

## **Leistungsbeschreibung für BusinessFlash (LB BusinessFlash)**

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 01.09.2005.

Die Telekom Austria Aktiengesellschaft (Telekom Austria) erbringt im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten BusinessFlash nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG 2003), den Allgemeinen Geschäftsbedingungen Business Access in der jeweils geltenden Fassung, sowie nach den maßgeblichen Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen in der jeweils geltenden Fassung, insoweit hier keine von diesen abweichende oder ergänzende Regelungen getroffen werden, samt allfälligen schriftlichen Individualvereinbarungen.

### **Allgemeines**

Die auf IP basierende Infrastruktur von Telekom Austria ermöglicht die Anbindung an das Internet. Die IP Infrastruktur von Telekom Austria kann von Kunden auch als "Access Network" für ihre Dienste genutzt werden. Es verbindet z.B. Unternehmensstandorte oder Internetendkunden mit einem Telekom Austria Access Node (POP) (POP=Point of Presence) und führt sie von dort über das IP Backbonenetz der Telekom Austria an weitere Unternehmensstandorte heran.

**Hinweis:** Da dem Kunden in seine standardisierte Mailbox ([aon.kundennummer@aon.at](mailto:aon.kundennummer@aon.at)), vonseiten der Telekom Austria u.a. rechtlich bedeutsame Erklärungen oder sonstige Informationen übermittelt werden können (siehe § 18 Abs. 4 AGB Business Access), ist es daher im eigenen Interesse des Kunden gelegen, diese Mailbox einzurichten und auch entsprechend abzufragen.

### **1. Zugangsarten und Tarifmodelle BusinessFlash**

#### **1.1 BusinessFlash 64**

BusinessFlash 64 beinhaltet die Einwahl (Dial-in) ins Internet über einen bestehenden ISDN Basisanschluss der Telekom Austria (nicht über einen herkömmlichen Telefonanschluss (POTS) möglich). Als Bandbreite steht eine Up- und Downstreamgeschwindigkeit von jeweils maximal bis zu 64 kbit/s auf der Teilnehmeranschlussleitung zur Verfügung (1 B-Kanal).

Der Verbindungsaufbau beim Kunden erfolgt automatisch, wenn von einem Endgerät (PC/Laptop) im Kunden-LAN ein Request an das WAN Interface des Routers gestellt wird. Der Verbindungsaufbau inklusive Authentifizierung dauert durchschnittlich 9 Sekunden.

Die Verbindung wird automatisch abgebaut, wenn am WAN Interface des Routers länger als 180 Sekunden kein Datenverkehr stattfindet (falls der Kundenrouter von der Telekom Austria konfiguriert wird (Erstkonfiguration)).

BusinessFlash setzt voraus, dass beim Kunden ein geeigneter ISDN-Router (entweder von der Telekom Austria gem. Punkt 3.1 oder ein bereits beim Kunden vorhandener) zur Verfügung steht.

Im Standardpackage ist kein Router inkludiert. Optional kann über das Feature Router (siehe Add-On's) der Kauf und die Installation (Wartung nach Aufwand) eines ISDN-Standardrouters Router bzw. eines höherwertigen Routers gewählt werden. Die Zugangsdaten werden dem Kunden übermittelt.

BusinessFlash ermöglicht einen gleichzeitigen Internetzugang von mehreren Nutzern auf der Teilnehmeranschlussleitung. Die gleichzeitigen Nutzer teilen sich die Bandbreite.

Sprachtelefonie kann genutzt werden. Es kann grundsätzlich jede Tarifoption für Sprachtelefonie der Telekom Austria in Anspruch genommen werden. Im monatlichen Entgelt für den Dienst BusinessFlash ist kein Grundentgelt sowie kein Verbindungsentgelt für die Sprachtelefonie enthalten. Es gelten die AGB, LB und EB der jeweils gewählten Tarifoption der Telekom Austria.

Bei Verwendung eines Routers und direkte Anschaltung an die NT (Network Termination) des ISDN Anschlusses muss der ISDN-Anschluss Point to Multipoint konfiguriert werden. Bei Anschaltung des Routers auf ein Port einer Nebenstellenanlage ist eine interne S0-Bus Schnittstelle mit Unterstützung von EDSS1 (ISDN-Protokoll) für die Konfiguration des Routers auf der Nebenstellenanlage erforderlich. Zur Nutzung der Zugangsart Dial-in ist weiters mindestens ein unbelegter B-Kanal des ISDN-Anchlusses erforderlich. Der zweite B-Kanal kann für weitere ISDN-Dienste (z.B. Sprachtelefonie) verwendet werden. Wenn der Internetzugang nicht genutzt wird, können beide B-Kanäle für ISDN-Dienste verwendet werden. Bei Betrieb einer Nebenstellenanlage am gleichen ISDN-Anschluss ist zudem zu beachten, dass das ISDN-Zusatzfeature „Entgeltanzeige“ (AOC) aktiviert sein muss, da verschiedene Nebenstellenanlagen ansonsten den gewünschten Verbindungsabbau nicht ordnungsgemäß durchführen können.

Unter dieser Voraussetzung können folgende Nebenstellenanlagen und die Zugangsart Dial-in gemeinsam auf einem ISDN-Anschluss betrieben werden:

Typ:	getestet mit (HW/SW):
TENOVIS / Integral 1	Telekom Austria-Edition / KE7302AT
TENOVIS / Integral 3	Telekom Austria -Edition / E06. 106
ALCATEL / 4200	Office / R 4.2
ELMEG / <u>D@vos</u>	<u>D@vos</u> Top / V4.42 Telekom Austria-Edition
ERICSSON / BP 50/250	MFU R1d / Rel. 12_R1E
Aphona / Midistar Flash 2	F2 GS 04 / A03 V02 Rel 4.02.16

Nicht geeignet:

Typ:	gestestet mit (HW/SW):
TENOVIS / Integral 55	EWU3-01 / E06. 2

## **1.2 BusinessFlash 128**

Leistungsbeschreibung grundsätzlich wie unter Punkt 1.1, jedoch mit dem Unterschied, dass dem Kunden durch die Möglichkeit des Zuschaltens des zweiten ISDN-Kanals (Kanalbündelung) eine Up- und Downstreamgeschwindigkeit von maximal bis zu 128 kbit/s (2 B-Kanäle) auf der Teilnehmeranschlussleitung als Bandbreite für den Internetzugang zur Verfügung steht. Während der Dauer der Nutzung beider B-Kanäle für den Internetzugang fallen doppelte Onlinezeiten bzw. Online-Entgelte an und die Nutzung der Sprachtelefonie ist dabei nicht möglich. Hat der Kunde BusinessFlash 128 bestellt, fallen die fixen monatlichen Zugangsentgelte für BusinessFlash 128 gemäß den Entgeltbestimmungen BusinessFlash an, unabhängig davon, ob vom Kunden die Kanalbündelung genutzt wird oder nicht.

Die Möglichkeit der Kanalbündelung (BusinessFlash 128) wird zentral von der Telekom Austria freigeschaltet. Die Nutzungsmöglichkeit der Kanalbündelung hängt von der Type und der jeweiligen Einstellung des vom Kunden verwendeten Routers (vollständige Implementierung der RFC 2661 u. 2809 Standards (Details unter: [www.ietf.org](http://www.ietf.org)) im Kundenrouter und Multilink Point to Point Protokoll (MLPPP) vorausgesetzt) ab. Bei Kauf eines entsprechenden Routers von der Telekom Austria, ist dieser beispielsweise so voreingestellt, dass der 2. B-Kanal sofort nach erfolgreicher Authentifizierung immer aufgebaut wird und somit auch immer sofort doppelte Onlineentgelte anfallen. Die Konfiguration des Routers (ist auch bei dem bei der Telekom Austria gekauften Router möglich, da dieser inklusive den relevanten Daten dem Kunden übergeben wird), liegt jedenfalls immer im Verantwortungsbereich des Kunden. Abhängig von der Art und Type des vom Kunden verwendeten Routers hat der Kunde die Möglichkeit, den Router so zu konfigurieren (z.B. Einstellung von Schwellwerten bzw. das Ausschalten der Kanalbündelung (MLPPP)), wie es seinen Anforderungen entspricht.

## **1.3. Tarifmodelle**

Gemäß den Entgeltbestimmungen BusinessFlash wird bei BusinessFlash 64 und 128 ein einmaliges Herstellungsentgelt samt einem monatlich anfallenden Zugangsentgelt fällig. Darüber hinaus fallen - gemäß den gewählten - Tarifmodellen zusätzliche monatliche Entgelte an.

Bei BusinessFlash 64 und 128 besteht keine Datentransfervolumenbeschränkung. Die Verrechnung erfolgt nach Onlineminuten laut EB BusinessFlash. Je nach Wahl des Kunden sind entweder 0, 50, 100 oder 200 Onlinestunden pro Kalendermonat im monatlichen Tarifmodellentgelt inkludiert. Bei einer Überschreitung der gewählten, inkludierten Onlinestunden, werden zeitorientierte Onlineentgelte gemäß den geltenden Entgeltbestimmungen BusinessFlash verrechnet.

Nach Ablauf des jeweiligen Kalendermonats gegebenenfalls unverbrauchte Zeitguthaben verfallen automatisch und können weder auf das Folgemonat noch auf Dritte übertragen werden.

Für die Dauer der Inanspruchnahme beider B-Kanäle für die Internetnutzung über BusinessFlash 128 (128 kbit/s) fallen doppelte Onlinezeiten bzw. doppelte Onlineentgelte je Minute an und etwaige inkludierte Stundenpakete werden folglich auch doppelt so schnell verbraucht.

## **2 Standardleistungen**

### **2.1 Überblick der Leistungen**

BusinessFlash umfasst, unabhängig von der gewählten Zugangsart und des gewählten Tarifmodells - soweit nichts anderes ausdrücklich bestimmt ist - folgende Dienstleistungen:

- Einrichtung und Nutzung der internationalen Connectivity von Telekom Austria sowie der damit verbundenen Konfigurationen
- Eigene Support Hotline für BusinessFlash Kunden
- Second Level Domain
- Business Webpace
- Mailadressen am Telekom Austria Business Mailserver
- Mailqueueing (bei Nutzung eines eigenen Mailservers, keine Mailadressen am Telekom Austria Mailserver möglich)
- Routerkonfigurationsmöglichkeiten
- Fixe IP-Adressen
- Onlinestatistik
- SLA (Service Level Agreement)

### **2.2 Internationale Connectivity**

Im Packet BusinessFlash ist die Einrichtung und Nutzung der internationalen Connectivity von Telekom Austria sowie der damit verbundenen Konfigurationen enthalten.

### **2.3 Business Support Hotline**

Der Kunde hat über eine eigene, für Business Kunden kostenlose Supporthotline die Möglichkeit, Beeinträchtigung des von der Telekom Austria im Rahmen des Produktes BusinessFlash zur Verfügung gestellten Dienste, zu melden.

Servicezeiten Business:

Annahme der Störung Mo-So 0:00-24:00 Uhr

Technische Hotline: 0800 220 240

Hotline für allg. Fragen zu BusinessFlash: 0800 100 800

## 2.4 Domain

Jeder Account beinhaltet standardmäßig eine Second Level Domain. Der Kunde kann entsprechend der Verfügbarkeit der Domain zwischen folgenden Endungen wählen:

.at	.co.at	.or.at	.de	.com	.net
.org	.biz	.info			

In diesem Zusammenhang werden folgende Leistungen erbracht:

- Registrierung einer Domain
- Administration einer Domain
- Verwaltung aller Einträge am Nameserver der Telekom Austria
- Übernahme einer Domain von einem anderen ISP
- Technischer Ansprechpartner
- Billing Kontakt

Der Kunde wird als Besitzer des Domainnamens und der angegebene administrative Ansprechpartner als Administrator (Admin-C) gemeldet.

## 2.5 Webspace

BusinessFlash beinhaltet standardmäßig 100 MB Webspace. Es kann bei der Bestellung gewählt werden, ob der Webspace auf der Plattform Windows 2003 oder Linux eingerichtet werden soll.

Leistungsumfang Windows 2003 Plattform:

- Es können bis zu 5 Domains direkt auf das gemeinsame Hauptverzeichnis des Webspace zeigen
- 100 MB Webspace
- 1 FTP Zugang
- ASP (Active Server Page)
- ASP Upload
- ASP JPEG
- ASP EMail
- PHP 4 Zend Optimizer
- Perl
- SSI
- SMTP (Simple Mail Transfer Protokoll) Interface  
Ein Interface zum Formular oder Emailversenden direkt aus der Website (nicht für Massenmailings)
- Statistiken  
Auswertung der Websitezugriffe über ein Statistiktool
- 1 MS Access Datenbank  
Einbindung einer MS Access Datenbank
- 1 MySQL Server Platz  
Inkludiert im Webspace ist die Anbindung einer MySQL Datenbank. Die Größe der Datenbank wird dem herkömmlichen Webspace abgerechnet

- Frontpage Extensions
- Eigene Fehlerseite
- Webpanel für Verwaltung MySQL DB, Statistik Anzeige, Filemanager

#### Leistungsumfang Linux Plattform:

- Es können bis zu 5 Domains direkt auf das gemeinsame Hauptverzeichnis des Webspace zeigen
- 100 MB Webspace
- 1 FTP Zugang
- CGI
- PHP 4 Zend Optimizer
- Perl
- SSI
- SMTP (Simple Mail Transfer Protokoll) Interface  
Ein Interface zum Formular oder Emailversenden direkt aus der Website (nicht für Massenmailings)
- Statistiken über ein Webinterface  
Auswertung der Websitezugriffe über ein Statistiktool
- 1 MySQL Server Platz  
Inkludiert im Webspace ist die Anbindung einer MySQL Datenbank. Die Größe der Datenbank wird dem herkömmlichen Webspace abgerechnet
- Frontpage Extensions
- Eigene Fehlerseite
- Webpanel für Verwaltung MySQL DB, Statistik Anzeige, Filemanager

#### **2.6 Mailadressen am Telekom Austria Business Mailserver**

Im Paket BusinessFlash sind 20 Business Mailboxen (= 20 E-Mail Adressen) mit je 50 MB Mailspace enthalten.

Die Administration der Mailboxen erfolgt über ein Online Selfcaretool, dem Mailmanager, durch den Kunden selbst. Der Mailmanager ist über einen Link im Kundenbereich (<http://kmu.telekom.at> bzw. direkt <http://bmailmanager.telekom.at>) mittels Username und Passwort erreichbar, wo Mailboxen angelegt und gelöscht werden können. Auch die Features VirusFilter und SpamFilter können hier getrennt voneinander aktiviert/deaktiviert werden. Nach der Aktivierung sind diese Features für alle Mailboxen aktiv!

#### **VirusFilter:**

Dies ist ein Feature der Business Mailbox, das vor eventuell schädlichen Programmen wie zum Beispiel Viren, Würmern oder Trojaner einen erhöhten Schutz bietet. Bei aktiviertem VirusFilter werden die E-Mails des Kunden, bevor diese in seine E-Mailbox kommen auf Viren gescannt. Wird ein Virus in einem E-Mail erkannt, dann wird versucht, den Virus im Attachment zu entfernen und die E-Mail zuzustellen. Ansonsten wird das Attachment

gelöscht und das E-Mail ohne Attachment mit dem Hinweis, dass ein Virus im Attachment war, zugestellt.

### **SpamFilter:**

Dies ist ebenfalls ein Feature der Business Mailbox. Mit dem SpamFilter Feature wird der E-Mail-Verkehr des Kunden, bevor er in die E-Mail-Boxen der Nutzer gelangt, zentral auf eventuellen „Spam“ gefiltert. Eingehende E-Mails werden auf RFC Konformität überprüft, danach wird das E-Mail einer Body Analyse unterzogen. Das bedeutet, dass der E-Mail Text auf verschiedenste Merkmale untersucht wird (z.B. wird ein „Remove-Link“ angeboten, oder befinden sich spezifische Phrasen („make more money“, etc.) im E-Mail). Bei aktiviertem SpamFilter werden alle E-Mails (ausgenommen Anhänge), nach dem von Telekom Austria festgelegten Parametern gefiltert. Die als Spam identifizierten E-Mails werden als Spam gekennzeichnet/getagt und dem einzelnen Endnutzer trotzdem zugestellt. In der Betreffzeile wird \*\*\*\*\*SPAM\*\*\*\*\* an der ersten linken Stelle hinzugefügt. Der Kunde hat aber die Möglichkeit einen „Spam-Ordner“ in seiner Standard-Mailbox anzulegen und kann eine Regel definieren, damit die als Spam gekennzeichneten E-Mails in diesen Ordner verschoben werden. Der verbrauchte Speicher dieses „Spam-Ordner“ wird dem Mailspace abgerechnet. Der Kunde hat die Möglichkeit über Webmail die E-Mails die sich in seinem „Spam-Ordner“ befinden, anzuschauen, einzeln zu löschen oder alle zu löschen. Beim Löschen kann entschieden werden ob die E-Mails endgültig gelöscht werden sollen, oder in den Papierkorb verschoben werden. Diese Möglichkeiten sind ein Feature von der Mailbox und stehen somit auch dem gesamten Postfach zur Verfügung.

**Wichtige Hinweise für den VirusFilter und SpamFilter:** Die Features sind in der Grundeinstellung **nicht** aktiv geschaltet. Erst nach der vom Kunden selbst über den Mailmanager durchzuführenden Aktivierung sind diese aktiv, wobei die Feature VirusFilter und SpamFilter auch getrennt voneinander aktiviert/deaktiviert werden können. Die Aktivierung kann vom Kunden gesamt entweder für alle Mailboxen einer Domain (Domain bezogen; DNS-Eintrag der kundeneigenen Domain auf den Name Servern der Telekom Austria vorausgesetzt) oder auch für jede Mailbox einzeln aktiviert werden. Der Kunde erklärt sich bei Inanspruchnahme der genannten Features SpamFilter ausdrücklich damit einverstanden, dass eingehende E-Mails anhand der von Telekom Austria festgelegten Parameter gefiltert werden. Die Aktivierung der beiden Filter und der weitere Umgang mit als derartigen E-Mails liegt unter Beachtung und Einhaltung allenfalls bestehender rechtlicher, insbesondere arbeits- und datenschutzrechtlicher, Bestimmungen in der alleinigen Verantwortung des Kunden.

Aufgrund der ständigen Neu- und Weiterentwicklung von Softwareviren deren Mutationen und der Entwicklung neuer, virenähnlicher Programme, kann eine vollständiger und absoluter Schutz (100%) vor Virenbefall und/oder dem Erhalt von Spam nicht garantiert werden. Für den Verlust oder die Vernichtung von E-Mails, übernimmt Telekom Austria - außer bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit - keine Haftung.

Die User der Mailboxen können mittels E-Mailprogrammen (POP3 oder IMAP4) oder auch über Webmail, Mails senden und empfangen. Das Webmail ist ebenso über den

Kundenbereich (<http://kmu.telekom.at> bzw. direkt <http://businesswebmail.telekom.at>) mittels Username und Passwort erreichbar, in dem zusätzliche Features für den User frei einstellbar sind.

- Passwort ändern
- Sammelpostfach definieren
- Anlegen von weiteren 10 Alias Adressen
- Anlegen von 50 Verteilerlisten
- Abwesenheitstext verwalten / aktivieren /deaktivieren
- Weiterleitung mit und ohne lokaler Zustellung
- Verzögerte Weiterleitung oder löschen in Tagen
- Senden, an maximal gleichzeitig 1000 Empfänger
- Senden, Brutto Größe pro Mail maximal 20 MB
- SMS senden (50 gratis)
- Filter für eingehende Mails definieren zum Ablegen im Posteingang oder löschen
- Anlegen von Adressen mit Import und Export Funktion im Webmail
- Memos/Notizen
- Gruppen Ordner
- WAP Zugang
- PDA Zugang
- Webmail
- VirusFilter
- SpamFilter

Hinweis zur „SMTP Authentifizierung“:

Das aktivieren im E-Mailprogramm (z.B. Outlook) der Funktion „SMTP Authentifizierung“ ist eine Voraussetzung um E-Mails versenden zu können. Dabei gelten die gleichen Einstellungen wie für POP3 (gleicher User und gleiches Passwort wie zur Mailbox Abfrage). Die Kunden haben zusätzlich zu einem erhöhten Sicherheitsstandard, die Möglichkeit, z.B. die Mailboxen mit Ihrem gewohnten E-Mailprogramm und einem Laptop (Internetverbindung vorausgesetzt) weltweit ohne Änderungen im E-Mailprogramm vornehmen zu müssen, zu nutzen.

## **2.7 Mailqueueing**

Am Telekom Austria Mailserver werden die ankommenden E-Mails bei "offline"-Betrieb des kundeneigenen Mailservers bis zu einem Ausmaß von bis zu 2500 MB zwischengespeichert. Der maximale Zeitraum für die Zwischenspeicherung beträgt 2 Wochen, anschließend werden die zwischengespeicherten E-Mails gelöscht. Bei der Nutzung des Features Mailqueueing werden keine Mailadressen am Telekom Austria Business Mailserver zur Verfügung gestellt.

## **2.9 Fixe IP-Adresse**

Dem Kunden wird standardmässig ein 4er Subnet (1 Netzwerkadresse, 1 Broadcastadresse und 2 frei einsetzbare Adressen [eine davon wird für den Kundenrouter

benötigt]) offizieller IP-Adressen zugewiesen. Sollte der Kunde weitere IP-Adressen benötigen, so kann er diese unter Angabe von Gründen bei RIPE mit Unterstützung der Telekom Austria beantragen.

## **2.10 Onlinestatistik**

Der Kunde hat die Möglichkeit Online das konsumierte Transfervolumen und die verbrauchte Onlinezeit der Zugangsart über einen eigenen Passwortsatz (Username und Passwort) jederzeit über den Kundenbereich (<http://kmu.telekom.at>) einzusehen.

## **2.11 SLA (Service Level Agreement)**

Folgende Qualitätsstandards werden garantiert:

Die Telekom Austria garantiert eine mittlere Verfügbarkeit der Systeme, Einwahl, Authentifizierung und Routing von 98,0% pro Vierteljahr (Quartal) in der Zeit von 0:00 bis 24:00 Uhr.

Der Internetzugang ist für den Kunden grundsätzlich entsprechend den o.a. Prozentwerten verfügbar, ausgenommen während notwendiger Wartungszeiten und soweit die Auslastung, Verkehrslage bzw. der Betriebszustand der für den Zugang zum Internet oder zu Diensten des Bereitstellers bzw. der Abwicklung des Dienstes in Anspruch genommenen nationalen oder internationalen Telekommunikationseinrichtungen und -netze es zulassen. Die Nutzungsmöglichkeit und Verfügbarkeit der angeschlossenen bzw. über den Bereitsteller zugänglichen Datenbanken oder Dienste von Anbietern richtet sich nach den von den Betreibern bzw. Anbietern dieser Dienste gestellten Bedingungen der Inanspruchnahme und Betriebszeiten. Die Inanspruchnahme solcher Datenbanken oder Dienste kann den Abschluss einer gesonderten Vereinbarung zwischen dem Kunden und dem Anbieter erfordern.

Es wird ein Wartungsfenster jeden Mittwoch von 1:00 bis 6:00 Uhr vereinbart. Unterbrechungen und/oder Einschränkungen der Nutzungsmöglichkeiten innerhalb dieses Zeitraums werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

Die Verfügbarkeit wird als Prozentwert (von Hundert) dargestellt, der angibt, zu welchem Anteil der Gesamtbetriebszeit die jeweilige Leistung minimal verfügbar ist. Der Wert wird vierteljährlich (zum 31.03, 30.06, 30.09 bzw. 31.12) ermittelt. Beginnt oder endet das Vertragsverhältnis innerhalb eines Quartals so erfolgt eine entsprechend anteilige Berechnung. Wird auf Kundenwunsch eine Änderung (Bestellung/Beendigung Backup als Add On's) durchgeführt, beginnt der Beobachtungszeitraum neu zu laufen. Eine Aufsummierung verschiedener Beobachtungszeiträume ist nicht zulässig.

Notsituationen und höhere Gewalt, dazu zählen insbesondere außergewöhnliche Wetterverhältnisse und Naturereignisse, Lawinen, Vermurungen, Überschwemmungen, Blitzschlag oder Feuer, Streiks oder Aussperrungen, Krieg, militärische Operationen, Terror oder öffentlicher Aufruhr, sowie Verzögerungen bei der Entstörung die durch den Kunden verursacht werden, werden in der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

Wartungs- und Entstörungsleistungen von Telekom Austria werden in Rechnung gestellt, sofern sich herausstellt, dass der Fehler nicht in dem von Telekom Austria zur Verfügung gestellten Übertragungsweg aufgetreten ist oder durch unsachgemäßes Arbeiten des Kunden verursacht wurden.

Die **Annahme der Störungsmeldung** erfolgt durch die im Punkt 2.3 angegebene Business Support Hotline der Telekom Austria  
täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr

**Verfügbarkeit der Servicetechniker an Werktagen (ausgenommen 24.12. und 31.12.):** Mo-Sa 7:00-19:00 Uhr

Zeiten außerhalb der Verfügbarkeit des Servicetechnikers unterbrechen die angeführte Reaktionszeit sowie die Störungsdauer.

Service-Level	Zeitraum	Dauer
Business	Reaktionszeit	max. 4 Stunde* <sup>1</sup>
	Störungsdauer	max. 8 Stunden
		∅ 4 Stunden

\*<sup>1</sup> max. Zeitraum bis zum Beginn der operativen Störungsbehebung

#### Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden und der Bestätigung der Störungsübernahme durch die für die Störungsbehebung verantwortliche Stelle der Telekom Austria. Die Bestätigung der Störungsübernahme erfolgt telefonisch oder auf elektronischem Weg. Kann eine Bestätigung der Störungsübernahme, aus Gründen, die nicht von der Telekom Austria zu vertreten sind, nicht erfolgen, gilt dies als Fremdverzögerung. Nach der Bestätigung der Störungsübernahme wird unverzüglich mit der Störungseingrenzung begonnen.

#### Störungsdauer

Als Störungsdauer 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 die Telekom Austria verursacht werden, werden in der Störungsdauer nicht berücksichtigt und gelten als Fremdverzögerung.

Als störungsrelevante Ereignisse können nur solche herangezogen werden, die in Form einer Störungsmeldung des Kunden an die Telekom Austria gemeldet werden und die zu einer Störungsbehebung durch die Telekom Austria geführt haben. Zur Berechnung der Verfügbarkeit und Wiederherstellungszeit werden nur Leistungen, die Telekom Austria erbringt, herangezogen. Sollte beispielsweise aus Gründen eines Stromausfalles oder durch defekte kundeneigene Einrichtungen Fehler oder Unterbrechungen entstehen,

werden diese nicht in die Berechnungen miteinbezogen und somit können keine Ansprüche gegen Telekom Austria aus diesem Grund geltend gemacht werden.

Die jeweiligen Verfügbarkeiten errechnen sich wie folgt:

$$\text{Serviceverfügbarkeit} = \frac{(\text{Beobachtungszeitraum in h}^1 - \sum \text{rel. Störungsdauer im Beobachtungszeitraum in h}^2)}{\text{Beobachtungszeitraum in h}} * 100$$

- <sup>1</sup> ... Beobachtungszeitraum entspricht 3 Monate (1 Quartal): Beispiel Jänner 2003 – März 2003 = (31 Tage im Jänner + 28 Tage im Februar + 31 Tage im März) \* 24 = 2160 Stunden
- <sup>2</sup> ... Störungsdauer im Beobachtungszeitraum für die Serviceverfügbarkeit =  $\sum$  aller gemeldeten Störungen im definierten Beobachtungszeitraum lt. Ticketingsystem - Störungen die auf die Ursache zurückzuführen sind, die von der Verfügbarkeitsberechnung ausgeschlossen sind)

Die Verfügbarkeit wird auf 2 Komma stellen genau dargestellt und kaufmännisch gerundet.

### 3 Add On's

Bei Inanspruchnahme von Add On's werden verschiedene zusätzliche Dienstleistungen (gegen zusätzliches Entgelt gemäß den jeweils maßgeblichen Entgeltbestimmungen) zum Standardpaket entsprechend den folgenden Bestimmung angeboten.

#### 3.1 Router

Als Endgerät (Router ist standardmässig nicht inkludiert) kann der Kunde optional einen aus dem jeweiligen aktuellen Angeboten (auf Anfrage) der Telekom Austria kaufen.

#### 3.2 Zugang zu Firmenbuch und Grundbuch

Der Zugang zu Firmenbuch und Grundbuch wird dem Kunden über einen eigenen Passwortsatz (Username und Passwort) zur Verfügung gestellt. Leistungen und Entgelte sind unter <http://kmu.telekom.at> einzusehen.

#### 3.3 SAP Zugang

Verfügt der Kunde über einen BusinessFlash der Telekom Austria und ist der Kunde gleichzeitig Kunde der Firma SAP AG, Walldorf, Deutschland, samt einer eigenen SAP Kundennummer, so stellt Telekom Austria den Netzzugang zum Online Support Service (OSS) der SAP AG in Walldorf bereit.

#### 3.4 TOP Service

Die Annahme der Störungsmeldung erfolgt durch die im Punkt 2.3 angegebene Business Support Hotline der Telekom Austria. Das TOP Service erweitert einerseits die Verfügbarkeit der Servicetechniker und verkürzt die definierte Reaktionszeit und Störungsdauer vom Punkt 2.11.

Die Erweiterung des Supports bezieht sich auf die Zugangsart (Punkt 1) sowie auf die Services die in den Standardleistungen (Punkt 2) definiert sind.

Verfügbarkeit der Servicetechniker:

Mo-So 0:00-24:00 Uhr

Service-Level	Zeitraum	Dauer
TOP	Reaktionszeit	max. 3 Stunde* <sup>1</sup>
	Störungsdauer	max. 6 Stunden
		∅ 3 Stunden

\*<sup>1</sup> max. Zeitraum bis zum Beginn der operativen Störungsbehebung

Es gelten die Bestimmungen gemäß Punkt 2.11 insoweit durch das Add On „Top Service“ keine von diesen abweichenden oder ergänzenden Regelungen getroffen werden.

Eine ordentliche Kündigung des Add On „Top Service“ ist für beide Vertragspartner unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist jeweils zum Quartalsende (31.03, 30.06, 30.09 bzw. 31.12) möglich.

### 3.5 Mobile Access<sup>1</sup>

Mobile Access bietet dem Kunden die Möglichkeit, für einzelne User sogenannte Mobile Access Accounts (insgesamt maximal 500) anzulegen, sodass der User mittels dem zum Download zur Verfügung gestellten und von ihm auf sein Endgerät (z.B. Laptop) selbst zu installierenden Interface (Software-Client) unter Eingabe seiner entsprechenden Zugangsdaten - vorbehaltlich der Verfügbarkeit und Zugänglichkeit - von weltweit mehr als 40.000 Zugangspunkten (ortsabhängig mit unterschiedlichen Accesstechnologien) ins Internet einsteigen kann.

Im Rahmen von Mobile Access werden folgende Funktionalitäten zur Verfügung gestellt:

**Mobile Access Software Client:** Für die Nutzung steht dem Mobile Access User ein Software-Client zum Download zur Verfügung mit Hilfe dessen, der User nach Auswahl seines Standorts eine Liste der verfügbaren lokalen Verbindungen (wie z.B. Dial-in oder Wi-Fi (WLAN)), über die ein Einstieg ins Internet möglich ist, erhält. Der Client wird seitens Telekom Austria auf <http://kmu.telekom.at> und im Selfcaretool zur Verfügung gestellt und setzt ein vorhandenes Betriebssystem Windows XP, Millennium, 2000 oder 98 am Endgerät (z.B. Laptop) des Users voraus.

**Selfcaretool Kunde (Administrator):** Mittels den am Kundendatenblatt oder im Datenschuttkuvert bekannt gegebenen Zugangsdaten hat der Administrator die Möglichkeit, online über ein eigenes Mobile Access Selfcaretool und nach Eingabe dieser Zugangsdaten einzelne User anzulegen, zu aktivieren und zu verwalten.

**Wichtig:** Bei den oben angeführten Zugangsdaten handelt es sich somit nicht um die Teilnehmerkennungen der Mobile Access Accounts der einzelnen User, sondern

<sup>1</sup> Verfügbar ab 15.10.2005

um die Zugangsdaten für den Administrator, mit dessen Eingabe der Administrator einzelne Mobile Access Accounts anlegen kann. Beim Anlegen der einzelnen Mobile Access Accounts werden automatisiert Passwörter und Usernamen für die einzelnen User generiert und online dargestellt. Ebenso besteht für den Administrator die Möglichkeit, die Berechtigungen zu ändern oder die Passwörter der einzelnen User zu überschreiben. Das Anlegen, die Vergabe und die Verwaltung der einzelnen Berechtigungen liegt im alleinigen Verantwortungsbereich des Administrators (Kunden).

**Reports:** Dabei besteht für den Administrator die Möglichkeit, die gesamten Minuten aller User (auf Monatsbasis) abzurufen. Daneben kann auch detailliert auf die Nutzung eines einzelnen Users eingegangen werden, um zu ersehen, welcher User wann wie lange und mittels welcher Technologie online war.

**Selfcaretool User:** Auch der einzelne User hat Zugriff auf ein Selfcaretool. Er hat aber dort, gegenüber dem Administrator, nur eingeschränkte Möglichkeiten. So sieht er ausschließlich seine eigenen Reports und kann auch nur sein persönliches Passwort ändern.

**Voraussetzungen:** Das Endgerät des Users muss mit einer Funk- oder Festnetz-Interface-Karte oder einem Modem ausgestattet sein, der Mobile Access Software Client installiert und der Zugang muss ordnungsgemäß konfiguriert sein. Weiters muss der User über einen aktiven Mobile Access Account verfügen. Die Funktionalität der Hard- und Softwarekomponenten und Computer-Konfigurationen, die Kompatibilität von Modems mit den örtlichen Telefonsystemen sowie die elektrische Kompatibilität (Spannung etc.) von Netzadapter, Kabel und Stecker liegen im Verantwortungsbereich des Users.

Die Leistungen von Mobile Access sind abhängig von den jeweiligen technischen und betrieblichen Möglichkeiten vor Ort. Je nach Auslastung, Verkehrslage, oder Betriebszustand, der für den Zugang zum Internet und die Abwicklung des Dienstes in Anspruch genommenen nationalen oder internationalen Kommunikationseinrichtungen und -netzen, kann es zu Einschränkungen oder Unterbrechungen kommen.

Auf die erforderliche Verpflichtung der Geheimhaltung der Zugangsdaten/Kennungen und Passwörter gemäß AGB Business Access wird hingewiesen.

Telekom Austria behält sich das Recht vor, einen vom Administrator angelegten Mobile Access Account, wenn er mehr als zwölf Monate lang nicht genutzt wurde, zu deaktivieren.

Die im Rahmen der Nutzung von Mobile Access (gemäß den Entgeltbestimmungen BusinessFlash) anfallenden Entgelte sind orts-, nutzungs- und zeitabhängig; es gibt keine fixen monatlichen Grundentgelte. Dem Kunden werden sämtliche durch die einzelnen User der Mobile Access Accounts (abhängig vom jeweiligen Ort, an dem der Service benutzt wurde, der gewählten Zugangsarten und Dauer der Nutzung) angefallenen Entgelte (gemäß den Entgeltbestimmungen BusinessFlash) verrechnet.

**Wichtiger Hinweis:** Neben den in den Entgeltbestimmungen BusinessFlash angeführten Entgelten können bei Nutzung eines Mobile Access Accounts zusätzliche Entgelte wie etwa Providentergelte/Telefonentgelte lokaler Telefongesellschaften/Provider, oder internationale Roaminggebühren von Mobiltelefonieanbietern oder sonstige Entgelte (z.B. Onlineverbindungsentgelte, Nutzungsentgelte (Hotel) Entgelte bei Nutzung entgeltpflichtiger Websites oder Internetdienste etc.) anfallen. Bei einer Dial-in Einwahl in Österreich fallen beim Telefonanschluss-Inhaber zusätzliche Onlineverbindungsentgelte des jeweils gewählten Diensteanbieters an. Derartige Entgelte sind nicht in den Entgelten von Mobile Access inkludiert und werden vom jeweiligen Anbieter gegebenenfalls gesondert in Rechnung gestellt.

#### **4. Änderungen betreffend Bandbreite, der Zugangsart bzw. des Tarifmodells bei BusinessFlash Produkten sowie Änderungen bei der Inanspruchnahme von Add On Features.**

Wählt der Kunde ein BusinessFlash Produkt mit einer anderen Bandbreite bzw. Tarifmodell so werden keine Umstellungsentgelte verrechnet.

## Entgeltbestimmungen für BusinessFlash (EB BusinessFlash)

Diese Entgeltbestimmungen gelten ab 01.09.2005.

### Allgemeine Hinweise:

Alle Entgelte sind sowohl exklusive als auch inklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer angegeben. Für Entgelte nach Aufwand gilt die Liste für Sonstige Dienstleistungen der Telekom Austria. Die Verrechnung der monatlichen Entgelte erfolgt im Vorhinein. Die Fälligkeit richtet sich nach dem in der Rechnung angegebenen Fälligkeitszeitpunkt. Die nachfolgenden Entgelte verstehen sich für eine Mindestvertragsdauer von 12 Monaten.

Bei der Zugangsart wird ein einmaliges Herstellungsentgelt samt einem monatlich anfallenden Zugangsentgelt fällig. Darüber hinaus fallen - gemäß den gewählten - Tarifmodellen zusätzliche monatliche Entgelte an.

In den angeführten Entgelten sind Entgelte für die Herstellung eines Sprachtelefonanschlusses sowie Entgelte für die Nutzung von Sprachtelefonie nicht enthalten. Es gelten die AGB, LB und EB der jeweils gewählten Tarifoption der Telekom Austria in der jeweils gültigen Fassung.

### **1. Zugangsarten und Tarifmodelle BusinessFlash**

#### **1.1 BusinessFlash 64**

##### Herstellungs- bzw. Einrichtungsentgelte:

Für die Einrichtung des Internetzuganges wird nachfolgendes einmaliges Entgelt verrechnet:

	Entgelte in EUR exkl. USt.	Entgelte in EUR inkl. USt.
BusinessFlash 64	29,00	34,80

##### Monatliche Zugangsentgelte:

	Entgelte in EUR exkl. USt.	Entgelte in EUR inkl. USt.
BusinessFlash 64	19,00	22,80

## 1.2 BusinessFlash 128

### Herstellungs- bzw. Einrichtungsentgelte:

Für die Einrichtung des Internetzuganges wird nachfolgendes einmaliges Entgelt verrechnet:

	Entgelte in EUR exkl. USt.	Entgelte in EUR inkl. USt.
BusinessFlash 128	29,00	34,80

### Monatliche Zugangsentgelte:

	Entgelte in EUR exkl. USt.	Entgelte in EUR inkl. USt.
BusinessFlash 128	29,00	34,80

## 1.3 Monatliche Entgelte Tarifmodell

Bei BusinessFlash 64 bzw. 128 besteht keine Datentransfervolumenbeschränkung. Die Verrechnung erfolgt zeitorientiert nach Onlineminuten.

Es werden Stundenpakete von 0, 50, 100 bzw. 200 Onlinestunden pro Kalendermonat angeboten, die im monatlichen Tarifmodellentgelt bereits inkludiert sind. Nach Überschreiten der inkludierten Onlinestunden fallen zeitorientierte Onlineentgelte an.

Für die Dauer der Inanspruchnahme beider B-Kanäle (Kanalbündelung) für die Internetnutzung fallen bei BusinessFlash 128 (128 kbit/s) doppelte Onlinezeiten bzw. doppelte Onlineentgelte je Minute an, etwaige inkludierte Stundenpakete werden folglich auch doppelt so schnell verbraucht.

### Monatliche Entgelte Tarifmodell:

„Stundenpakete“ pro Kalendermonat	Entgelte in EUR exkl. USt.	Entgelte in EUR inkl. USt.
0 Stunden	0,00	0,00
50 Stunden	29,00	34,80
100 Stunden	55,00	66,00
200 Stunden	99,00	118,80

Entgelt bei Überschreitung der inkludierten Onlinestunden:

Onlineentgelte je Minute	Entgelte in EUR exkl. USt.	Entgelte in EUR inkl. USt.
Tagsüber	0,020	0,024
Abends und Wochenende	0,011	0,013

Hinweis: Die laufende Berechnung erfolgt mit Minutentaktung – d.h. Nutzungszeiten, die unter einer Minute liegen, werden auf die nächste volle Minute aufgerundet. Tagsüber ist die Zeit zwischen Montag und Freitag von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage.

## 2. Standardleistungen

Die unter Punkt 2. der Leistungsbeschreibung BusinessFlash angeführten Standardleistungen sind in den jeweiligen, in Punkt 1 angeführten Entgelten inbegriffen.

## 3. Add On's

### 3.1 Router

Als Endgerät (Router ist standardmässig nicht inkludiert) kann der Kunde optional einen aus dem jeweiligen aktuellen Angeboten (auf Anfrage) der Telekom Austria kaufen.

### 3.2 Zugang zu Firmenbuch und Grundbuch

Entgelte sind unter <http://kmu.telekom.at> einzusehen.

### 3.3 SAP Zugang

Entgelte auf Anfrage

### 3.4 TOP Service

Optional zu dem im Standardpaket definierten Service Level Agreements kann der Kunde das TOP Service aus den jeweiligen aktuellen Angeboten der Telekom Austria erwerben.

### 3.5 Mobile Access<sup>1</sup>

Die im Rahmen der Nutzung von Mobile Access anfallenden Entgelte/Minute sind orts-, nutzungs- und zeitabhängig; es gibt keine fixen monatlichen Grundentgelte. Die angegebenen Entgelte verstehen sich pro Minute. Die Abrechnung der jeweiligen Verbindungsentgelte erfolgt sekundengenau. Die Mobile Access Entgelte werden dem Vertragspartner (Kunden) und nicht dem einzelnen Mobile Access User verrechnet.

<sup>1</sup> Verfügbar ab 15.10.2005

Am Ende jedes Kalendermonats wird zunächst die Summe aller von den Mobile Usern des Kunden generierten Verbindungszeiten gebildet. Je nach erreichter Gesamtminutenanzahl werden die seit dem Ersten des jeweiligen Kalendermonats angefallenen Verbindungen der einzelnen Mobile User entsprechend der dafür vorgesehenen Entgelte/Gesamtminutenstaffel verrechnet.

**Wichtiger Hinweis:** Neben den angeführten Entgelten können bei Nutzung eines Mobile Access Accounts zusätzliche Entgelte wie etwa Providerentgelte/Telefonentgelte lokaler Telefongesellschaften/Provider, oder internationale Roaminggebühren von Mobiltelefonieanbietern oder sonstige Entgelte (z.B. Onlineverbindungsentgelte, Nutzungsentgelte (Hotel), Entgelte bei Nutzung entgeltpflichtiger Websites oder Internetdienste etc.) anfallen. Bei einer Dial-in Einwahl in Österreich fallen beim Telefonanschluss-Inhaber zusätzliche Onlineverbindungsentgelte des jeweils gewählten Diensteanbieters an. Derartige Entgelte sind nicht in den Entgelten von Mobile Access inkludiert und werden vom jeweiligen Anbieter gegebenenfalls gesondert in Rechnung gestellt.

			Gesamtminutenanzahl/Kalendermonat				
			> 2500 min	> 5000 min	> 10.000 min	> 25.000 min	> 50.000 min
		Austria	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010
Dial-in	Zone 1	USA/Canada	0,060	0,057	0,054	0,051	0,045
	Zone 2	Europe	0,060	0,057	0,054	0,048	0,045
	Zone 3	ROW	0,060	0,057	0,054	0,048	0,045
	Zone 4/5	Exotic locations	0,250	0,238	0,225	0,200	0,188
WiFi	Zone 1	USA/Canada	0,250	0,238	0,225	0,213	0,188
	Zone 2	Europe	0,250	0,238	0,225	0,213	0,188
	Zone 3	ROW	0,250	0,238	0,225	0,213	0,188
	Zone 4/5	Exotic locations	0,350	0,333	0,315	0,298	0,263
Toll Free		Argentina	0,500	0,475	0,450	0,425	0,375
		Australia	0,250	0,238	0,225	0,213	0,188
		Austria	0,250	0,238	0,225	0,213	0,188
		Brazil	0,500	0,475	0,450	0,425	0,375
		Canada	0,250	0,238	0,225	0,213	0,188
		Germany	0,250	0,238	0,225	0,213	0,188
		China	0,500	0,475	0,450	0,425	0,375
		France	0,250	0,238	0,225	0,213	0,188
		Ireland	0,250	0,238	0,225	0,213	0,188
		Italy	0,250	0,238	0,225	0,213	0,188
		Japan	0,250	0,238	0,225	0,213	0,188
		Mexico	0,500	0,475	0,450	0,425	0,375
		Puerto Rico	0,500	0,475	0,450	0,425	0,375
		Switzerland	0,250	0,238	0,225	0,213	0,188
		USA	0,250	0,238	0,225	0,213	0,188
		US Virgin Islands	0,500	0,475	0,450	0,425	0,375
	UK	0,250	0,238	0,225	0,213	0,188	

**Zone 1:**

USA, Canada

**Zone 2:**

Belgium, Bulgaria, Croatia, Denmark, Finland, France, Germany, Ireland, Iceland, Italy, Luxembourg, Netherlands, Norway, Poland, Portugal, Slovakia, Spain, Sweden, Switzerland, United Kingdom

**Zone 3:**

Australia, China, Hong Kong, Japan, Macao, New Zealand, Singapore, South Korea, Taiwan, Thailand

**Zone 4:**

Algeria, American Samoa, Angola, Anguilla, Antigua, Argentina, Armenia, Aruba, Bahamas, Bahrain, Bangladesh, Barbados, Barbuda, Bermuda, Bolivia, British Virgin Islands, Brunei, Cayman Island, Chile, Colombia, Congo, Costa Rica, Cyprus, Czech Republic, Dominica, Dominican Republic, Ecuador, Egypt, El Salvador, Estonia, Fiji, French Guiana, Ghana, Greece, Grenada, Guam, Guatemala, Honduras, Hungary, India, Indonesia, Israel, Ivory Coast, Jamaica, Jordan, Kazakhstan, Kenya, Kuwait, Lebanon, Lithuania, Marshall Islands, Mexico, Micronesia, Mongolia, Montserrat, Morocco, Nepal, Netherlands Antilles, Nicaragua, Nigeria, Pakistan, Palau, Panama, Papua New Guinea, Paraguay, Peru, Philippines, Puerto Rico, Qatar, Reunion, Romania, Russia, Saba, Saipan Islands, Saudi Arabia, Slovenia, South Africa, Sri Lanka, St. Bartholomew, St. Eustacius, St. Kitts & Nevis, St. Lucia, St. Maarten, St. Vincent & Grenadines, Tanzania, Togo, Trinidad & Tobago, Tunisia, Turkey, Turks & Caicos, Ukraine, United Arab Emirates, Uruguay, Uzbekistan, Venezuela, Vietnam, Virgin Islands (US), Yugoslavia

**Zone 5:**

Albania, Azerbaijan, Belarus, Belize, Benin, Bosnia Herzegovina, Botswana, Burkina Faso, Cambodia, Cameroon, Cape Verde, Eritrea, Ethiopia, Georgia, Gibraltar, Guadeloupe, Guinea, Guyana, Haiti, Kyrgyzstan, Laos, Latvia, Macedonia, Madagascar, Malawi, Mali, Malta, Martinique, Mauritania, Mauritius, Moldova, Mozambique, Namibia, New Caledonia, Niger, Northern Mariana Islands, Oman, Rwanda, Samoa, Sierra Leone, Sudan, Swaziland, Turkmenistan, Uganda, Yemen, Zambia, Zimbabwe

**4. Änderungen betreffend Bandbreite, der Zugangsart bzw. des Tarifmodells bei BusinessFlash Produkten.**

Wählt der Kunde ein BusinessFlash Produkt mit einer anderen Bandbreite bzw. Tarifmodell so werden keine Umstellungsentgelte verrechnet.

## **Leistungsbeschreibung für BusinessSpeed (LB BusinessSpeed)**

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 01.09.2005.

Die Telekom Austria Aktiengesellschaft (Telekom Austria) erbringt im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten BusinessSpeed nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG 2003), den Allgemeinen Geschäftsbedingungen Business Access in der jeweils geltenden Fassung, sowie nach den maßgeblichen Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen in der jeweils geltenden Fassung, insoweit hier keine von diesen abweichende oder ergänzende Regelungen getroffen werden, samt allfälligen schriftlichen Individualvereinbarungen.

### **Allgemeines**

Beim Produkt „BusinessSpeed“ handelt es sich um eine IP-basierende Datenkommunikationslösung. Die auf IP basierende Infrastruktur von Telekom Austria ermöglicht die - auf die unterschiedlichen Kundenbedürfnisse zugeschnittene - Anbindung an das Internet. Die IP Infrastruktur von Telekom Austria kann von Kunden auch als "Access Network" für ihre Dienste genutzt werden. Es verbindet z.B. Unternehmensstandorte oder Internetendkunden mit einem Telekom Austria Access Node (POP) (POP=Point of Presence) und führt sie von dort über das IP Backbonenetz der Telekom Austria an weitere Unternehmensstandorte heran. Um einen raschen Support im Fehlerfall oder bei Änderungswünschen der Konfiguration durch den Kunden gewährleisten zu können, richtet sich die Telekom Austria einen Remote-Zugang ein, über den nur definierte Rechner (Support-Team) der Telekom Austria Zugang haben.

**Hinweis:** Da dem Kunden in seine standardisierte Mailbox ([aon.kundennummer@aon.at](mailto:aon.kundennummer@aon.at)), vonseiten der Telekom Austria u.a. rechtlich bedeutsame Erklärungen oder sonstige Informationen übermittelt werden können (siehe § 18 Abs. 4 AGB Business Access), ist es daher im eigenen Interesse des Kunden gelegen, diese Mailbox einzurichten und auch entsprechend abzufragen.

### **1. Zugangsarten BusinessSpeed**

Im Rahmen von BusinessSpeed stellt die Telekom Austria auf Basis der Übertragungstechnologie ADSL eine Anbindung an das Internet zur Verfügung.

Folgende Produktausprägungen von BusinessSpeed (verschiedene Bandbreitenprofile mit unterschiedlich inkludiertem Datentransfervolumen pro Kalendermonat) stehen dem Kunden dabei zur Auswahl:

Übertragungs- technologie: ADSL	Bandbreitenprofil (Down/Upstream- geschwindigkeit von max. bis zu)	inkludiertes Datentransfervolumen pro Kalendermonat
	384/128 kbit/s	800 MB Fair Use
	1024/256 kbit/s <sup>1</sup>	5 GB Fair Use
	2048/512 kbit/s <sup>2</sup>	10 GB Fair Use
	3072/512 kbit/s <sup>2</sup>	20 GB Fair Use
	4096/512 kbit/s	25 GB Fair Use

Die Realisierung von BusinessSpeed 384/128 kbit/s, 1024/256 kbit/s oder 2048/512 kbit/s auf Basis ADSL ist sowohl über einen bestehenden herkömmlichen Telefonanschluss (POTS) als auch über einen bestehenden ISDN Basisanschluss der Telekom Austria möglich. Die Realisierung von BusinessSpeed 3072/512 kbit/s und 4096/512 kbit/s auf Basis ADSL ist nur über einen bestehenden herkömmlichen Telefonanschluss (POTS) der Telekom Austria möglich.

**Fair Use:** Im monatlichen Zugangsentgelt ist - abhängig vom gewählten Bandbreitenprofil - ein Datentransfervolumen/Kalendermonat bereits inkludiert. Wird das im Produkt jeweils enthaltene monatliche Datentransfervolumen um mehr als 10% in einem Kalendermonat überschritten, so werden ab dem Zeitpunkt der Überschreitung High Usage Entgelte (laut geltenden EB BusinessSpeed) pro MB verrechnet (z.B. BusinessSpeed 384/128 kbit/s mit 800 MB → Fair Use Toleranz 880 MB → danach Datentransferverrechnung/MB), wobei die insgesamt zur Verrechnung gebrachten High Usage Entgelte pro Kalendermonat mit einem Höchstbetrag von maximal EUR 100,00 exkl. USt. (EUR 120,00 inkl. USt.) begrenzt sind.

Nach Ablauf des jeweiligen Kalendermonats gegebenenfalls unverbrauchte Datenguthaben verfallen automatisch und können weder auf das Folgemonat noch auf Dritte übertragen werden.

Sprachtelefonie kann genutzt werden. Es kann grundsätzlich jede Tarifoption für Sprachtelefonie der Telekom Austria in Anspruch genommen werden. Im monatlichen Entgelt von BusinessSpeed ist kein Grundentgelt sowie kein Verbindungsentgelt für die Sprachtelefonie enthalten. Es gelten die AGB, LB und EB der jeweils gewählten Tarifoption der Telekom Austria.

BusinessSpeed ermöglicht den gleichzeitigen Internetzugang von mehreren Nutzern auf der Teilnehmeranschlussleitung. Die gleichzeitigen Nutzer teilen sich die Bandbreite. Übergabeschnittstelle ist ein Ethernet-Interface auf einem Standardrouter. Optional kann

<sup>1</sup> Sofern aus technischen/betrieblichen Gründen erforderlich, kann die Upstreamgeschwindigkeit auch lediglich max. bis zu 128 kbit/s betragen.

<sup>2</sup> Sofern aus technischen/betrieblichen Gründen erforderlich, kann die Upstreamgeschwindigkeit auch lediglich max. bis zu 384 kbit/s betragen.

über das Feature Router (siehe Add On's) anstatt des Standardrouters ein höherwertiger Router gewählt werden.

Die Zugangsdaten werden dem Kunden nicht mitgeteilt, die Authentifizierung erfolgt automatisch durch den Router.

Weiters hat der Kunde auch die Möglichkeit bei BusinessSpeed einen Router inkl. einer WLAN Base Station auszuwählen. Die Userzahl wird dabei auf maximal 16 Clients beschränkt, damit es zu keinen Performanceproblemen kommt.

Bei der Zugangsart BusinessSpeed (Übertragungstechnologie ADSL) begründet der Kunde gleichzeitig auch ein Vertragsverhältnis mit der Telekom Austria betreffend ADSL Zugangsleistung (auf Basis der AGB Online-ADSL samt dazugehöriger EB und LB der Telekom Austria, in der jeweils gültigen Fassung).

Die Zugangsart BusinessSpeed kann erst nach einer positiven Prüfung der technischen Machbarkeit realisiert werden.

## **2. Standardleistungen**

### **2.1 Überblick der Leistungen**

BusinessSpeed umfasst, soweit nichts anderes ausdrücklich bestimmt ist, folgende Dienstleistungen:

- Einrichtung und Nutzung der internationalen Connectivity von Telekom Austria sowie der damit verbundenen Konfigurationen
- Eigene Support Hotline für BusinessSpeed Kunden
- Second Level Domain
- Business Webespace
- Mailadressen am Telekom Austria Business Mailserver
- Standardrouter
- Routerkonfiguration und fixe IP-Adresse
- Onlinestatistik
- SLA (Service Level Agreement)

### **2.2 Internationale Connectivity**

Im Packet BusinessSpeed ist die Einrichtung und Nutzung der internationalen Connectivity von Telekom Austria sowie der damit verbundenen Konfigurationen enthalten.

### 2.3 Business Support Hotline

Der Kunde hat über eine eigene, für Business Kunden kostenlose Supporthotline die Möglichkeit, Beeinträchtigung des von der Telekom Austria im Rahmen des Produktes BusinessSpeed zur Verfügung gestellten Dienste, zu melden.

Servicezeiten Business:

Annahme der Störung

Mo-So 0:00-24:00

Technische Hotline:

0800 220 240

Hotline für allg. Fragen zu BusinessSpeed:

0800 100 800

### 2.4 Domain

Jeder Account beinhaltet standardmäßig eine Second Level Domain. Der Kunde kann entsprechend der Verfügbarkeit der Domain zwischen folgenden Endungen wählen:

.at	.co.at	.or.at	.de	.com	.net
.org	.biz	.info			

In diesem Zusammenhang werden folgende Leistungen erbracht:

- Registrierung einer Domain
- Administrierung einer Domain
- Verwaltung aller Einträge am Nameserver der Telekom Austria
- Übernahme einer Domain von einem anderen ISP
- Technischer Ansprechpartner
- Billing Kontakt

Der Kunde wird als Besitzer des Domainnamens und der angegebene administrative Ansprechpartner als Administrator (Admin-C) gemeldet.

### 2.5 Webspaces

BusinessSpeed beinhaltet standardmäßig 100 MB Webspaces. Es kann bei der Bestellung gewählt werden, ob der Webspaces auf der Plattform Windows 2003 oder Linux eingerichtet werden soll.

Leistungsumfang Windows 2003 Plattform:

- Es können bis zu 5 Domains direkt auf das gemeinsame Hauptverzeichnis des Webspaces zeigen
- 100 MB Webspaces
- 1 FTP Zugang
- ASP (Active Server Page)
- ASP.net
- ASP Upload

- ASP JEPEG
- ASP EMail
- PHP 4 Zend Optimizer
- Perl
- SSI
- SMTP (Simple Mail Transfer Protokoll) Interface  
Ein Interface zum Formular oder Emailversenden direkt aus der Website (nicht für Massenmailings)
- Statistiken  
Auswertung der Websitezugriffe über ein Statistiktool
- 1 MS Access Datenbank  
Einbindung einer MS Access Datenbank
- 1 MySQL Server Platz  
Inkludiert im Webpace ist die Anbindung einer MySQL Datenbank. Die Größe der Datenbank wird dem herkömmlichen Webpace abgerechnet
- Frontpage Extensions
- Eigene Fehlerseite
- Webpanel für Verwaltung MySQL DB, Statistik Anzeige, Filemanager

#### **Leistungsumfang Linux Plattform:**

- Es können bis zu 5 Domains direkt auf das gemeinsame Hauptverzeichnis des Webpace zeigen
- 100 MB Webpace
- 1 FTP Zugang
- CGI
- PHP 4 Zend Optimizer
- Perl
- SSI
- SMTP (Simple Mail Transfer Protokoll) Interface  
Ein Interface zum Formular oder Emailversenden direkt aus der Website (nicht für Massenmailings)
- Statistiken über ein Webinterface  
Auswertung der Websitezugriffe über ein Statistiktool
- 1 MySQL Server Platz  
Inkludiert im Webpace ist die Anbindung einer MySQL Datenbank. Die Größe der Datenbank wird dem herkömmlichen Webpace abgerechnet
- Frontpage Extensions
- Eigene Fehlerseite
- Webpanel für Verwaltung MySQL DB, Statistik Anzeige, Filemanager

#### **2.6 Mailadressen am Telekom Austria Business Mailserver**

Im Paket BusinessSpeed sind 20 Business Mailboxen (= 20 E-Mail Adressen) mit je 50 MB Mailspace enthalten.

Die Administration der Mailboxen erfolgt über ein Online Selfcaretool, dem Mailmanager, durch den Kunden selbst. Der Mailmanager ist über einen Link im Kundenbereich (<http://kmu.telekom.at> bzw. direkt <http://bmailmanager.telekom.at>) mittels Username und Passwort erreichbar, wo Mailboxen angelegt und gelöscht werden können.

#### **VirusFilter:**

Dies ist ein Feature der Business Mailbox, das vor eventuell schädlichen Programmen wie zum Beispiel Viren, Würmern oder Trojaner einen erhöhten Schutz bietet. Bei aktiviertem VirusFilter werden die E-Mails des Kunden bevor diese in seine E-Mailbox kommen auf Viren gescannt. Wird ein Virus in einem E-Mail erkannt, dann wird versucht, dass der Virus in dem Attachment entfernt und die E-Mail zugestellt wird. Ansonsten wird das Attachment gelöscht und das E-Mail ohne Attachment mit dem Hinweis, dass ein Virus im Attachment war zugestellt.

#### **SpamFilter:**

Dies ist ebenfalls ein Feature der Business Mailbox. Mit dem SpamFilter Feature wird der E-Mail-Verkehr des Kunden, bevor er in die E-Mail-Boxen der Nutzer gelangt, zentral auf eventuellen „Spam“ gefiltert. Eingehende E-Mails werden auf RFC Konformität überprüft, danach wird das E-Mail einer Body Analyse unterzogen. Das bedeutet, dass der E-Mail Text auf verschiedenste Merkmale untersucht wird (z.B. wird ein „Remove-Link“ angeboten, oder befinden sich spezifische Phrasen („make more money“, etc.) im E-Mail). Bei aktiviertem SpamFilter werden alle E-Mails (ausgenommen Anhänge), nach dem von Telekom Austria festgelegten Parametern gefiltert. Die als Spam identifizierten E-Mails werden als Spam gekennzeichnet/getagt und dem einzelnen Endnutzer trotzdem zugestellt. In der Betreffzeile wird \*\*\*\*\*SPAM\*\*\*\*\* an der ersten linken Stelle hinzugefügt. Der Kunde hat aber die Möglichkeit einen „Spam-Ordner“ in seiner Standard-Mailbox anzulegen und kann eine Regel definieren, damit die als Spam gekennzeichneten E-Mails in diesen Ordner verschoben werden. Der verbrauchte Speicher dieses „Spam-Ordner“ wird dem Mailspace abgerechnet. Der Kunde hat die Möglichkeit über Webmail die E-Mails die sich in seinem „Spam-Ordner“ befinden, anzuschauen, einzeln zu löschen oder alle zu löschen. Beim Löschen kann entschieden werden ob die E-Mails endgültig gelöscht werden sollen, oder in den Papierkorb verschoben werden. Diese Möglichkeiten sind ein Feature von der Mailbox und stehen somit auch dem gesamten Postfach zur Verfügung.

**Wichtige Hinweise für den VirusFilter und SpamFilter:** Die Features sind in der Grundeinstellung **nicht** aktiv geschaltet. Erst nach der vom Kunden selbst über den Mailmanager durchzuführenden Aktivierung sind diese aktiv, wobei die Feature VirusFilter und SpamFilter auch getrennt voneinander aktiviert/deaktiviert werden können. Die Aktivierung kann vom Kunden gesamt entweder für alle Mailboxen einer Domain (Domain bezogen; DNS-Eintrag der kundeneigenen Domain auf den Name Servern der Telekom Austria vorausgesetzt) oder auch für jede Mailbox einzeln aktiviert werden. Der Kunde erklärt sich bei Inanspruchnahme der genannten Features SpamFilter ausdrücklich damit einverstanden, dass eingehende E-Mails anhand der von Telekom Austria festgelegten Parameter gefiltert werden. Die Aktivierung der beiden Filter und der weitere Umgang mit

derartigen E-Mails liegt unter Beachtung und Einhaltung allenfalls bestehender rechtlicher, insbesondere arbeits- und datenschutzrechtlicher Bestimmungen in der alleinigen Verantwortung des Kunden.

Aufgrund der ständigen Neu- und Weiterentwicklung von Softwareviren deren Mutationen und der Entwicklung neuer, virenähnlicher Programme, kann eine vollständiger und absoluter Schutz (100%) vor Virenbefall und/oder dem Erhalt von Spam nicht garantiert werden. Für den Verlust oder die Vernichtung von E-Mails, übernimmt Telekom Austria - außer bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit - keine Haftung.

Die User der Mailboxen können mittels E-Mailprogrammen (POP3 oder IMAP4) oder auch über Webmail, Mails senden und empfangen. Das Webmail ist ebenso über den Kundenbereich (<http://kmu.telekom.at> bzw. direkt <http://businesswebmail.telekom.at>) mittels Username und Passwort erreichbar, in dem zusätzliche Features für den User frei einstellbar sind.

- Passwort ändern
- Sammelpostfach definieren
- Anlegen von weiteren 10 Alias Adressen
- Anlegen von 50 Verteilerlisten
- Abwesenheitstext verwalten / aktivieren /deaktivieren
- Weiterleitung mit und ohne lokaler Zustellung
- Verzögerte Weiterleitung oder löschen in Tagen
- Senden, an maximal gleichzeitig 1000 Empfänger
- Senden, Brutto Größe pro Mail maximal 20 MB
- SMS senden (50 gratis)
- Filter für eingehende Mails definieren zum Ablegen im Posteingang oder löschen
- Anlegen von Adressen mit Import und Export Funktion im Webmail
- Memos/Notizen
- Gruppen Ordner
- WAP Zugang
- PDA Zugang
- Webmail
- Virusfilter
- Spamfilter

#### Hinweis zur „SMTP Authentifizierung“

Das aktivieren im E-Mailprogramm (z.B. Outlook) der Funktion „SMTP Authentifizierung“ ist eine Voraussetzung um E-Mails versenden zu können. Dabei gelten die gleichen Einstellungen wie für POP3 (gleicher User und gleiches Passwort wie zur Mailbox Abfrage). Die Kunden haben zusätzlich zu einem erhöhten Sicherheitsstandard, die Möglichkeit, z.B. die Mailboxen mit Ihrem gewohnten E-Mailprogramm und einem Laptop (Internetverbindung vorausgesetzt) weltweit ohne Änderungen im E-Mailprogramm vornehmen zu müssen, zu nutzen.

## **2.7 Standardrouter**

Bei BusinessSpeed ist standardmäßig die zur Verfügungsstellung eines Routers inkl. dessen Installation und Wartung beinhaltet. Der Router bleibt im Eigentum der Telekom Austria und wird mit einer Standardkonfiguration dem Kunden als Bestandteil der vereinbarten Dienstleistungen zur Verfügung gestellt.

## **2.8 Routerkonfiguration und fixe IP-Adresse**

Der Kundenrouter wird mit Basic Secure konfiguriert. Dem Kunden wird standardmäßig eine offizielle IP-Adresse zugewiesen.

### **Basic Secure:**

Mit der Funktion dynamisches PAT (Port Address Translation) auf dem Kunden-Router werden die privaten IP-Adressen des LAN bei aktivem Verbindungsaufbau auf eine fixe offizielle IP-Adresse gemapped. Damit ist sichergestellt, dass die PC's des Kunden nicht aus dem Internet erreicht werden können (Zugriffsschutz aus dem Internet), da sie aus dem Internet nicht adressierbar sind. Einschränkung: Es können keine Server die aus dem Internet erreichbar sein sollen (Web, Mail,...) im LAN betrieben werden. Durch PAT (Port Address Translation) kann es bei TCP/UDP Protokollen zu Beeinträchtigungen bzw. nicht Verwendbarkeit dieser Anwendungen kommen: z.B.: PASV FTP (Passive File Transfer Protocol), IRC (Internet Relay Chat), RAUDIO(PNA), RTSP (Real Time Stream Control Protocol)

## **2.9 Onlinestatistik**

Der Kunde hat die Möglichkeit Online das konsumierte Datentransfervolumen von BusinessSpeed über einen eigenen Passwortsatz (Username und Passwort) jederzeit über den Kundenbereich (<http://kmu.telekom.at>) einzusehen.

## **2.10 SLA (Service Level Agreement)**

Folgende Qualitätsstandards werden garantiert:

Die Telekom Austria garantiert eine mittlere Verfügbarkeit der Systeme, Einwahl, Authentifizierung und Routing von 98,5% pro Vierteljahr (Quartal) in der Zeit von 0:00 bis 24:00 Uhr.

Der Internetzugang ist für den Kunden grundsätzlich entsprechend dem o.a. Prozentwert verfügbar, ausgenommen während notwendiger Wartungszeiten und soweit die Auslastung, Verkehrslage bzw. der Betriebszustand der für den Zugang zum Internet oder zu Diensten des Bereitstellers bzw. der Abwicklung des Dienstes in Anspruch genommenen nationalen oder internationalen Telekommunikationseinrichtungen und -netze es zulassen. Die Nutzungsmöglichkeit und Verfügbarkeit der angeschlossenen bzw. über den Bereitsteller zugänglichen Datenbanken oder Dienste von Anbietern richtet sich nach den von den Betreibern bzw. Anbietern dieser Dienste gestellten Bedingungen der Inanspruchnahme und Betriebszeiten. Die Inanspruchnahme solcher Datenbanken oder

Dienste kann den Abschluss einer gesonderten Vereinbarung zwischen dem Kunden und dem Anbieter erfordern.

Es wird ein Wartungsfenster jeden Mittwoch von 1:00 bis 6:00 Uhr vereinbart. Unterbrechungen und/oder Einschränkungen der Nutzungsmöglichkeiten innerhalb dieses Zeitraums werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

Die Verfügbarkeit wird als Prozentwert (von Hundert) dargestellt, der angibt, zu welchem Anteil der Gesamtbetriebszeit die jeweilige Leistung minimal verfügbar ist. Der Wert wird vierteljährlich (zum 31.03, 30.06, 30.09 bzw. 31.12) ermittelt. Beginnt oder endet das Vertragsverhältnis innerhalb eines Quartals so erfolgt eine entsprechend anteilige Berechnung. Wird auf Kundenwunsch eine Änderung (Bestellung/Beendigung Backup als Add On) durchgeführt, beginnt der Beobachtungszeitraum neu zu laufen. Eine Aufsummierung verschiedener Beobachtungszeiträume ist nicht zulässig.

Notsituationen und höhere Gewalt, dazu zählen insbesondere außergewöhnliche Wetterverhältnisse und Naturereignisse, Lawinen, Vermurungen, Überschwemmungen, Blitzschlag oder Feuer, Streiks oder Aussperrungen, Krieg, militärische Operationen, Terror oder öffentlicher Aufruhr, sowie Verzögerungen bei der Entstörung die durch den Kunden verursacht werden, werden in der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

Wartungs- und Entstörungsleistungen von Telekom Austria werden in Rechnung gestellt, sofern sich herausstellt, dass der Fehler nicht in dem von Telekom Austria zur Verfügung gestellten Übertragungsweg aufgetreten ist oder durch unsachgemäßes Arbeiten des Kunden verursacht wurden.

Die **Annahme der Störungsmeldung** erfolgt durch die im Punkt 2.3 angegebene Business Support Hotline der Telekom Austria  
täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr.

**Verfügbarkeit der Servicetechniker an Werktagen (ausgenommen 24.12. und 31.12.):** Mo-Sa 7:00-19:00

Zeiten außerhalb der Verfügbarkeit des Servicetechnikers unterbrechen die angeführte Reaktionszeit sowie die Störungsdauer.

Service-Level	Zeitraum	Dauer
Business	Reaktionszeit	max. 4 Stunde <sup>*1</sup>
	Störungsdauer	max. 8 Stunden
		Ø 4 Stunden

\*1 max. Zeitraum bis zum Beginn der operativen Störungsbehebung

Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden und der Bestätigung der Störungsübernahme durch die für die Störungsbehebung verantwortliche Stelle der Telekom Austria. Die Bestätigung der Störungsübernahme erfolgt telefonisch oder auf elektronischem Weg. Kann eine Bestätigung der Störungsübernahme, aus Gründen, die nicht von der Telekom Austria zu vertreten sind, nicht erfolgen, gilt dies als Fremdverzögerung. Nach der Bestätigung der Störungsübernahme wird unverzüglich mit der Störungseingrenzung begonnen.

#### Störungsdauer

Als Störungsdauer 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 die Telekom Austria verursacht werden, werden in der Störungsdauer nicht berücksichtigt und gelten als Fremdverzögerung.

Als störungsrelevante Ereignisse können nur solche herangezogen werden, die in Form einer Störungsmeldung des Kunden an die Telekom Austria gemeldet werden und die zu einer Störungsbehebung durch die Telekom Austria geführt haben. Zur Berechnung der Verfügbarkeit und Wiederherstellungszeit werden nur Leistungen, die Telekom Austria erbringt, herangezogen. Sollte beispielsweise aus Gründen eines Stromausfalles oder durch defekte kundeneigene Einrichtungen Fehler oder Unterbrechungen entstehen, werden diese nicht in die Berechnungen miteinbezogen und somit können keine Ansprüche gegen Telekom Austria aus diesem Grund geltend gemacht werden.

Die Verfügbarkeit errechnet sich wie folgt:

$$\text{Serviceverfügbarkeit} = \frac{(\text{Beobachtungszeitraum in h}^1 - \sum \text{rel. Störungsdauer im Beobachtungszeitraum in h}^2)}{\text{Beobachtungszeitraum in h}} * 100$$

<sup>1</sup> ... Beobachtungszeitraum entspricht 3 Monate (1 Quartal): Beispiel Jänner 2003 – März 2003 = (31 Tage im Jänner + 28 Tage im Februar + 31 Tage im März) \* 24 = 2160 Stunden

<sup>2</sup> ... Störungsdauer im Beobachtungszeitraum für die Serviceverfügbarkeit =  $\sum$  aller gemeldeten Störungen im definierten Beobachtungszeitraum lt. Ticketingsystem - Störungen die auf die Ursache zurückzuführen sind, die von der Verfügbarkeitsberechnung ausgeschlossen sind)

Die Verfügbarkeit wird auf 2 Komma stellen genau dargestellt und kaufmännisch gerundet.

### 3. Add On's

Bei Inanspruchnahme von Add On's werden verschiedene zusätzliche Dienstleistungen (gegen zusätzliches Entgelt gemäß den jeweils maßgeblichen Entgeltbestimmungen) zum Standardpaket entsprechend den folgenden Bestimmung angeboten.

#### 3.1 Router

Anstelle des standardmäßig inkludiertem Routers kann der Kunde optional einen höherwertigen Router aus den jeweiligen aktuellen Angeboten (auf Anfrage) der Telekom Austria wählen.

### **3.2 Zugang zu Firmenbuch und Grundbuch**

Der Zugang zu Firmenbuch und Grundbuch wird dem Kunden über einen eigenen Passwortsatz (Username und Passwort) zur Verfügung gestellt. Leistungen und Entgelte sind unter <http://kmu.telekom.at> einzusehen.

### **3.3 Security**

#### **Advanced Secure**

Eine Firewall soll dem Kunden vor Angriffen aus dem Internet einen erhöhten Schutz bieten. Der Kunde hat Zugang ins Internet (kann entsprechend beschränkt werden), in der entgegengesetzten Richtung (aus dem Internet) ist der Zugriff auf das lokale Netzwerk gesperrt. Es besteht die Möglichkeit, auf Kundenwunsch Ports zu öffnen, über welche dann auch aus dem Internet auf entsprechende Server zugegriffen werden kann. Um einen raschen Support im Fehlerfall oder bei Änderungswünschen der Konfiguration durch den Kunden gewährleisten zu können, richtet sich die Telekom Austria einen gesicherten SSH-Zugang ein (Port 22), über den nur definierte Rechner (Support-Team) der Telekom Austria Zugang haben.

#### Advanced Secure (IOS-Softwarefirewalling)

Advanced Secure stellt eine kostengünstige Lösung besonders im SOHO und SME Bereich dar. Hier kann die Lösung auf dem Router betrieben werden und es ist keine eigene Hardware dafür nötig. Im Feature Advanced Secure ist das entsprechend erforderliche Endgerät (Router) inkl. Software inkludiert. Bei Advanced Secure (keine DMZ möglich) besteht die Sicherheit durch das „NAT-en“ (Network Address Translation) und „PAT-en“ (Port Address Translation) der Firewall. Die lokalen Workstations sind nicht aus dem Internet erreichbar (private IP-Adressen), können aber mittels PAT auf das Internet zugreifen. Einzelne Server (z.B.: Mail oder Web) erhalten ebenfalls eine private IP Adresse die für die Erreichbarkeit aus dem Internet aber auf eine offizielle IP-Adresse gemapped wird. Damit sind die Workstations vor Zugriffen aus dem Internet geschützt und der Betrieb von kundeneigenen Servern möglich. Über das Firewall-Feature des Routers kann zusätzlich der Zugriff aus dem Internet z.B.: nur für dezidierte Quell-IP-Adressen gestattet werden und stehen Funktionen wie Packetfiltering, Erkennen von Synch- Attacken usw. zur Verfügung.

Einschränkungen Advanced Secure:

Folgende Features sind bei Advanced Secure nicht enthalten werden:

- IP-Sec
- VPN (Virtual Privat Network)
- Verschlüsselungen wie z.B.: 3DES Data Encryption Standard  
(DES ist die 56bit Verschlüsselung, 3 DES ist 3x56bit=168bit Verschlüsselung)
- DMZ (Demilitarisierte Zone)

Serverbetrieb (Web-, Mailserver,...) ist mit BusinessSpeed in Kombination mit Advanced Secure möglich.

**Mailqueueing:**

Am Telekom Austria Mailserver werden die ankommenden E-Mails bei "offline"-Betrieb eines kundeneigenen Mailservers bis zu einem Ausmaß von bis zu 2500 MB zwischengespeichert. Der maximale Zeitraum für die Zwischenspeicherung beträgt 2 Wochen, anschließend werden die zwischengespeicherten E-Mails gelöscht. Bei der Nutzung des Features Mailqueueing werden keine Mailadressen am Telekom Austria Business Mailserver zur Verfügung gestellt.

**Support:**

**Inkludierte Leistungen:**

Installation und einmalige Konfiguration (Konfigurationsänderungen können gegen gesondertes Entgelt durchgeführt werden)

**3.4 Wireless LAN**

Wireless LAN ist in einem Basismodell möglich. Hier ist der beige-stellte Router zugleich WLAN Base-Station, das heißt anstatt des Standardrouters für BusinessSpeed wird ein Router mit integrierter Wireless LAN-Funktionalität eingesetzt.

- Einschränkungen: > Max. 16 User.  
> Keine Erweiterung der Funkzelle möglich.

**3.5 SAP Zugang**

Verfügt der Kunde über einen BusinessSpeed der Telekom Austria und ist der Kunde gleichzeitig Kunde der Firma SAP AG, Walldorf, Deutschland, samt einer eigenen SAP Kundennummer, so stellt Telekom Austria den Netzzugang zum Online Support Service (OSS) der SAP AG in Walldorf bereit.

**3.6 Backup**

Im Rahmen von Backup stellt die Telekom Austria dem BusinessSpeed Kunden bei Ausfall seiner primären Zugangsart eine Backup Anbindung an das Internet zur Verfügung.

**Zugangsart:**

Primäre Zugangsart	Backupmöglichkeiten
BusinessSpeed	Backup Dial-in 64
	Backup Dial-in 128

Sollte die primäre Internetanbindung (Zugangsart) ausfallen, so wird automatisiert eine Verbindung ins Internet über die vom Kunden gewählte Backup Variante aufgebaut.

Dadurch steht dem Kunden, trotz Unterbrechung seiner Primäranbindung eine Internetanbindung zur Verfügung und etwaige Stillstandzeiten werden möglichst gering gehalten.

Der Kunde hat im Backup Fall grundsätzlich keine Änderungen gegenüber der primären Access Anbindung mit der Ausnahme der geringeren Anbindungsgeschwindigkeit (Bandbreite) aufgrund der unterschiedlichen Übertragungstechnologien. Dem Kunden wird im Backup Fall die gleiche IP-Adresse geroutet, die gegebenenfalls für die Serverfunktionalität etc. erforderlich ist. Das im Zuge der Backup Anbindung konsumierte Datentransfervolumen wird der primären Zugangsart (dem jeweils inkludierten Datentransfervolumen) zu- bzw. über diese abgerechnet.

Nachdem die Störung der Primäranbindung behoben ist, wird die Backup Verbindung automatisiert abgebaut und der IP-Traffic wird wieder in gewohnter Form über die primäre Verbindung gesendet. Die Steuerung der beiden Wege sowie deren Verbindungsauf und -abbau wird vom Router, der im Zuge der Backup Variante als Bestandteil der vereinbarten Dienstleistung zur Verfügung gestellt wird, am Kundenstandort gemanagt.

Für die Backuplösung gelten sinngemäß die Bestimmungen gemäß Punkt 2.10, wobei sich durch die Möglichkeit der Backuplösung die generelle Verfügbarkeit der Internetanbindung um 0,5% erhöht, unabhängig davon ob die Anbindung durch die Primäranbindung und/oder durch die Backuplösung erfolgt.

Eine ordentliche Kündigung des Add On „Back up“ ist für beide Vertragspartner unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist jeweils zum Quartalsende (31.03, 30.06, 30.09 bzw. 31.12) möglich.

### **3.6.1 Backup Dial-in**

#### **3.6.1.1 Backup Dial-in 64**

Dial-in 64 beinhaltet die Einwahl auf den HW 194 über einen kundenseitig bereits bestehenden ISDN-BA Anschluss der Telekom Austria (nicht über einen herkömmlichen Telefonanschluss (POTS) möglich). Als Bandbreite steht im Backup Fall eine Up- und Downstreamgeschwindigkeit von jeweils maximal bis zu 64 kbit/s auf der Teilnehmeranschlussleitung zur Verfügung (1 B-Kanal). Der Verbindungsaufbau beim Kunden erfolgt automatisch, nach Ausfall der primären Anbindung und bleibt solange aufrecht, bis die Störung der primären Anbindung behoben ist.

Sprachtelefonie kann genutzt werden. Es kann grundsätzlich jede Tarifoption für Sprachtelefonie der Telekom Austria in Anspruch genommen werden. Im monatlichen Entgelt für den Dienst Backup Dial-in ist kein Grundentgelt sowie kein Verbindungsentgelt für die Sprachtelefonie enthalten. Es gelten die AGB, LB und EB der jeweils gewählten Tarifoption der Telekom Austria.

Der ISDN muss Point to Multipoint konfiguriert sein, wenn der Router direkt an die NT (Network Termination) des ISDN Anschlusses angeschaltet wird. Bei Anschaltung des Routers auf ein Port einer Nebenstellenanlage ist eine interne S0-Bus Schnittstelle mit Unterstützung von EDSS1 (ISDN-Protokoll) für die Konfiguration des Routers auf der Nebenstellenanlage erforderlich. Zur Nutzung des Dienstes Backup Dial-in ist weiters mindestens ein unbelegter B-Kanal des ISDN-Anchlusses erforderlich. Der zweite B-Kanal kann für weitere ISDN-Dienste (z.B. Sprachtelefonie) verwendet werden. Wenn die Backup Lösung nicht genutzt wird, können beide B-Kanäle für ISDN-Dienste verwendet werden. Bei Betrieb einer Nebenstellenanlage am gleichen ISDN-Anschluss ist zudem zu beachten, dass das ISDN-Zusatzfeature „Entgeltanzeige“ (AOC) aktiviert sein muss, da verschiedene Nebenstellenanlagen ansonsten den gewünschten Verbindungsabbau nicht ordnungsgemäß durchführen können.

Unter dieser Voraussetzung können folgende Nebenstellenanlagen und die Zugangsart Backup Dial-in gemeinsam auf einem ISDN-Anschluss betrieben werden:

Typ:	getestet mit (HW/SW):
TENOVIS / Integral 1	Telekom Austria-Edition / KE7302AT
TENOVIS / Integral 3	Telekom Austria -Edition / E06. 106
ALCATEL / 4200	Office / R 4.2
ELMEG / D@vos	D@vos Top / V4.42 Telekom Austria-Edition
ERICSSON / BP 50/250	MFU R1d / Rel. 12_R1E
Aphona / Midistar Flash 2	F2 GS 04 / A03 V02 Rel 4.02.16

Nicht geeignet:

Typ:	gestestet mit (HW/SW):
TENOVIS / Integral 55	EWU3-01 / E06. 2

### 3.6.1.2 Backup Dial-in 128

Leistungsbeschreibung grundsätzlich wie unter Punkt 3.6.1.1, jedoch mit dem Unterschied, dass dem Kunden durch die Zuschaltung des zweiten ISDN-Kanals (Kanalbündelung) ein Up- und Downloadgeschwindigkeit von maximal bis zu 128kbit/s (2 B-Kanäle) auf einer Teilnehmeranschlussleitung als Bandbreite für die Backupanbindung zur Verfügung steht. Für die Dauer der Nutzung beider B-Kanäle für den Internetzugang ist die Nutzung der Sprachtelefonie nicht möglich. **Hinweis:** Sollte im Backup Fall – beispielsweise aufgrund der Nutzung der Sprachtelefonie durch den Kunden – kein B-Kanal des ISDN-BA Anschluss verfügbar sein, so kann folglich auch keine Backupanbindung aufgebaut werden. Der Ausfall wird in der Berechnung der Verfügbarkeit nicht herangezogen.

### 3.7 TOP Service

Die Annahme der Störungsmeldung erfolgt durch die im Punkt 2.3 angegebene Business Support Hotline der Telekom Austria. Das TOP Service erweitert einerseits die Verfügbarkeit der Servicetechniker und verkürzt die definierte Reaktionszeit und Störungsdauer vom Punkt 2.10.

Die Erweiterung des Supports bezieht sich einerseits auf die Zugangsart (Punkt 1) sowie auf die Services die in den Standardleistungen (Punkt 2) definiert sind. Weiters sind in den erweiterten Support folgende Add On's miteingebunden: Wireless LAN, Backup, sowie Advanced Secure werden in den erhöhten Servicezeiten mittels Remotezugriff serviciert.

Verfügbarkeit der Servicetechniker:

Mo-So 0:00-24:00

Service-Level	Zeitraum	Dauer
TOP	Reaktionszeit	max. 3 Stunde* <sup>1</sup>
	Störungsdauer	max. 6 Stunden
		Ø 3 Stunden

\*<sup>1</sup> max. Zeitraum bis zum Beginn der operativen Störungsbehebung

Es gelten die Bestimmungen gemäß Punkt 2.10 insoweit durch das Add On „Top Service“ keine von diesen abweichenden oder ergänzenden Regelungen getroffen werden.

Eine ordentliche Kündigung des Add On „Top Service“ ist für beide Vertragspartner unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist jeweils zum Quartalsende (31.03, 30.06, 30.09 bzw. 31.12) möglich.

### 3.8 Mobile Access<sup>3</sup>

Mobile Access bietet dem Kunden die Möglichkeit, für einzelne User sogenannte Mobile Access Accounts (insgesamt maximal 500) anzulegen, sodass der User mittels dem zum Download zur Verfügung gestellten und von ihm auf sein Endgerät (z.B. Laptop) selbst zu installierenden Interface (Software-Client) unter Eingabe seiner entsprechenden Zugangsdaten - vorbehaltlich der Verfügbarkeit und Zugänglichkeit - von weltweit mehr als 40.000 Zugangspunkten (ortsabhängig mit unterschiedlichen Accesstechnologien) ins Internet einsteigen kann.

Im Rahmen von Mobile Access werden folgende Funktionalitäten zur Verfügung gestellt:

**Mobile Access Software Client:** Für die Nutzung steht dem Mobile Access User ein Software-Client zum Download zur Verfügung mit Hilfe dessen, der User nach Auswahl seines Standorts eine Liste der verfügbaren lokalen Verbindungen (wie z.B. Dial-in oder Wi-Fi (WLAN)), über die ein Einstieg ins Internet möglich ist, erhält. Der Client wird seitens Telekom Austria auf <http://kmu.telekom.at> und im Selfcaretool zur Verfügung gestellt und setzt ein vorhandenes Betriebssystem

<sup>3</sup> Verfügbar ab 15.10.2005

Windows XP, Millennium, 2000 oder 98 am Endgerät (z.B. Laptop) des Users voraus.

**Selfcaretool Kunde (Administrator):** Mittels den am Kundendatenblatt oder im Datenschutzkuvert bekannt gegebenen Zugangsdaten hat der Administrator die Möglichkeit, online über ein eigenes Mobile Access Selfcaretool und nach Eingabe dieser Zugangsdaten einzelne User anzulegen, zu aktivieren und zu verwalten.

**Wichtig:** Bei den oben angeführten Zugangsdaten handelt es sich somit nicht um die Teilnehmerkennungen der Mobile Access Accounts der einzelnen User, sondern um die Zugangsdaten für den Administrator, mit dessen Eingabe der Administrator einzelne Mobile Access Accounts anlegen kann. Beim Anlegen der einzelnen Mobile Access Accounts werden automatisiert Passwörter und Usernamen für die einzelnen User generiert und online dargestellt. Ebenso besteht für den Administrator die Möglichkeit, die Berechtigungen zu ändern oder die Passwörter der einzelnen User zu überschreiben. Das Anlegen, die Vergabe und die Verwaltung der einzelnen Berechtigungen liegt im alleinigen Verantwortungsbereich des Administrators (Kunden).

**Reports:** Dabei besteht für den Administrator die Möglichkeit, die gesamten Minuten aller User (auf Monatsbasis) abzurufen. Daneben kann auch detailliert auf die Nutzung eines einzelnen Users eingegangen werden, um zu ersehen, welcher User wann wie lange und mittels welcher Technologie online war.

**Selfcaretool User:** Auch der einzelne User hat Zugriff auf ein Selfcaretool. Er hat aber dort, gegenüber dem Administrator, nur eingeschränkte Möglichkeiten. So sieht er ausschließlich seine eigenen Reports und kann auch nur sein persönliches Passwort ändern.

**Voraussetzungen:** Das Endgerät des Users muss mit einer Funk- oder Festnetz-Interface-Karte oder einem Modem ausgestattet sein, der Mobile Access Software Client installiert und der Zugang muss ordnungsgemäß konfiguriert sein. Weiters muss der User über einen aktiven Mobile Access Account verfügen. Die Funktionalität der Hard- und Softwarekomponenten und Computer-Konfigurationen, die Kompatibilität von Modems mit den örtlichen Telefonsystemen sowie die elektrische Kompatibilität (Spannung etc.) von Netzadapter, Kabel und Stecker liegen im Verantwortungsbereich des Users.

Die Leistungen von Mobile Access sind abhängig von den jeweiligen technischen und betrieblichen Möglichkeiten vor Ort. Je nach Auslastung, Verkehrslage, oder Betriebszustand, der für den Zugang zum Internet und die Abwicklung des Dienstes in Anspruch genommenen nationalen oder internationalen Kommunikationseinrichtungen und -netzen, kann es zu Einschränkungen oder Unterbrechungen kommen.

Auf die erforderliche Verpflichtung der Geheimhaltung der Zugangsdaten/Kennungen und Passwörter gemäß AGB Business Access wird hingewiesen.

Telekom Austria behält sich das Recht vor, einen vom Administrator angelegten Mobile Access Account, wenn er mehr als zwölf Monate lang nicht genutzt wurde, zu deaktivieren.

Die im Rahmen der Nutzung von Mobile Access (gemäß den Entgeltbestimmungen BusinessSpeed) anfallenden Entgelte sind orts-, nutzungs- und zeitabhängig; es gibt keine fixen monatlichen Grundentgelte. Dem Kunden werden sämtliche durch die einzelnen User der Mobile Access Accounts (abhängig vom jeweiligen Ort, an dem der Service benutzt wurde, der gewählten Zugangsarten und Dauer der Nutzung) angefallenen Entgelte (gemäß den Entgeltbestimmungen BusinessSpeed) verrechnet.

**Wichtiger Hinweis:** Neben den in den Entgeltbestimmungen BusinessSpeed angeführten Entgelten können bei Nutzung eines Mobile Access Accounts zusätzliche Entgelte wie etwa Providerentgelte/Telefonentgelte lokaler Telefongesellschaften/Provider, oder internationale Roaminggebühren von Mobiltelefonieanbietern oder sonstige Entgelte (z.B. Onlineverbindungsentgelte, Nutzungsentgelte (Hotel) Entgelte bei Nutzung entgeltpflichtiger Websites oder Internetdienste etc.) anfallen. Bei einer Dial-in Einwahl in Österreich fallen beim Telefonanschluss-Inhaber zusätzliche Onlineverbindungsentgelte des jeweils gewählten Diensteanbieters an. Derartige Entgelte sind nicht in den Entgelten von Mobile Access inkludiert und werden vom jeweiligen Anbieter gegebenenfalls gesondert in Rechnung gestellt.

#### **4. Änderungen betreffend Bandbreite bei BusinessSpeed Produkten sowie Änderungen bei der Inanspruchnahme von Add On Features.**

Wählt der Kunde ein BusinessSpeed Produkt mit einer anderen Bandbreite, oder möchte er eine Änderung bei den Add On Features vornehmen, so wird ein einmaliges Umstellungsentgelt verrechnet. Dieses Umstellungsentgelt ist davon abhängig, von welcher Bandbreite oder Add On's auf welches andere Produktmerkmal umgestiegen wird. Entgelte auf Anfrage.

## Entgeltbestimmungen für BusinessSpeed (EB BusinessSpeed)

Diese Entgeltbestimmungen gelten ab 01.09.2005.

### Allgemeine Hinweise:

Alle Entgelte sind sowohl exklusive als auch inklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer angegeben. Für Entgelte nach Aufwand gilt die Liste für Sonstige Dienstleistungen der Telekom Austria. Die Verrechnung der monatlichen Entgelte erfolgt im Vorhinein. Die Fälligkeit richtet sich nach dem in der Rechnung angegebenen Fälligkeitszeitpunkt.

Die nachfolgenden Entgelte verstehen sich für eine Mindestvertragsdauer von 12 Monaten, sofern nicht anders angegeben.

In den angeführten Entgelten sind Entgelte für die Herstellung eines Sprachtelefonieanschlusses sowie Entgelte für die Nutzung von Sprachtelefonie nicht enthalten. Es gelten die AGB, LB und EB der jeweils gewählten Tarifoption der Telekom Austria, in der jeweils gültigen Fassung.

### **1. Zugangsarten BusinessSpeed**

#### Herstellungs- bzw. Einrichtungsentgelte:

Für die Herstellung der Anbindung sowie die Einrichtung des Internetzuganges wird - abhängig von der vom Kunden gewählten Mindestvertragsdauer - nachfolgendes einmaliges Entgelt (Herstellungsentgelte gemäß EB Online-ADSL bereits inkludiert) verrechnet:

	Entgelte in EUR exkl. USt.	Entgelte in EUR inkl. USt.
Mindestvertragsdauer 12 Monate	190,00	228,00
Mindestvertragsdauer 24 Monate	90,00	108,00
Mindestvertragsdauer 36 Monate	0,00	0,00

### Monatliche Zugangsentgelte:

Die monatlichen Entgelte beinhalten die Entgelte für das jeweils inkludierte Datentransfervolumen als auch die Entgelte der ADSL-Zugangsleistung.

Bandbreitenprofil (Down/Upstream- geschwindigkeit von max. bis zu)"	inkludiertes Datentransfervolumen pro Kalendermonat	Entgelte in EUR exkl. USt. /Kalendermonat	Entgelte in EUR inkl. USt. /Kalendermonat
384/128 kbit/s	800 MB Fair Use	29,00	34,80
1024/256 kbit/s	5 GB Fair Use	45,00	54,00
2048/512 kbit/s	10 GB Fair Use	64,00	76,80
3072/512 kbit/s	20 GB Fair Use	84,00	100,80
4096/512 kbit/s	25 GB Fair Use	109,00	130,80

### High Usage Entgelte/Fair Use:

Für Datentransfervolumen die über 10% des gewählten Datentransfervolumen Limits hinausgehen wird ein High Usage Entgelt von EUR 0,05 exkl. USt. (EUR 0,06 inkl. USt.) pro MB verrechnet, wobei die insgesamt zur Verrechnung gebrachten High Usage Entgelte pro Kalendermonat mit einem Höchstbetrag von maximal EUR 100,00 exkl. USt. (EUR 120,00 inkl. USt.) begrenzt sind.

## **2. Standardleistungen**

Die unter Punkt 2. der Leistungsbeschreibung angeführten Standardleistungen sind in den jeweiligen, in Punkt 1 angeführten Entgelten inbegriffen.

## **3. Add On's**

### **3.1 Router**

Anstelle des bei BusinessSpeed standardmäßig inkludierten Routers kann der Kunde optional einen höherwertigen Router aus den jeweiligen aktuellen Angeboten (auf Anfrage) der Telekom Austria wählen. Entgelte auf Anfrage.

### **3.2 Zugang zu Firmenbuch und Grundbuch**

Entgelte sind unter <http://kmu.telekom.at> einzusehen.

### **3.3 Security**

Advanced Secure

Das einmalige und die laufenden Entgelte sind für alle BusinessSpeed Bandbreitenprofile gleich und betragen:

Entgelte in EUR exkl. USt.	Entgelte in EUR inkl. USt.	Entgelte in EUR exkl. USt.	Entgelte in EUR inkl. USt.
einmalig	einmalig	monatlich	monatlich
190,00	228,00	8,00	9,60

Bei gleichzeitiger Neubestellung von BusinessSpeed sind die einmaligen Entgelte von Advanced Secure bereits in den Herstellungs- bzw. Einrichtungsentgelten von BusinessSpeed inkludiert.

### 3.4 Wireless LAN

Mittels dem beigestellten Wireless LAN Routers können Notebook's oder Standgeräte über Funkkarten (nicht inkludiert) an den BusinessSpeed angebunden werden.

Das einmalige und die laufenden Entgelte sind für alle BusinessSpeed Bandbreiten gleich und betragen:

Entgelte in EUR exkl. USt.	Entgelte in EUR inkl. USt.	Entgelte in EUR exkl. USt.	Entgelte in EUR inkl. USt.
einmalig	einmalig	monatlich	monatlich
190,00	228,00	12,00	14,00

Bei gleichzeitiger Neubestellung von BusinessSpeed sind die einmaligen Entgelte von Wireless Lan bereits in den Herstellungs- bzw. Einrichtungsentgelten von BusinessSpeed inkludiert.

### 3.5 SAP Zugang

Entgelte auf Anfrage.

### 3.6 Backup

Entgelte auf Anfrage

### 3.7 TOP Service

Optional zu dem im Standardpaket definierten Service Level Agreements kann der Kunde das TOP Service aus den jeweiligen aktuellen Angeboten der Telekom Austria erwerben.

### 3.8 Mobile Access<sup>1</sup>

Die im Rahmen der Nutzung von Mobile Access anfallenden Entgelte/Minute sind orts-, nutzungs- und zeitabhängig; es gibt keine fixen monatlichen Grundentgelte. Die angegebenen Entgelte verstehen sich pro Minute. Die Abrechnung der jeweiligen Verbindungsentgelte erfolgt sekundengenau. Die Mobile Access Entgelte werden dem Vertragspartner (Kunden) und nicht dem einzelnen Mobile Access User verrechnet.

Am Ende jedes Kalendermonats wird zunächst die Summe aller von den Mobile Usern des Kunden generierten Verbindungszeiten gebildet. Je nach erreichter Gesamtminutenanzahl werden die seit dem Ersten des jeweiligen Kalendermonats angefallenen Verbindungen der einzelnen Mobile User entsprechend der dafür vorgesehenen Entgelte/Gesamtminutenstaffel verrechnet.

**Wichtiger Hinweis:** Neben den angeführten Entgelten können bei Nutzung eines Mobile Access Accounts zusätzliche Entgelte wie etwa Providerentgelte/Telefonentgelte lokaler Telefongesellschaften/Provider, oder internationale Roaminggebühren von Mobiltelefonieanbietern oder sonstige Entgelte (z.B. Onlineverbindungsentgelte, Nutzungsentgelte (Hotel), Entgelte bei Nutzung entgeltpflichtiger Websites oder Internetdienste etc.) anfallen. Bei einer Dial-in Einwahl in Österreich fallen beim Telefonanschluss-Inhaber zusätzliche Onlineverbindungsentgelte des jeweils gewählten Diensteanbieters an. Derartige Entgelte sind nicht in den Entgelten von Mobile Access inkludiert und werden vom jeweiligen Anbieter gegebenenfalls gesondert in Rechnung gestellt.

---

<sup>1</sup> Verfügbar ab 15.10.2005

		Gesamtminutenanzahl/Kalendermonat				
		> 2500	> 5000	> 10.000	> 25.000	> 50.000
		min	min	min	min	min.
	Austria	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010
Dial-in	Zone 1 USA/Canada	0,060	0,057	0,054	0,051	0,048
	Zone 2 Europe	0,060	0,057	0,054	0,051	0,048
	Zone 3 ROW	0,060	0,057	0,054	0,051	0,048
	Zone 4/5 Exotic locations	0,250	0,238	0,225	0,213	0,200
WiFi	Zone 1 USA/Canada	0,250	0,238	0,225	0,213	0,200
	Zone 2 Europe	0,250	0,238	0,225	0,213	0,200
	Zone 3 ROW	0,250	0,238	0,225	0,213	0,200
	Zone 4/5 Exotic locations	0,350	0,333	0,315	0,298	0,280
Toll Free	Argentina	0,500	0,475	0,450	0,425	0,400
	Australia	0,250	0,238	0,225	0,213	0,200
	Austria	0,250	0,238	0,225	0,213	0,200
	Brazil	0,500	0,475	0,450	0,425	0,400
	Canada	0,250	0,238	0,225	0,213	0,200
	Germany	0,250	0,238	0,225	0,213	0,200
	China	0,500	0,475	0,450	0,425	0,400
	France	0,250	0,238	0,225	0,213	0,200
	Ireland	0,250	0,238	0,225	0,213	0,200
	Italy	0,250	0,238	0,225	0,213	0,200
	Japan	0,250	0,238	0,225	0,213	0,200
	Mexico	0,500	0,475	0,450	0,425	0,400
	Puerto Rico	0,500	0,475	0,450	0,425	0,400
	Switzerland	0,250	0,238	0,225	0,213	0,200
	USA	0,250	0,238	0,225	0,213	0,200
	US Virgin Islands	0,500	0,475	0,450	0,425	0,400
UK	0,250	0,238	0,225	0,213	0,200	

**Zone 1:**

USA, Canada

**Zone 2:**

Belgium, Bulgaria, Croatia, Denmark, Finland, France, Germany, Ireland, Iceland, Italy, Luxembourg, Netherlands, Norway, Poland, Portugal, Slovakia, Spain, Sweden, Switzerland, United Kingdom

**Zone 3:**

Australia, China, Hong Kong, Japan, Macao, New Zealand, Singapore, South Korea, Taiwan, Thailand

**Zone 4:**

Algeria, American Samoa, Angola, Anguilla, Antigua, Argentina, Armenia, Aruba, Bahamas, Bahrain, Bangladesh, Barbados, Barbuda, Bermuda, Bolivia, British Virgin Islands, Brunei, Cayman Island, Chile, Colombia, Congo, Costa Rica, Cyprus, Czech

Republic, Dominica, Dominican Republic, Ecuador, Egypt, El Salvador, Estonia, Fiji, French Guiana, Ghana, Greece, Grenada, Guam, Guatemala, Honduras, Hungary, India, Indonesia, Israel, Ivory Coast, Jamaica, Jordan, Kazakhstan, Kenya, Kuwait, Lebanon, Lithuania, Marshall Islands, Mexico, Micronesia, Mongolia, Montserrat, Morocco, Nepal, Netherlands Antilles, Nicaragua, Nigeria, Pakistan, Palau, Panama, Papua New Guinea, Paraguay, Peru, Philippines, Puerto Rico, Qatar, Reunion, Romania, Russia, Saba, Saipan Islands, Saudi Arabia, Slovenia, South Africa, Sri Lanka, St. Bartholomew, St. Eustacius, St. Kitts & Nevis, St. Lucia, St. Maarten, St. Vincent & Grenadines, Tanzania, Togo, Trinidad & Tobago, Tunisia, Turkey, Turks & Caicos, Ukraine, United Arab Emirates, Uruguay, Uzbekistan, Venezuela, Vietnam, Virgin Islands (US), Yugoslavia

**Zone 5:**

Albania, Azerbaijan, Belarus, Belize, Benin, Bosnia Herzegovina, Botswana, Burkina Faso, Cambodia, Cameroon, Cape Verde, Eritrea, Ethiopia, Georgia, Gibraltar, Guadeloupe, Guinea, Guyana, Haiti, Kyrgyzstan, Laos, Latvia, Macedonia, Madagascar, Malawi, Mali, Malta, Martinique, Mauritania, Mauritius, Moldova, Mozambique, Namibia, New Caledonia, Niger, Northern Mariana Islands, Oman, Rwanda, Samoa, Sierra Leone, Sudan, Swaziland, Turkmenistan, Uganda, Yemen, Zambia, Zimbabwe

**4. Änderungen betreffend Bandbreite bei BusinessSpeed Produkten sowie Änderungen bei der Inanspruchnahme von Add On Features.**

Wählt der Kunde ein BusinessSpeed Produkt mit einer anderen Bandbreite, oder möchte er eine Änderung bei den Add On Features vornehmen, so wird ein einmaliges Umstellungsentgelt verrechnet. Dieses Umstellungsentgelt ist davon abhängig, von welcher Bandbreite oder Add On's auf welches andere Produktmerkmal umgestiegen wird. Entgelte auf Anfrage.

## **Leistungsbeschreibung für Business Access Pro (LB Business Access Pro)**

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 01.09.2005.

Die Telekom Austria Aktiengesellschaft (Telekom Austria) erbringt im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten Business Access Pro nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG 2003), den Allgemeinen Geschäftsbedingungen Business Access in der jeweils geltenden Fassung, sowie nach den maßgeblichen Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen in der jeweils geltenden Fassung, insoweit hier keine von diesen abweichende oder ergänzende Regelungen getroffen werden, samt allfälligen schriftlichen Individualvereinbarungen.

### **Allgemeines**

Beim Produkt Business Access Pro handelt es sich um eine IP-basierende Datenkommunikationslösung. Die auf IP basierende Infrastruktur von Telekom Austria ermöglicht die Verwendung verschiedener - auf die unterschiedlichen Kundenbedürfnisse zugeschnittenen - Transportmedien zur Anbindung an das Internet. Die IP Infrastruktur von Telekom Austria kann von Kunden auch als "Access Network" für ihre Dienste genutzt werden. Es verbindet z.B. Unternehmensstandorte oder Internetendkunden mit einem Telekom Austria Access Node (POP) (POP=Point of Presence) und führt sie von dort über das IP Backbonenetz der Telekom Austria an weitere Unternehmensstandorte heran. Um einen raschen Support im Fehlerfall oder bei Änderungswünschen der Konfiguration durch den Kunden gewährleisten zu können, richtet sich die Telekom Austria einen Remote-Zugang ein, über den nur definierte Rechner (Support-Team) der Telekom Austria Zugang haben.

**Hinweis:** Da dem Kunden in seine standardisierte Mailbox ([aon.kundennummer@aon.at](mailto:aon.kundennummer@aon.at)), vonseiten der Telekom Austria u.a. rechtlich bedeutsame Erklärungen oder sonstige Informationen übermittelt werden können (siehe § 18 Abs. 4 AGB Business Access), ist es daher im eigenen Interesse des Kunden gelegen, diese Mailbox einzurichten und auch entsprechend abzufragen.

### **1. Zugangsarten und Tarifmodelle Business Access Pro**

Im Rahmen von Business Access Pro stellt die Telekom Austria auf Basis der Übertragungstechnologien ADSL oder SDSL eine Anbindung an das Internet zur Verfügung.

Business Access Pro ermöglicht den gleichzeitigen Internetzugang von mehreren Nutzern auf der Teilnehmeranschlussleitung. Die gleichzeitigen Nutzer teilen sich die Bandbreite. Übergabeschnittstelle ist ein Ethernet-Interface auf einem Standardrouter. Optional kann über das Feature Router (siehe Add On's) anstatt des Standardrouters ein höherwertiger Router gewählt werden. Die Zugangsdaten werden dem Kunden nicht mitgeteilt, die Authentifizierung erfolgt automatisch durch den Router. Gemäß den

Entgeltbestimmungen Business Access Pro wird ein einmaliges Herstellungsentgelt samt einem monatlich anfallenden Zugangsentgelt fällig.

Folgende Produktausprägungen von Business Access Pro stehen dem Kunden dabei zur Auswahl:

Übertragungstechnologie:	Bandbreitenprofil (Down/Upstreamgeschwindigkeit von max. bis zu)	Übertragungstechnologie:	Bandbreitenprofil (Down/Upstreamgeschwindigkeit von max. bis zu)
ADSL	2048/512 kbit/s <sup>1</sup>	SDSL	768/768 kbit/s
	3072/512 kbit/s <sup>2</sup>		1024/1024 kbit/s
	4096/512 kbit/s <sup>2</sup>		2048/2048 kbit/s
	5952/512 kbit/s		4096/4096 kbit/s

### 1.1. Business Access Pro (Übertragungstechnologie ADSL)

Die Realisierung von Business Access Pro (Übertragungstechnologie ADSL) Bandbreitenprofil 2048/512 kbit/s ist sowohl über einen bestehenden herkömmlichen Telefonanschluss (POTS) als auch über einen bestehenden ISDN Basisanschluss der Telekom Austria möglich. Die Realisierung von Business Access Pro (Übertragungstechnologie ADSL) mit dem Bandbreitenprofil 3072/512 kbit/s, 4096/512 kbit/s oder 5952/512 kbit/s ist nur über einen bestehenden herkömmlichen Telefonanschluss (POTS) der Telekom Austria möglich.

Sprachtelefonie kann genutzt werden. Es kann grundsätzlich jede Tarifoption für Sprachtelefonie der Telekom Austria in Anspruch genommen werden. Im monatlichen Entgelt für den Dienst Business Access Pro ist kein Grundentgelt sowie kein Verbindungsentgelt für die Sprachtelefonie enthalten. Es gelten die AGB, LB und EB der jeweils gewählten Tarifoption der Telekom Austria.

Weiters hat der Kunde auch die Möglichkeit bei Business Access Pro (Übertragungstechnologie ADSL) einen Router inkl. einer WLAN Base Station auszuwählen. Die Userzahl wird dabei auf maximal 16 Clients beschränkt, damit es zu keinen Performanceproblemen kommt.

Bei Business Access Pro (Übertragungstechnologie ADSL) begründet der Kunde gleichzeitig auch ein Vertragsverhältnis mit der Telekom Austria betreffend ADSL Zugangsleistung (auf Basis der AGB Online-ADSL samt dazugehöriger EB und LB der Telekom Austria, in der jeweils gültigen Fassung).

Business Access Pro (Übertragungstechnologie ADSL) kann erst nach einer positiven Prüfung der technischen Machbarkeit realisiert werden.

<sup>1</sup> Sofern aus technischen/betrieblichen Gründen erforderlich, kann die Downstreamgeschwindigkeit auch lediglich max. bis 1024 kbit/s und die Upstreamgeschwindigkeit auch lediglich max. bis 128 kbit/s betragen

<sup>2</sup> Sofern aus technischen/betrieblichen Gründen erforderlich, kann die Upstreamgeschwindigkeit auch lediglich max. bis 384 kbit/s betragen

## 1.2 Business Access Pro (Übertragungstechnologie SDSL)

Die Realisierung von Business Access Pro (Übertragungstechnologie SDSL) ist nur über eine eigens von der Telekom Austria dafür neu herzustellende Leitungsführung (unter sinngemäßer Zugrundelegung der Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmungen Sprachtelefoniedienst – Fernsprechanchluss der Telekom Austria) möglich, über die jedoch keine Sprachtelefonie genutzt werden kann. Auf einer bestehenden Teilnehmeranschlussanleitung kann kein SDSL-Zugangsservice hergestellt werden.

Der durchschnittliche UDP-Traffic darf nicht mehr als 15% der Accessbandbreite überschreiten. UDP-Traffic wird im Gegensatz zu TCP-Traffic vorwiegend beim Streaming generiert. Sollte das Limit mehrere Male überschritten werden und/oder aufgrund des UDP-Traffics Beeinträchtigungen in der Netzperformance im IP-Backbone der Telekom Austria entstehen, so behält sich die Telekom Austria eine vorübergehende Sperre des Zuganges vor. Sollte eine nachhaltige Überschreitung der Grenzwerte im Sinne vorstehender Definitionen gegeben sein, ist die Telekom Austria berechtigt, nach schriftlicher Information an den Kunden, das Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen.

Bei Business Access Pro (Übertragungstechnologie SDSL) begründet der Kunde gleichzeitig auch ein Vertragsverhältnis mit der Telekom Austria betreffend SDSL Zugangsleistung (auf Basis der AGB Online-SDSL samt dazugehöriger EB und LB der Telekom Austria, in der jeweils gültigen Fassung).

Business Access Pro (Übertragungstechnologie SDSL) kann erst nach einer positiven Prüfung der technischen Machbarkeit realisiert werden.

## 1.3 Tarifmodelle für Business Access Pro

Folgende Tarifmodelle stehen dem Kunden bei Business Access Pro zur Auswahl:

### 1.3.1 Tarifmodell „Fair Use“

Um Gerechtigkeit bei der Aufteilung der Ressourcen unter den Kunden sicherzustellen geht die Telekom Austria bei dem Datentransfer (Fair Use Traffic) von folgenden definierten Grenzwerten (GB/Kalendermonat) aus:

Bandbreitenprofile in kbit/s	GB (Fair Use Traffic)/Kalendermonat
2048/512	15
3072/512	15
4096/512	25
5952/512	25
768/768	15
1024/1024	15
2048/2048	25
4096/4096	25

**Fair Use:** Bei Erreichen des Fair Use Traffics wird der Kunde per E-Mail an seine Standard E-Mailadresse ([aon.kundennummer@aon.at](mailto:aon.kundennummer@aon.at)) aufgefordert, seinen Datentransfer zu mäßigen. Sollte der Kunde dieser Aufforderung nicht entsprechend nachkommen, behält sich die Telekom Austria das Recht vor, die Zugangsgeschwindigkeit (Down/Upstreamgeschwindigkeit) des jeweiligen Accounts des Kunden ohne weitere Ankündigung auf eine Zugangsgeschwindigkeit von bis zu 384/128 kbit/s für den restlichen Kalendermonat zu reduzieren und bei weiterem übermäßigem Datentransfer den Account auch für den restlichen Kalendermonat zu sperren. Derartige Maßnahmen werden ab dem ersten Tag des Folgemonats wieder aufgehoben.

### **1.3.2 Tarifmodell „unlimited volume“**

Das Verrechnungsmodell „unlimited volume“ beinhaltet ein unlimitiertes Datentransfervolumen und wird nach der zur Verfügung gestellten Bandbreite entsprechend den Entgeltbestimmungen Business Access Pro abgerechnet.

## **2 Standardleistungen**

### **2.1 Überblick der Leistungen**

Business Access Pro umfasst, unabhängig von der gewählten Zugangsart und des gewählten Tarifmodells - soweit nichts anderes ausdrücklich bestimmt ist - folgende Dienstleistungen:

- Einrichtung und Nutzung der internationalen Connectivity von Telekom Austria sowie der damit verbundenen Konfigurationen
- Eigene Support Hotline für Business Access Pro Kunden
- Second Level Domain
- Business Webpace
- Mailadressen am Telekom Austria Business Mailserver
- Mailqueueing (bei Nutzung eines eigenen Mailservers, keine Mailadressen am Telekom Austria Mailserver möglich)
- Standardrouter
- Routerkonfigurationsmöglichkeiten
- Fixe IP-Adressen
- Onlinestatistik
- SLA (Service Level Agreement)

### **2.2 Internationale Connectivity**

Im Packet Business Access Pro ist die Einrichtung und Nutzung der internationalen Connectivity von Telekom Austria sowie der damit verbundenen Konfigurationen enthalten.



### 2.3 Business Support Hotline

Der Kunde hat über eine eigene, für Business Kunden kostenlose Supporthotline die Möglichkeit, Beeinträchtigung des von der Telekom Austria im Rahmen des Produktes Business Access Pro zur Verfügung gestellten Dienste, zu melden.

Servicezeiten Business:

Annahme der Störung

Mo-So 0:00-24:00 Uhr

Technische Hotline:

0800 220 240

Hotline für allg. Fragen zu Business Access Pro:

0800 100 800

### 2.4 Domain

Jeder Account beinhaltet standardmäßig eine Second Level Domain. Der Kunde kann entsprechend der Verfügbarkeit der Domain zwischen folgenden Endungen wählen:

.at	.co.at	.or.at	.de	.com	.net
.org	.biz	.info			

In diesem Zusammenhang werden folgende Leistungen erbracht:

- Registrierung einer Domain
- Administrierung einer Domain
- Verwaltung aller Einträge am Nameserver der Telekom Austria
- Übernahme einer Domain von einem anderen ISP
- Technischer Ansprechpartner
- Billing Kontakt

Der Kunde wird als Besitzer des Domainnamens und der angegebene administrative Ansprechpartner als Administrator (Admin-C) gemeldet.

### 2.5 Webspace

Business Access Pro beinhaltet standardmäßig 100 MB Webspace. Es kann bei der Bestellung gewählt werden, ob der Webspace auf der Plattform Windows 2003 oder Linux eingerichtet werden soll.

Leistungsumfang Windows 2003 Plattform:

- Es können bis zu 5 Domains direkt auf das gemeinsame Hauptverzeichnis des Webspace zeigen
- 100 MB Webspace
- 1 FTP Zugang
- ASP (Active Server Page)
- ASP Upload
- ASP JPEG
- ASP EMail
- PHP 4 Zend Optimizer

- Perl
- SSI
- SMTP (Simple Mail Transfer Protokoll) Interface  
Ein Interface zum Formular oder Emailversenden direkt aus der Website (nicht für Massenmailings)
- Statistiken  
Auswertung der Websitezugriffe über ein Statistiktool
- 1 MS Access Datenbank  
Einbindung einer MS Access Datenbank
- 1 MySQL Server Platz  
Inkludiert im Webpace ist die Anbindung einer MySQL Datenbank. Die Größe der Datenbank wird dem herkömmlichen Webpace abgerechnet
- Frontpage Extensions
- Eigene Fehlerseite
- Webpanel für Verwaltung MySQL DB, Statistik Anzeige, Filemanager

#### Leistungsumfang Linux Plattform:

- Es können bis zu 5 Domains direkt auf das gemeinsame Hauptverzeichnis des Webpace zeigen
- 100 MB Webpace
- 1 FTP Zugang
- CGI
- PHP 4 Zend Optimizer
- Perl
- SSI
- SMTP (Simple Mail Transfer Protokoll) Interface  
Ein Interface zum Formular oder Emailversenden direkt aus der Website (nicht für Massenmailings)
- Statistiken über ein Webinterface  
Auswertung der Websitezugriffe über ein Statistiktool
- 1 MySQL Server Platz  
Inkludiert im Webpace ist die Anbindung einer MySQL Datenbank. Die Größe der Datenbank wird dem herkömmlichen Webpace abgerechnet
- Frontpage Extensions
- Eigene Fehlerseite
- Webpanel für Verwaltung MySQL DB, Statistik Anzeige, Filemanager

## 2.6 Mailadressen am Telekom Austria Business Mailserver

Im Paket Business Access Pro sind 50 Business Mailboxen (=50 E-Mail Adressen) mit je 50 MB Mailspace enthalten.

Die Administration der Mailboxen erfolgt über ein Online Selfcaretool, dem Mailmanager, durch den Kunden selbst. Der Mailmanager ist über einen Link im Kundenbereich

(<http://kmu.telekom.at> bzw. direkt <http://bmailmanager.telekom.at>) mittels Username und Passwort erreichbar, wo Mailboxen angelegt und gelöscht werden können. Auch die Features VirusFilter und SpamFilter können hier getrennt voneinander aktiviert/deaktiviert werden. Nach der Aktivierung sind diese Features für alle Mailboxen aktiv!

#### **VirusFilter:**

Dies ist ein Feature der Business Mailbox, das vor eventuell schädlichen Programmen wie zum Beispiel Viren, Würmern oder Trojaner einen erhöhten Schutz bietet. Bei aktiviertem VirusFilter werden die E-Mails des Kunden, bevor diese in seine E-Mailbox kommen auf Viren gescannt. Wird ein Virus in einem E-Mail erkannt, dann wird versucht, den Virus im Attachment zu entfernen und die E-Mail zuzustellen. Ansonsten wird das Attachment gelöscht und das E-Mail ohne Attachment mit dem Hinweis, dass ein Virus im Attachment war, zugestellt.

#### **SpamFilter:**

Dies ist ebenfalls ein Feature der Business Mailbox. Mit dem SpamFilter Feature wird der E-Mail-Verkehr des Kunden, bevor er in die E-Mail-Boxen der Nutzer gelangt, zentral auf eventuellen „Spam“ gefiltert. Eingehende E-Mails werden auf RFC Konformität überprüft, danach wird das E-Mail einer Body Analyse unterzogen. Das bedeutet, dass der E-Mail Text auf verschiedenste Merkmale untersucht wird (z.B. wird ein „Remove-Link“ angeboten, oder befinden sich spezifische Phrasen („make more money“, etc.) im E-Mail). Bei aktiviertem SpamFilter werden alle E-Mails (ausgenommen Anhänge), nach dem von Telekom Austria festgelegten Parametern gefiltert. Die als Spam identifizierten E-Mails werden als Spam gekennzeichnet/getagt und dem einzelnen Endnutzer trotzdem zugestellt. In der Betreffzeile wird \*\*\*\*\*SPAM\*\*\*\*\* an der ersten linken Stelle hinzugefügt. Der Kunde hat aber die Möglichkeit einen „Spam-Ordner“ in seiner Standard-Mailbox anzulegen und kann eine Regel definieren, damit die als Spam gekennzeichneten E-Mails in diesen Ordner verschoben werden. Der verbrauchte Speicher dieses „Spam-Ordner“ wird dem Mailspace abgerechnet. Der Kunde hat die Möglichkeit über Webmail die E-Mails die sich in seinem „Spam-Ordner“ befinden, anzuschauen, einzeln zu löschen oder alle zu löschen. Beim Löschen kann entschieden werden ob die E-Mails endgültig gelöscht werden sollen, oder in den Papierkorb verschoben werden. Diese Möglichkeiten sind ein Feature von der Mailbox und stehen somit auch dem gesamten Postfach zur Verfügung.

**Wichtige Hinweise für den VirusFilter und SpamFilter:** Die Features sind in der Grundeinstellung **nicht** aktiv geschaltet. Erst nach der vom Kunden selbst über den Mailmanager durchzuführenden Aktivierung sind diese aktiv, wobei die Feature VirusFilter und SpamFilter auch getrennt voneinander aktiviert/deaktiviert werden können. Die Aktivierung kann vom Kunden gesamt entweder für alle Mailboxen einer Domain (Domain bezogen; DNS-Eintrag der kundeneigenen Domain auf den Name Servern der Telekom Austria vorausgesetzt) oder auch für jede Mailbox einzeln aktiviert werden. Der Kunde erklärt sich bei Inanspruchnahme der genannten Features SpamFilter ausdrücklich damit einverstanden, dass eingehende E-Mails anhand der von Telekom Austria festgelegten Parameter gefiltert werden. Die Aktivierung der beiden Filter und der weitere Umgang mit

als derartigen E-Mails liegt unter Beachtung und Einhaltung allenfalls bestehender rechtlicher, insbesondere arbeits- und datenschutzrechtlicher, Bestimmungen in der alleinigen Verantwortung des Kunden.

Aufgrund der ständigen Neu- und Weiterentwicklung von Softwareviren deren Mutationen und der Entwicklung neuer, virenähnlicher Programme, kann eine vollständiger und absoluter Schutz (100%) vor Virenbefall und/oder dem Erhalt von Spam nicht garantiert werden. Für den Verlust oder die Vernichtung von E-Mails, übernimmt Telekom Austria - außer bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit - keine Haftung.

Die User der Mailboxen können mittels E-Mailprogrammen (POP3 oder IMAP4) oder auch über Webmail, Mails senden und empfangen. Das Webmail ist ebenso über den Kundenbereich (<http://kmu.telekom.at> bzw. direkt <http://businesswebmail.telekom.at>) mittels Username und Passwort erreichbar, in dem zusätzliche Features für den User frei einstellbar sind.

- Passwort ändern
- Sammelpostfach definieren
- Anlegen von weiteren 10 Alias Adressen
- Anlegen von 50 Verteilerlisten
- Abwesenheitstext verwalten / aktivieren /deaktivieren
- Weiterleitung mit und ohne lokaler Zustellung
- Verzögerte Weiterleitung oder löschen in Tagen
- Senden, an maximal gleichzeitig 1000 Empfänger
- Senden, Brutto Größe pro Mail maximal 20 MB
- SMS senden (50 gratis)
- Filter für eingehende Mails definieren zum Ablegen im Posteingang oder löschen
- Anlegen von Adressen mit Import und Export Funktion im Webmail
- Memos/Notizen
- Gruppen Ordner
- WAP Zugang
- PDA Zugang
- Webmail
- VirusFilter
- SpamFilter

#### Hinweis zur „SMTP Authentifizierung“:

Das aktivieren im E-Mailprogramm (z.B. Outlook) der Funktion „SMTP Authentifizierung“ ist eine Voraussetzung um E-Mails versenden zu können. Dabei gelten die gleichen Einstellungen wie für POP3 (gleicher User und gleiches Passwort wie zur Mailbox Abfrage). Die Kunden haben zusätzlich zu einem erhöhten Sicherheitsstandard, die Möglichkeit, z.B. die Mailboxen mit Ihrem gewohnten E-Mailprogramm und einem Laptop (Internetverbindung vorausgesetzt) weltweit ohne Änderungen im E-Mailprogramm vornehmen zu müssen, zu nutzen.

## **2.7 Mailqueueing**

Am Telekom Austria Mailserver werden die ankommenden E-Mails bei "offline"-Betrieb des kundeneigenen Mailservers bis zu einem Ausmaß von bis zu 2500 MB zwischengespeichert. Der maximale Zeitraum für die Zwischenspeicherung beträgt 2 Wochen, anschließend werden die zwischengespeicherten E-Mails gelöscht. Bei der Nutzung des Features Mailqueueing werden keine Mailadressen am Telekom Austria Business Mailserver zur Verfügung gestellt.

## **2.8 Standardrouter**

Standardmäßig ist die zur Verfügungsstellung eines Routers inkl. dessen Installation und Wartung beinhaltet. Der Router bleibt im Eigentum der Telekom Austria und wird mit einer Standardkonfiguration dem Kunden als Bestandteil der vereinbarten Dienstleistungen zur Verfügung gestellt. Der Kunde hat die Wahlmöglichkeit zwischen den Routerkonfigurationsarten gem. Punkt 2.9. Erfolgt keine Angabe, wird Routing konfiguriert.

## **2.9 Routerkonfigurationsmöglichkeiten und fixe IP-Adresse**

Der Kunde hat die Wahlmöglichkeit zwischen einer Standardkonfiguration Routing, Basic Secure oder einer dritten alternativen Konfiguration mittels Advanced Secure

Dem Kunden wird standardmässig ein 4er Subnet (1 Netzwerkadresse, 1 Broadcastadresse und 2 frei einsetzbare Adressen [eine davon wird für den Kundenrouter benötigt]) offizieller IP-Adressen zugewiesen. Sollte der Kunde weitere IP-Adressen benötigen, so kann er diese unter Angabe von Gründen bei RIPE mit Unterstützung der Telekom Austria beantragen.

### **Routing (Standardkonfiguration):**

Bei Routing besteht für den Kunden die Möglichkeit direkt auf die einzelnen Server aus dem Internet zugreifen zu können. Der beim Kunden installierte Router bekommt LAN-seitig in der Regel ein 4er Subnet offizieller fixer IP-Adressen zugewiesen. Von diesem Subnet wird eine IP-Adresse für das LAN-Interface am Router verwendet und eine IP-Adresse kann der Kunde beliebig verwenden z.B. für eine Firewall, einen Proxyserver oder seinen Mailserver. Es wird kein NAT oder PAT am Router konfiguriert.

### **Basic Secure (optional wählbar anstatt der Standardkonfiguration):**

Mit der Funktion dynamisches PAT (Port Address Translation) auf dem Kunden-Router werden die privaten IP-Adressen des LAN bei aktivem Verbindungsaufbau auf eine fixe offizielle IP-Adresse gemapped. Damit ist sichergestellt, dass die PC's des Kunden nicht aus dem Internet erreicht werden können (Zugriffschutz aus dem Internet), da sie aus dem Internet nicht adressierbar sind. Einschränkung: Es können keine Server die aus dem Internet erreichbar sein sollen (Web, Mail,...) im LAN betrieben werden. Durch PAT (Port Address Translation) kann es bei TCP/UDP Protokollen zu Beeinträchtigungen bzw. nicht Verwendbarkeit dieser Anwendungen kommen: z.B.: PASV FTP (Passive File

Transfer Protocol), IRC (Internet Relay Chat), RAUDIO(PNA), RTSP (Real Time Stream Control Protocol)

**Advanced Secure (optional wählbar anstatt der Standardkonfiguration):**

Eine Firewall soll dem Kunden vor Angriffen aus dem Internet einen erhöhten Schutz bieten. Der Kunde hat Zugang ins Internet (kann entsprechend beschränkt werden), in der entgegengesetzten Richtung (aus dem Internet) ist der Zugriff auf das lokale Netzwerk gesperrt. Es besteht die Möglichkeit, auf Kundenwunsch Ports zu öffnen, über welche dann auch aus dem Internet auf entsprechende Server zugegriffen werden kann. Um einen raschen Support im Fehlerfall oder bei Änderungswünschen der Konfiguration durch den Kunden gewährleisten zu können, richtet sich die Telekom Austria einen gesicherten SSH-Zugang ein (Port 22), über den nur definierte Rechner (Support-Team) der Telekom Austria Zugang haben.

**Advanced Secure (IOS-Softwarefirewalling)**

Da Advanced Secure auf dem Router betrieben werden kann ist keine eigene Hardware dafür nötig. Im Feature Advanced Secure ist das entsprechend erforderliche Endgerät (Router) inkl. Software inkludiert. Bei Advanced Secure (keine DMZ möglich) besteht die Sicherheit durch das „NAT-en“ (Network Address Translation) und „PAT-en“ (Port Address Translation) der Firewall. Die lokalen Workstations sind nicht aus dem Internet erreichbar (private IP-Adressen), können aber mittels PAT auf das Internet zugreifen. Einzelne Server (z.B.: Mail oder Web) erhalten ebenfalls eine private IP Adresse, die für die Erreichbarkeit aus dem Internet aber auf eine offizielle IP-Adresse gemapped wird. Damit sind die Workstations vor Zugriffen aus dem Internet geschützt und der Betrieb von kundeneigenen Servern möglich. Über das Firewall-Feature des Routers kann zusätzlich der Zugriff aus dem Internet z.B.: nur für dezidierte Quell-IP-Adressen gestattet werden und stehen Funktionen wie Packetfiltering, Erkennen von Synchron-Attacken usw. zur Verfügung.

Advanced Secure setzt eine positive Prüfung der technischen Machbarkeit (im Zuge der Herstellung) voraus.

Folgende Features sind bei Advanced Secure nicht enthalten:

- IP-Sec
- VPN (Virtual Privat Network)
- Verschlüsselungen wie z.B.: 3DES Data Encryption Standard  
(DES ist die 56bit Verschlüsselung, 3 DES ist 3x56bit=168bit Verschlüsselung)
- DMZ (Demilitarisierte Zone)

Advanced Secure wird im Zuge der Herstellung einmalig konfiguriert. Allfällige Konfigurationsänderungen können gegen gesondertes Entgelt durchgeführt werden.

## **2.10 Onlinestatistik**

Der Kunde hat die Möglichkeit Online das konsumierte Datentransfervolumen von Business Access Pro über einen eigenen Passwortsatz (Username und Passwort) jederzeit über den Kundenbereich (<http://kmu.telekom.at>) einzusehen.

## **2.11 SLA (Service Level Agreement)**

Folgende Qualitätsstandards werden garantiert:

Die Telekom Austria garantiert eine mittlere Verfügbarkeit der Systeme, Einwahl, Authentifizierung und Routing von 98,5% pro Vierteljahr (Quartal) in der Zeit von 0:00 bis 24:00 Uhr.

Der Internetzugang ist für den Kunden grundsätzlich entsprechend den o.a. Prozentwerten verfügbar, ausgenommen während notwendiger Wartungszeiten und soweit die Auslastung, Verkehrslage bzw. der Betriebszustand der für den Zugang zum Internet oder zu Diensten des Bereitstellers bzw. der Abwicklung des Dienstes in Anspruch genommenen nationalen oder internationalen Telekommunikationseinrichtungen und -netze es zulassen. Die Nutzungsmöglichkeit und Verfügbarkeit der angeschlossenen bzw. über den Bereitsteller zugänglichen Datenbanken oder Dienste von Anbietern richtet sich nach den von den Betreibern bzw. Anbietern dieser Dienste gestellten Bedingungen der Inanspruchnahme und Betriebszeiten. Die Inanspruchnahme solcher Datenbanken oder Dienste kann den Abschluss einer gesonderten Vereinbarung zwischen dem Kunden und dem Anbieter erfordern.

Es wird ein Wartungsfenster jeden Mittwoch von 1:00 bis 6:00 Uhr vereinbart. Unterbrechungen und/oder Einschränkungen der Nutzungsmöglichkeiten innerhalb dieses Zeitraums werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

Die Verfügbarkeit wird als Prozentwert (von Hundert) dargestellt, der angibt, zu welchem Anteil der Gesamtbetriebszeit die jeweilige Leistung minimal verfügbar ist. Der Wert wird vierteljährlich (zum 31.03, 30.06, 30.09 bzw. 31.12) ermittelt. Beginnt oder endet das Vertragsverhältnis innerhalb eines Quartals so erfolgt eine entsprechend anteilige Berechnung. Wird auf Kundenwunsch eine Änderung (Bestellung/Beendigung Backup als Add On's) durchgeführt, beginnt der Beobachtungszeitraum neu zu laufen. Eine Aufsummierung verschiedener Beobachtungszeiträume ist nicht zulässig.

Notsituationen und höhere Gewalt, dazu zählen insbesondere außergewöhnliche Wetterverhältnisse und Naturereignisse, Lawinen, Vermurungen, Überschwemmungen, Blitzschlag oder Feuer, Streiks oder Aussperrungen, Krieg, militärische Operationen, Terror oder öffentlicher Aufruhr, sowie Verzögerungen bei der Entstörung die durch den Kunden verursacht werden, werden in der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

Wartungs- und Entstörungsleistungen von Telekom Austria werden in Rechnung gestellt, sofern sich herausstellt, dass der Fehler nicht in dem von Telekom Austria zur Verfügung gestellten Übertragungsweg aufgetreten ist oder durch unsachgemäßes Arbeiten des Kunden verursacht wurden.

Die **Annahme der Störungsmeldung** erfolgt durch die im Punkt 2.3 angegebene Business Support Hotline der Telekom Austria täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr

**Verfügbarkeit der Servicetechniker an Werktagen (ausgenommen 24.12. und 31.12.):** Mo-Sa 7:00-19:00 Uhr

Zeiten außerhalb der Verfügbarkeit des Servicetechnikers unterbrechen die angeführte Reaktionszeit sowie die Störungsdauer.

Service-Level	Zeitraum	Dauer
Business	Reaktionszeit	max. 4 Stunde <sup>*1</sup>
	Störungsdauer	max. 8 Stunden
		Ø 4 Stunden

\*1 max. Zeitraum bis zum Beginn der operativen Störungsbehebung

#### Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden und der Bestätigung der Störungsübernahme durch die für die Störungsbehebung verantwortliche Stelle der Telekom Austria. Die Bestätigung der Störungsübernahme erfolgt telefonisch oder auf elektronischem Weg. Kann eine Bestätigung der Störungsübernahme, aus Gründen, die nicht von der Telekom Austria zu vertreten sind, nicht erfolgen, gilt dies als Fremdverzögerung. Nach der Bestätigung der Störungsübernahme wird unverzüglich mit der Störungseingrenzung begonnen.

#### Störungsdauer

Als Störungsdauer 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 die Telekom Austria verursacht werden, werden in der Störungsdauer nicht berücksichtigt und gelten als Fremdverzögerung.

Als störungsrelevante Ereignisse können nur solche herangezogen werden, die in Form einer Störungsmeldung des Kunden an die Telekom Austria gemeldet werden und die zu einer Störungsbehebung durch die Telekom Austria geführt haben. Zur Berechnung der Verfügbarkeit und Wiederherstellungszeit werden nur Leistungen, die Telekom Austria erbringt, herangezogen. Sollte beispielsweise aus Gründen eines Stromausfalles oder durch defekte kundeneigene Einrichtungen Fehler oder Unterbrechungen entstehen, werden diese nicht in die Berechnungen miteinbezogen und somit können keine Ansprüche gegen Telekom Austria aus diesem Grund geltend gemacht werden.

Die jeweiligen Verfügbarkeiten errechnen sich wie folgt:

$$\text{Serviceverfügbarkeit} = \frac{(\text{Beobachtungszeitraum in h}^1 - \sum \text{rel. Störungsdauer im Beobachtungszeitraum in h}^2)}{\text{Beobachtungszeitraum in h}} * 100$$

<sup>1</sup> ... Beobachtungszeitraum entspricht 3 Monate (1 Quartal): Beispiel Jänner 2003 – März 2003 =

(31 Tage im Jänner + 28 Tage im Februar + 31 Tage im März) \* 24 = 2160 Stunden  
<sup>2</sup> ... Störungsdauer im Beobachtungszeitraum für die Serviceverfügbarkeit =  $\Sigma$  aller gemeldeten Störungen  
im definierten Beobachtungszeitraum lt. Ticketingsystem - Störungen die auf die Ursache  
zurückzuführen sind, die von der Verfügbarkeitsberechnung ausgeschlossen sind)

Die Verfügbarkeit wird auf 2 Komma stellen genau dargestellt und kaufmännisch gerundet.

### 3 Add On's

Bei Inanspruchnahme von Add On's werden verschiedene zusätzliche Dienstleistungen (gegen zusätzliches Entgelt gemäß den maßgeblichen Entgeltbestimmungen) zum Standardpaket entsprechend den folgenden Bestimmung angeboten.

#### 3.1 Router

Anstelle des in der Zugangsart standardmäßig inkludiertem Routers kann der Kunde optional einen höherwertigen Router aus den jeweiligen aktuellen Angeboten (auf Anfrage) der Telekom Austria wählen.

#### 3.2 Zugang zu Firmenbuch und Grundbuch

Der Zugang zu Firmenbuch und Grundbuch wird dem Kunden über einen eigenen Passwortsatz (Username und Passwort) zur Verfügung gestellt. Leistungen und Entgelte sind unter <http://kmu.telekom.at> einzusehen.

#### 3.3 IP-Sec

IP-Sec steht für **I**nternet **P**rotokoll **S**ecurity und ermöglicht einen mittels Verschlüsselung sichereren Datenaustausch über das Internet zwischen definierten Nutzern (Master, Client, Softwareclient).

IP-Sec wird wahlweise in folgenden Paketformen angeboten:

- IP-Sec mit 1 bis 10 Clients und 5 Softwareclients
- IP-Sec mit 1 bis 10 Clients und 15 Softwareclients
- IP-Sec mit 1 bis 10 Clients und 25 Softwareclients

Die dafür erforderlichen technischen Voraussetzungen werden seitens Telekom Austria im Rahmen von IP-Sec wie folgt zur Verfügung gestellt.

Eine Bestellung von IP-Sec ist nur vom Master (Zentrale, Main Office etc.) möglich und setzt einen bestehenden Business Access Pro der Telekom Austria am Kundenstandort voraus. Vertragspartner von Telekom Austria bei IP-Sec ist der Master (Kunde).

Der Kunde (Master) hat die Möglichkeit 1-10 Clients (Filialen, Partner etc.) mit Standort in Österreich zu definieren, von denen bei Vorliegen der jeweiligen Standortvoraussetzungen Daten über IP-Sec zum Master verschlüsselt übermittelt

und/oder abgerufen werden können. Je nach Kundenwahl sind im IP-Sec Paket 5, 15, oder 25 Softwareclients inkludiert.

An einem Business Access Pro Zugang kann jeweils nur ein Master oder ein Client eingerichtet werden. Im Rahmen von IP-Sec verschlüsselte Daten können ausschließlich zwischen dem Master und den definierten Clients bzw. Softwareclients ausgetauscht werden.

**Client:** Voraussetzung um vom Kunden (Master) als Client (Filiale, Partner, etc.) definiert zu werden ist ein bereits bestehender BusinessSpeed, Business Access Pro bzw. Business Access Top Internetzugang der Telekom Austria am Standort des Clients.

**Softwareclient:** Mit dem von der Telekom Austria dem Master zum Download zur Verfügung gestellten und vom User auf sein Endgerät (PC/Laptop) selbst zu installierenden Softwareclient, ist es nach richtiger Eingabe von Passwort und Username möglich, über das Internet eine gesicherte Verbindung zum Firmennetzwerk des Masters aufzubauen. Mit dem Start der Verschlüsselung hat der Kunde nicht mehr die Möglichkeit, Dienste aus dem Internet zu konsumieren.

Die erforderlichen Zugangsdaten (Passwörter, Usernamen etc.) der Softwareclients (Anzahl je nach ausgewähltem Paket) werden dem Kunden (Master) übermittelt.

**Systemvoraussetzungen:**

Betriebssysteme: Windows 98, Windows ME, Windows NT 4.0 (Service Pack 6), Windows 2000, Windows XP, Mac OS X (Version 10.2.0 oder später), 32 oder 64 bit Solaris kernel OS (Version 2.6 oder später), RedHat (Version 6.2), Linux.

Hardwarevoraussetzungen: Mindestens 50 MB freier Festplattenspeicher, 32 MB RAM (64 bzw. 128 MB empfohlen).

**Wichtiger Hinweis:** Der Internetzugang ist nicht Leistungsbestandteil von IP Sec, jedoch Voraussetzung für die Nutzung. Bei einigen Internetanbietern kann es aufgrund technischer Einschränkungen (z.B. Portfiltering) zu Problemen beim Aufbau des IP-Sec Tunnels kommen.

Die Freigaben und Löschungen zugriffsberechtigter Clients, die Verwaltung der Kundenprofile der Softwareclients (wie Username und Passwort) und die Festlegung jener Bereiche des Firmennetzwerks zu den von Clients und Softwareclients über IP-Sec Daten ausgetauscht bzw. unter welchen Kriterien auf diese zugegriffen werden darf, liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden. Die Einholung allenfalls erforderlicher Zustimmungen Dritter (Clients bzw. Softwareclients) obliegt dem Kunden. Diesbezüglich haftet der Kunde der Telekom Austria auch für die Vollständigkeit und Richtigkeit seiner Angaben.

Ein Support von Softwareclients ist nur über Kontaktaufnahme des Masters bei der Telekom Austria möglich.

Telekom Austria AG • Lassallestraße 9 • 1020 Wien

Firmensitz Wien • Firmenbuch-Nr. 144477t • DVR: 0962635 • UID: ATU 40198200 • Handelsgericht Wien • [www.telekom.at](http://www.telekom.at)

### 3.4 Wireless LAN

Wireless LAN ist in einem Basismodell nur für Business Access Pro (Übertragungstechnologie ADSL) möglich, das heißt anstatt des Standardrouters für Business Access Pro wird ein Router mit integrierter Wireless LAN-Funktionalität eingesetzt.

- Einschränkungen:
- > Max. 16 User.
  - > Keine Erweiterung der Funkzelle möglich.

### 3.5 SAP Zugang

Verfügt der Kunde über einen Business Access Pro der Telekom Austria und ist der Kunde gleichzeitig Kunde der Firma SAP AG, Walldorf, Deutschland, samt einer eigenen SAP Kundennummer, so stellt Telekom Austria den Netzzugang zum Online Support Service (OSS) der SAP AG in Walldorf bereit.

### 3.6 Backup

Im Rahmen von Backup stellt die Telekom Austria dem Business Access Pro Kunden bei Ausfall seiner primären Zugangsart eine Backup Anbindung an das Internet zur Verfügung.

Zugangsart:

Primäre Zugangsart	Backupmöglichkeiten
Business Access Pro	Backup Dial-in 64
	Backup Dial-in 128

Sollte die primäre Internetanbindung (Zugangsart) ausfallen, so wird automatisiert eine Verbindung ins Internet über die vom Kunden gewählte Backup Variante aufgebaut. Dadurch steht dem Kunden, trotz Unterbrechung seiner Primäranbindung eine Internetanbindung zur Verfügung und etwaige Stillstandzeiten werden möglichst gering gehalten.

Der Kunde hat im Backup Fall grundsätzlich keine Änderungen gegenüber der primären Access Anbindung mit der Ausnahme der geringeren Anbindungsgeschwindigkeit (Bandbreite) aufgrund der unterschiedlichen Übertragungstechnologien. Dem Kunden wird im Backup Fall die gleiche IP-Range geroutet, die für die Serverfunktionalität etc. erforderlich ist. Das im Zuge der Backup Anbindung konsumierte Datentransfervolumen wird dem jeweils gewählten Tarifmodell der primären Zugangsart zu- bzw. über dieses abgerechnet.

Nachdem die Störung der Primäranbindung behoben ist, wird die Backup Verbindung automatisiert abgebaut und der IP-Traffic wird wieder in gewohnter Form über die primäre Verbindung gesendet. Die Steuerung der beiden Wege sowie deren

Verbindungsauf und -abbau wird vom Router, der im Zuge der Backup Variante als Bestandteil der vereinbarten Dienstleistung zur Verfügung gestellt wird, am Kundenstandort gemanagt.

Für die Backuplösung gelten sinngemäß die Bestimmungen gemäß Punkt 2.11, wobei sich durch die Möglichkeit der Backuplösung die generelle Verfügbarkeit der jeweiligen Internetanbindung um 0,5% erhöht, unabhängig davon ob die Anbindung durch die Primäranbindung und/oder durch die Backuplösung erfolgt.

Eine ordentliche Kündigung des Add On „Back up“ ist für beide Vertragspartner unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist jeweils zum Quartalsende (31.03, 30.06, 30.09 bzw. 31.12) möglich. Eine Vertragsbeendigung von Backup XDSL beendet auch gleichzeitig die Vereinbarung bezüglich der ADSL Zugangsleistung innerhalb derselben Frist.

### **3.6.1 Backup Dial-in**

#### **3.6.1.1 Backup Dial-in 64**

Dial-in 64 beinhaltet die Einwahl auf den HW 194 über einen kundenseitig bereits bestehenden ISDN-BA Anschluss der Telekom Austria (nicht über einen herkömmlichen Telefonanschluss (POTS) möglich). Als Bandbreite steht im Backup Fall eine Up- und Downstreamgeschwindigkeit von jeweils maximal bis zu 64 kbit/s auf der Teilnehmeranschlussleitung zur Verfügung (1 B-Kanal). Der Verbindungsaufbau beim Kunden erfolgt automatisch, nach Ausfall der primären Anbindung und bleibt solange aufrecht, bis die Störung der primären Anbindung behoben ist.

Sprachtelefonie kann genutzt werden. Es kann grundsätzlich jede Tarifoption für Sprachtelefonie der Telekom Austria in Anspruch genommen werden. Im monatlichen Entgelt für den Dienst Backup Dial-in ist kein Grundentgelt sowie kein Verbindungsentgelt für die Sprachtelefonie enthalten. Es gelten die AGB, LB und EB der jeweils gewählten Tarifooption der Telekom Austria.

Der ISDN muss Point to Multipoint konfiguriert sein, wenn der Router direkt an die NT (Network Termination) des ISDN Anschlusses angeschaltet wird. Bei Anschaltung des Routers auf ein Port einer Nebenstellenanlage ist eine interne S0-Bus Schnittstelle mit Unterstützung von EDSS1 (ISDN-Protokoll) für die Konfiguration des Routers auf der Nebenstellenanlage erforderlich. Zur Nutzung des Dienstes Backup Dial-in ist weiters mindestens ein unbelegter B-Kanal des ISDN-Anschlusses erforderlich. Der zweite B-Kanal kann für weitere ISDN-Dienste (z.B. Sprachtelefonie) verwendet werden. Wenn die Backup Lösung nicht genutzt wird, können beide B-Kanäle für ISDN-Dienste verwendet werden. Bei Betrieb einer Nebenstellenanlage am gleichen ISDN-Anschluss ist zudem zu beachten, dass das ISDN-Zusatzfeature „Entgeltanzeige“ (AOC) aktiviert sein muss, da verschiedene Nebenstellenanlagen ansonsten den gewünschten Verbindungsabbau nicht ordnungsgemäß durchführen können.

Unter dieser Voraussetzung können folgende Nebenstellenanlagen und die Zugangsart Backup Dial-in gemeinsam auf einem ISDN-Anschluss betrieben werden:

Telekom Austria AG • Lassallestraße 9 • 1020 Wien

Firmensitz Wien • Firmenbuch-Nr. 144477t • DVR: 0962635 • UID: ATU 40198200 • Handelsgericht Wien • [www.telekom.at](http://www.telekom.at)

Typ:	getestet mit (HW/SW):
TENOVIS / Integral 1	Telekom Austria-Edition / KE7302AT
TENOVIS / Integral 3	Telekom Austria -Edition / E06. 106
ALCATEL / 4200	Office / R 4.2
ELMEG / D@vos	D@vos Top / V4.42 Telekom Austria-Edition
ERICSSON / BP 50/250	MFU R1d / Rel. 12_R1E
Aphona / Midistar Flash 2	F2 GS 04 / A03 V02 Rel 4.02.16

Nicht geeignet:

Typ:	gestestet mit (HW/SW):
TENOVIS / Integral 55	EWU3-01 / E06. 2

### 3.6.1.2 Backup Dial-in 128

Leistungsbeschreibung grundsätzlich wie unter Punkt 3.6.1.1, jedoch mit dem Unterschied, dass dem Kunden durch die Zuschaltung des zweiten ISDN-Kanals (Kanalbündelung) ein Up- und Downloadgeschwindigkeit von maximal bis zu 128kbit/s (2 B-Kanäle) auf einer Teilnehmeranschlussleitung als Bandbreite für die Backupanbindung zur Verfügung steht. Für die Dauer der Nutzung beider B-Kanäle für den Internetzugang ist die Nutzung der Sprachtelefonie nicht möglich. **Hinweis:** Sollte im Backup Fall – beispielsweise aufgrund der Nutzung der Sprachtelefonie durch den Kunden – kein B-Kanal des ISDN-BA Anschluss verfügbar sein, so kann folglich auch keine Backupanbindung aufgebaut werden. Der Ausfall wird in der Berechnung der Verfügbarkeit nicht herangezogen.

### 3.7 TOP Service

Die Annahme der Störungsmeldung erfolgt durch die im Punkt 2.3 angegebene Business Support Hotline der Telekom Austria. Das TOP Service erweitert einerseits die Verfügbarkeit der Servicetechniker und verkürzt die definierte Reaktionszeit und Störungsdauer vom Punkt 2.11.

Die Erweiterung des Supports bezieht sich einerseits auf die Zugangsart (Punkt 1) sowie auf die Services die in den Standardleistungen (Punkt 2) definiert sind. Weiters sind in den erweiterten Support folgende Add On's miteingebunden: Wireless LAN, Router, sowie Backup werden in den erhöhten Servicezeiten mittels Remotegriff serviciert.

Verfügbarkeit der Servicetechniker: Mo-So 0:00-24:00 Uhr

Service-Level	Zeitraum	Dauer
TOP	Reaktionszeit	max. 3 Stunde* <sup>1</sup>
	Störungsdauer	max. 6 Stunden
		∅ 3 Stunden

\*<sup>1</sup> max. Zeitraum bis zum Beginn der operativen Störungsbehebung

Es gelten die Bestimmungen gemäß Punkt 2.11 insoweit durch das Add On „Top Service“ keine von diesen abweichenden oder ergänzenden Regelungen getroffen werden.

Eine ordentliche Kündigung des Add On „Top Service“ ist für beide Vertragspartner unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist jeweils zum Quartalsende (31.03, 30.06, 30.09 bzw. 31.12) möglich.

### **3.8 Mobile Access<sup>3</sup>**

Mobile Access bietet dem Kunden die Möglichkeit, für einzelne User sogenannte Mobile Access Accounts (insgesamt maximal 500) anzulegen, sodass der User mittels dem zum Download zur Verfügung gestellten und von ihm auf sein Endgerät (z.B. Laptop) selbst zu installierenden Interface (Software-Client) unter Eingabe seiner entsprechenden Zugangsdaten - vorbehaltlich der Verfügbarkeit und Zugänglichkeit - von weltweit mehr als 40.000 Zugangspunkten (ortsabhängig mit unterschiedlichen Accesstechnologien) ins Internet einsteigen kann.

Im Rahmen von Mobile Access werden folgende Funktionalitäten zur Verfügung gestellt:

**Mobile Access Software Client:** Für die Nutzung steht dem Mobile Access User ein Software-Client zum Download zur Verfügung mit Hilfe dessen, der User nach Auswahl seines Standorts eine Liste der verfügbaren lokalen Verbindungen (wie z.B. Dial-in oder Wi-Fi (WLAN)), über die ein Einstieg ins Internet möglich ist, erhält. Der Client wird seitens Telekom Austria auf <http://kmu.telekom.at> und im Selfcaretool zur Verfügung gestellt und setzt ein vorhandenes Betriebssystem Windows XP, Millennium, 2000 oder 98 am Endgerät (z.B. Laptop) des Users voraus.

**Selfcaretool Kunde (Administrator):** Mittels den am Kundendatenblatt oder im Datenschuttkuvert bekannt gegebenen Zugangsdaten hat der Administrator die Möglichkeit, online über ein eigenes Mobile Access Selfcaretool und nach Eingabe dieser Zugangsdaten einzelne User anzulegen, zu aktivieren und zu verwalten.

**Wichtig:** Bei den oben angeführten Zugangsdaten handelt es sich somit nicht um die Teilnehmerkennungen der Mobile Access Accounts der einzelnen User, sondern um die Zugangsdaten für den Administrator, mit dessen Eingabe der Administrator einzelne Mobile Access Accounts anlegen kann. Beim Anlegen der einzelnen Mobile Access Accounts werden automatisiert Passwörter und Usernamen für die einzelnen User generiert und online dargestellt. Ebenso besteht für den Administrator die Möglichkeit, die Berechtigungen zu ändern oder die Passwörter der einzelnen User zu überschreiben. Das Anlegen, die Vergabe und die Verwaltung der einzelnen Berechtigungen liegt im alleinigen Verantwortungsbereich des Administrators (Kunden).

---

<sup>3</sup> Verfügbar ab 15.10.2005

**Reports:** Dabei besteht für den Administrator die Möglichkeit, die gesamten Minuten aller User (auf Monatsbasis) abzurufen. Daneben kann auch detailliert auf die Nutzung eines einzelnen Users eingegangen werden, um zu ersehen, welcher User wann wie lange und mittels welcher Technologie online war.

**Selfcaretool User:** Auch der einzelne User hat Zugriff auf ein Selfcaretool. Er hat aber dort, gegenüber dem Administrator, nur eingeschränkte Möglichkeiten. So sieht er ausschließlich seine eigenen Reports und kann auch nur sein persönliches Passwort ändern.

**Voraussetzungen:** Das Endgerät des Users muss mit einer Funk- oder Festnetz-Interface-Karte oder einem Modem ausgestattet sein, der Mobile Access Software Client installiert und der Zugang muss ordnungsgemäß konfiguriert sein. Weiters muss der User über einen aktiven Mobile Access Account verfügen. Die Funktionalität der Hard- und Softwarekomponenten und Computer-Konfigurationen, die Kompatibilität von Modems mit den örtlichen Telefonsystemen sowie die elektrische Kompatibilität (Spannung etc.) von Netzadapter, Kabel und Stecker liegen im Verantwortungsbereich des Users.

Die Leistungen von Mobile Access sind abhängig von den jeweiligen technischen und betrieblichen Möglichkeiten vor Ort. Je nach Auslastung, Verkehrslage, oder Betriebszustand, der für den Zugang zum Internet und die Abwicklung des Dienstes in Anspruch genommenen nationalen oder internationalen Kommunikationseinrichtungen und -netzen, kann es zu Einschränkungen oder Unterbrechungen kommen.

Auf die erforderliche Verpflichtung der Geheimhaltung der Zugangsdaten/Kennungen und Passwörter gemäß AGB Business Access wird hingewiesen.

Telekom Austria behält sich das Recht vor, einen vom Administrator angelegten Mobile Access Account, wenn er mehr als zwölf Monate lang nicht genutzt wurde, zu deaktivieren.

Die im Rahmen der Nutzung von Mobile Access (gemäß den Entgeltbestimmungen Business Access Pro) anfallenden Entgelte sind orts-, nutzungs- und zeitabhängig; es gibt keine fixen monatlichen Grundentgelte. Dem Kunden werden sämtliche durch die einzelnen User der Mobile Access Accounts (abhängig vom jeweiligen Ort, an dem der Service benutzt wurde, der gewählten Zugangsarten und Dauer der Nutzung) angefallenen Entgelte (gemäß den Entgeltbestimmungen Business Access Pro) verrechnet.

**Wichtiger Hinweis:** Neben den in den Entgeltbestimmungen Business Access Pro angeführten Entgelten können bei Nutzung eines Mobile Access Accounts zusätzliche Entgelte wie etwa Providerentgelte/Telefonentgelte lokaler Telefongesellschaften/Provider, oder internationale Roaminggebühren von Mobiltelefonieanbietern oder sonstige Entgelte (z.B. Onlineverbindungsentgelte, Nutzungsentgelte (Hotel) Entgelte bei Nutzung entgeltpflichtiger Websites oder Internetdienste etc.) anfallen. Bei einer Dial-in Einwahl in Österreich fallen beim Telefonanschluss-Inhaber zusätzliche Onlineverbindungsentgelte des jeweils gewählten



Diensteanbieters an. Derartige Entgelte sind nicht in den Entgelten von Mobile Access inkludiert und werden vom jeweiligen Anbieter gegebenenfalls gesondert in Rechnung gestellt.

**4. Änderungen betreffend Bandbreite, der Zugangsart bzw. des Tarifmodells bei Business Access Pro Produkten sowie Änderungen bei der Inanspruchnahme von Add On Features.**

Wählt der Kunde ein Business Access Pro Produkt mit einer anderen Bandbreite sowie Tarifmodell, oder möchte er eine Änderung bei den Add On Features vornehmen so wird ein einmaliges Umstellungsentgelt verrechnet.

## Entgeltbestimmungen für Business Access Pro (EB Business Access Pro)

Diese Entgeltbestimmungen gelten ab 01.09.2005.

### Allgemeine Hinweise:

Alle Entgelte sind sowohl exklusive als auch inklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer angegeben. Für Entgelte nach Aufwand gilt die Liste für Sonstige Dienstleistungen der Telekom Austria. Die Verrechnung der monatlichen Entgelte erfolgt im Vorhinein. Die Fälligkeit richtet sich nach dem in der Rechnung angegebenen Fälligkeitszeitpunkt.

Die nachfolgenden Entgelte verstehen sich für eine Mindestvertragsdauer von 12 Monaten, sofern nicht anders angegeben.

Bei jeder Zugangsart wird ein einmaliges Herstellungsentgelt samt einem monatlich anfallenden Zugangsentgelt fällig.

In den angeführten Entgelten sind Entgelte für die Herstellung eines Sprachtelefonieanschlusses sowie Entgelte für die Nutzung von Sprachtelefonie nicht enthalten. Es gelten die AGB, LB und EB der jeweils gewählten Tarifoption der Telekom Austria in der jeweils gültigen Fassung.

### **1. Zugangsarten und Tarifmodelle Business Access Pro**

#### 1.1 Herstellungs- bzw. Einrichtungsentgelte:

Für die Herstellung der Anbindung sowie die Einrichtung des Internetzuganges wird - abhängig von der vom Kunden gewählten Mindestvertragsdauer - nachfolgendes einmaliges Entgelt (Herstellungsentgelte gemäß EB Online ADSL bzw. EB Online SDSL bereits inkludiert) verrechnet:

	Entgelte in EUR exkl. USt.	Entgelte in EUR inkl. USt.
Mindestvertragsdauer 12 Monate	290,00	348,00
Mindestvertragsdauer 24 Monate	145,00	174,00
Mindestvertragsdauer 36 Monate	0,00	0,00

### 1.2 Monatliche Zugangs- und Tarifmodellentgelte:

Die monatlichen Entgelte beinhalten bereits die ADSL Zugangsleistung bzw. die SDSL Zugangsleistung.

#### **Tarifmodell Fair Use:**

Bandbreitenprofil in kbit/s und Tarifmodell <b>Fair Use</b>	Entgelte in EUR exkl. USt/Kalendermonat.	Entgelte in EUR inkl. USt. /Kalendermonat.
2048/512 Fair Use 15GB	79,00	94,80
3072/512 Fair Use 15GB	99,00	118,80
4096/512 Fair Use 25GB	129,00	154,80
5952/512 Fair Use 25GB	159,00	190,80
768/768 Fair Use 15 GB	89,00	106,80
1024/1024 Fair Use 15GB	119,00	142,80
2048/2048 Fair Use 25GB	159,00	190,80
4096/4096 Fair Use 25GB	249,00	298,80

#### **Tarifmodell unlimited volume:**

Bandbreitenprofil in kbit/s und Tarifmodell <b>unlimited volume</b>	Entgelte in EUR exkl. USt/Kalendermonat..	Entgelte in EUR inkl. USt. /Kalendermonat.
2048/512 unlimited volume	109,00	130,80
3072/512 unlimited volume	129,00	154,80
4096/512 unlimited volume	159,00	190,80
5952/512 unlimited volume	189,00	226,80
768/768 unlimited volume	119,00	142,80
1024/1024 unlimited volume	149,00	178,80
2048/2048 unlimited volume	189,00	226,80
4096/4096 unlimited volume	299,00	358,80

## 2. Standardleistungen

Die unter Punkt 2. der Leistungsbeschreibung angeführten Standardleistungen sind in den jeweiligen, in Punkt 1 angeführten Entgelten inbegriffen.

## 3. Add On's

### 3.1 Router

Anstelle des bei Business Acces Pro standardmäßig inkludierten Routers kann der Kunde optional einen höherwertigen Router aus den jeweiligen aktuellen Angeboten (auf Anfrage) der Telekom Austria wählen. Entgelte auf Anfrage.

### 3.2 Zugang zu Firmenbuch und Grundbuch

Entgelte sind unter <http://kmu.telekom.at> einzusehen.

### 3.3 IP-Sec

Einmaliges Entgelt für die Einrichtung Zentrale (Master) unabhängig von der Anzahl der Clients oder Softwareclients:

Einmaliges Entgelt in EUR exkl. USt.: 250,-

Einmaliges Entgelt in EUR inkl. USt.: 300,-

Monatliche Entgelte :

Master (Zentrale)		Entgelte in EUR exkl. USt.	Entgelte in EUR inkl. USt.
		monatlich	monatlich
mit	5 Softwareclients	79,00	94,80
mit	15 Softwareclients	99,00	118,80
mit	25 Softwareclients	109,00	130,80

Für jede eingerichtete Filiale (Client) fallen in der Zentrale (Master) folgende Entgelte an:

	Entgelte in EUR exkl. USt.	Entgelte in EUR inkl. USt.
einmaliges Entgelt für jede neu einzurichtende Filiale (Client)	150,00	180,00
monatliches Entgelt je angebundener Filiale (Client)	19,00	22,80

### 3.4 Wireless LAN

Mittels dem beigestellten Wireless LAN Routers können Notebook's oder Standgeräte über Funkkarten (nicht inkludiert) an den Business Access Pro (Übertragungstechnologie ADSL) angebunden werden.

Das einmalige und die laufenden Entgelte sind für alle Business Access Pro Bandbreiten gleich und betragen:

Entgelte in EUR exkl. USt.	Entgelte in EUR inkl. USt.	Entgelte in EUR exkl. USt.	Entgelte in EUR inkl. USt.
einmalig	einmalig	monatlich	monatlich
190,00	228,00	12,00	14,00

Bei gleichzeitiger Neubestellung von Business Access Pro sind die einmaligen Entgelte des Wireless Lan bereits in den Herstellungs- bzw. Einrichtungsentgelten des Business Access Pro inkludiert.

### 3.5 SAP Zugang

Entgelte auf Anfrage

### 3.6 Backup

Entgelte auf Anfrage

### 3.7 TOP Service

Optional zu dem im Standardpaket definierten Service Level Agreements kann der Kunde das TOP Service aus den jeweiligen aktuellen Angeboten der Telekom Austria erwerben.

### 3.8 Mobile Access<sup>1</sup>

Die im Rahmen der Nutzung von Mobile Access anfallenden Entgelte/Minute sind orts-, nutzungs- und zeitabhängig; es gibt keine fixen monatlichen Grundentgelte. Die angegebenen Entgelte verstehen sich pro Minute. Die Abrechnung der jeweiligen Verbindungsentgelte erfolgt sekundengenau. Die Mobile Access Entgelte werden dem Vertragspartner (Kunden) und nicht dem einzelnen Mobile Access User verrechnet.

Am Ende jedes Kalendermonats wird zunächst die Summe aller von den Mobile Usern des Kunden generierten Verbindungszeiten gebildet. Je nach erreichter Gesamtminutenanzahl werden die seit dem Ersten des jeweiligen Kalendermonats angefallenen Verbindungen

<sup>1</sup> Verfügbar ab 15.10.2005

der einzelnen Mobile User entsprechend der dafür vorgesehenen Entgelte/Gesamtminutenstaffel verrechnet.

**Wichtiger Hinweis:** Neben den angeführten Entgelten können bei Nutzung eines Mobile Access Accounts zusätzliche Entgelte wie etwa Providentergelte/Telefonentgelte lokaler Telefongesellschaften/Provider, oder internationale Roaminggebühren von Mobiltelefoneanbietern oder sonstige Entgelte (z.B. Onlineverbindungsentgelte, Nutzungsentgelte (Hotel), Entgelte bei Nutzung entgeltpflichtiger Websites oder Internetdienste etc.) anfallen. Bei einer Dial-in Einwahl in Österreich fallen beim Telefonanschluss-Inhaber zusätzliche Onlineverbindungsentgelte des jeweils gewählten Diensteanbieters an. Derartige Entgelte sind nicht in den Entgelten von Mobile Access inkludiert und werden vom jeweiligen Anbieter gegebenenfalls gesondert in Rechnung gestellt.

		Gesamtminutenanzahl/Kalendermonat						
		> 2500	> 5000	> 10.000	> 25.000	> 50.000		
		min	min	min	min	min.		
		Austria	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010
Dial-in	Zone 1	USA/Canada	0,060	0,057	0,054	0,051	0,048	0,045
	Zone 2	Europe	0,060	0,057	0,054	0,051	0,048	0,045
	Zone 3	ROW	0,060	0,057	0,054	0,051	0,048	0,045
	Zone 4/5	Exotic locations	0,250	0,238	0,225	0,213	0,200	0,188
WiFi	Zone 1	USA/Canada	0,250	0,238	0,225	0,213	0,200	0,188
	Zone 2	Europe	0,250	0,238	0,225	0,213	0,200	0,188
	Zone 3	ROW	0,250	0,238	0,225	0,213	0,200	0,188
	Zone 4/5	Exotic locations	0,350	0,333	0,315	0,298	0,280	0,263
Toll Free		Argentina	0,500	0,475	0,450	0,425	0,400	0,375
		Australia	0,250	0,238	0,225	0,213	0,200	0,188
		Austria	0,250	0,238	0,225	0,213	0,200	0,188
		Brazil	0,500	0,475	0,450	0,425	0,400	0,375
		Canada	0,250	0,238	0,225	0,213	0,200	0,188
		Germany	0,250	0,238	0,225	0,213	0,200	0,188
		China	0,500	0,475	0,450	0,425	0,400	0,375
		France	0,250	0,238	0,225	0,213	0,200	0,188
		Ireland	0,250	0,238	0,225	0,213	0,200	0,188
		Italy	0,250	0,238	0,225	0,213	0,200	0,188
		Japan	0,250	0,238	0,225	0,213	0,200	0,188
		Mexico	0,500	0,475	0,450	0,425	0,400	0,375
		Puerto Rico	0,500	0,475	0,450	0,425	0,400	0,375
		Switzerland	0,250	0,238	0,225	0,213	0,200	0,188
		USA	0,250	0,238	0,225	0,213	0,200	0,188
		US Virgin Islands	0,500	0,475	0,450	0,425	0,400	0,375
	UK	0,250	0,238	0,225	0,213	0,200	0,188	

**Zone 1:**  
USA, Canada

**Zone 2:**

Belgium, Bulgaria, Croatia, Denmark, Finland, France, Germany, Ireland, Iceland, Italy, Luxembourg, Netherlands, Norway, Poland, Portugal, Slovakia, Spain, Sweden, Switzerland, United Kingdom

**Zone 3:**

Australia, China, Hong Kong, Japan, Macao, New Zealand, Singapore, South Korea, Taiwan, Thailand

**Zone 4:**

Algeria, American Samoa, Angola, Anguilla, Antigua, Argentina, Armenia, Aruba, Bahamas, Bahrain, Bangladesh, Barbados, Barbuda, Bermuda, Bolivia, British Virgin Islands, Brunei, Cayman Island, Chile, Colombia, Congo, Costa Rica, Cyprus, Czech Republic, Dominica, Dominican Republic, Ecuador, Egypt, El Salvador, Estonia, Fiji, French Guiana, Ghana, Greece, Grenada, Guam, Guatemala, Honduras, Hungary, India, Indonesia, Israel, Ivory Coast, Jamaica, Jordan, Kazakhstan, Kenya, Kuwait, Lebanon, Lithuania, Marshall Islands, Mexico, Micronesia, Mongolia, Montserrat, Morocco, Nepal, Netherlands Antilles, Nicaragua, Nigeria, Pakistan, Palau, Panama, Papua New Guinea, Paraguay, Peru, Philippines, Puerto Rico, Qatar, Reunion, Romania, Russia, Saba, Saipan Islands, Saudi Arabia, Slovenia, South Africa, Sri Lanka, St. Bartholomew, St. Eustacius, St. Kitts & Nevis, St. Lucia, St. Maarten, St. Vincent & Grenadines, Tanzania, Togo, Trinidad & Tobago, Tunisia, Turkey, Turks & Caicos, Ukraine, United Arab Emirates, Uruguay, Uzbekistan, Venezuela, Vietnam, Virgin Islands (US), Yugoslavia

**Zone 5:**

Albania, Azerbaijan, Belarus, Belize, Benin, Bosnia Herzegovina, Botswana, Burkina Faso, Cambodia, Cameroon, Cape Verde, Eritrea, Ethiopia, Georgia, Gibraltar, Guadeloupe, Guinea, Guyana, Haiti, Kyrgyzstan, Laos, Latvia, Macedonia, Madagascar, Malawi, Mali, Malta, Martinique, Mauritania, Mauritius, Moldova, Mozambique, Namibia, New Caledonia, Niger, Northern Mariana Islands, Oman, Rwanda, Samoa, Sierra Leone, Sudan, Swaziland, Turkmenistan, Uganda, Yemen, Zambia, Zimbabwe

**4. Änderungen betreffend Bandbreite, der Zugangsart bzw. des Tarifmodells bei Business Access Produkten sowie Änderungen bei der Inanspruchnahme von Add On Features.**

Wählt der Kunde ein Business Access Pro Produkt mit einer anderen Bandbreite sowie Tarifmodell, oder möchte er eine Änderung bei den Add On Features vornehmen, so wird ein einmaliges Umstellungsentgelt verrechnet.

Dieses Umstellungsentgelt ist davon abhängig, von welcher Bandbreite, Tarifmodell oder Add On's auf welches andere Produktmerkmal umgestiegen wird. Entgelte auf Anfrage.

## **Leistungsbeschreibung für Business Access Top (LB Business Access Top)**

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 01.09.2005.

Die Telekom Austria Aktiengesellschaft (Telekom Austria) erbringt im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten Business Access Top nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG 2003), den Allgemeinen Geschäftsbedingungen Business Access in der jeweils geltenden Fassung, sowie nach den maßgeblichen Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen in der jeweils geltenden Fassung, insoweit hier keine von diesen abweichende oder ergänzende Regelungen getroffen werden, samt allfälligen schriftlichen Individualvereinbarungen.

### **Allgemeines**

Beim Produkt „Business Access Top“ handelt es sich um eine IP-basierenden Datenkommunikationslösung. Die auf IP basierende Infrastruktur von Telekom Austria ermöglicht die Verwendung verschiedener - auf die unterschiedlichen Kundenbedürfnisse zugeschnittenen - Transportmedien zur Anbindung an das Internet. Die IP Infrastruktur von Telekom Austria kann von Kunden auch als "Access Network" für ihre Dienste genutzt werden. Es verbindet z.B. Unternehmensstandorte oder Internetendkunden mit einem Telekom Austria Access Node (POP) (POP=Point of Presence) und führt sie von dort über das IP Backbonenetz der Telekom Austria an weitere Unternehmensstandorte heran. Um einen raschen Support im Fehlerfall oder bei Änderungswünschen der Konfiguration durch den Kunden gewährleisten zu können, richtet sich die Telekom Austria einen Remote-Zugang ein, über den nur definierte Rechner (Support-Team) der Telekom Austria Zugang haben.

**Hinweis:** Da dem Kunden in seine standardisierte Mailbox ([aon.kundennummer@aon.at](mailto:aon.kundennummer@aon.at)), vonseiten der Telekom Austria u.a. rechtlich bedeutsame Erklärungen oder sonstige Informationen übermittelt werden können (siehe § 18 Abs. 4 AGB Business Access), ist es daher im eigenen Interesse des Kunden gelegen, diese Mailbox einzurichten und auch entsprechend abzufragen.

### **1. Zugangsart und Tarifmodelle Business Access Top**

Im Rahmen von Business Access Top stellt die Telekom Austria auf Basis der Zugangsart „Standleitung“ je nach Anforderung des Kunden die symmetrischen Bandbreiten von maximal bis zu 64kbit/s, 128kbit/s, 256kbit/s, 512kbit/s, 1024kbit/s und 1984kbit/s (up- und downstream) für die Anbindung an das Internet zur Verfügung.

Die Verbindung vom Router am Kundenstandort zum Access-Router ist fix durchgeschaltet. Die technische Ausführung dieser Verbindung setzt voraus, dass es sich beim Kundenstandort entweder um einen A oder B („Rest Österreich“) Standort handelt.

Wenn beim Kundenstandort die Vorwahl (Ortskennzahl) und PLZ identisch mit den Daten eines Telekom Austria-POP Standortes ist, so ist der Kundenstandort ein A-Standort. Die restlichen Orte in Österreich, in denen die Standleitung technisch und wirtschaftlich realisierbar ist, sind B-Standorte.

Übergabeschnittstelle ist ein Ethernet-Interface auf einem Standardrouter. Optional kann über das Feature Router (siehe Add On's) anstatt des Standardrouters ein höherwertiger Router gewählt werden.

Business Access Top ermöglicht den gleichzeitigen Internetzugang von mehreren Nutzern. Standleitungen sind nicht für Sprachtelefonie geeignet.

Gemäß den Entgeltbestimmungen Business Access Top wird ein einmaliges Herstellungsentgelt samt einem monatlich anfallenden Zugangsentgelt fällig. Darüber hinaus fallen - gemäß den gewählten - Tarifmodellen zusätzliche monatliche Entgelte an.

#### Expressherstellung (optional)

Je nach den technischen und betrieblichen Möglichkeiten bietet Telekom Austria auf Kundenwunsch zusätzlich zur Standardherstellung die Möglichkeit einer Expressherstellung gemäß den Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibung für die Expressherstellung von Übertragungswegen, in der jeweils gültigen Fassung an.

## 1.2 Tarifmodelle

### 1.2.1 Tarifmodell „volume on demand“

Es ist kein Datentransfervolumen inkludiert. Entsprechend der in den Entgeltbestimmungen Business Access Top festgelegten Staffelregelung wird nach tatsächlichem genutztem Datentransfervolumen/Kalendermonat abgerechnet.

### 1.2.2 Tarifmodell „fixed volume“

Beim Verrechnungsmodell „fixed volume“ sind je nach Wahl des Kunden 1 GB, 3GB, 5 GB, 10 GB, 20 GB oder 50 GB pro Kalendermonat standardmäßig im monatlichen Entgelt jeweils inkludiert. Für verbrauchte Datentransfervolumen, welche über die oben gewählten Limits hinausgehen, wird pro MB ein High Usage Entgelt gemäß den Entgeltbestimmungen Business Access Top verrechnet. Nach Ablauf des jeweiligen Kalendermonats gegebenenfalls unverbrauchte Datenguthaben verfallen automatisch und können weder auf das Folgemonat noch auf Dritte übertragen werden.

### 1.2.3 Tarifmodell „unlimited volume“

Das Verrechnungsmodell „unlimited volume“ beinhaltet ein unlimitiertes Datentransfervolumen und wird nach der zur Verfügung gestellten Bandbreite entsprechend den Entgeltbestimmungen Business Access Top abgerechnet.

## 2 Standardleistungen

### 2.1 Überblick der Leistungen

Business Access Top umfasst, unabhängig von der gewählten Zugangsart und des gewählten Tarifmodells - soweit nichts anderes ausdrücklich bestimmt ist - folgende Dienstleistungen:

- Einrichtung und Nutzung der internationalen Connectivity von Telekom Austria sowie der damit verbundenen Konfigurationen
- Eigene Support Hotline für Business Access Top Kunden
- Second Level Domain
- Business Webespace
- Mailadressen am Telekom Austria Business Mailserver
- Mailqueueing (bei Nutzung eines eigenen Mailservers, keine Mailadressen am Telekom Austria Mailserver möglich)
- Standardrouter
- Routerkonfigurationsmöglichkeiten
- Fixe IP-Adressen
- Onlinestatistik
- SLA (Service Level Agreement)

### 2.2 Internationale Connectivity

Im Packet Business Access Top ist die Einrichtung und Nutzung der internationalen Connectivity von Telekom Austria sowie der damit verbundenen Konfigurationen enthalten.

### 2.3 Business Support Hotline

Der Kunde hat über eine eigene, für Business Kunden kostenlose Supporthotline die Möglichkeit, Beeinträchtigung des von der Telekom Austria im Rahmen des Produktes Business Access Top zur Verfügung gestellten Dienste, zu melden.

Servicezeiten Business:

Annahme der Störung Mo-So 0:00-24:00 Uhr

Technische Hotline: 0800 220 240

Hotline für allg. Fragen zu Business Access Top: 0800 100 800

### 2.4 Domain

Jeder Account beinhaltet standardmäßig eine Second Level Domain. Der Kunde kann entsprechend der Verfügbarkeit der Domain zwischen folgenden Endungen wählen:

.at	.co.at	.or.at	.de	.com	.net
.org	.biz	.info			

In diesem Zusammenhang werden folgende Leistungen erbracht:

- Registrierung einer Domain
- Administrierung einer Domain
- Verwaltung aller Einträge am Nameserver der Telekom Austria
- Übernahme einer Domain von einem anderen ISP
- Technischer Ansprechpartner
- Billing Kontakt

Der Kunde wird als Besitzer des Domainnamens und der angegebene administrative Ansprechpartner als Administrator (Admin-C) gemeldet.

## **2.5 Webpace**

Business Access Top beinhaltet standardmäßig 100 MB Webpace. Es kann bei der Bestellung gewählt werden, ob der Webpace auf der Plattform Windows 2003 oder Linux eingerichtet werden soll.

Leistungsumfang Windows 2003 Plattform:

- Es können bis zu 5 Domainen direkt auf das gemeinsame Hauptverzeichnis des Webpace zeigen
- 100 MB Webpace
- 1 FTP Zugang
- ASP (Active Server Page)
- ASP Upload
- ASP JEPEG
- ASP EMail
- PHP 4 Zend Optimizer
- Perl
- SSI
- SMTP (Simple Mail Transfer Protokoll) Interface  
Ein Interface zum Formular oder Emailversenden direkt aus der Website (nicht für Massenmailings)
- Statistiken  
Auswertung der Websitezugriffe über ein Statistiktool
- 1 MS Access Datenbank  
Einbindung einer MS Access Datenbank
- 1 MySQL Server Platz  
Inkludiert im Webpace ist die Anbindung einer MySQL Datenbank. Die Größe der Datenbank wird dem herkömmlichen Webpace abgerechnet
- Frontpage Extensions
- Eigene Fehlerseite
- Webpanel für Verwaltung MySQL DB, Statistik Anzeige, Filemanager

#### Leistungsumfang Linux Plattform:

- Es können bis zu 5 Domains direkt auf das gemeinsame Hauptverzeichnis des Webspace zeigen
- 100 MB Webspace
- 1 FTP Zugang
- CGI
- PHP 4 Zend Optimizer
- Perl
- SSI
- SMTP (Simple Mail Transfer Protokoll) Interface  
Ein Interface zum Formular oder Emailversenden direkt aus der Website (nicht für Massenmailings)
- Statistiken über ein Webinterface  
Auswertung der Websitezugriffe über ein Statistiktool
- 1 MySQL Server Platz  
Inkludiert im Webspace ist die Anbindung einer MySQL Datenbank. Die Größe der Datenbank wird dem herkömmlichen Webspace abgerechnet
- Frontpage Extensions
- Eigene Fehlerseite
- Webpanel für Verwaltung MySQL DB, Statistik Anzeige, Filemanager

#### **2.6 Mailadressen am Telekom Austria Business Mailserver**

Im Paket Business Access Top sind 50 Business Mailboxen (=50 E-Mail Adressen) mit je 50 MB Mailspace enthalten.

Die Administration der Mailboxen erfolgt über ein Online Selfcaretool, dem Mailmanager, durch den Kunden selbst. Der Mailmanager ist über einen Link im Kundenbereich (<http://kmu.telekom.at> bzw. direkt <http://bmailmanager.telekom.at>) mittels Username und Passwort erreichbar, wo Mailboxen angelegt und gelöscht werden können.

Auch die Features VirusFilter und SpamFilter können hier getrennt voneinander aktiviert/deaktiviert werden. Nach der Aktivierung sind diese Features für alle Mailboxen aktiv!

#### **VirusFilter:**

Dies ist ein Feature der Business Mailbox, das vor eventuell schädlichen Programmen wie zum Beispiel Viren, Würmern oder Trojaner einen erhöhten Schutz bietet. Bei aktiviertem VirusFilter werden die E-Mails des Kunden, bevor diese in seine E-Mailbox kommen auf Viren gescannt. Wird ein Virus in einem E-Mail erkannt, dann wird versucht, den Virus im Attachment zu entfernen und die E-Mail zuzustellen. Ansonsten wird das Attachment gelöscht und das E-Mail ohne Attachment mit dem Hinweis, dass ein Virus im Attachment war, zugestellt.

### **SpamFilter:**

Dies ist ebenfalls ein Feature der Business Mailbox. Mit dem SpamFilter Feature wird der E-Mail-Verkehr des Kunden, bevor er in die E-Mail-Boxen der Nutzer gelangt, zentral auf eventuellen „Spam“ gefiltert. Eingehende E-Mails werden auf RFC Konformität überprüft, danach wird das E-Mail einer Body Analyse unterzogen. Das bedeutet, dass der E-Mail Text auf verschiedenste Merkmale untersucht wird (z.B. wird ein „Remove-Link“ angeboten, oder befinden sich spezifische Phrasen („make more money“, etc.) im E-Mail). Bei aktiviertem SpamFilter werden alle E-Mails (ausgenommen Anhänge), nach dem von Telekom Austria festgelegten Parametern gefiltert. Die als Spam identifizierten E-Mails werden als Spam gekennzeichnet/getagt und dem einzelnen Endnutzer trotzdem zugestellt. In der Betreffzeile wird \*\*\*\*\*SPAM\*\*\*\*\* an der ersten linken Stelle hinzugefügt. Der Kunde hat aber die Möglichkeit einen „Spam-Ordner“ in seiner Standard-Mailbox anzulegen und kann eine Regel definieren, damit die als Spam gekennzeichneten E-Mails in diesen Ordner verschoben werden. Der verbrauchte Speicher dieses „Spam-Ordner“ wird dem Mailspace abgerechnet. Der Kunde hat die Möglichkeit über Webmail die E-Mails die sich in seinem „Spam-Ordner“ befinden, anzuschauen, einzeln zu löschen oder alle zu löschen. Beim Löschen kann entschieden werden ob die E-Mails endgültig gelöscht werden sollen, oder in den Papierkorb verschoben werden. Diese Möglichkeiten sind ein Feature von der Mailbox und stehen somit auch dem gesamten Postfach zur Verfügung.

**Wichtige Hinweise für den VirusFilter und SpamFilter:** Die Features sind in der Grundeinstellung **nicht** aktiv geschaltet. Erst nach der vom Kunden selbst über den Mailmanager durchzuführenden Aktivierung sind diese aktiv, wobei die Feature VirusFilter und SpamFilter auch getrennt voneinander aktiviert/deaktiviert werden können. Die Aktivierung kann vom Kunden gesamt entweder für alle Mailboxen einer Domain (Domain bezogen; DNS-Eintrag der kundeneigenen Domain auf den Name Servern der Telekom Austria vorausgesetzt) oder auch für jede Mailbox einzeln aktiviert werden. Der Kunde erklärt sich bei Inanspruchnahme der genannten Features SpamFilter ausdrücklich damit einverstanden, dass eingehende E-Mails anhand der von Telekom Austria festgelegten Parameter gefiltert werden. Die Aktivierung der beiden Filter und der weitere Umgang mit als derartigen E-Mails liegt unter Beachtung und Einhaltung allenfalls bestehender rechtlicher, insbesondere arbeits- und datenschutzrechtlicher, Bestimmungen in der alleinigen Verantwortung des Kunden.

Aufgrund der ständigen Neu- und Weiterentwicklung von Softwareviren deren Mutationen und der Entwicklung neuer, virenähnlicher Programme, kann eine vollständiger und absoluter Schutz (100%) vor Virenbefall und/oder dem Erhalt von Spam nicht garantiert werden. Für den Verlust oder die Vernichtung von E-Mails, übernimmt Telekom Austria - außer bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit - keine Haftung.

Die User der Mailboxen können mittels E-Mailprogrammen (POP3 oder IMAP4) oder auch über Webmail, Mails senden und empfangen. Das Webmail ist ebenso über den Kundenbereich (<http://kmu.telekom.at> bzw. direkt <http://businesswebmail.telekom.at>)

mittels Username und Passwort erreichbar, in dem zusätzliche Features für den User frei einstellbar sind.

- Passwort ändern
- Sammelpostfach definieren
- Anlegen von weiteren 10 Alias Adressen
- Anlegen von 50 Verteilerlisten
- Abwesenheitstext verwalten / aktivieren /deaktivieren
- Weiterleitung mit und ohne lokaler Zustellung
- Verzögerte Weiterleitung oder löschen in Tagen
- Senden, an maximal gleichzeitig 1000 Empfänger
- Senden, Brutto Größe pro Mail maximal 20 MB
- SMS senden (50 gratis)
- Filter für eingehende Mails definieren zum Ablegen im Posteingang oder löschen
- Anlegen von Adressen mit Import und Export Funktion im Webmail
- Memos/Notizen
- Gruppen Ordner
- WAP Zugang
- PDA Zugang
- Webmail
- VirusFilter
- SpamFilter

#### Hinweis zur „SMTP Authentifizierung“:

Das aktivieren im E-Mailprogramm (z.B. Outlook) der Funktion „SMTP Authentifizierung“ ist eine Voraussetzung um E-Mails versenden zu können. Dabei gelten die gleichen Einstellungen wie für POP3 (gleicher User und gleiches Passwort wie zur Mailbox Abfrage). Die Kunden haben zusätzlich zu einem erhöhten Sicherheitsstandard, die Möglichkeit, z.B. die Mailboxen mit Ihrem gewohnten E-Mailprogramm und einem Laptop (Internetverbindung vorausgesetzt) weltweit ohne Änderungen im E-Mailprogramm vornehmen zu müssen, zu nutzen.

## **2.7 Mailqueueing**

Am Telekom Austria Mailserver werden die ankommenden E-Mails bei "offline"-Betrieb des kundeneigenen Mailservers bis zu einem Ausmaß von bis zu 2500 MB zwischengespeichert. Der maximale Zeitraum für die Zwischenspeicherung beträgt 2 Wochen, anschließend werden die zwischengespeicherten E-Mails gelöscht. Bei der Nutzung des Features Mailqueueing werden keine Mailadressen am Telekom Austria Business Mailserver zur Verfügung gestellt.

## **2.8 Standardrouter**

Standardmäßig ist die zur Verfügungsstellung eines Routers inkl. dessen Installation und Wartung beinhaltet. Der Router bleibt im Eigentum der Telekom Austria und wird mit einer Standardkonfiguration dem Kunden als Bestandteil der vereinbarten Dienstleistungen zur Verfügung gestellt. Der Kunde hat die Wahlmöglichkeit zwischen den

Routerkonfigurationsarten gem. Punkt 2.9. Erfolgt keine Angabe, wird Routing konfiguriert.

## **2.9 Routerkonfigurationsmöglichkeiten und fixe IP-Adresse**

Der Kunde hat bei allen Zugangsarten die Wahlmöglichkeit zwischen einer Standardkonfiguration Routing oder einer alternativen Konfiguration mittels Basic Secure

Dem Kunden wird standardmässig ein 4er Subnet (1 Netzwerkadresse, 1 Broadcastadresse und 2 frei einsetzbare Adressen [eine davon wird für den Kundenrouter benötigt]) offizieller IP-Adressen zugewiesen. Sollte der Kunde weitere IP-Adressen benötigen, so kann er diese unter Angabe von Gründen bei RIPE mit Unterstützung der Telekom Austria beantragen.

### **Routing (Standardkonfiguration):**

Bei Routing besteht für den Kunden die Möglichkeit direkt auf die einzelnen Server aus dem Internet zugreifen zu können. Der beim Kunden installierte Router bekommt LAN-seitig in der Regel ein 4er Subnet offizieller fixer IP-Adressen zugewiesen. Von diesem Subnet wird eine IP-Adresse für das LAN-Interface am Router verwendet und eine IP-Adresse kann der Kunde beliebig verwenden z.B. für eine Firewall, einen Proxyserver oder seinen Mailserver. Es wird kein NAT oder PAT am Router konfiguriert.

### **Basic Secure (optional wählbar anstatt der Standardkonfiguration):**

Mit der Funktion dynamisches PAT (Port Address Translation) auf dem Kunden-Router werden die privaten IP-Adressen des LAN bei aktivem Verbindungsaufbau auf eine fixe offizielle IP-Adresse gemapped. Damit ist sichergestellt, dass die PC's des Kunden nicht aus dem Internet erreicht werden können (Zugriffschutz aus dem Internet), da sie aus dem Internet nicht adressierbar sind. Einschränkung: Es können keine Server die aus dem Internet erreichbar sein sollen (Web, Mail,...) im LAN betrieben werden. Durch PAT (Port Address Translation) kann es bei TCP/UDP Protokollen zu Beeinträchtigungen bzw. nicht Verwendbarkeit dieser Anwendungen kommen: z.B.: PASV FTP (Passive File Transfer Protocol), IRC (Internet Relay Chat), RAUDIO(PNA), RTSP (Real Time Stream Control Protocol)

## **2.10 Onlinestatistik**

Der Kunde hat die Möglichkeit Online das konsumierte Transfervolumen und die verbrauchte Onlinezeit der Zugangsart über einen eigenen Passwortsatz (Username und Passwort) jederzeit über den Kundenbereich (<http://kmu.telekom.at>) einzusehen.

## **2.11 SLA (Service Level Agreement)**

Folgende Qualitätsstandards werden garantiert:

Die Telekom Austria garantiert eine mittlere Verfügbarkeit der Systeme, Einwahl, Authentifizierung und Routing von Standleitung: 99,0%

pro Vierteljahr (Quartal) in der Zeit von 0:00 bis 24:00 Uhr.

Der Internetzugang ist für den Kunden grundsätzlich entsprechend den o.a. Prozentwerten verfügbar, ausgenommen während notwendiger Wartungszeiten und soweit die Auslastung, Verkehrslage bzw. der Betriebszustand der für den Zugang zum Internet oder zu Diensten des Bereitstellers bzw. der Abwicklung des Dienstes in Anspruch genommenen nationalen oder internationalen Telekommunikationseinrichtungen und -netze es zulassen. Die Nutzungsmöglichkeit und Verfügbarkeit der angeschlossenen bzw. über den Bereitsteller zugänglichen Datenbanken oder Dienste von Anbietern richtet sich nach den von den Betreibern bzw. Anbietern dieser Dienste gestellten Bedingungen der Inanspruchnahme und Betriebszeiten. Die Inanspruchnahme solcher Datenbanken oder Dienste kann den Abschluss einer gesonderten Vereinbarung zwischen dem Kunden und dem Anbieter erfordern.

Es wird ein Wartungsfenster jeden Mittwoch von 1:00 bis 6:00 Uhr vereinbart. Unterbrechungen und/oder Einschränkungen der Nutzungsmöglichkeiten innerhalb dieses Zeitraums werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

Die Verfügbarkeit wird als Prozentwert (von Hundert) dargestellt, der angibt, zu welchem Anteil der Gesamtbetriebszeit die jeweilige Leistung minimal verfügbar ist. Der Wert wird vierteljährlich (zum 31.03, 30.06, 30.09 bzw. 31.12) ermittelt. Beginnt oder endet das Vertragsverhältnis innerhalb eines Quartals so erfolgt eine entsprechend anteilige Berechnung. Wird auf Kundenwunsch eine Änderung (Bestellung/Beendigung Backup als Add On´s) durchgeführt, beginnt der Beobachtungszeitraum neu zu laufen. Eine Aufsummierung verschiedener Beobachtungszeiträume ist nicht zulässig.

Notsituationen und höhere Gewalt, dazu zählen insbesondere außergewöhnliche Wetterverhältnisse und Naturereignisse, Lawinen, Vermurungen, Überschwemmungen, Blitzschlag oder Feuer, Streiks oder Aussperrungen, Krieg, militärische Operationen, Terror oder öffentlicher Aufruhr, sowie Verzögerungen bei der Entstörung die durch den Kunden verursacht werden, werden in der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

Wartungs- und Entstörungsleistungen von Telekom Austria werden in Rechnung gestellt, sofern sich herausstellt, dass der Fehler nicht in dem von Telekom Austria zur Verfügung gestellten Übertragungsweg aufgetreten ist oder durch unsachgemäßes Arbeiten des Kunden verursacht wurden.

Die **Annahme der Störungsmeldung** erfolgt durch die im Punkt 2.3 angegebene Business Support Hotline der Telekom Austria  
täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr

**Verfügbarkeit der Servicetechniker an Werktagen (ausgenommen 24.12. und 31.12.):** Mo-Sa 7:00-19:00 Uhr

Zeiten außerhalb der Verfügbarkeit des Servicetechnikers unterbrechen die angeführte Reaktionszeit sowie die Störungsdauer.

Service-Level	Zeitraum	Dauer
Business	Reaktionszeit	max. 4 Stunde* <sup>1</sup>
	Störungsdauer	max. 8 Stunden
		∅ 4 Stunden

\*<sup>1</sup> max. Zeitraum bis zum Beginn der operativen Störungsbehebung

#### Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden und der Bestätigung der Störungsübernahme durch die für die Störungsbehebung verantwortliche Stelle der Telekom Austria. Die Bestätigung der Störungsübernahme erfolgt telefonisch oder auf elektronischem Weg. Kann eine Bestätigung der Störungsübernahme, aus Gründen, die nicht von der Telekom Austria zu vertreten sind, nicht erfolgen, gilt dies als Fremdverzögerung. Nach der Bestätigung der Störungsübernahme wird unverzüglich mit der Störungseingrenzung begonnen.

#### Störungsdauer

Als Störungsdauer 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 die Telekom Austria verursacht werden, werden in der Störungsdauer nicht berücksichtigt und gelten als Fremdverzögerung.

Als störungsrelevante Ereignisse können nur solche herangezogen werden, die in Form einer Störungsmeldung des Kunden an die Telekom Austria gemeldet werden und die zu einer Störungsbehebung durch die Telekom Austria geführt haben. Zur Berechnung der Verfügbarkeit und Wiederherstellungszeit werden nur Leistungen, die Telekom Austria erbringt, herangezogen. Sollte beispielsweise aus Gründen eines Stromausfalles oder durch defekte kundeneigene Einrichtungen Fehler oder Unterbrechungen entstehen, werden diese nicht in die Berechnungen miteinbezogen und somit können keine Ansprüche gegen Telekom Austria aus diesem Grund geltend gemacht werden.

Die jeweiligen Verfügbarkeiten errechnen sich wie folgt:

$$\text{Serviceverfügbarkeit} = \frac{(\text{Beobachtungszeitraum in h}^1 - \sum \text{rel. Störungsdauer im Beobachtungszeitraum in h}^2)}{\text{Beobachtungszeitraum in h}} * 100$$

<sup>1</sup> ... Beobachtungszeitraum entspricht 3 Monate (1 Quartal): Beispiel Jänner 2003 – März 2003 = (31 Tage im Jänner + 28 Tage im Februar + 31 Tage im März) \* 24 = 2160 Stunden

<sup>2</sup> ... Störungsdauer im Beobachtungszeitraum für die Serviceverfügbarkeit =  $\sum$  aller gemeldeten Störungen im definierten Beobachtungszeitraum lt. Ticketingsystem - Störungen die auf die Ursache zurückzuführen sind, die von der Verfügbarkeitsberechnung ausgeschlossen sind)

Die Verfügbarkeit wird auf 2 Komma stellen genau dargestellt und kaufmännisch gerundet.

### **3 Add On's**

Bei Inanspruchnahme von Add On's werden verschiedene zusätzliche Dienstleistungen (gegen zusätzliches Entgelt gemäß den maßgeblichen Entgeltbestimmungen) zum Standardpaket entsprechend den folgenden Bestimmung angeboten.

#### **3.1 Router**

Anstelle des in der Zugangsart standardmäßig inkludierten Routers kann der Kunde optional einen höherwertigen Router aus den jeweiligen aktuellen Angeboten (auf Anfrage) der Telekom Austria wählen.

#### **3.2 Zugang zu Firmenbuch und Grundbuch**

Der Zugang zu Firmenbuch und Grundbuch wird dem Kunden über einen eigenen Passwortsatz (Username und Passwort) zur Verfügung gestellt. Leistungen und Entgelte sind unter <http://kmu.telekom.at> einzusehen.

#### **3.3 Security**

##### **Advanced Secure**

Eine Firewall soll dem Kunden vor Angriffen aus dem Internet einen erhöhten Schutz bieten. Der Kunde hat Zugang ins Internet (kann entsprechend beschränkt werden), in der entgegengesetzten Richtung (aus dem Internet) ist der Zugriff auf das lokale Netzwerk gesperrt. Es besteht die Möglichkeit, auf Kundenwunsch Ports zu öffnen, über welche dann auch aus dem Internet auf entsprechende Server zugegriffen werden kann. Um einen raschen Support im Fehlerfall oder bei Änderungswünschen der Konfiguration durch den Kunden gewährleisten zu können, richtet sich die Telekom Austria einen gesicherten SSH-Zugang ein (Port 22), über den nur definierte Rechner (Support-Team) der Telekom Austria Zugang haben.

##### Advanced Secure (IOS-Softwarefirewalling)

Advanced Secure stellt eine kostengünstige Lösung besonders im SOHO und SME Bereich dar. Hier kann die Lösung auf dem Router betrieben werden und es ist keine eigene Hardware dafür nötig. Im Feature Advanced Secure ist das entsprechend erforderliche Endgerät (Router) inkl. Software inkludiert. Bei Advanced Secure (keine DMZ möglich) besteht die Sicherheit durch das „NAT-en“ (Network Address Translation) und „PAT-en“ (Port Address Translation) der Firewall. Die lokalen Workstations sind nicht aus dem Internet erreichbar (private IP-Adressen), können aber mittels PAT auf das Internet zugreifen. Einzelne Server (z.B.: Mail oder Web) erhalten ebenfalls eine private IP Adresse die für die Erreichbarkeit aus dem Internet aber auf eine offizielle IP-Adresse gemapped wird. Damit sind die Workstations vor Zugriffen aus dem Internet geschützt und der Betrieb von kundeneigenen Servern möglich. Über das Firewall-Feature des Routers kann zusätzlich der Zugriff aus dem Internet z.B.: nur für dezidierte Quell-IP-Adressen gestattet werden und stehen Funktionen wie Packetfiltering, Erkennen von Synch- Attacken usw. zur Verfügung.

Folgende Features sind bei Advanced Secure nicht enthalten:

- IP-Sec
- VPN (Virtual Privat Network)
- Verschlüsselungen wie z.B.: 3DES Data Encryption Standard  
(DES ist die 56bit Verschlüsselung, 3 DES ist 3x56bit=168bit Verschlüsselung)
- DMZ (Demilitarisierte Zone)

Support

Inkludierte Leistungen:

Installation und einmalige Konfiguration (Konfigurationsänderungen können gegen gesondertes Entgelt durchgeführt werden)

### 3.4 IP-Sec

IP-Sec steht für **I**nternet **P**rotokoll **S**ecurity und ermöglicht einen mittels Verschlüsselung sichereren Datenaustausch über das Internet zwischen definierten Nutzern (Master, Client, Softwareclient).

IP-Sec wird wahlweise in folgenden Paketformen angeboten:

- IP-Sec mit 1 bis 10 Clients und 5 Softwareclients
- IP-Sec mit 1 bis 10 Clients und 15 Softwareclients
- IP-Sec mit 1 bis 10 Clients und 25 Softwareclients

Die dafür erforderlichen technischen Voraussetzungen werden seitens Telekom Austria im Rahmen von IP-Sec wie folgt zur Verfügung gestellt.

Eine Bestellung von IP-Sec ist nur vom Master (Zentrale, Main Office etc.) möglich und setzt einen bestehenden Business Access Top Zugang der Telekom Austria am Kundenstandort voraus. Vertragspartner von Telekom Austria bei IP-Sec ist der Master (Kunde).

Der Kunde (Master) hat die Möglichkeit 1-10 Clients (Filialen, Partner etc.) mit Standort in Österreich zu definieren, von denen bei Vorliegen der jeweiligen Standortvoraussetzungen Daten über IP-Sec zum Master verschlüsselt übermittelt und/oder abgerufen werden können. Je nach Kundenwahl sind im IP-Sec Paket 5, 15, oder 25 Softwareclients inkludiert.

An einem Business Access Top Zugang kann jeweils nur ein Master oder ein Client eingerichtet werden. Im Rahmen von IP-Sec verschlüsselte Daten können ausschließlich zwischen dem Master und den definierten Clients bzw. Softwareclients ausgetauscht werden.

**Client:** Voraussetzung um vom Kunden (Master) als Client (Filiale, Partner, etc.) definiert zu werden ist ein bereits bestehender BusinessSpeed, Business Access Pro

oder Business Access Top Internetzugang der Telekom Austria am Standort des Clients.

**Softwareclient:** Mit dem von der Telekom Austria dem Master zum Download zur Verfügung gestellten und vom User auf sein Endgerät (PC/Laptop) selbst zu installierenden Softwareclient, ist es nach richtiger Eingabe von Passwort und Username möglich, über das Internet eine gesicherte Verbindung zum Firmennetzwerk des Masters aufzubauen. Mit dem Start der Verschlüsselung hat der Kunde nicht mehr die Möglichkeit, Dienste aus dem Internet zu konsumieren.

Die erforderlichen Zugangsdaten (Passwörter, Usernamen etc.) der Softwareclients (Anzahl je nach ausgewähltem Paket) werden dem Kunden (Master) übermittelt.

Systemvoraussetzungen:

Betriebssysteme: Windows 98, Windows ME, Windows NT 4.0 (Service Pack 6), Windows 2000, Windows XP, Mac OS X (Version 10.2.0 oder später), 32 oder 64 bit Solaris kernel OS (Version 2.6 oder später), RedHat (Version 6.2), Linux.

Hardwarevoraussetzungen: Mindestens 50 MB freier Festplattenspeicher, 32 MB RAM (64 bzw. 128 MB empfohlen).

Wichtiger Hinweis: Der Internetzugang ist nicht Leistungsbestandteil von IP Sec, jedoch Voraussetzung für die Nutzung. Bei einigen Internetanbietern kann es aufgrund technischer Einschränkungen (z.B. Portfiltering) zu Problemen beim Aufbau des IP-Sec Tunnels kommen.

Die Freigaben und Löschungen zugriffsberechtigter Clients, die Verwaltung der Kundenprofile der Softwareclients (wie Username und Passwort) und die Festlegung jener Bereiche des Firmennetzwerks zu den von Clients und Softwareclients über IP-Sec Daten ausgetauscht bzw. unter welchen Kriterien auf diese zugegriffen werden darf, liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden. Die Einholung allenfalls erforderlicher Zustimmungen Dritter (Clients bzw. Softwareclients) obliegt dem Kunden. Diesbezüglich haftet der Kunde der Telekom Austria auch für die Vollständigkeit und Richtigkeit seiner Angaben.

Ein Support von Softwareclients ist nur über Kontaktaufnahme des Masters bei der Telekom Austria möglich.

### **3.5 SAP Zugang**

Verfügt der Kunde über einen Business Access der Telekom Austria und ist der Kunde gleichzeitig Kunde der Firma SAP AG, Walldorf, Deutschland, samt einer eigenen SAP Kundennummer, so stellt Telekom Austria den Netzzugang zum Online Support Service (OSS) der SAP AG in Walldorf bereit.

### 3.6 Backup

Im Rahmen von Backup stellt die Telekom Austria dem Business Access Kunden bei Ausfall seiner primären Zugangsart eine Backup Anbindung an das Internet zur Verfügung.

Zugangsart:

Primäre Zugangsart	Backupmöglichkeiten
Standleitung	Backup Dial-in 64
	Backup Dial-in 128
	Backup XDSL

Sollte die primäre Internetanbindung (Zugangsart) ausfallen, so wird automatisiert eine Verbindung ins Internet über die vom Kunden gewählte Backup Variante aufgebaut. Dadurch steht dem Kunden, trotz Unterbrechung seiner Primäranbindung eine Internetanbindung zur Verfügung und etwaige Stillstandzeiten werden möglichst gering gehalten.

Der Kunde hat im Backup Fall grundsätzlich keine Änderungen gegenüber der primären Access Anbindung mit der Ausnahme der geringeren Anbindungsgeschwindigkeit (Bandbreite) aufgrund der unterschiedlichen Übertragungstechnologien. Dem Kunden wird im Backup Fall die gleiche IP-Range geroutet, die für die Serverfunktionalität etc. erforderlich ist. Das im Zuge der Backup Anbindung konsumierte Datentransfervolumen wird dem jeweils gewählten Tarifmodell der primären Zugangsart zu- bzw. über dieses abgerechnet.

Nachdem die Störung der Primäranbindung behoben ist, wird die Backup Verbindung automatisiert abgebaut und der IP-Traffic wird wieder in gewohnter Form über die primäre Verbindung gesendet. Die Steuerung der beiden Wege sowie deren Verbindungsauf und -abbau wird vom Router, der im Zuge der Backup Variante als Bestandteil der vereinbarten Dienstleistung zur Verfügung gestellt wird, am Kundenstandort gemanagt.

Für die Backuplösung gelten sinngemäß die Bestimmungen gemäß Punkt 2.11, wobei sich durch die Möglichkeit der Backuplösung die generelle Verfügbarkeit der jeweiligen Internetanbindung um 0,5% erhöht, unabhängig davon ob die Anbindung durch die Primäranbindung und/oder durch die Backuplösung erfolgt.

Eine ordentliche Kündigung des Add On „Back up“ ist für beide Vertragspartner unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist jeweils zum Quartalsende (31.03, 30.06, 30.09 bzw. 31.12) möglich. Eine Vertragsbeendigung von Backup XDSL beendet auch gleichzeitig die Vereinbarung bezüglich der ADSL Zugangsleistung innerhalb derselben Frist.

### 3.6.1 Backup Dial-in

#### 3.6.1.1 Backup Dial-in 64

Dial-in 64 beinhaltet die Einwahl auf den HW 194 über einen kundenseitig bereits bestehenden ISDN-BA Anschluss der Telekom Austria (nicht über einen herkömmlichen Telefonanschluss (POTS) möglich). Als Bandbreite steht im Backup Fall eine Up- und Downstreamgeschwindigkeit von jeweils maximal bis zu 64 kbit/s auf der Teilnehmeranschlussleitung zur Verfügung (1 B-Kanal). Der Verbindungsaufbau beim Kunden erfolgt automatisch, nach Ausfall der primären Anbindung und bleibt solange aufrecht, bis die Störung der primären Anbindung behoben ist.

Sprachtelefonie kann genutzt werden. Es kann grundsätzlich jede Tarifoption für Sprachtelefonie der Telekom Austria in Anspruch genommen werden. Im monatlichen Entgelt für den Dienst Backup Dial-in ist kein Grundentgelt sowie kein Verbindungsentgelt für die Sprachtelefonie enthalten. Es gelten die AGB, LB und EB der jeweils gewählten Tarifoption der Telekom Austria.

Der ISDN muss Point to Multipoint konfiguriert sein, wenn der Router direkt an die NT (Network Termination) des ISDN Anschlusses angeschaltet wird. Bei Anschaltung des Routers auf ein Port einer Nebenstellenanlage ist eine interne S0-Bus Schnittstelle mit Unterstützung von EDSS1 (ISDN-Protokoll) für die Konfiguration des Routers auf der Nebenstellenanlage erforderlich. Zur Nutzung des Dienstes Backup Dial-in ist weiters mindestens ein unbelegter B-Kanal des ISDN-Anschlusses erforderlich. Der zweite B-Kanal kann für weitere ISDN-Dienste (z.B. Sprachtelefonie) verwendet werden. Wenn die Backup Lösung nicht genutzt wird, können beide B-Kanäle für ISDN-Dienste verwendet werden. Bei Betrieb einer Nebenstellenanlage am gleichen ISDN-Anschluss ist zudem zu beachten, dass das ISDN-Zusatzfeature „Entgeltanzeige“ (AOC) aktiviert sein muss, da verschiedene Nebenstellenanlagen ansonsten den gewünschten Verbindungsabbau nicht ordnungsgemäß durchführen können.

Unter dieser Voraussetzung können folgende Nebenstellenanlagen und die Zugangsart Backup Dial-in gemeinsam auf einem ISDN-Anschluss betrieben werden:

Typ:	getestet mit (HW/SW):
TENOVIS / Integral 1	Telekom Austria-Edition / KE7302AT
TENOVIS / Integral 3	Telekom Austria -Edition / E06. 106
ALCATEL / 4200	Office / R 4.2
ELMEG / <u>D@vos</u>	<u>D@vos</u> Top / V4.42 Telekom Austria-Edition
ERICSSON / BP 50/250	MFU R1d / Rel. 12_R1E
Aphona / Midistar Flash 2	F2 GS 04 / A03 V02 Rel 4.02.16

Nicht geeignet:

Typ:	gestestet mit (HW/SW):
TENOVIS / Integral 55	EWU3-01 / E06. 2

### 3.6.1.2 Backup Dial-in 128

Leistungsbeschreibung grundsätzlich wie unter Punkt 3.6.1.1, jedoch mit dem Unterschied, dass dem Kunden durch die Zuschaltung des zweiten ISDN-Kanals (Kanalbündelung) ein Up- und Downloadgeschwindigkeit von maximal bis zu 128kbit/s (2 B-Kanäle) auf einer Teilnehmeranschlussleitung als Bandbreite für die Backupanbindung zur Verfügung steht. Für die Dauer der Nutzung beider B-Kanäle für den Internetzugang ist die Nutzung der Sprachtelefonie nicht möglich. **Hinweis:** Sollte im Backup Fall – beispielsweise aufgrund der Nutzung der Sprachtelefonie durch den Kunden – kein B-Kanal des ISDN-BA Anschluss verfügbar sein, so kann folglich auch keine Backupanbindung aufgebaut werden. Der Ausfall wird in der Berechnung der Verfügbarkeit nicht herangezogen.

### 3.6.2 Backup XDSL (Übertragungstechnologie ADSL)

Es ist sowohl die Realisierung von XDSL auf Basis ADSL (ADSL Herstellbarkeit vorausgesetzt) über einen bestehenden herkömmlichen Telefonanschluss (POTS) als auch über einen bestehenden ISDN Basisanschluss der Telekom Austria möglich. Sprachtelefonie kann genutzt werden. Es kann grundsätzlich jede Tarifoption für Sprachtelefonie der Telekom Austria in Anspruch genommen werden. Im monatlichen Entgelt für den Dienst Backup XDSL ist kein Grundentgelt sowie kein Verbindungsentgelt für die Sprachtelefonie enthalten. Es gelten die AGB, LB und EB der jeweils gewählten Tarifoption der Telekom Austria. Bei Backup XDSL (Übertragungstechnologie ADSL) begründet der Kunde gleichzeitig auch ein Vertragsverhältnis mit der Telekom Austria betreffend ADSL Zugangsleistung (auf Basis der AGB Online-ADSL samt dazugehöriger EB und LB der Telekom Austria, in der jeweils gültigen Fassung).

Backup XDSL bietet folgendes Bandbreitenprofil auf Basis der Übertragungstechnik ADSL.

Übertragungstechnologie: ADSL	max. Down/Upstreamgeschwindigkeit
	1024/256 kbit/s

### 3.7 TOP Service

Die Annahme der Störungsmeldung erfolgt durch die im Punkt 2.3 angegebene Business Support Hotline der Telekom Austria. Das TOP Service erweitert einerseits die Verfügbarkeit der Servicetechniker und verkürzt die definierte Reaktionszeit und Störungsdauer vom Punkt 2.11.

Die Erweiterung des Supports bezieht sich einerseits auf die Zugangsart (Punkt 1) sowie auf die Services die in den Standardleistungen (Punkt 2) definiert sind. Weiters sind in

den erweiterten Support folgende Add On's miteingebunden: Wireless LAN, Router, Backup, sowie Advanced Secure werden in den erhöhten Servicezeiten mittels Remotezugriff serviciert.

Verfügbarkeit der Servicetechniker: Mo-So 0:00-24:00 Uhr

Service-Level	Zeitraum	Dauer
TOP	Reaktionszeit	max. 3 Stunde <sup>*1</sup>
	Störungsdauer	max. 6 Stunden
		Ø 3 Stunden

\*1 max. Zeitraum bis zum Beginn der operativen Störungsbehebung

Es gelten die Bestimmungen gemäß Punkt 2.11 insoweit durch das Add On „Top Service“ keine von diesen abweichenden oder ergänzenden Regelungen getroffen werden.

Eine ordentliche Kündigung des Add On „Top Service“ ist für beide Vertragspartner unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist jeweils zum Quartalsende (31.03, 30.06, 30.09 bzw. 31.12) möglich.

### 3.8 Mobile Access<sup>1</sup>

Mobile Access bietet dem Kunden die Möglichkeit, für einzelne User sogenannte Mobile Access Accounts (insgesamt maximal 500) anzulegen, sodass der User mittels dem zum Download zur Verfügung gestellten und von ihm auf sein Endgerät (z.B. Laptop) selbst zu installierenden Interface (Software-Client) unter Eingabe seiner entsprechenden Zugangsdaten - vorbehaltlich der Verfügbarkeit und Zugänglichkeit - von weltweit mehr als 40.000 Zugangspunkten (ortsabhängig mit unterschiedlichen Accesstechnologien) ins Internet einsteigen kann.

Im Rahmen von Mobile Access werden folgende Funktionalitäten zur Verfügung gestellt:

**Mobile Access Software Client:** Für die Nutzung steht dem Mobile Access User ein Software-Client zum Download zur Verfügung mit Hilfe dessen, der User nach Auswahl seines Standorts eine Liste der verfügbaren lokalen Verbindungen (wie z.B. Dial-in oder Wi-Fi (WLAN)), über die ein Einstieg ins Internet möglich ist, erhält. Der Client wird seitens Telekom Austria auf <http://kmu.telekom.at> und im Selfcaretool zur Verfügung gestellt und setzt ein vorhandenes Betriebssystem Windows XP, Millennium, 2000 oder 98 am Endgerät (z.B. Laptop) des Users voraus.

**Selfcaretool Kunde (Administrator):** Mittels den am Kundendatenblatt oder im Datenschutzkuvert bekannt gegebenen Zugangsdaten hat der Administrator die

<sup>1</sup> Verfügbar ab 15.10.2005

Möglichkeit, online über ein eigenes Mobile Access Selfcaretool und nach Eingabe dieser Zugangsdaten einzelne User anzulegen, zu aktivieren und zu verwalten.

**Wichtig:** Bei den oben angeführten Zugangsdaten handelt es sich somit nicht um die Teilnehmerkennungen der Mobile Access Accounts der einzelnen User, sondern um die Zugangsdaten für den Administrator, mit dessen Eingabe der Administrator einzelne Mobile Access Accounts anlegen kann. Beim Anlegen der einzelnen Mobile Access Accounts werden automatisiert Passwörter und Usernamen für die einzelnen User generiert und online dargestellt. Ebenso besteht für den Administrator die Möglichkeit, die Berechtigungen zu ändern oder die Passwörter der einzelnen User zu überschreiben. Das Anlegen, die Vergabe und die Verwaltung der einzelnen Berechtigungen liegt im alleinigen Verantwortungsbereich des Administrators (Kunden).

**Reports:** Dabei besteht für den Administrator die Möglichkeit, die gesamten Minuten aller User (auf Monatsbasis) abzurufen. Daneben kann auch detailliert auf die Nutzung eines einzelnen Users eingegangen werden, um zu ersehen, welcher User wann wie lange und mittels welcher Technologie online war.

**Selfcaretool User:** Auch der einzelne User hat Zugriff auf ein Selfcaretool. Er hat aber dort, gegenüber dem Administrator, nur eingeschränkte Möglichkeiten. So sieht er ausschließlich seine eigenen Reports und kann auch nur sein persönliches Passwort ändern.

**Voraussetzungen:** Das Endgerät des Users muss mit einer Funk- oder Festnetz-Interface-Karte oder einem Modem ausgestattet sein, der Mobile Access Software Client installiert und der Zugang muss ordnungsgemäß konfiguriert sein. Weiters muss der User über einen aktiven Mobile Access Account verfügen. Die Funktionalität der Hard- und Softwarekomponenten und Computer-Konfigurationen, die Kompatibilität von Modems mit den örtlichen Telefonsystemen sowie die elektrische Kompatibilität (Spannung etc.) von Netzadapter, Kabel und Stecker liegen im Verantwortungsbereich des Users.

Die Leistungen von Mobile Access sind abhängig von den jeweiligen technischen und betrieblichen Möglichkeiten vor Ort. Je nach Auslastung, Verkehrslage, oder Betriebszustand, der für den Zugang zum Internet und die Abwicklung des Dienstes in Anspruch genommenen nationalen oder internationalen Kommunikationseinrichtungen und -netzen, kann es zu Einschränkungen oder Unterbrechungen kommen.

Auf die erforderliche Verpflichtung der Geheimhaltung der Zugangsdaten/Kennungen und Passwörter gemäß AGB Business Access wird hingewiesen.

Telekom Austria behält sich das Recht vor, einen vom Administrator angelegten Mobile Access Account, wenn er mehr als zwölf Monate lang nicht genutzt wurde, zu deaktivieren.

Die im Rahmen der Nutzung von Mobile Access (gemäß den Entgeltbestimmungen Business Access Top) anfallenden Entgelte sind orts-, nutzungs- und zeitabhängig; es gibt keine fixen monatlichen Grundentgelte. Dem Kunden werden sämtliche durch die

einzelnen User der Mobile Access Accounts (abhängig vom jeweiligen Ort, an dem der Service benutzt wurde, der gewählten Zugangsarten und Dauer der Nutzung) angefallenen Entgelte (gemäß den Entgeltbestimmungen Business Access Top) verrechnet.

**Wichtiger Hinweis:** Neben den in den Entgeltbestimmungen Business Access Top angeführten Entgelten können bei Nutzung eines Mobile Access Accounts zusätzliche Entgelte wie etwa Providerentgelte/Telefonentgelte lokaler Telefongesellschaften/Provider, oder internationale Roaminggebühren von Mobiltelefoneanbietern oder sonstige Entgelte (z.B. Onlineverbindungsentgelte, Nutzungsentgelte (Hotel) Entgelte bei Nutzung entgeltpflichtiger Websites oder Internetdienste etc.) anfallen. Bei einer Dial-in Einwahl in Österreich fallen beim Telefonanschluss-Inhaber zusätzliche Onlineverbindungsentgelte des jeweils gewählten Diensteanbieters an. Derartige Entgelte sind nicht in den Entgelten von Mobile Access inkludiert und werden vom jeweiligen Anbieter gegebenenfalls gesondert in Rechnung gestellt.

#### **4. Änderungen betreffend Bandbreite, der Zugangsart bzw. des Tarifmodells bei Business Access Top Produkten sowie Änderungen bei der Inanspruchnahme von Add On Features.**

Wählt der Kunde ein Business Access Top Produkt mit einer anderen Bandbreite sowie Tarifmodell, oder möchte er eine Änderung bei den Add On Features vornehmen so wird ein einmaliges Umstellungsentgelt verrechnet.

## Entgeltbestimmungen für Business Access Top (EB Business Access Top)

Diese Entgeltbestimmungen gelten ab 01.09.2005.

### Allgemeine Hinweise:

Alle Entgelte sind sowohl exklusive als auch inklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer angegeben. Für Entgelte nach Aufwand gilt die Liste für Sonstige Dienstleistungen der Telekom Austria. Die Verrechnung der monatlichen Entgelte erfolgt im Vorhinein. Die Fälligkeit richtet sich nach dem in der Rechnung angegebenen Fälligkeitszeitpunkt.

Die nachfolgenden Entgelte verstehen sich für eine Mindestvertragsdauer von 12 Monaten.

Bei jeder Zugangsart wird ein einmaliges Herstellungsentgelt samt einem monatlich anfallenden Zugangsentgelt fällig. Darüber hinaus fallen - gemäß den gewählten - Tarifmodellen zusätzliche monatliche Entgelte an.

### **1. Zugangsart und Tarifmodelle Business Access Top**

#### 1.1 Herstellungs- bzw. Einrichtungsentgelte:

Für die Herstellung der Anbindung sowie die Einrichtung des Internetzuganges wird nachfolgendes einmaliges Entgelt verrechnet:

"max. Bandbreite"	Entgelte in EUR exkl. USt.	Entgelte in EUR inkl. USt.
64 kbit/s	650,00	780,00
128 kbit/s	650,00	780,00
256 kbit/s	650,00	780,00
512 kbit/s	a. A.	a. A.
1024 kbit/s	a. A.	a. A.
1984 kbit/s	a. A.	a. A.

## 1.2 Monatliche Zugangsentgelte:

### A-Standorte:

"max. Bandbreite"	Entgelte in EUR exkl. USt.	Entgelte in EUR inkl. USt.
64 kbit/s	169,00	202,80
128 kbit/s	189,00	226,80
256 kbit/s	209,00	250,80
512 kbit/s	a. A.	a. A.
1024 kbit/s	a. A.	a. A.
1984 kbit/s	a. A.	a. A.

### B-Standorte:

"Bandbreite"	Entgelte in EUR exkl. USt.	Entgelte in EUR inkl. USt.
64 kbit/s	a. A.	a. A.
128 kbit/s	a. A.	a. A.
256 kbit/s	a. A.	a. A.
512 kbit/s	a. A.	a. A.
1024 kbit/s	a. A.	a. A.
1984 kbit/s	a. A.	a. A.

### Expressherstellung (optional)

Je nach den technischen und betrieblichen Möglichkeiten bietet Telekom Austria auf Kundenwunsch zusätzlich zur Standardherstellung die Möglichkeit einer Expressherstellung gemäß den Entgeltbestimmungen für die Expressherstellung von Übertragungswegen, in der jeweils gültigen Fassung an.

## 1.3 Monatliche Tarifmodell Entgelte

### 1.3.1 Tarifmodell „volume on demand“

Bei „volume on demand“ ist kein Datentransfervolumen inkludiert. Entsprechend der folgenden Staffelregelung wird nach tatsächlich genutztem Datentransfervolumen/Kalendermonat abgerechnet.

Monatliche Entgelte Tarifmodell „volume on demand“ :

Datentransfervolumen/Kalendermonat	Entgelte in EUR exkl. USt. pro MB	Entgelte in EUR inkl. USt. pro MB
bis 1 GB	0,0300	0,0360
1GB bis 3 GB	0,0270	0,0324
3 GB bis 5 GB	0,0240	0,0288
5GB bis 10 GB	a.A.	a.A.
10 bis 20 GB	a.A.	a.A.
20 bis 50 GB	a.A.	a.A.
Über 50 GB	a.A.	a.A.

Die angegebenen Entgelte sind kumulativ zu verstehen. Verbraucht der Kunde z. B.: 5 GB im Kalendermonat, so berechnet sich das Entgelt (exkl. USt.): wie folgt (1 GB = 1024 MB)

Bis 1 GB	=> 0,030 pro MB => 1*1024*0,030	= 30,72 €
1 GB bis 3 GB	=> 0,027 pro MB => 2*1024*0,027	= 27,65 €
3 GB bis 5 GB	=> 0,024 pro MB => 2*1024*0,024	= 24,58 €
	Summe	= 82,95 €

Für 5 GB beträgt das Entgelt bei Volume on demand somit 82,95 EUR (exkl. USt.).

1.3.2 Tarifmodell „fixed volume“

Folgende Transfervolumen Limits pro Kalendermonat sind möglich:  
1 GB, 3GB, 5 GB, 10 GB, 20 GB, 50 GB.

Für Datentransfervolumen die über das gewählte Datentransfervolumen Limit hinausgehen, wird pro MB ein High Usage Entgelt verrechnet.

Monatliche Entgelte Tarifmodell „fixed volume“:

Transfer- volumen	Entgelte in EUR exkl. USt.	Entgelte in EUR inkl. USt.	Entgelte High Usage pro MB exkl. USt.	Entgelte High Usage pro MB inkl. USt.
1GB	15,00	18,00	0,045	0,054
3GB	25,00	30,00	0,040	0,048
5GB	30,00	36,00	0,035	0,042
10GB	a.A.	a.A.	a.A.	a.A.
20GB	a.A.	a.A.	a.A.	a.A.
50GB	a.A.	a.A.	a.A.	a.A.

### 1.3.3 Tarifmodell „unlimited volume“

Das Verrechnungsmodell „unlimited volume“ beinhaltet ein unlimitiertes Datentransfervolumen und wird nach der genutzten Zugangsbandbreite abgerechnet.

#### Monatliche Entgelte Tarifmodell „unlimited volume“

"max. Bandbreite"	Entgelte in EUR exkl. USt.	Entgelte in EUR inkl. USt.
64 kbit/s	100,00	120,00
128 kbit/s	110,00	132,00
256 kbit/s	150,00	180,00
512 kbit/s	a.A.	a.A.
1024 kbit/s	a.A.	a.A.
1984 kbit/s	a.A.	a.A.

## 2. Standardleistungen

Die unter Punkt 2. der Leistungsbeschreibung angeführten Standardleistungen sind in den jeweiligen, in Punkt 1 angeführten Entgelten inbegriffen.

## 3. Add On's

### 3.1 Router

Anstelle des in der Zugangsart standardmäßig inkludiertem Routers kann der Kunde optional einen höherwertigen Router aus den jeweiligen aktuellen Angeboten (auf Anfrage) der Telekom Austria wählen.

Entgelte auf Anfrage.

### 3.2 Zugang zu Firmenbuch und Grundbuch

Entgelte sind unter <http://kmu.telekom.at> einzusehen.

### 3.3 Security

Advanced Secure

Zugangsart	Entgelte in EUR exkl. USt.	Entgelte in EUR inkl. USt.	Entgelte in EUR exkl. USt.	Entgelte in EUR inkl. USt.
	einmalig	einmalig	monatlich	monatlich
Standleitung	ab 125,00*	ab 150,00*	ab 25,00*	ab 30,00*

\* Konkrete Entgelte auf Anfrage.

Telekom Austria AG • Lassallestraße 9 • 1020 Wien

Firmensitz Wien • Firmenbuch-Nr. 144477t • DVR: 0962635 • UID: ATU 40198200 • Handelsgericht Wien • [www.telekom.at](http://www.telekom.at)

### 3.4 IP-Sec

Einmaliges Entgelt für die Einrichtung Zentrale (Master) unabhängig von der Anzahl der Clients oder Softwareclients:

Einmaliges Entgelt in EUR exkl. USt.: 250,-  
 Einmaliges Entgelt in EUR inkl. USt.: 300,-

Monatliche Entgelte :

Master (Zentrale)		Entgelte in EUR exkl. USt.	Entgelte in EUR inkl. USt.
		monatlich	monatlich
mit	5 Softwareclients	79,00	94,80
mit	15 Softwareclients	99,00	118,80
mit	25 Softwareclients	109,00	130,80

Für jede eingerichtete Filiale (Client) fallen in der Zentrale (Master) folgende Entgelte an:

	Entgelte in EUR exkl. USt.	Entgelte in EUR inkl. USt.
einmaliges Entgelt für jede neu einzurichtende Filiale (Client)	150,00	180,00
monatliches Entgelt je angebundener Filiale (Client)	19,00	22,80

### 3.5 SAP Zugang

Entgelte auf Anfrage

### 3.6 Backup

Entgelte auf Anfrage

### 3.7 TOP Service

Optional zu dem im Standardpaket definierten Service Level Agreements kann der Kunde das TOP Service aus den jeweiligen aktuellen Angeboten der Telekom Austria erwerben.

### 3.8 Mobile Access<sup>1</sup>

Die im Rahmen der Nutzung von Mobile Access anfallenden Entgelte/Minute sind orts-, nutzungs- und zeitabhängig; es gibt keine fixen monatlichen Grundentgelte. Die angegebenen Entgelte verstehen sich pro Minute. Die Abrechnung der jeweiligen

<sup>1</sup> Verfügbar ab 15.10.2005



Verbindungsentgelte erfolgt sekundengenau. Die Mobile Access Entgelte werden dem Vertragspartner (Kunden) und nicht dem einzelnen Mobile Access User verrechnet.

Am Ende jedes Kalendermonats wird zunächst die Summe aller von den Mobile Usern des Kunden generierten Verbindungszeiten gebildet. Je nach erreichter Gesamtminutenanzahl werden die seit dem Ersten des jeweiligen Kalendermonats angefallenen Verbindungen der einzelnen Mobile User entsprechend der dafür vorgesehenen Entgelte/Gesamtminutenstaffel verrechnet.

**Wichtiger Hinweis:** Neben den angeführten Entgelten können bei Nutzung eines Mobile Access Accounts zusätzliche Entgelte wie etwa Providerentgelte/Telefonentgelte lokaler Telefongesellschaften/Provider, oder internationale Roaminggebühren von Mobiltelefonieanbietern oder sonstige Entgelte (z.B. Onlineverbindungsentgelte, Nutzungsentgelte (Hotel), Entgelte bei Nutzung entgeltpflichtiger Websites oder Internetdienste etc.) anfallen. Bei einer Dial-in Einwahl in Österreich fallen beim Telefonanschluss-Inhaber zusätzliche Onlineverbindungsentgelte des jeweils gewählten Diensteanbieters an. Derartige Entgelte sind nicht in den Entgelten von Mobile Access inkludiert und werden vom jeweiligen Anbieter gegebenenfalls gesondert in Rechnung gestellt.

			Gesamtminutenanzahl/Kalendermonat				
			> 2500 min	> 5000 min	> 10.000 min	> 25.000 min	> 50.000 min.
		Austria	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010
Dial-in	Zone 1	USA/Canada	0,060	0,057	0,054	0,051	0,048
	Zone 2	Europe	0,060	0,057	0,054	0,051	0,048
	Zone 3	ROW	0,060	0,057	0,054	0,051	0,048
	Zone 4/5	Exotic locations	0,250	0,238	0,225	0,213	0,200
WIFI	Zone 1	USA/Canada	0,250	0,238	0,225	0,213	0,200
	Zone 2	Europe	0,250	0,238	0,225	0,213	0,200
	Zone 3	ROW	0,250	0,238	0,225	0,213	0,200
	Zone 4/5	Exotic locations	0,350	0,333	0,315	0,298	0,280
Toll Free		Argentina	0,500	0,475	0,450	0,425	0,400
		Australia	0,250	0,238	0,225	0,213	0,200
		Austria	0,250	0,238	0,225	0,213	0,200
		Brazil	0,500	0,475	0,450	0,425	0,400
		Canada	0,250	0,238	0,225	0,213	0,200
		Germany	0,250	0,238	0,225	0,213	0,200
		China	0,500	0,475	0,450	0,425	0,400
		France	0,250	0,238	0,225	0,213	0,200
		Ireland	0,250	0,238	0,225	0,213	0,200
		Italy	0,250	0,238	0,225	0,213	0,200
		Japan	0,250	0,238	0,225	0,213	0,200
		Mexico	0,500	0,475	0,450	0,425	0,400
		Puerto Rico	0,500	0,475	0,450	0,425	0,400
		Switzerland	0,250	0,238	0,225	0,213	0,200
		USA	0,250	0,238	0,225	0,213	0,200
		US Virgin Islands	0,500	0,475	0,450	0,425	0,400
	UK	0,250	0,238	0,225	0,213	0,200	

**Zone 1:**

USA, Canada

**Zone 2:**

Belgium, Bulgaria, Croatia, Denmark, Finland, France, Germany, Ireland, Iceland, Italy, Luxembourg, Netherlands, Norway, Poland, Portugal, Slovakia, Spain, Sweden, Switzerland, United Kingdom

**Zone 3:**

Australia, China, Hong Kong, Japan, Macao, New Zealand, Singapore, South Korea, Taiwan, Thailand

**Zone 4:**

Algeria, American Samoa, Angola, Anguilla, Antigua, Argentina, Armenia, Aruba, Bahamas, Bahrain, Bangladesh, Barbados, Barbuda, Bermuda, Bolivia, British Virgin Islands, Brunei, Cayman Island, Chile, Colombia, Congo, Costa Rica, Cyprus, Czech Republic, Dominica, Dominican Republic, Ecuador, Egypt, El Salvador, Estonia, Fiji, French Guiana, Ghana, Greece, Grenada, Guam, Guatemala, Honduras, Hungary, India, Indonesia, Israel, Ivory Coast, Jamaica, Jordan, Kazakhstan, Kenya, Kuwait, Lebanon, Lithuania, Marshall Islands, Mexico, Micronesia, Mongolia, Montserrat, Morocco, Nepal, Netherlands Antilles, Nicaragua, Nigeria, Pakistan, Palau, Panama, Papua New Guinea, Paraguay, Peru, Philippines, Puerto Rico, Qatar, Reunion, Romania, Russia, Saba, Saipan Islands, Saudi Arabia, Slovenia, South Africa, Sri Lanka, St. Bartholomew, St. Eustacius, St. Kitts & Nevis, St. Lucia, St. Maarten, St. Vincent & Grenadines, Tanzania, Togo, Trinidad & Tobago, Tunisia, Turkey, Turks & Caicos, Ukraine, United Arab Emirates, Uruguay, Uzbekistan, Venezuela, Vietnam, Virgin Islands (US), Yugoslavia

**Zone 5:**

Albania, Azerbaijan, Belarus, Belize, Benin, Bosnia Herzegovina, Botswana, Burkina Faso, Cambodia, Cameroon, Cape Verde, Eritrea, Ethiopia, Georgia, Gibraltar, Guadeloupe, Guinea, Guyana, Haiti, Kyrgyzstan, Laos, Latvia, Macedonia, Madagascar, Malawi, Mali, Malta, Martinique, Mauritania, Mauritius, Moldova, Mozambique, Namibia, New Caledonia, Niger, Northern Mariana Islands, Oman, Rwanda, Samoa, Sierra Leone, Sudan, Swaziland, Turkmenistan, Uganda, Yemen, Zambia, Zimbabwe

**4. Änderungen betreffend Bandbreite bzw. des Tarifmodells bei Business Access Top Produkten sowie Änderungen bei der Inanspruchnahme von Add On Features.**

Wählt der Kunde ein Business Access Top Produkt mit einer anderen Bandbreite sowie Tarifmodell, oder möchte er eine Änderung bei den Add On Features vornehmen, so wird ein einmaliges Umstellungsentgelt verrechnet. Dieses Umstellungsentgelt ist davon abhängig, von welcher Bandbreite, Zugangsart, Tarifmodell oder Add On's auf welches andere Produktmerkmal umgestiegen wird. Entgelte auf Anfrage.

## **Entgeltbestimmungen der Telekom Austria AG für Online Dienstleistungen basierend auf SDSL (EB Online-SDSL)**

Diese Entgeltbestimmungen gelten ab 1. September 2005. Die am 29. September 2003 veröffentlichten EB Online-SDSL werden ab diesem Zeitpunkt nicht mehr angewendet.

Alle angeführten Entgelte verstehen sich in EUR inklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer. Die Entgeltbestimmungen können im Internet unter [www.telekom.at](http://www.telekom.at) abgerufen werden. Für die angeführten Dienstleistungen von Telekom Austria gelten grundsätzlich die in Folge angeführten Entgeltbestimmungen - die Herstellungs-, bzw. Einrichtungsentgelte verstehen sich für Leistungen laut Standardinstallationen (unter sinngemäßer Anwendung der Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmungen für den Sprachtelefondienst - Fernsprechanchluss) - darüber hinausgehende Leistungen werden nach Aufwand verrechnet (siehe Liste für Sonstige Dienstleistungen). Entgeltangaben vorbehaltlich Schreib- bzw. Druckfehler. Es gelten die AGB und LB Online-SDSL der Telekom Austria, in der jeweils gültigen Fassung.

### **A. Entgelte**

A.1. SDSL Zugangsservice (SDSL Zugangsleistung) zu einem Internet Service Provider (ISP).

#### **A.1.1. Herstellungsentgelt**

Telekom Austria verrechnet dem Kunden für die Herstellung des SDSL Zugangsservice grundsätzlich folgendes einmaliges Entgelt:

A.1.1. Herstellungsentgelt	in EUR inkl. USt.
Herstellungsentgelt für das SDSL Zugangsservice; einmalig	<b>167,00</b>

#### **A.1.2. Monatliche Entgelte SDSL Zugangsservice**

Das monatliche Entgelt für das SDSL Zugangsservice wird vom jeweiligen Internet Service Provider (ISP) dem Kunden verrechnet. Kundenanfragen und Einwendungen bezüglich der Verrechnung sind an den jeweiligen ISP zu richten.

### A.1.3. Einmaliges Entgelt bei Änderung des Providers (Providerwechsel)

Wechselt der Kunde unter Beibehaltung des bestehenden SDSL Zugangsservice von Telekom Austria den ISP, so verrechnet Telekom Austria dem Kunden für den Umstellungsaufwand anlässlich eines Wechsels ein einmaliges Entgelt.

A.1.3. Providerwechsel	in EUR inkl. USt.
Umstellung auf einen anderen ISP; einmalig	<b>34,87</b>

### A.1.4. Einmaliges Entgelt bei Wechsel der Zugangsserviceart

Wechselt der Kunde unter Beibehaltung des bestehenden ISP die SDSL Zugangsserviceart von Telekom Austria, so verrechnet Telekom Austria dem Kunden für den Umstellungsaufwand anlässlich eines Wechsels ein einmaliges Entgelt.

A.1.4. Wechsel der Zugangsserviceart	in EUR inkl. USt.
Umstellung auf eine SDSL-Zugangsserviceart mit einer niedrigeren Datenübertragungskapazität (downgrade); einmalig	<b>15,00</b>

Hinweis: Bei einem Produktwechsel können möglicherweise zusätzliche vom jeweiligen ISP vorgesehene und von diesem selbst zur Verrechnung gebrachte Entgelte anfallen.

### A.1.5. Einmaliges Entgelt bei Wechsel der Zugangsserviceart und Providerwechsel in ein und derselben Änderungsbestellung

Wechselt der Kunde die SDSL Zugangsserviceart und ISP (Provider) in ein und derselben Bestellung, so verrechnet Telekom Austria dem Kunden für den Umstellungsaufwand anlässlich eines Wechsels ein einmaliges Entgelt.

A.1.5. Providerwechsel und Wechsel der Zugangsserviceart	in EUR inkl. USt.
Umstellung auf einen anderen ISP und eine andere SDSL-Zugangsserviceart; einmalig	<b>34,87</b>

### A.1.6. Einmaliges Entgelt bei einem Endgerätewechsel

A.1.6. Endgerätewechsel	in EUR inkl. USt.
Entgelt für einen auf Kundenwunsch durchgeführten Endgerätewechsel; einmalig	<b>131,00</b>