

**Dark Fiber B2B**  
**Leistungsbeschreibung**  
**Gültig ab 01.03.2017****I. Beschreibung**

Die Stadtwerke Hall in Tirol GmbH (kurz STW) betreiben eine regionale und überregionale LWL-Infrastruktur. Diese befindet sich in der Regel im Eigentum der STW kann aber auch über Dritte realisiert sein. Innerhalb dieser Infrastruktur, können dem Kunden Kapazitäten (Wellenlängen) oder sogenannte Dark-Fiber Verbindungen geschaltet werden. Das Produkt Dark Fiber wendet sich an Kunden, die hohes Datenaufkommen haben, hohe Übertragungsraten benötigen oder besonders hohe Sicherheitsansprüche haben.

Dieses Produkt ist nur für Unternehmen im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG) erhältlich und ist vorbehaltlich technischer Realisierbarkeit verfügbar.

Die technische Ausführung für das Produkt bleibt der STW überlassen.

Die Weitervermietung bzw. ständige oder vorübergehende Alleinnutzung der Dark Fiber Verbindungen an Dritte durch den Kunden ist vollständig untersagt. Das Produkt dient ausschließlich für die Belange des Kunden als Endnutzer.

**II. Leistungsumfang**

Die STW stellen dem Kunden im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten ein oder mehrere Faserpaar(e) entsprechend dem Vertrag für die Dauer des Vertragsverhältnisses zwischen zwei Übergabepunkten zur Verfügung. Dabei nutzt der Kunde bestehende oder neu zu errichtende Kabelverteiler, Muffen, etc. seitens im Eigentum der STW. Die Ausstiegspunkte werden nach Absprache mit dem Kunden als Endbox (Spleißbox) oder 19" LWL-Panel (Patchfeld) ausgeführt. Die dortigen LWL-Kupplungen stellen den Netzabschlusspunkt dar, Verbindungskabel gelten bereits als Verantwortungsbereich des Kunden. Bei Beauftragung einer Dark Fiber Verbindung auf Basis einer oder mehrerer Wellenlänge(n) (CWDM/DWDM) wird dem Kunden für die Dauer des Vertragsverhältnisses das benötigte Aktiv-Equipment bzw. die notwendigen Übertragungseinrichtungen zur Verfügung gestellt. Als Netzabschlusspunkt wird die Übergabeschnittstelle je Kundenstandort (User-Interface) definiert.

Um die Sicherheit zu erhöhen, kann eine Dark Fiber Verbindung geo-redundant zwischen den beiden Übergabepunkten innerhalb der Infrastruktur der STW kostenpflichtig realisiert werden.

Sind Entgelte für die Inanspruchnahme privater oder öffentlicher Verkehrswege und/oder Grundstücke zu entrichten, gehen diese zu Lasten des Kunden. Das oder die Faserpaar(e) einschließlich aller Anschlusseinrichtungen verbleiben im Eigentum der STW. Änderungen an dieser Infrastruktur können nur durch STW oder deren beauftragte Dritte Unternehmen durchgeführt werden.

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 den von STW beigestellten Übertragungskomponenten dürfen keine Teile, die nicht im Eigentum von STW stehen, angebracht werden. Weiter 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.

Die Kundenanlage ist so zu betreiben, dass auf das Netz der STW keine störenden oder schädlichen Einflüsse einwirken können.

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

- Herstellung und Nutzung einer Dark Fiber Verbindung
- Technische Beauskunftung bei Fragen (Business Supporthotline / Business 24x7 Supporthotline)
- Störungsbehebung und Wartung gemäß nachstehenden SLAs.

***Herstellung:***

- 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.  
(Einholung der notwendigen Genehmigungen, Grabungsarbeiten, Spleißarbeiten, etc.)
- Nach Verschaltung der Dark Fiber Verbindung bzw. Aufbau der notwendigen Übertragungskomponenten für beide Endstellen, wird diese durch die STW gemessen und dieses Messprotokoll an den Kunden elektronisch gesendet.

***Herstellungsdauer:***

Die Herstellungsdauer wird bei Angebotslegung bekanntgegeben.

***Inbetriebnahme:***

Die Erstinbetriebnahme erfolgt durch einen STW-Techniker. Bei Problemen und zusätzlichen Fragen steht die telefonische Business 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 „EB Sonstige Dienstleistungen und Material B2B“ beauftragen.

**III. Technische Spezifikationen**

Die LWL-Fasern sind als SingleMode Fasern ausgeführt (Typ: G.652). Mögliche Kupplungen/Stecker Typen: FC/PC, LC, SC, E-2000

Die Übergabeschnittstellen (User-Interface) am Übertragungsequipment der STW im Falle einer Dark Fiber Verbindung auf Basis ein oder mehrere Wellenlänge(n) werden gemeinsam mit dem Kunden abgestimmt (Ethernet, Fibre-Channel, etc.).

**IV. Störungen und Wartung**

<b>Supporthotline</b>	
Erreichbarkeit	Mo-Fr 07:30-19:00 Sa 10:00-17:00
Verfügbarkeit Service-Techniker	Mo-Fr 08:00-19:00 Sa 10:00-14:00
Kontaktdaten	Tel: 05223 5855-220 E-Mail: business@citynet.at
<b>Business 24x7 Supporthotline</b>	
Erreichbarkeit	Mo-So 00:00-24:00
Verfügbarkeit Service-Techniker	Mo-So 00:00-24:00
Kontaktdaten	Tel: 05223 5855-230 (PIN-Code erforderlich)

**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.

**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 Änderung von Spezifikationen auf Grund behördlicher Auflagen oder Genehmigungen.
- Beschädigung durch Dritte, zB. Kabelbruch
- Ausfall der Stromversorgung des Gebäudes

**Service-Techniker Einsätze:**

Fehler- und Störungsbehebungen welche durch den Kunden oder deren Equipment verursacht wurden, werden gemäß der „EB Sonstige Dienstleistungen und Material B2B“ verrechnet. Sollte sich herausstellen, dass die Störung im Einflussbereich der STW liegt, wird der Service-Techniker Einsatz durch STW übernommen. Die Einsätze werden zum nächstmöglichen freien Zeitpunkt terminisiert.

Der Kunde hat an der Störungsbeseitigung mitzuwirken.

Zeiten außerhalb der Erreichbarkeit der Suppothotline unterbrechen die angeführten Reaktions- und Entstörungszeiten.

**V. Service Level Agreement**

	Standard SLA	Sonder SLA
Garantierte Verfügbarkeit	99,4%	99,8%
max. nicht verfügbare Zeit	53,00 h/Jahr	17,52 h/Jahr
STW Backbone	24x7	24x7
Störungsannahme	24x7 <sup>1</sup>	24x7
Reaktionszeiten Mo-Fr 07:30-19:00, Sa 10:00-17:00	max. 2 h	max. 1 h
Reaktionszeiten Mo-Fr 19:00-07:30, Sa 17:00-10:00, Sonntag oder Feiertage	max. 8 h	max. 2 h
<sup>1</sup> Nicht Sonder SLA-Kunden wird je Anruf eine Pauschalgebühr verrechnet.		

Sonder SLA Kunden erhalten einen eigenen PIN, dieser wird durch das automatische Telefonsystem abgefragt und validiert, nach erfolgreicher Überprüfung wird der Kunde automatisch zum 24x7 Support verbunden.

**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:

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

**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.