

Internet B2C

Leistungsbeschreibung

INHALT:

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

I. BESCHREIBUNG

Unsere Internet-Zugangsprodukte werden entweder über Glasfaser-Technologie oder mittels einer entbündelten Teilnehmeranschlussleitung realisiert.

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.

Die angegebenen Internet-Zugangsprodukte adressieren Verbraucher und sind im Versorgungsgebiet der STW vorbehaltlich technischer Realisierbarkeit verfügbar.

Die technische Ausführung für das Produkt bleibt der STW überlassen.

Die Internet-Zugangsprodukte umfassen grundsätzlich:

- Anbindung an das Internet
- Bereitstellung einer entbündelten Leitung
oder
Bereitstellung einer Glasfaserleitung
(je nach technischer Verfügbarkeit)
- Während der Vertragsdauer kann auch die Bereitstellung eines Modems vom Leistungsumfang umfasst sein.

Produktvoraussetzungen:

- Bestehende Anschlussleitung der der A1 Telekom Austria AG (Kupfer)
- Bestehende Leerrohrverbindung inkl. Gebäudeeintrittspunkt auf privaten Grundstück vom vorgegebenen Anschlusspunkt STW (Straße, Verteiler,...) sowie eine bestehende Inhaus 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 dem von STW beigestellten Modem dürfen keine Teile, die nicht im Eigentum von STW stehen, angebracht werden. Weiters hat der Kunde für ausreichende Luftzirkulation zu sorgen.

Der Kunde hat nötigenfalls für die Liegenschaften oder Gebäude, die für die Herstellung des Produkts in Anspruch genommen werden müssen, eine schriftliche Erklärung des Verfügungsberechtigten beizubringen, wonach dieser mit der Herstellung einverstanden ist.

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 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 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 Verbindungen von STW sowie der damit verbundenen Konfiguration enthalten.

Umfasst sind, soweit nicht anders ausdrücklich festgelegt, folgende Leistungen, wobei der genaue Leistungsumfang auch vom Tarif abhängig sein kann, den der Kunde gewählt hat:

- Herstellung und Nutzung einer Internetanbindung
- Nutzung der nationalen und internationalen Verbindungen von STW sowie der damit verbundenen Konfiguration
- Telefonische Beauskunftung bei Fragen („Supporthotline“)
- ggf. Endgerät (Modem)
- Störungsbehebung und Wartung gemäß nachstehenden Bestimmungen („SLA's“)
- E-Mail-Adressen, Alias-Adressen, E-Mail-Postfachspeicher, E-Mail Spam und Virenschutz
- Mobiles Breitband

Der genaue, tarifabhängige Leistungsumfang ist ausnachfolgender Tabelle ersichtlich:

Internet-Zugangsprodukte für Glasfaserleitungen

TARIFE* / Produktbezeichnung	Fiber S	Fiber M	Fiber L	Fiber XL
Downstream [kbit/s] **	35.840	81.290	153.600	307.200
Upstream [kbit/s] **	6.144	10.240	20.480	35.840
Transfervolumen	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt
E-Mail-Adressen	5	5	5	5
Alias-Adressen	15	15	15	15
E-Mail-Postfachspeicher pro Adresse	1 GB	1 GB	1 GB	1 GB
IMAP	ja	ja	ja	ja
Viren-/Spamfilter	ja	ja	ja	ja
Mobiles Breitband	nein	ja	ja	Ja
WLAN-Funktion	ja	ja	ja	ja

Internet-Zugangsprodukte für entbündelte Teilnehmeranschlussleitungen (DSL)

TARIFE* / Produktbezeichnung	DSL S	DSL M	DSL L	DSL XL	DSL XXL
Downstream [kbit/s] **	16.384	25.600	30.720	51.200	102.400
Upstream [kbit/s] **	1.024	5.120	6.144	10.240	20.480
Transfervolumen	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt
E-Mail-Adressen	5	5	5	5	5
Alias-Adressen	15	15	15	15	15
E-Mail-Postfachspeicher pro Adresse	1 GB	1 GB	1 GB	1 GB	1 GB
IMAP	ja	ja	ja	ja	ja
Viren-/Spamfilter	ja	ja	ja	ja	ja
Mobiles Breitband	nein	ja	ja	ja	ja
WLAN-Funktion	ja	ja	ja	ja	ja

*Die Internet-Zugangsprodukte sind wahlweise mit 12 oder 24 Monaten Mindestvertragslaufzeit verfügbar.

** Down-/Upstream sind die geschätzten bzw. beworbenen Maximalwerte, die tatsächlich erreichbare Geschwindigkeit ist abhängig von der bestehenden Anschlussleitung sowie dem eingesetzten Endgerät des Kunden. Technische Realisierbarkeit vorausgesetzt.

Im Falle einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen und der vom ISP angegebenen Leistung stehen dem Kunden Gewährleistungsansprüche zu, sofern die Abweichung vom ISP zu verantworten ist oder verursacht wurde. Der Kunde hat vorerst die Wahl zwischen Verbesserung oder Austausch der mangelhaften Leistung von ISP. Diese Wahlmöglichkeit besteht dann nicht, wenn die vom Kunden getroffene Wahl für den ISP unmöglich oder im Vergleich zur Alternative für den ISP mit einem unverhältnismäßig hohen Aufwand verbunden ist. Der ISP ist verpflichtet, dem Anspruch des Kunden in angemessener Frist und mit möglichst geringen Unannehmlichkeiten für den Kunden nachzukommen. Sind sowohl Verbesserung als auch Austausch unmöglich oder für den ISP mit einem unverhältnismäßig hohen Aufwand verbunden, hat

der Kunde das Recht auf Preisminderung oder, sofern es sich nicht um einen geringfügigen Mangel handelt, auf Wandlung (=Aufhebung) des Vertrages. Dies gilt auch, wenn der ISP die Verbesserung oder den Austausch verweigert oder nicht in angemessener Frist vornimmt, wenn diese Abhilfen für den Kunden mit erheblichen Unannehmlichkeiten verbunden wären oder wenn sie dem Kunden aus triftigen Gründen nicht zugemutet werden kann. Durch die Wandlung wird die Aufhebung des vom Mangel betroffenen Vertrages bewirkt.“

Bei Produkten auf Basis eines „unbegrenzten Transfervolumens“ 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.

Mobiles Breitband:

Kunden, welche ein Internet-Produkt mit dieser Option beauftragen, erhalten auf Wunsch bzw. Anfrage den Mobilen Datentarif „Mobil S“ laut Leistungsbeschreibung „Mobil B2C“ inkl. sonstigen Optionen.

Viren-/Spamfilter:

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.

Zusatzprodukt Telefonie:

Ein Telefonanschluss wird über das Zusatzprodukt Telefonie 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 das Produkt Telefonie aus technischen Gründen zwingend erforderlich. Weitere Informationen finden Sie in der Leistungsbeschreibung „Telefonie B2C“, die in einem solchen Fall ergänzend zur Anwendung kommt.

Einschränkungen:

- keine statischen IPv4-Adressen erhältlich
- keine DNS-Einträge möglich
- kein Serverbetrieb erlaubt
- Betrieb nur mit von STW beigegebenem Modem erlaubt und möglich
- nicht in Kombination mit Festnetztelefonie ISDN erhältlich

Herstellung:

Entbündelung (Entbündelte Teilnehmeranschlussleitungen)

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

LWL (STW Glasfaseranschluss)

- 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.

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

Herstellungsdauer:

Die voraussichtliche Herstellungsdauer wird bei Angebotslegung bekanntgegeben und beträgt in der Regel zwischen 1 und 8 Arbeitswochen.

Inbetriebnahme:

Die Erstinbetriebnahme erfolgt durch den Kunden. Bei Problemen und zusätzlichen Fragen steht die telefonische Privatkunden Supporthotline während der allgemeinen Supportzeiten 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 Entgeltbestimmungen Sonstige Dienstleistungen & Material, B2C 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 übermittelt 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.

Der Kunde verpflichtet sich, seine Zugangsdaten (Passwörter, PIN-Codes,...) Dritten nicht zugänglich zu machen und größte Sorgfalt bei der Geheimhaltung dieser Daten walten zu lassen, um einen missbräuchlichen Zugriff auf seine Daten zu vermeiden. Die Zugangsdaten sind unverzüglich zu ändern, wenn seitens Kunden vermutet wird, dass unberechtigte Dritte von diesen Kenntnis erlangt haben.

Die STW haftet nicht für Schäden, die durch die missbräuchliche Verwendung der Zugangsdaten durch den Kunden sowie durch die Verwendung oder Veränderung der übermittelten Daten durch den Kunden oder durch Dritte, die sich unbefugt Zugriff zu diesen Daten verschafft haben, entstanden sind.

Informationen über Festnetz-Internetzugangsdienste:

(lt. Verordnung (EU) 2015/2120 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Maßnahmen zum Zugang zum offenen Internet)

- Information zu Netzwerkmanagement, Qualität und Dienstekategorien:

STW ist laufend dabei die Qualität seiner Netze zu verbessern und führt diesbezüglich auch Verkehrsmanagementmaßnahmen durch, die auf objektiv unterschiedlichen technischen Anforderungen an die Dienstqualität bestimmter Datenverkehrskategorien beruhen. Alle übertragenen Daten werden einer Prioritätsklasse zugeteilt (durch Auswertung des PCP-Feldes im Layer 2 gem. Standard IEEE 802.1p, siehe auch https://de.wikipedia.org/wiki/IEEE_802.1p), die bei eingeschränkter Kapazität sicherstellt, dass Dienstekategorien die möglichst in Echtzeit übertragen werden sollen (z.B. Sprache oder Videostreaming) gegenüber anderen Dienstekategorien, bei denen leichte Verzögerungen in der Übermittlung keine Funktions- oder Qualitätsbeeinträchtigung darstellen (z.B. E-Mail oder der Aufbau einer Webpage), bevorzugt transportiert werden. Bei ausreichend vorhandenen Transportkapazitäten ergeben sich keine Unterschiede in der Behandlung der Daten. Davon ausgenommen sind Verkehrsmanagementmaßnahmen um die Integrität und Sicherheit des Netzes, beispielsweise zur Reaktion auf oder zur Vorbeugung gegen Cyberangriffe, zu schützen.

- Auswirkungen auf den Datenschutz:

Die beschriebenen Netzmanagementmaßnahmen haben weder Auswirkungen auf die Privatsphäre unserer Kunden noch auf den Schutz personenbezogener Daten.

- Angabe der möglichen Geschwindigkeiten für die Internetprodukte:

Bei unseren Internetprodukten haben die Kunden die Möglichkeit unterschiedliche Geschwindigkeiten zu wählen. Die verfügbaren Bandbreiten sind abhängig von der gewünschten Anschlussadresse und werden dem Kunden schriftlich bzw. mündlich mitgeteilt.

Folgende Best-Effort Geschwindigkeiten (Down-/Upstream) stehen zur Verfügung, wobei den konkreten Produkten jeweils die unten angeführten Profile zur Verfügung stehen:

Produkt	Profil	Min. Geschwindigkeit	Normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit	Maximale Geschwindigkeit im Sinne der Verordnung (EU) 2015/2120
Fiber S	35.840/6.144 kbit/s	19.712/3.072 kbit/s	25.088/3.328 kbit/s	27.597/3.661 kbit/s
Fiber M	81.290/10.240 kbit/s	44.710/5.632 kbit/s	56.903/7.168 kbit/s	62.594/7.885 kbit/s
Fiber L	153.600/20.480 kbit/s	84.480/10.240 kbit/s	107.520/14.336 kbit/s	118.272/15.770 kbit/s
Fiber XL	307.200/35.840 kbit/s	168.960/19.712 kbit/s	215.040/25.088 kbit/s	236.544/27.597 kbit/s
DSL S	16.384/1.024 kbit/s	8.192/768 kbit/s	12.320/896 kbit/s	13.552/986 kbit/s
DSL M	25.600/5.120 kbit/s	13.722/2.560 kbit/s	16.384/2.790 kbit/s	23.552/3.328 kbit/s
DSL L	30.720/6.144 kbit/s	16.384/3.072 kbit/s	25.600/3.328 kbit/s	28.160/3.661 kbit/s
DSL XL	51.200/10.240 kbit/s	30.720/6.144 kbit/s	43.000/7.168 kbit/s	47.300/7.885 kbit/s
DSL XXL	102.400/20.480 kbit/s	51.200/10.240 kbit/s	71.680/14.336 kbit/s	78.848/15.770 kbit/s

Darüber hinaus dürfen wir informieren, dass die Profil-Bandbreite die beworbene Bandbreite ist und die in der Tabelle ausgewiesene normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit im Sinne der Verordnung (EU) 2015/2120 jene Bandbreite darstellt, die vom Kunden 95% der Zeit eines Tages erreicht wird.

Auswirkungen von Geschwindigkeits- oder Volumenbeschränkungen

gemäß Art. 4 Abs. 1 lit. b VO (EU) 2015/2120

Diese Übersicht soll einen Überblick darüber geben, in welchem Umfang der Kunde typische Internetdienste nutzen kann. Berücksichtigt werden dabei die Bandbreite (Geschwindigkeit) und das inkludierte Datenvolumen des Internetanschlusses.

Der gewählte Internetzugang inkludiert **unbeschränktes Datenvolumen**. Es erfolgt keine Drosselung oder Sperre nach Verbrauch eines bestimmten Datenvolumens.

😊 = Dienst funktioniert vorrausichtlich 😞 = Dienst funktioniert nicht mehr oder nicht zufriedenstellend

Dienst (notwendige Bandbreite im Download (Richtwerte))	Nutzung mit unbeschränktem Datenvolumen	Anmerkungen
Internet surfen (ca. 2 Mbit/s)	😊	
Videostreaming HD (ca. 5 Mbit/s)	😊	
Videostreaming SD (ca. 2 Mbit/s)	😊	
Videostreaming 4k (ca. 20 Mbit/s)	😊	
Voice over IP (ca. 0,1 Mbit/s)	😊	
Online Spiele (ca. 5 Mbit/s)	😊	
Musik Streaming (ca. 0,32 Mbit/s)	😊	

- Welchen Einfluss hat VoIP/IP-Sprachtelefonie auf die Internetgeschwindigkeit?

Wenn der Kunde VoIP/IP-Sprachtelefonie von STW nutzt, werden von der für den Internetbereich zur Verfügung stehenden Bandbreite je Sprachkanal max. 100/100 kbit/s (Down-/Upstream) in Abzug gebracht, wobei die tatsächliche verbrauchte Bandbreite vom jeweils eingesetzten Sprachcodec abhängig ist.

- Welchen Einfluss hat der TV-Dienst der STW auf die Internetgeschwindigkeit?

Grundsätzlich stellen wir dem Kunden, sofern technisch möglich, für den TV-Dienst zusätzliche Bandbreiten zur Verfügung.

Wenn der Kunde einen SD-Sender (Standard Definition) sieht, verbraucht er bis zu 7 Mbit/s Downstream.

Wenn der Kunde einen HD-Sender (High Definition) sieht, verbraucht er bis zu 20 Mbit/s Downstream.

Je nachdem, wieviel Bandbreite der Kunde zur Verfügung hat, kann das Anschauen z.B.: in HD bereits die Bandbreite (Downstream) vollständig aufbrauchen und die Internetanbindung dadurch verlangsamen.

Empfehlung: Damit der Kunde die maximale Internet-Geschwindigkeit nutzen kann, empfiehlt STW die Abschaltung der Set-Top-Box.

- Was gilt, wenn STW diese Erwartungen nicht erfüllen kann?

Rechtsbehelfe:

Sollte STW die angeführten Internetgeschwindigkeiten kontinuierlich oder regelmäßig wiederkehrend unterschreiten, dann steht dem Kunden entsprechend den gesetzlichen Vorgaben allgemeine Gewährleistungsrechte zu. STW ist dabei in erster Linie bemüht mögliche Ursachen für Probleme der Internetverbindung zu finden und diese zu beheben (Gewährleistungsbehelfe der ersten Stufe). Sollte eine Verbesserung der Leistung nicht möglich sein (z.B.: durch Tausch des Modems), kommt es zu Preisminderung bzw. Rücktritt vom Vertrag (Gewährleistungsbehelfe der zweiten Stufe), wobei der Rücktritt vom Vertrag nur dann zusteht, wenn der Unterschreitung der angegebenen Werte nicht geringfügig ist.

Streitschlichtung:

Unabhängig von der Zuständigkeit der Gerichte können binnen der gesetzlichen Frist (derzeit ein Jahr gemäß AStG und den Verfahrensrichtlinien der RTR-GmbH) ab schriftlicher Beschwerdeerhebung der Regulierungsbehörde (RTR; www.rtr.at) Streit-oder Beschwerde-Fälle vorlegen.

Das Verfahren vor der Regulierungsbehörde erfolgt gemäß den jeweils gültigen Richtlinien, die von der Regulierungsbehörde auf der oben angeführten Homepage veröffentlicht sind. Die RTR bemüht sich um eine einvernehmliche Lösung und informiert den Kunden und die STW über ihre Ansicht zu dem Fall. Auf der Website der RTR unter www.rtr.at finden der Kunde weitere Informationen, z.B. Verfahrensrichtlinien

III. KONFIGURATION BREITBANDMODEM

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

Der Zugriff ins Internet erfolgt über PPPoE-Authentifizierung direkt am Modem mit dynamischer IPv4-Adresse. Sofern verfügbar erfolgt auch eine Zuteilung von IPv6-Adressen. Die PPPoE-Zugangsdaten werden von STW verwaltet und sind dem Kunden daher nicht bekannt. Um die dynamische IP-Adressenvergabe sicherzustellen, wird die PPPoE-Verbindung/Internet-Verbindung automatisch wie folgt getrennt:
alle 168 Stunden (1 Woche)
Das Modem stellt die Verbindung automatisch wieder her.

Der Zugang darf nur mit dem zur Verfügung gestelltem Modem 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:

NAT-Modus:

WAN:

PPPoE-Verbindung inkl. Zugangsdaten, Die IP-Adressenzuweisung und DNS Server Einstellungen erfolgt dynamisch.

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.

WLAN-Funktion:

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.

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 bzw. Wlan-Adapter 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 „Entgeltbestimmung Sonstige Dienstleistungen & Material B2C“ 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

Supporthotline:

Erreichbarkeit: Mo-Do. 07:30 - 12:00 und 13:00 - 19:00
Fr. 07:30 - 12:00 und 13:00 - 19:00
Sa. 10:00 - 12:00

Verfügbarkeit Service-Techniker:
Mo-Do. 08:00 – 12:00 und 13:00 – 16:30
Fr. 08:00 – 11:30

Kontaktdaten: Tel: 05223 5855-210
E-Mail: support@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.

Service-Techniker Einsätze:

Fehler- und Störungsbehebungen welche durch den Kunden oder deren Equipment verursacht wurden, werden gemäß der „Entgeltbestimmung Sonstige Dienstleistungen & Material B2C“ 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.

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

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	99,0%
max. nicht verfügbare Zeit	88,00 h/Jahr
STW Backbone	24x7
Reaktionszeiten [Mo-Do 07.30-12.00, 13:00-19:00, Fr 07:30-12:00, 13:00-17:00, Sa 10:00-12:00]	max. 6 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.