

TV B2C

Leistungsbeschreibung

INHALT:

- I. Beschreibung / Bestimmungen
- II. Leistungsumfang
- III. Konfiguration/Beschreibung Set-Top-Box
- IV. Technische Spezifikation
- V. Störungen & Wartung
- VI. Service Level Agreement

I. BESCHREIBUNG / BESTIMMUNGEN

Das Produkt TV (kurz TV) bietet die Möglichkeit des Empfangs von Fernseh- und Hörfunkprogrammen, nach Maßgabe der technischen und wirtschaftlichen Möglichkeiten der Stadtwerke Hall in Tirol GmbH (kurz STW). Das aktuelle Programmangebot finden Sie im Dokument: „Senderliste TV“. Diese Liste wird fortlaufend ergänzt und auf der Homepage der STW online zur Verfügung gestellt. TV wird über eine entbündelte Teilnehmeranschlussleitung oder mittels Glasfaser-Technologie realisiert.

Die Infrastruktur wird über das Glasfasernetz der STW sowie Drittbetreibern (Partnernetze) betrieben, die „Last-Mile“ im Falle der Entbündelung über angemietete Kupferkabel der A1 Telekom Austria AG.

TV adressiert Verbraucher und ist im Versorgungsgebiet der STW vorbehaltlich technischer Realisierbarkeit verfügbar.

Die technische Ausführung für das Produkt bleibt denr STW überlassen. Die STW behält sich das Recht vor, das jeweilige Programmangebot inhaltlich zu ändern, insbesondere TV- und Radio Sender hinzuzufügen, auszutauschen oder zu entfernen. Ein Anspruch auf Bereitstellung bestimmter Programme oder Inhalte besteht nicht.

Inhalte und Leistungen von Dritte, die über TV abgerufen werden können, sind nicht Bestandteil des Vertragsverhältnisses der STW. Daher übernimmt die STW keine Haftung für die Inhalte, Produkte und/oder Dienstleistungen, die der Kunde bei Dritten unter Verwendung von TV erwerben und/oder in Anspruch nimmt. Diesbezüglich entsteht lediglich ein Rechtsverhältnis zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Dritten.

Die STW übernehmen keine Haftung für die Inhalte der Filme oder die Richtigkeit des elektronischen Programmführers.

Urheberrecht:

Die in TV angebotenen Inhalte sind urheberrechtlich geschützt (TV-/Radio-Sender, Programmführer, Filme, Texte, Bilder, etc.). Der Kunde ist berechtigt, die in TV angebotenen Inhalte ausschließlich für den privaten, nichtkommerziellen Gebrauch zu nutzen. Insbesondere dürfen die Inhalte nicht öffentlich vorgeführt werden oder der Öffentlichkeit bzw. Dritten zur Verfügung gestellt werden oder auf andere Weise zugänglich gemacht werden. Eine Umgehung der zum Schutz von Urheber- und sonstigen Rechten angebrachten technischen Maßnahmen ist nicht gestattet und ist nicht nur eine Vertragsverletzung, sondern darüber hinaus strafbar.

Nutzungsbedingungen:

Der Kunde verpflichtet sich, TV nur im Einklang mit allen anwendbaren Rechtsvorschriften und gemäß den Nutzungsbedingungen zu nutzen und die TV Plattform insbesondere nicht zur Verbreitung gesetzeswidriger Inhalte zu verwenden. Des Weiteren übernimmt der Kunde die alleinige Verantwortung für die Einhaltung der Rechtsvorschriften. Weiteres verpflichtet sich der Kunde, die vertraglichen Leistungen in keiner Weise zu gebrauchen oder von anderen in Anspruch zu nehmen zu lassen, die zur Beeinträchtigung Dritter führt oder für die STW sicherheits- oder betriebsgefährdend sind. Der Kunde wird die STW jedenfalls von allen Ansprüchen Dritter aufgrund der Verletzung dieser Verpflichtungen schad- und klaglos halten.

Bei widerrechtlicher Herstellung („Anzapfen“) eines Anschlusses verpflichtet sich der Kunde eine pauschale Konventionalstrafe in der Höhe von € 500,- zu bezahlen. Dies gilt auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses auf unbestimmte Zeit. Die STW behält sich das Recht vor, darüber hinausgehende Schadenersatzansprüche geltend zu machen.

Eine nicht zweckentsprechende Nutzung von TV durch Verstoß gegen diese Nutzungsbedingungen berechtigt STW, die Erbringung von Leistungen gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Stadtwerke Hall in Tirol GmbH, Fachbereich IT B2C gänzlich oder teilweise zu verweigern (Sperre). Des Weiteren stellt ein solcher Verstoß (insbesondere bei Verletzung von Urheberrechten) einen wichtigen Grund im Sinne der AGB dar, die STW berechtigt, das Vertragsverhältnis mit sofortiger Wirkung zu kündigen.

Kindersicherung/Jugendschutz:

Der Kunde verpflichtet sich, die geeigneten Maßnahmen zu treffen, die eine Inanspruchnahme jener Inhalte und Programme für Personen unter 18 Jahre verhindern, die geeignet sind, deren körperliche, geistige oder sittliche Entwicklung zu gefährden. Sperreinrichtungen wonach Personen unter 18 Jahre der Zugang zu diesen Inhalten/Programmen verwehrt ist, liegen im Verantwortungsbereich des Erziehungsberechtigten und müssen von diesem überwacht und verwaltet werden. Bei Verletzung dieser Verpflichtung berechtigt dies die STW das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund mit sofortiger Wirkung zu kündigen.

Das Produkt TV umfasst grundsätzlich:

- Zugang zu Fernseh- und Hörfunkprogrammen
- Bereitstellung einer entbündelten Teilnehmeranschlussleitung
oder
Bereitstellung einer Glasfaserleitung
(je nach technischer Verfügbarkeit)
- Set-Top-Box inkl. Zubehör

Für Streitigkeiten, die aus Inanspruchnahme von TV resultieren und nicht mit STW im standardmäßigen Verfahren für Einwendungen gegen Rechnungen gelöst werden können, ist die Behörde KommAustria zuständig.

II. LEISTUNGSUMFANG

Das Produkt TV besteht aus technischen Einrichtungen, die zum Empfang von Fernseh- und Hörprogrammen dienen. Diese Einrichtungen werden dem Kunden für die Dauer des Vertragsverhältnisses bereitgestellt. Im Paket ist die Einrichtung und Nutzung des aktuellen Programmangebots (Senderliste TV) der STW sowie die damit verbundene Konfiguration enthalten.

TV umfasst, soweit nicht anders ausdrücklich festgelegt, folgende Leistungen:

- Zugang zu Fernseh- und Hörfunkprogrammen (Fernsehen / Radio)
- Elektronischer Programmführer (TV Übersicht)
- Telefonische Beauskunftung von Fragen („Supporthotline“)
- Set-Top-Box inkl. Infrarot Fernbedienung
- Störungsbehebung und Wartung gemäß nachstehenden Bestimmungen („SLA's“)

Darüber hinaus kann der Kunde folgende Zusatzoptionen in Anspruch nehmen:

- Zusatzoption: Privater Videorecorder (Recorder)
- Zusatzoption: 27 Stunden Videorecorder (27h Recorder)
- Zusatzoption: Mobile Connect/Fernsteuerung TV via Smartphone (Mobile)
- Zusatzoption: Mobile Streaming
- Zusatzoption: Videothek
- Zusatzoption: Pay-TV/Kaufpakete TV (Kaufpakete)

TV ist wahlweise mit 12 oder 24 Monaten Mindestvertragslaufzeit verfügbar.

Je nach technischer Verfügbarkeit und je nach verfügbarer Bandbreite (mind. 10 Mbit/s Anschlussbandbreite) können mehrere TV Fernsehstellen betrieben werden. TV HD ist ab einer Anschlussbandbreite von mindestens 20 Mbit/s bestellbar.

Zugang zu Fernseh- und Hörfunkprogrammen (Fernsehen / Radio):

Die bereitgestellten Programme werden durch Dritte erstellt und von STW dem Kunden bereitgestellt.

Elektronischer Programmführer (TV Übersicht):

Der Programmführer stellt einen Überblick über die Programme und deren Inhalte sowie erweiterte Informationen zur Verfügung.

Zusatzoption Privater Videorecorder (Recorder):

Der persönliche Videorecorder ermöglicht die bequeme Aufzeichnung und Speicherung von Sendungen. Die Aufnahme mehrerer, gleichzeitig, ausgestrahlter Programme verschiedener TV-Sender zur selben Zeit ist möglich. Die Aufnahme erfolgt mittels manueller Zeitangabe oder anhand der Auflistung des Programmführers. Es wird darauf hingewiesen, dass im Falle von fehlerhaften Programmführer Daten die Aufnahme nicht vollständig sein kann. Deshalb wird empfohlen die Vor- und Abspannzeiten entsprechend zu erhöhen. Die STW übernimmt keine Verantwortung über fehlerhafte oder fehlende Aufnahmen oder den Verlust von Daten, die im privaten Videorecorder abgelegt wurden. Bei Rückgabe der Set-Top-Box müssen die Daten vom Kunden eigenständig gelöscht werden. Bei Tausch einer STB sind die getätigten Aufnahmen nicht auf ein anderes Gerät übertragbar. Das Aufnehmen von Sendungsinhalten ist nur für ausgewählte TV-Sender möglich. Das Exportieren von gespeicherten Inhalten auf externe Speichermedien etc. ist nicht möglich.

Zusatzoption 30 Stunden Videorecorder (30h Recorder):

Mittels 30h Recorder können Programme mit einer automatischen Speicherzeit von 30 Stunden durch den Kunden aufgenommen werden. Das Rückwärtsnavigieren erfolgt mittels manueller Zeiteingabe oder die Auflistung des Programmführers. Die Aufnahme mehrerer, gleichzeitig, ausgestrahlter Programme verschiedener TV-Sender zur selben Zeit ist möglich.

Die STW übernimmt keine Verantwortung über fehlerhafte oder fehlende Aufnahmen oder den Verlust von Daten, die im 30h Recorder abgelegt wurden. Bei Rückgabe der Set-Top-Box müssen die Daten vom Kunden eigenständig gelöscht werden. Bei Tausch einer STB sind die getätigten Aufnahmen nicht auf ein anderes Gerät übertragbar und eine Neuaktivierung der Aufnahme je TV Sender notwendig. Das Aufnehmen von Sendungsinhalten ist nur für ausgewählte TV-Sender (30h

TV Liste) möglich. Das Exportieren von gespeicherten Inhalten auf externe Speichermedien etc. ist nicht möglich.

Zusatzoption Mobile Connect (Mobil):

Mittels „App“ bietet STW die Möglichkeit, einzelne Funktionen von TV über ein Tablet/Smartphone fernzusteuern. Aktuell werden ausschließlich Mobilgeräte des Hersteller Apple auf Basis „iOS“ unterstützt. Diese Zusatzoption ist ab der ersten Speicherplatz Erweiterung des privaten Videorecorders um 20 Stunden inkludiert.

Zusatzoption Videothek:

Dieses Produkt ermöglicht den Zugang zu ausgewählten Filmen und Videos auf Abruf.

Set-Top-Box (kurz STB):

Für den Empfang von TV ist eine bereits durch die STW vorkonfigurierte Set-Top-Box je TV Fernsehstelle erforderlich. Diese wird dem Kunden für die Dauer des Vertragsverhältnisses leihweise zur Verfügung gestellt.

Herstellung:

Bestellung von TV bei bestehendem Internetprodukt:

- Nach Bestellung des Kunden bestätigt STW diese, aktiviert am bestehenden Breitbandmodem einen Netzwerkanschluss und generiert alle notwendigen Zugangsdaten.
- Der Kunde erhält von STW eine bereits vorkonfigurierte STB inkl. Zubehör, welche sich nach verbinden mit dem freigeschalteten Netzwerkanschluss am Breitbandmodem mit der zentralen TV-Plattform verbindet.

Bestellung von TV ohne Internetprodukt bzw. Neubestellung in Kombination mit einem Internetprodukt:

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 Breitbandmodem sowie eine vorkonfigurierte STB, welche sich nach Abschluss der Arbeiten durch A1 und verbinden automatisch zum Netz von STW verbindet.

LWL (Glasfaseranschluss der STW)

- 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 sowie eine STB, welche sich nach Abschluss der Arbeiten und Aktivierung automatisch zum Netz von STW verbindet.

Bei einer Bestellung von TV ohne Internetprodukt ist kein Internetzugang inkludiert. Das mitgelieferte Breitbandmodem dient lediglich zur Signalumwandlung. Eine nachträgliche Bestellung eines Internetprodukts ist jederzeit möglich, in diesem Falle werden keine weiteren Komponenten benötigt und es erfolgt eine Fernaktivierung des Internetzugangs. Die nachträgliche Bestellung von Internet-Zugangsprodukten richtet sich nach den entsprechenden EB und LB für Internet-Zugangsprodukte.

Herstellungsdauer:

Die Herstellungsdauer wird bei Angebotslegung bekanntgegeben und beträgt in der Regel zwischen 1 und 6 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 Zugangs für die Fernseh- und Hörfunkprogramme sowie der Fehlerbehebung im laufenden Betrieb bei Vorliegen der Standardkonfiguration. Im Supportumfang nicht enthalten ist die Unterstützung im Falle vom Kunden vorgenommener spezieller Konfigurationen/Verkabelung.

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 den TV-Dienst auf Basis IPTV:

(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. Prinzipiell wird der TV-Dienst in einem geschlossenen, virtuellen Netzwerk auf Basis Layer 2 transportiert.

- **Auswirkungen auf den Datenschutz:**

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

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/BESCHREIBUNG SET-TOP-BOX

Für die Nutzung von TV wird eine Set-Top-Box (kurz „STB“) je TV Anschluss benötigt. Diese STB ist nur für den Empfang von TV über das Netz der STW geeignet. TV kann nur mit dieser STB seitens Kunden betrieben werden. Es ist untersagt, andere Geräte an die jeweilige Anschlussleitung anzuschließen, andernfalls ist der Support durch die STW ausgeschlossen sowie ggf. kann eine automatische Sperrung des Dienstes aus Sicherheitsgründen erfolgen. Die STB ist der Netzabschlusspunkt für TV und somit das Verbindungsstück zwischen dem Netz der STW und dem Kunden TV-Gerät. Die Hauptaufgaben der STB sind die Aufbereitung der Daten welche über den HDMI-Eingang auf das TV-Gerät des Kunden gelangen. Als Übergabeschnittstelle wird der HDMI-Ausgang vereinbart. Für die Bedienung der STB wird eine Fernbedienung zur Verfügung gestellt.

Technische Merkmale:

Netzwerkanschluss: elektrisch, RJ45, 100 Mbit/s

Optischer Audio-Ausgang für Dolby Digital Datenstrom (AC3)

HDMI-Ausgang für optimale Übertragung zu einem Flachbildfernseher (HDTV)

3,5mm Klinkenstecker für wahlweise Stereo- oder optische Signalausgabe

Leistungsaufnahme im Betrieb / Standby: < 11 W / < 1W

Lieferumfang: externes Netzteil, Set-Top-Box, HDMI-Kabel mit 1,5m Länge, vorkonfigurierte

Fernbedienung, Netzkabel zur Anbindung an das Breitbandmodem der STW

Die STB verbleibt im Eigentum der STW und wird dem Kunden während der Vertragsdauer leihweise und kostenlos zur Verfügung gestellt.

Die Anbindung der STB ans Netz der STW erfolgt über Ethernet und somit über ein Netzkabel (mind. Cat5). Die Netzkabel werden kundenseitig vorausgesetzt. Optional und kostenpflichtig können die STW für die Installation/Montage laut Entgeltbestimmung „Sonstige Dienstleistungen & Material B2C“ beauftragt werden. Je STB wird am Breitbandmodem der STW (Bestand im Falle eines bestehenden Internetanschlusses, andernfalls wird ein Breitbandmodem je Kunden für die Dauer des Vertragsverhältnisses zur Verfügung gestellt) ein Netzwerkanschluss freigeschaltet und zwar wie folgt:

Netzwerkschnittstelle am Breitbandmodem:	STB-Nummer
LAN4	1. Set-Top-Box
LAN3	2. Set-Top-Box
LAN2	3. Set-Top-Box
LAN1	4. Set-Top-Box

Je Schnittstelle am Breitbandmodem wird die dem Kunden zugewiesene STB freigeschaltet. Eine Nutzung der Anschlüsse für andere Geräte (PC's, Drucker, etc.) ist nicht möglich und ausdrücklich untersagt.

Sollte eine Anbindung der STB ans Breitbandmodem mittels dediziertem Powerline Übertragungsequipment auf Basis Ethernet erfolgen, wird lediglich ein Netzwerkanschluss am Breitbandmodem (LAN4) freigeschaltet und entsprechend seitens STW konfiguriert. Das Powerline Netzwerk darf ausschließlich für die Übertragung und Verbindung der Daten für TV genutzt werden. Es ist untersagt, andere Geräte an dieses Netzwerk bzw. die Anschlussleitung anzuschließen. Im Falle einer Übertragung der Signale mittels Powerline über die bestehende Stromverkabelung kann es zu Funktionsstörungen (z.B.: durch Signalverlust, ...) kommen, da die Übertragung vom Standort bzw. der bestehenden Haus-/Wohnungsverkabelung abhängig ist sowie von äußeren Umständen und Störfaktoren (z.B.: andere elektrische Verbraucher).

Aktuell können 4x TV Anschlüsse je Kunden bestellt werden.

Aufgrund der verschiedenen Programmangebote (HD/SD) und der Anschlussleitung (DSL/LWL) können nicht alle Fernseh- und Hörfunkprogramme seitens STW geliefert werden. Die STW wird dem Kunden nach einer individuellen Vorabprüfung der Anschlussleitung den möglichen TV Leistungsumfang mitteilen.

Nach Vertragsbeendigung ist das Gerät binnen 2 Wochen wieder an STW zu retournieren. Sollte die Set-Top-Box nach Rückgabe nicht mehr in einem einwandfreien, technischen Zustand sein, so erlauben wir uns, diese laut „Entgeltbestimmung TV 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 ist der HDMI-Ausgang der Set-Top-Box.
Inhaus ist eine Netzwerkverkabelung und Stromversorgung für STB und das Breitbandmodem 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 - 17:00
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

Wartungen:

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. Arbeiten enthalten sind. 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
- Stromausfall 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 TV Plattform / Kopfstation	24x7
Reaktionszeiten [Mo-Do 07.30-12.00, 13:00-19:00,	max. 6 h

Fr 07:30-12:00, 13:00-17:00, Sa 10:00-12:00]	
--	--

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:

$$\text{Verfügbarkeit (\%)} = \frac{\text{Messperiode} - \text{Ausfallzeit}}{\text{Messperiode}} \times 100$$

STW TV Plattform / Kopfstation:

STW überwacht sein Netz sowie die TV-Plattform und die Kopfstation 24 Stunden, 7 Tage in der Woche, 365 Tage im Jahr. Der Dienst ist verfügbar, wenn das Empfangen von Fernseh- oder Hörfunkprogrammen am STB-Eingang/Ausgang 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.