verwenden.

Es müssen vom Kunden alle RFC-Standards eingehalten werden. Falls dies nicht der Fall ist, kann keine ordnungsgemäße Funktion sichergestellt und kein Anspruch geltend gemacht werden.

11.2. Unterstützte Routing Protokolle:

- statisches Routing
- BGP (Border Gateway Protocol)
- andere auf Anfrage

Round Trip Time:

- National $\leq 10\text{ms}$ average
- Europa (London, Amsterdam & Frankfurt IX) $\leq 50\text{ms}$ average
- US Ostküste (Upstream landing-point, NYC, WDC) $\leq 125\text{ms}$ average

Packet Drops:

- National $\leq 1\%$ p-loss average
- Europa (London, Amsterdam & Frankfurt IX) $\leq 1\%$ p-loss average
- US Ostküste (Upstream landing-point, NYC, WDC) $\leq 1\%$ p-loss average

Access - LAN Customer	UNI-Protocol
100 Base - TX; RJ 45	802.3u
1.000 Base - T; RJ 45	802.3ab
optional:	
1.000 Base - SX; LC socket; multi mode (850nm)	802.3z
1.000 Base - LX; LC socket; single mode (1310nm)	802.3z
1.000 Base - LHA; LC socket; single mode (1550nm)	802.3z