

Leistungsbeschreibung für den Service von Übertragungswegen (LB Service Übertragungswege)

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 15. Februar 2006. Die am 1. Juli 2002 veröffentlichte LB Service Übertragungswege wird ab diesem Datum nicht mehr angewendet.

1. GRUNDLEISTUNG

Die Telekom Austria Aktiengesellschaft (Telekom Austria) bietet ihren Kunden innerhalb ihres Telekommunikationsnetzes im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten für an sie gemäß den Leistungsbeschreibungen (LB) und Entgeltbestimmungen (EB) der Telekom Austria für Übertragungswege (LB und EB Analoger Übertragungsweg, LB und EB nx64k-Übertragungswege sowie LB und EB Digitaler Übertragungsweg) überlassene Übertragungswege, die Möglichkeit, verschiedene Service - Klassen in Anspruch zu nehmen.

Die in dieser Leistungsbeschreibung genannten Leistungen der Telekom Austria beinhalten gegenüber den in § 10 Abs 2 den AGB Übertragungswege angeführten Leistungen erweiterte Serviceleistungen (Service - Klassen).

Wird vom Kunden eine Störungsmeldung nach Punkt 2.2.2 in Auftrag gegeben, so wird vor der Auftragsannahme von der Telekom Austria die technische Machbarkeit geprüft.

Ist die vom Kunden gewünschte aktive Störungsmeldung nach Punkt 2.2.2 mangels dafür notwendiger Infrastruktur nicht möglich, so wird der Kunde unverzüglich darüber informiert. Eine Bestellung einer reaktiven Störungsmeldung nach Punkt 2.2.1. bleibt davon unberührt.

2. LEISTUNGSPARAMETER FÜR SERVICE - KLASSEN

Als Leistungsparameter gelten mittlere Verfügbarkeit, störungsrelevantes Ereignis, Entstörzeit, Fremdverzögerung, Reaktionszeit, Gutmeldung, Entstörzeitraum und Wartungsfenster. Es gelten folgende Leistungsparameter:

2.1. Berechnungsgrundsätze für die mittlere Verfügbarkeit

Zur Berechnung der mittleren Verfügbarkeit für Übertragungswege im Sinne dieser Leistungsbeschreibung wird ein Beobachtungszeitraum herangezogen. Dieser Zeitraum ist ein Kalenderjahr mit dreihundertfünfundsechzig Tagen, beginnend mit 1.Jänner und endend mit 31.Dezember. Bei einer Dienstleistung deren Lebenszyklus im laufenden Kalenderjahr beginnt oder endet, beginnt oder endet mit diesem Datum der Beobachtungszeitraum. Wird auf Wunsch des Kunden eine Änderung der Service Level - Klasse durchgeführt, beginnt der Beobachtungszeitraum neu zu laufen. Eine Aufsummierung verschiedener Beobachtungszeiträume ist nicht zulässig. Notsituationen und höhere Gewalt, dazu zählen 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 mittleren Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

2.2. Störungsrelevantes Ereignis - Störungsmeldung

2.2.1. Reaktiv

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.

2.2.2. Aktiv

Als störungsrelevante Ereignisse werden - sofern der Kunde die Interaktive Kommunikationsplattform gemäß Punkt 2.9 nutzt - neben den Ereignissen nach Punkt 2.2.1 auch solche herangezogen, bei denen eine Störung aufgrund einer Systemmeldung der technischen Einrichtungen in der Telekom Austria als Störung erkannt wird. Dazu zählt z.B. die Unterbrechung eines Übertragungsweges durch den Ausfall einer für die Leistungserbringung relevanten Systemkomponente im Netz der Telekom Austria. Bei Störungen, die das System nicht erkennt, gilt Punkt 2.2.1.

2.3. Entstörzeit

Als Entstörzeit gilt der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung ~~durch den Kunden~~ und dem Abschluss der Störungsbehebung, welche durch die Gutmeldung an den Kunden bestätigt wird. Eventuelle Verzögerungszeiten bei der Entstörung, die nicht durch die Telekom Austria verursacht werden, werden in der Entstörzeit nicht berücksichtigt und gelten als Fremdverzögerung.

2.4. Fremdverzögerung

Fremdverzögerungen sind Verzögerungszeiten, welche die Entstörungen beeinflussen und vom Kunden oder Dritten, die dem Kunden zu Vertragsleistungen verpflichtet sind, verursacht werden.

2.5. 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.

2.6. Gutmeldung

Die Gutmeldung dient als Bestätigung der erfolgreich abgeschlossenen Entstörung und erfolgt unmittelbar nach dem Abschluss der Störungsbehebung.

2.7. Entstörzeitraum

Der Entstörzeitraum ist der Zeitraum, in dem die Entstörung durchgeführt wird. Zeiten außerhalb des Entstörzeitraumes können die Entstörzeit unterbrechen.

2.8. Wartungsfenster

Das Wartungsfenster ist der Zeitraum, welcher der Telekom Austria AG für anfallende Wartungsarbeiten im Netz zur Verfügung steht. Leistungsunterbrechungen infolge von Wartungsarbeiten werden bei der Berechnung der Entstörungszeiten und der mittleren Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

2.9. Interaktive Kommunikationsplattform

2.9.1. Grundleistung

Die Interaktive Kommunikationsplattform ist ein von der Telekom Austria betriebenes kostenpflichtiges Webportal, über welches ein Informationsaustausch bezüglich der Störungsabwicklung und Wartung von Übertragungswegen stattfindet. Die Interaktive Kommunikationsplattform ist Voraussetzung, dass der Kunde die aktive Störungsmeldung gemäß Punkt 2.2.22-2-22-2-2. in Anspruch nehmen kann.

Bei der aktiven Störungsmeldung erhält der Kunde die Störungsmeldung per E-Mail und die Behebung dieser Störung wird mit dem Service der vereinbarten Service - Klasse gemäß Punkt 3.4. durchgeführt. Der Kunde erhält monatlich einen Störungsreport, der für den Zeitraum von zwölf Monaten auf dem Portal hinterlegt ist. Zusätzlich gibt es einen Jahresreport für das abgelaufene Kalenderjahr.

2.9.2. Allgemeine Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich zur Bekanntgabe einer E-Mailadresse, an welche Meldungen zur Abwicklung der Störung sowie der Wartung von Übertragungswegen übermittelt werden können. Der Kunde erhält über das Webportal passwortgeschützt einen Zugang zu der interaktiven Kommunikationsplattform. Der Kunde haftet für die Richtigkeit aller der Telekom Austria bekannt gegebenen E-Mailadressen, für Daten die von ihm selbst oder durch von ihm ermächtigten Personen auf der Interaktive Kommunikationsplattform hinterlegt oder geändert werden.

Der Kunde verpflichtet sich weiters, die Benutzerkennung und das Passwort unberechtigten Dritten nicht zugänglich zu machen und größte Sorgfalt bei der Geheimhaltung dieser Daten walten zu lassen, um einen missbräuchlichen Zugriff auf seine Daten zu vermeiden. Er hat das Kennwort unverzüglich zu ändern, wenn er vermutet, dass unberechtigte Dritte vom Kennwort Kenntnis erlangt haben. Kann der Kunde das Kennwort nicht selbst ändern, ist er verpflichtet, die Telekom Austria unverzüglich zu verständigen, welche gegen gesondertes Entgelt das Kennwort ändern und dieses dem Kunden bekannt geben wird. Die Änderung kann nur durch persönliche Identifizierung erfolgen. Der Kunde wird die Telekom Austria von allen Ansprüchen Dritter aufgrund der Verletzung dieser Verpflichtungen schad- und klaglos halten. Die Telekom Austria haftet nicht für Schäden, die durch die missbräuchliche Verwendung des Kennwortes durch den Kunden sowie durch die Verwendung oder Veränderung der übermittelten Daten durch den Kunden oder durch Dritte, die sich unbefugt Zugriff zu diesen Daten verschafft haben, entstanden sind.

Der Kunde hat eine Änderung seiner E-Mail Adressen der Telekom Austria unverzüglich bekannt zu geben. Gibt er diese nicht bekannt und gehen ihm deshalb an die von ihm

zuletzt bekannt gegebene E-Mail Adresse gesandte, rechtlich bedeutsame Erklärungen der Telekom Austria nicht zu, so gelten die Erklärungen dennoch als zugegangen.

2.10. Störungsreport

Der Störungsreport umfasst monatliche Reports sowie jeweils einen Jahresreport mit seitens der Telekom Austria festgelegten Parametern, der einem Kunden der die Zusatzleistung „Störungsrelevantes Ereignis Aktiv“ zu Service-Klassen in Anspruch nimmt, periodisch zur Verfügung gestellt wird.

3. LEISTUNGSUMFANG

Die Telekom Austria bietet ihren Kunden für die unten angeführten Übertragungswege verschiedene Service - Klassen, unter Berücksichtigung der für diesen Übertragungsweg geltenden Leistungsbeschreibungen.

3.1. Vom Kunden zu wählende Service - Klassen für Übertragungswege gemäß den angeführten Leistungsbeschreibungen (LB)

Übertragungsweg	Service - Klassen	Leistungsbeschreibungen (LB) für	Störungsrelevantes Ereignis
analoge Leitung	Business, Business Plus	Analoger Übertragungsweg - National	Reaktiv
N x 64 kbit/s	Business, Business Plus Professional, Professional Plus	Digitaler Übertragungsweg - N x 64 k	Aktiv / Reaktiv
2 Mbit/s	Business, Business Plus	Digitaler Übertragungsweg - National	Reaktiv
34 Mbit/s	Business, Business Plus Professional, Professional Plus	Digitaler Übertragungsweg - National	Reaktiv
155 Mbit/s	Business, Business Plus Professional, Professional Plus	Digitaler Übertragungsweg - National	Reaktiv

3.2. Mittlere Verfügbarkeit pro Beobachtungszeitraum

Service - Klassen: Business, Business Plus - Verfügbarkeit gemäß den LB des jeweiligen betroffenen Übertragungsweges

Service - Klassen: Professional, Professional Plus _____ 99,9 %

3.3. Reaktionszeit und Entstörzeit

Service - Klassen	Reaktionszeit	Entstörzeit
Business, Professional	120 Min.	8 Stunden
Business Plus, Professional Plus	60 Min.	5 Stunden

3.4. Service-Klassen: Entstörzeitraum und Wartungsfenster

Service - Klassen	Entstörzeitraum	Wartungsfenster
Business	Mo - Fr werktags; 8 ⁰⁰ - 20 ⁰⁰ Uhr und Sa werktags; 8 ⁰⁰ - 17 ⁰⁰ Uhr	Mo - Fr; 22 ⁰⁰ - 4 ⁰⁰ Uhr Sa + So; 0 ⁰⁰ - 24 ⁰⁰ Uhr
Business Plus	Mo - So; 0 ⁰⁰ - 24 ⁰⁰ Uhr	Mo - So; 22 ⁰⁰ - 4 ⁰⁰ Uhr
Professional	Mo - Fr werktags; 8 ⁰⁰ - 20 ⁰⁰ Uhr und Sa werktags; 8 ⁰⁰ - 17 ⁰⁰ Uhr	Mo - So; 22 ⁰⁰ - 4 ⁰⁰ Uhr
Professional Plus	Mo - So; 0 ⁰⁰ - 24 ⁰⁰ Uhr	Mo - So; 22 ⁰⁰ - 4 ⁰⁰ Uhr