



## Leistungsbeschreibung für A1 Business Kombi (LB A1 Business Kombi)

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab ~~27.2.2017~~ 29. Juni 2020. Eine Neubestellung von A1 Business Kombi ist ab 29. Juni 2020 nicht mehr möglich.

Diese Leistungsbeschreibung gilt für Unternehmen im Sinne von § 1 Konsumentenschutzgesetz idgF.

A1 Telekom Austria AG (A1) erbringt im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten A1 Business Kombi nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG 2003) und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen Business Access von A1 (AGB Business Access) in der jeweils geltenden Fassung sowie nach den für diese Leistungen maßgeblichen Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen in der jeweils geltenden Fassung, insoweit hier keine von diesen abweichende oder ergänzende Regelungen getroffen werden, samt allfälligen Individualvereinbarungen.

Für die ADSL Zugangsleistung gelten die AGB Online-ADSL samt dazugehöriger Leistungsbeschreibung (LB) und Entgeltbestimmungen (EB) in der jeweils geltenden Fassung.

### Allgemeines

Voraussetzung für die Inanspruchnahme von A1 Business Kombi ist – abhängig von der Produktausprägung – ein Fernsprechanschluss (POTS oder NGV) oder ISDN Basisanschluss von A1 in der Tarifoption A1 Festnetz oder A1 Festnetz Komfort Business am Kundenstandort.

Nach Ablauf der vereinbarten Mindestvertragsdauer verlängert sich die Vertragsbindung bei A1 Business Kombi automatisch jeweils immer wieder um weitere 12 Monate (Verlängerungsbindung), sofern das Vertragsverhältnis vom Kunden nicht unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten mit Wirksamkeit zum Ablauf der jeweiligen Bindung (Mindestbindung, Verlängerungsbindung) ordentlich gekündigt wird. Im Falle einer – aus nicht von A1 zu vertretenden Gründen – erfolgenden Vertragsbeendigung durch den Kunden vor Ablauf der Mindestvertragsdauer oder Verlängerungsbindung ist vom Kunden ein Restentgelt (gemäß § 39 AGB Business Access) zu bezahlen.

Mit Vertragsabschluss der A1 Business Kombi beginnt auch die Mindestvertragsdauer betreffend das Vertragsverhältnis A1 Festnetz oder A1 Festnetz Komfort Business neu zu laufen.

Im Falle der Nichtherstellbarkeit des Business Internet-Zugangs kann A1 Business Kombi nicht in Anspruch genommen werden.



**Hinweis:** A1 kann dem Kunden rechtlich bedeutsame Erklärungen und vertragsrelevante Mitteilungen per E-Mail an die E-Mail Adresse senden, die der Kunde bei Vertragsabschluss oder sonst während des Vertragsverhältnisses auch für den Empfang derartiger Erklärungen und Mitteilungen bekannt gegeben hat. Wichtig: Um etwaige Rechtsfolgen (wie Versäumnis von Fristen etc.) zu vermeiden, ist es im eigenen Interesse des Kunden gelegen, den E-Mail Account in einem abrufbaren Zustand zu halten und E-Mails regelmäßig abzurufen. Welche E-Mail Adresse für den Erhalt derartiger Mitteilungen aktuell bei A1 gespeichert ist, kann vom Kunden bei A1 jederzeit erfragt werden. Ebenso ist eine Bekanntgabe einer Änderung der E-Mail Adresse für den Erhalt derartiger Mitteilungen durch den Kunden bei A1 möglich.

## **1 Grundleistung A1 Business Kombi**

Im Rahmen von A1 Business Kombi stehen dem Kunden zwei Produktausprägungen zur Auswahl

- **A1 Business Kombi**
- **A1 Business Kombi Komfort**

### **1.1 A1 Business Kombi**

Dieses Produkt besteht aus der fixen Komponente Business Internet Basic. Voraussetzung für die Inanspruchnahme von A1 Business Kombi ist ein Fernsprechanschluss (POTS oder NGV) oder ISDN Basisanschluss von A1 in der Tarifoption A1 Festnetz am Kundenstandort.

#### **Business Internet Basic**

Im Rahmen von Business Internet Basic stellt A1 auf Basis der Übertragungstechnologie ADSL eine Anbindung an das Internet zur Verfügung. Die Zugangsart kann erst nach einer positiven Prüfung der technischen Machbarkeit realisiert werden. Der Kunde begründet gleichzeitig auch ein Vertragsverhältnis mit A1 betreffend ADSL Zugangsleistung (auf Basis der AGB Online-ADSL samt dazugehöriger EB und LB der A1, in der jeweils gültigen Fassung).

Business Internet Basic 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. Für den Zugang zum weltweiten Internet steht eine Datenübertragungskapazität (auf Basis eines Best-Effort Prinzips) zwischen **mindestens 256/64 kbit/s (downstream/upstream) als Untergrenze und maximal bis zu 10.240/896 kbit/s (downstream/upstream)** auf der Anschlussleitung zur Verfügung. Die tatsächlich erreichbare Datenübertragungskapazität kann variieren und ist abhängig von den übertragungstechnischen Gegebenheiten vor Ort. Business Internet Basic beinhaltet einen unlimitierten auf Flat basierenden Zugang zum weltweiten Internet.



**Hinweis:** Bei einem Fernsprechanschluss NGV können bestimmte Produkte von A1 (z.B. Bonuspakete für den Tarif A1 Festnetz, aon Alarmservices) nicht mehr in Anspruch genommen werden. Für die Funktionalität der Endgeräte (Modem, Telefon, etc.) ist deren Stromversorgung plus deren Einschaltung notwendig. Es werden die zum Transport von Sprache transferierten IP-Pakete im Netz von A1 priorisiert behandelt und von der für den Internetbereich zur Verfügung stehenden Bandbreite in Abzug gebracht. Weitere Informationen zum NGV sind unter [www.A1.net/NGV](http://www.A1.net/NGV) abrufbar.

Beim Business Internet Basic handelt es sich um eine IP-basierende Datenkommunikationslösung. Die auf IP basierende Infrastruktur von A1 ermöglicht die - auf die unterschiedlichen Kundenbedürfnisse zugeschnittene - Anbindung an das Internet. Die IP Infrastruktur von A1 kann von Kunden auch als "Access Network" für ihre Dienste genutzt werden. Es verbindet z.B. Unternehmensstandorte oder Internetendkunden mit einem A1 Access Node (POP) (POP=Point of Presence) und führt sie von dort über das IP Backbonenetz von A1 an weitere Unternehmensstandorte heran. Um einen raschen Support im Fehlerfall oder bei Änderungswünschen der Konfiguration durch den Kunden gewährleisten zu können, richtet sich A1 einen Remote-Zugang ein, über den nur definierte Rechner (Support-Team) von A1 Zugang haben.

#### 1.1.1 Domain

Business Internet Basic beinhaltet standardmäßig eine Second Level Domain. Der Kunde kann entsprechend der Verfügbarkeit der Domain zwischen folgenden Endungen wählen:

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

In diesem Zusammenhang werden folgende Leistungen erbracht:

- Registrierung einer Domain
- Administrierung einer Domain
- Verwaltung aller Einträge am Nameserver der A1
- 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.

#### 1.1.2 Webspace

Business Internet Basic beinhaltet 1 GB Linux Webspace oder wahlweise 1 GB Windows Webspace (gemäß LB A1 E-Mail Business und A1 Webspace Business).

#### 1.1.3 Mailadressen am A1 Business Mailserver

Business Internet Basic beinhaltet 20 E-Mailboxen (gemäß LB A1 E-Mail Business und A1 Webspace Business).



#### **1.1.4 Standardrouter**

Bei Business Internet Basic ist standardmäßig die zur Verfügungsstellung eines Routers inkl. dessen Installation und Wartung beinhaltet. Der Router bleibt im Eigentum der A1 und wird mit einer Standardkonfiguration dem Kunden als Bestandteil der vereinbarten Dienstleistungen auf die Dauer des Vertragsverhältnisses zur Verfügung gestellt.

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

Dem Kunden werden standardmäßig bis zu vier fixe IP-Adresse(n) zugewiesen. Sollte der Kunde weitere IP-Adressen benötigen (max. 8er Subnet), so kann er diese unter Angabe von Gründen bei RIPE mit Unterstützung der A1 beantragen.

Der Kunde hat die Wahlmöglichkeit zwischen einer Standardkonfiguration Basic Secure und Routing.

#### **Basic Secure (Standardkonfiguration):**

Mit der Funktion dynamisches PAT (Port Address Translation) auf dem 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)

#### **Routing (optional wählbar anstatt der 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.

#### **Wireless LAN**

Der Standardrouter bei Business Internet Basic beinhaltet eine WLAN-Funktionalität.

WLAN (=Wireless Lokal Area Network) ist ein lokales Netz, welches ohne Kabelverbindung zwischen Router und Endgerät(e) arbeitet. Die Funkreichweite, die Übertragungsgeschwindigkeit bzw. die Datenübertragungskapazität zwischen Router und Endgerät(e) ist von der Entfernung, von der Standortwahl, von den baulichen Gegebenheiten, von anderen Störfaktoren (z.B. Funkschatten) und sonstigen Umständen und Einflüssen abhängig. Feldtests mit dem Wireless-Equipment ergaben Reichweiten von bis zu 30 Metern; aufgrund der starken Umfeldabhängigkeit bei Funkübertragungen kann



allerdings kein Richtwert angegeben werden. Etwaige Funktionsstörungen (z.B. Funkaussetzer) sind bei der Anbindung über ein WLAN demnach nicht vermeidbar.

**Hinweis:** Aufgrund der nicht vermeidbaren Funkaussetzer (Verbindungsabbrüchen) können vermehrte Kosten insbesondere beim Abruf bzw. bei der Abfrage entgeltpflichtiger WebSites oder Internetdienste entstehen. Der Kunde nimmt ausdrücklich zur Kenntnis, dass die Nutzung des Internet und die Übermittlung von Daten, insbesondere über eine WLAN Verbindung - trotz angebotener Verschlüsselung (standardmässig WPA-PSK [=Wi-Fi Protected Access - Pre Shared Key] auf Kundenwunsch auch WEP [=Wired Equivalent Privacy] möglich) - mit etwaigen Gefahren und Sicherheitsrisiken verbunden ist. Für unberechtigte Zugriffe auf Informationen, die über WLAN übertragen werden, kann - außer bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit seitens A1 - keine Haftung übernommen werden.

### 1.1.5 Business Support Hotline

Der Kunde hat über eine eigene, für Business Kunden kostenlose Supporthotline die Möglichkeit, Beeinträchtigung des von A1 im Rahmen des Produktes BusinessInternet Basic zur Verfügung gestellten Dienste, zu melden.

Servicezeiten Business:

Annahme der Störung Mo-So 0:00-24:00

Technische Hotline: 0800 664 840

Hotline für allg. Fragen zu Business Internet Basic: 0800 664 800

### 1.1.6 SLA (Service Level Agreement)

Folgende Qualitätsstandards werden garantiert:

A1 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 A1 werden in Rechnung gestellt, sofern sich herausstellt, dass der Fehler nicht in dem von A1 zur Verfügung gestellten Übertragungsweg aufgetreten ist oder durch unsachgemäßes Arbeiten des Kunden verursacht wurden.

Die **Annahme der Störungsmeldung** erfolgt durch die im Punkt 1.1.5 angegebene Business Support Hotline der A1 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
<b>Business</b>	Reaktionszeit	max. 2 Stunde* <sup>1</sup>
	Störungsdauer	max. 8 Stunden
		Ø 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 A1. Die Bestätigung der Störungsübernahme erfolgt telefonisch oder auf elektronischem Weg. Kann eine Bestätigung der Störungsübernahme, aus Gründen, die nicht von A1 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 A1 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 A1 gemeldet werden und die zu einer Störungsbehebung durch A1 geführt haben. Zur Berechnung der Verfügbarkeit und Wiederherstellungszeit werden nur Leistungen, die A1 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 A1 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 2010 – März 2010 = (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.

## 1.2 A1 Business Kombi Komfort

Dieses Produkt besteht aus der fixen Komponente Business Internet Basic (Leistungsumfang wie unter A1 Business Kombi definiert).

Voraussetzung für die Inanspruchnahme von A1 Business Kombi Komfort ist ein Fernsprechanschluss (POTS oder NGV) oder ISDN Basisanschluss von A1 in der Tarifoption A1 Festnetz Komfort Business am Kundenstandort.

## 2. 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.

### 2.1 Zusätzliche Sprachkanäle

Voraussetzung für die Inanspruchnahme von bis zu vier zusätzlichen Sprachkanälen ist, dass der Kunde bereits über eine A1 Business Kombi mit NGV und zwei Sprachkanälen verfügt, oder diese gleichzeitig hergestellt wird und die Realisierung technisch und





betrieblich möglich ist. Die Anzahl der Sprachkanäle entspricht der Anzahl der gleichzeitig möglichen Sprachverbindungen.

Ab dem dritten zusätzlichen Sprachkanal ist mindestens die Zusatzoption A1 Business Glasfaser Power ~~16-20~~ Voraussetzung.

Die Entgelte für jeden zusätzlichen Sprachkanal ergeben sich aus den Entgeltbestimmungen A1 Business Kombi. Bei der Bestellung von zusätzlichen Sprachkanälen gilt die Mindestvertragsdauer/Verlängerungsbindung des Basisproduktes A1 Business Kombi als vereinbart.

## 2.2 TOP Service

Die Annahme der Störungsmeldung erfolgt durch die im Punkt 1.1.5 angegebene Business Support Hotline der A1. Das TOP Service erweitert einerseits die Verfügbarkeit der Servicetechniker und verkürzt die definierte Störungsdauer vom Punkt 1.1.6.

Die Erweiterung des Supports bezieht sich auf die Leistungen von BusinessInternet und die Add-ON's.

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

Service-Level	Zeitraum	Dauer
TOP	Reaktionszeit	max. 2 Stunde* <sup>1</sup>
	Störungsdauer	max. 6 Stunden
		Ø 3 Stunden

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

## 3. Vertragsbeendigung

Eine Beendigung des Vertragsverhältnisses betreffend A1 Festnetz oder A1 Festnetz Komfort Business bewirkt automatisch auch eine Beendigung des Vertragsverhältnisses A1 Business Kombi.

Eine Beendigung des Vertragsverhältnisses A1 Business Kombi bewirkt nicht automatisch auch eine Beendigung des Vertragsverhältnisses A1 Festnetz oder A1 Festnetz Komfort Business.

## 4. Kombination mit anderen Produkten von A1

Die Kombination von A1 Business Kombis mit anderen Produkten von A1, die nicht Bestandteil der A1 Business Kombis sind, ist grundsätzlich möglich, sofern in den LB oder EB der anderen Produkte von A1 nichts Abweichendes vereinbart ist. Nähere Auskünfte zu Kombinierbarkeiten mit anderen Produkten insbesondere beim Fernsprechanschluss NGV auf Anfrage bei der Business Support Hotline unter 0800 664 800.



