

# Mobil B2C

## Leistungsbeschreibung

### INHALT:

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

## I. BESCHREIBUNG

Das Produkt MobilB2C wird technisch über das Mobilfunknetz der Hutchison Drei Austria GmbH (kurz Drei) realisiert und seitens der Stadtwerke Hall in Tirol GmbH (kurz STW) betrieben und den Kunden zur Verfügung gestellt.

Sämtliche relevanten Dienste Merkmale für den Internetzugang werden seitens der STW selbst verwaltet, das Mobilfunknetz fungiert als „Access-Netz“.

Die angegebenen Produkt adressieren Verbraucher und sind vorbehaltlich technischer Realisierbarkeit und entsprechender Netzabdeckung von Drei verfügbar.

Die technische Ausführung für das Produkt bleibt der STW überlassen.

Das Mobil-Produkt umfasst grundsätzlich:

- Internet-Zugang Mithilfe des Mobilfunknetzes von Drei
- Bereitstellung einer SIM-Karte
- Optional: Leihweise Bereitstellung eines USB-Sticks für die Dauer der Vertragslaufzeit

## 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. Die Übertragungsqualität und Erreichbarkeit kann beeinträchtigt werden durch die geografische Lage (z.B.: Berge, Täler...) oder atmosphärische Verhältnisse (z.B.: Wolken, Schneefall,...).

Der Versorgungsgrad entspricht der Netzabdeckung der Drei, welcher jederzeit auf deren Homepage ([www.drei.at](http://www.drei.at)) abgefragt werden kann. Auf Basis der zugeteilten Mobilfunkfrequenzen seitens der Regulierungsbehörde wird auf Basis der 4G/LTE-Technologie ein Zugang ermöglicht.

Alle SIM-Karten sind mit einem reinen Datendienst konfiguriert und damit eine Sprachübertragung bzw. SMS-Versand oder sonstige Dienste technisch nicht verfügbar. Sollte eine Aktivierung ohne Hardware seitens der STW erfolgen, muss seitens Kunden ein kompatibles Endgerät zur Verfügung gestellt werden.

Umfasst sind, soweit nicht anders ausdrücklich festgelegt, folgende Leistungen:

- Herstellung und Nutzung eines Internetzugangs
- Nutzung der nationalen und internationalen Verbindungen von STW sowie der damit verbundenen Konfiguration
- Telefonische Beauskunftung von Fragen („Supporthotline“)
- SIM-Karte / Optional Endgerät: USB-Stick

- Störungsbehebung und Wartung gemäß nachstehenden Bestimmungen („SLA's“)
- E-Mail-Adressen, Alias-Adressen, E-Mail-Postfachspeicher, E-Mail Spam und Virenschutz

Der genaue Leistungsumfang ist tarifabhängig und in nachfolgender Tabelle ersichtlich:

TARIFE* / Produktbezeichnung	Mobil S	Mobil M	Mobil L
Downstream [kbit/s] **	30.720	30.720	30.720
Upstream [kbit/s] **	5.120	5.120	5.120
Transfervolumen***	6 GB	10 GB	15 GB
Sprachoption (Voice)	nein	nein	Nein
Roaming	nein	nein	Nein
E-Mail-Adressen	5	5	5
Alias-Adressen	15	15	15
E-Mail-Postfachspeicher pro Adresse	1 GB	1 GB	1 GB
IMAP	ja	ja	ja
Viren-/Spamfilter	ja	ja	ja

\*Die Produkte sind wahlweise mit 12 oder 24 Monaten Mindestvertragslaufzeit verfügbar. Das Produkt Mobil S ist je nach Tarifangabe beim Internet- bzw. Kombiprodukt automatisch enthalten. Eine Aktivierung/Freischaltung erfolgt auf Anfrage.

\*\* Down-/Upstream sind die geschätzten bzw. beworbenen Maximalwerte und abhängig vom jeweiligen Standort bzw. Empfangspegel, Witterung, eingesetzten Endgerät etc. des Kunden. 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.“

\*\*\* nach Erreichen des angegebenen Transfervolumens je Tarif wird die zur Verfügung gestellte maximale Bandbreite auf 256/256 kbit/s automatisch reduziert. Das Transfervolumen wird zum Ersten des jeweiligen Kalendermonats zurückgesetzt und die ursprüngliche tarifbezogene Geschwindigkeit konfiguriert. Es erfolgt keine Nachverrechnung. Optional kann der Kunde das Transfervolumen (volle Bandbreite) um je einen GB laut Entgeltbestimmung „Mobil B2C“ jederzeit erweitern. Diese Option wird für die Dauer eines Kalendermonats freigeschaltet und aktiviert.

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.

#### 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.

#### Einschränkungen:

- keine statischen IPv4-Adressen erhältlich
- keine DNS-Einträge möglich
- kein Serverbetrieb erlaubt
- keine Voice Dienste oder Dienste, die auf einem leitungsvermittelten Kanal basieren nutzbar

#### Herstellung:

- Nach Bestellung des Kunden bestätigt STW diese und beauftragt Drei mit der Freischaltung einer neuen SIM-Karte inkl. Datennetz.
- Parallel erhält der Kunde die notwendigen Zugangsdaten inkl. SIM-Karte sowie optional einen USB-Stick inkl. Betriebsanleitung. Die Installation und Konfiguration des USB-Sticks sowie der SIM-Karte wird durch den Kunden selbst durchgeführt und ist abhängig vom Betriebssystem bzw. eingesetzter Endgeräte/Hardware.
- Nach erfolgreicher Ersteinrichtung bzw. Konfiguration durch den Kunden, verbindet sich die SIM-Karte automatisch mit dem Netz der STW.

Der Dienst gilt als hergestellt, sobald eine erfolgreiche Erstanmeldung im Netz der STW registriert wurde.

#### Herstellungsdauer:

Die Herstellungsdauer beträgt in der Regel zwischen 1 und 3 Werktage.

#### 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 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, 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 mobile 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](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 mobilen Internetprodukte:

Wie und in welcher Qualität Sie Inhalte im Internet nutzen können, hängt von mehreren Faktoren ab:

Volumenbeschränkungen:

Die mobilen Tarife der STW haben oft Volumenbeschränkungen (z.B.: 6 GB Datenvolumen). Das bedeutet, dass nach Aufbrauchen dieses Kontingents – je nach Tarif - automatisch die Geschwindigkeit auf das vertraglich vereinbarte Niveau gedrosselt wird.

Geschwindigkeit:

Beim mobilen Internet hat der Kunde die Möglichkeit verschiedene Tarife mit unterschiedlichen Geschwindigkeiten zu wählen. Die tatsächlich erreichbare Geschwindigkeit hängt vom Standort des Kunden, dem Endgerät und der Anzahl anderer Teilnehmer in der Funkzelle ab.

Die jeweils vor Ort verfügbare Technologie sowie die damit zusammenhängende geschätzte maximale Geschwindigkeit kann seitens Kunden jederzeit über die Netzabdeckungskarte eingesehen (<https://www.drei.at/portal/de/bottomnavi/kontakt-und-hilfe/netzabdeckung/>), ausgedruckt und dem Vertrag beigelegt werden. STW stellt dem Kunden gerne einen Ausdruck der Netzabdeckungskarte und der verfügbaren Geschwindigkeit zur Verfügung.

Die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses an der angegebenen Adresse des Kunden angezeigte verfügbare Geschwindigkeit wird jedenfalls Vertragsbestandteil, wobei die erreichbare Geschwindigkeit den oben angeführten Einschränkungen (Tarif, Endgerät, Anzahl der Teilnehmer, Witterung, etc.) unterliegt.

# 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. Wird die Bandbreite nach Verbrauch des inkludierten Datenvolumens reduziert (gedrosselt), kann der Kunde einige der unten angeführten Dienste voraussichtlich nicht mehr zufriedenstellend nutzen.

😊 = Dienst funktioniert voraussichtlich ☹️ = Dienst funktioniert nicht mehr oder nicht zufriedenstellend

Dienst (notwendige Bandbreite im Download (Richtwerte))	Mit inkludiertem Datenvolumen	Nach Verbrauch des inkludierten Datenvolumens (Drosselung)	Ungefähre Nutzungsdauer mit 1 GB <sup>1</sup> HH:MM:SS	Ungefähre Nutzungsdauer mit x GB <sup>1</sup> HH:MM:SS
Internet surfen (ca. 2 Mbit/s)	😊	☹️	variiert nach Nutzungs-verhalten	variiert nach Nutzungs-verhalten
Videostreaming HD (ca. 5 Mbit/s)	😊	☹️	0:27:18	mit 100 MB - 00:03 mit 3 GB - 01:33 mit 6 GB - 03:06 mit 10 GB - 05:10 mit 30 GB - 15:30
Videostreaming SD (ca. 2 Mbit/s)	😊	☹️	1:08:16	mit 100 MB - 00:06 mit 3 GB - 03:20 mit 6 GB - 06:40 mit 10 GB - 11:06 mit 30 GB - 1 Tag 10:00
Videostreaming 4k (ca. 20 Mbit/s)	😊	☹️	0:06:50	mit 100 MB - 00:00 mit 3 GB - 00:19 mit 6 GB - 00:39 mit 10 GB - 01:00 mit 30 GB - 03:11
Voice over IP (ca. 0,1 Mbit/s)	😊	😊	22:45:20	mit 100 MB - 02:11 mit 3 GB - 2 Tage 16:33 mit 6 GB - 5 Tage 09:06 mit 10 GB - 8 Tage 23:10 mit 30 GB - 26 Tage 21:31
Online Spiele (ca. 5 Mbit/s)	😊	☹️	0:27:18	mit 100 MB - 00:03 mit 3 GB - 01:33 mit 6 GB - 03:06 mit 10 GB - 05:10 mit 30 GB - 15:30
Musik Streaming (ca. 0,32 Mbit/s)	😊	😊	7:06:40	mit 100 MB - 00:42 mit 3 GB - 21:16 mit 6 GB - 2 Tage 15:48 mit 10 GB - 2 Tage 22:40 mit 30 GB - 8 Tage 20:01

<sup>1</sup> Basierend auf den in der linken Spalte angegebenen Bandbreitenrichtwerten

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

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

- 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](http://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](http://www.rtr.at) finden der Kunde weitere Informationen, z.B. Verfahrensrichtlinien

### **III. TECHNISCHE SPEZIFIKATION**

Der Zugriff ins Internet erfolgt über PPP-Authentifizierung direkt am Endgerät des Kunden mit dynamischer IPv4-Adresse. Sofern verfügbar erfolgt auch eine Zuteilung von IPv6-Adressen. Die PPP-Zugangsdaten werden von der STW verwaltet und sind dem Kunden daher nicht bekannt.

Um die dynamische IP-Adressenvergabe sicherzustellen, wird die Internet-Verbindung automatisch wie folgt getrennt:

alle 24 Stunden (1 Tag)

#### Wichtiger Hinweis zur Verbindungsgüte bzw. Qualität der Datenübertragung:

Die Datenübertragung erfolgt mittels GPRS, HSDPA, UMTS oder LTE je nach Verfügbarkeit am jeweiligen Standort und Endgerät.

Bei der paketorientierten Datenübertragung teilen Sie sich die verfügbare Bandbreite mit anderen Teilnehmern, die zeitgleich in einer bestimmten Funkzelle eingebucht sind. Daher kann die maximalen Datenübertragungsraten nur unter Ideal Bedingungen erreicht werden. Außerdem weicht die tatsächliche von der maximalen Datenübertragungsrate ab, weil die Übertragung von verschiedenen Faktoren abhängt (z.B. Entfernung von der Sendeanlage).

Aufgrund der Dimensionierung des im Aufbau befindlichen Netzes und in Abhängigkeit von den funktechnischen Ausbreitungsbedingungen (z.B. Funkschatten) ergibt sich darüber hinaus, dass eine Verbindung insbesondere in Gebäuden beeinträchtigt, unterbrochen oder nicht jederzeit hergestellt



werden kann.

Der USB-Stick verbleibt im Eigentum der STW und wird dem Kunden während der Vertragsdauer leihweise und kostenlos zur Verfügung gestellt.

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 Gerät 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. 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

### **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. 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.

## **V. 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.