

# Leistungsbeschreibung powerSPEEDbusiness

## Inhaltsverzeichnis

Leistungsbeschreibung powerSPEEDbusiness .....	1
Inhaltsverzeichnis.....	1
1. Internet Zugang (Connectivity) .....	2
1.1. Einleitung.....	2
1.2. Anbindung des Kundenstandorts .....	2
1.3. Leistungsüberblick.....	2
1.3.1. Ethernetconverter / Router.....	2
1.3.2. Nationale u. Internationale Connectivity.....	2
1.3.3. IP Adressen.....	2
1.3.4. Routing Protokolle.....	3
1.3.5. VPN.....	3
1.3.6. Support Hotline.....	3
1.3.7. SLA .....	3
1.4. Sonderdienstleistung „powerBOOST“ .....	3
2. VPN .....	4
2.1. Einleitung.....	4
2.2. Leistungsumfang.....	4
2.3. Herstellung.....	4
2.4. Layer 2 – Ethernetverbindungen .....	5
2.5. Layer 3 – IP Verbindung.....	5
3. Geschwindigkeit und Qualität (Connectivity / VPN) .....	5
4. Packet Loss / Verfügbarkeit .....	5
5. Herstellung.....	6
5.1. Herstellungsdauer .....	6
5.2. Inbetriebnahme .....	6
5.3. Strukturänderungen des Netzwerks.....	6
6. Besondere Bestimmungen bei der Erbringung von TV Dienstleistungen .....	6
6.1. Anschluss der TV Dienstleistung an das Telekommunikationsnetz der Telekom GmbH.....	7
6.2. Betrieb und Wartung der TV Dienstleistung .....	7
6.3. Zusatzbestimmungen zu TV Dienstleistung.....	8
7. Störungen bei Internet Zugängen und VPN-Verbindungen .....	8
8. Technischer Support .....	8
9. SLA – Service Level Agreement.....	8
9.1. Störungsannahme .....	10
9.2. Servicebereitschaft.....	10
9.3. Reaktionszeit.....	10
9.4. Statusmeldung an Kunden.....	10
9.5. Entstördauer .....	10
9.6. Störungsdokumentation .....	10
9.7. Wartungsfenster .....	10
9.8. Wartungsankündigung .....	11
9.9. Kostenpflichtige Entstörungsdienstleistungen.....	11

## **1. Internet Zugang (Connectivity)**

### **1.1. Einleitung**

Public Internet Connectivity bietet Zugang zum weltweiten Datennetz Internet. Es werden unterschiedliche Bandbreiten in verschiedenen Serviceausprägungen angeboten. Bandbreiten sind skalierbar. Die Realisierung der Zugangsleitung durch die Energie AG Oberösterreich Telekom GmbH kann über Glasfaser bzw. DSL Verbindungen der Telekom Austria erfolgen.

### **1.2. Anbindung des Kundenstandorts**

Eine Anbindung des Kundenstandorts wird über Ethernetverbindungen an das Internet hergestellt. Die Bandbreite des kundenseitigen Anschlusses wird mit 100, 1000 MBit/s full-duplex konfiguriert. Die internetseitige Anbandungsbandbreite kann in 2 MBit/s Schritten, beginnend ab 2 MBit/s nach Maßgabe der technischen und wirtschaftlichen Realisierbarkeit bis maximal 1000 MBit/s, gewählt werden.

Die Bandbreite bei DSL Verbindungen ist mit 4 MBit/s (synchron) bzw. 16/1 MBit/s (asynchron) begrenzt.

### **1.3. Leistungsüberblick**

Unabhängig von der gewählten Zugangsbandbreite umfasst das Angebot folgende Dienstleistungen:

- Nationale und Internationale Connectivity und die damit verbundene Konfiguration
- Ethernetconverter / Router
- Statische IP Adressen / Routing Protokolle
- VPN (optional)
- Support Hotline
- SLA

#### **1.3.1. Ethernetconverter / Router**

Die Energie AG Oberösterreich Telekom GmbH stellt das komplette Equipment für die Verbindung zur Verfügung. Übergabeschnittstelle ist Ethernet - RJ45.

#### **1.3.2. Nationale u. Internationale Connectivity**

In der Internet Zugangsleistung ist nationale- sowie internationale Connectivity von Energie AG Oberösterreich Telekom GmbH und deren Einrichtung enthalten.

#### **1.3.3. IP Adressen**

8, 16 oder 32 IP Adressen können vom Kunden für seine Anbindung beantragt werden. Diese werden nach den Bestimmungen der RIPE vergeben. Werden mehr als 32 Adressen benötigt, so ist dies mittels des aktuell gültigen RIPE Formulars zu begründen. Anpassungen der Adressanzahl sind jederzeit möglich. Dies kann allerdings einen Wechsel des gesamten IP Adressbereichs bedeuten. Im Falle einer Kündigung müssen die IP Adressen der Energie AG Oberösterreich Telekom GmbH zurückgegeben werden. Verfügt der Kunde über eigene von der RIPE zugewiesene Adressen können diese im Energie AG Oberösterreich Telekom GmbH Netzwerk weiterverwendet werden.

#### **1.3.4. Routing Protokolle**

Alle vergebenen IP Adressen werden dem Kunden mittels statischem Routing übergeben. Im Falle eigener IP Adressen und dem Besitz einer eigenen AS (Autonomous System Number) des Kunden, wird die Übergabe mittels Border Gateway Protocol (BGP) realisiert.

#### **1.3.5. VPN**

Als optionaler Zusatzdienst kann eine VPN Verbindung zu beliebig definierten Endpunkten geschaltet werden. Eine genaue Beschreibung ist unter Punkt 2. „VPN“ angeführt.

#### **1.3.6. Support Hotline**

Dem Kunden steht im Rahmen der SLAs gemäß Punkt 8 und der diesbezüglichen Einzelvereinbarung eine Technische bzw. eine Supporthotline zur Verfügung. Die Kontaktdaten werden dem Kunden mit Herstellung des Zugangs bekannt gegeben.

#### **1.3.7. SLA**

SLAs finden Sie unter Punkt 8. „SLA – Service Level Agreements“ sowie Punkt 3. „Geschwindigkeit und Qualität“ und Punkt 4. „Packet Loss/Verfügbarkeit“ im Dokument.

### **1.4. Sonderdienstleistung „powerBOOST“**

Sofern im Einzelvertrag vereinbart, stellt Energie AG Telekom dem Kunden, unabhängig von der vertraglich vereinbarten Leistungsvariante, die Sonderdienstleistung powerBOOST unentgeltlich auf Basis Fair Use zur Verfügung. Der Kunde ist hierbei berechtigt, eine permanente Leistungsverschaltung von bis zu 100 Mbit einschließlich der vertraglich vereinbarten Leistungsvariante nach Bandbreitenverfügbarkeit im Übertragungsnetz synchron zu nutzen, wobei der monatliche Mittelwert die vertraglich vereinbarte Leistungsvariante nicht überschreiten darf.

Der monatliche Mittelwert berechnet sich wie folgt:

Für die Berechnung der powerBOOST Nutzung finden regelmäßige Messungen am Endgerät der Übergabe des Kunden von Incoming- und Outgoing-Bandbreiten über einen Monat statt (alle 5 Minuten = 8640 Messwerte pro 30 Tage).

Die Berechnung beginnt am Monatsersten und endet am Monatsletzten (Abrechnungsende). Am Abrechnungsende werden alle Messwerte sortiert (wobei der jeweils höhere Messwert von Incoming / Outgoing genommen wird). Die 5% der höchsten Messwerte werden (z.B. 432 Messwerte bei 5% von 8640 Messwerten) aus der Messwerttabelle gekappt. Der dann übrig gebliebene volumenstärkste Messwert des Kunden dient als Grundlage für die Bandbreitenabrechnung.

Wird die vertraglich vereinbarte Leistungsvariante aufgrund dieser Berechnungsmethode überschritten, wird der Kunde von Energie AG Telekom darüber informiert. Der Kunde und Energie AG Telekom werden danach umgehend Gespräche über den künftig zu erwartenden Leistungsbedarf des Kunden und die damit eventuell einhergehende Änderung der Leistungsvariante, bspw. die Abänderung auf eine nächsthöhere Leistungsvariante führen.

Aufgrund der kostenlosen Bereitstellung der Sonderdienstleistung powerBOOST ist Energie AG Telekom jederzeit, aus welchem Grund auch

immer, berechtigt, dieses Produkt beim Kunden einzustellen oder die Leistung bis auf die vertraglich vereinbarte Leistungsvariante zu drosseln.

## **2. VPN**

### **2.1. Einleitung**

Das VPN (Virtual Private Network) erlaubt den Betrieb eines vom Internet privaten, getrennten Netzwerks. Die Anbindung der Standorte an das VPN besteht aus Standleitungen die mittels Glasfaserleitungen der Energie AG Oberösterreich Telekom GmbH oder DSL Kupferleitungen der Telekom Austria realisiert werden. Das in sich abgeschlossene VPN Netz ist nicht vom Internet aus erreichbar.

Der Betrieb und die Herstellung eines VPN werden nur als Zusatzprodukt zur Bereitstellung der Internet Connectivity gemäß Punkt 1. zur Verfügung gestellt. Voraussetzung für den Abschluss eines Vertrages hinsichtlich des Betriebes und der Herstellung eines VPN ist daher der Abschluss eines Vertrages hinsichtlich der Bereitstellung von Internet Connectivity gemäß Punkt 1.

Die Datenmenge, welche zwischen den mit VPN verbundenen Standorten transferiert wird, ist nicht beschränkt. Alle Standleitungen für einzelne Standorte können flexibel aus allen Leitungsprodukten der Energie AG Oberösterreich Telekom GmbH (ersichtlich unter <http://www.energieagtelekom.at>) zusammengestellt werden.

Alle Konfigurationsarbeiten an Standleitungsroutern erfolgt nach Kundenwünschen durch Techniker der Energie AG Oberösterreich Telekom GmbH oder von deren beauftragten Dritten.

Wird ein Zugang des VPNs in das Internet gewünscht, kann dies über eine oder mehrere Firewalls an beliebig gewählten Standorten bzw. zentral in den Rechenzentren der Energie AG Oberösterreich Telekom GmbH erfolgen.

### **2.2. Leistungsumfang**

Alle technischen Einrichtungen, die für den Betrieb des VPNs erforderlich sind, werden für die Dauer des Vertragsverhältnisses bereitgestellt. Die Datenübertragung zwischen den Standorten erfolgt in einem Layer 2 oder Layer 3 Verbund über den Backbone der Energie AG Oberösterreich Telekom GmbH, den Backbone der Telekom Austria bzw. dem Internet.

- Herstellung und Nutzung der Standleitungen vereinbarten Bandbreiten (nach Maßgabe der technischen und wirtschaftlichen Realisierbarkeit) in Schritten von 512 kBit/s bis 10 GBit/s. Die Realisierung der Zugangsleitung durch die Energie AG kann über Glasfaser (Leistungsbeschreibung der Glasfaserprodukte unter <http://www.energieagtelekom.at> zu finden.) bzw. DSL Verbindungen erfolgen.

DSL Verbindungen der Telekom Austria sind mit 4 MBit/s (synchron) bzw. 16/1 MBit/s (asynchron) beschränkt.

- Layer 2 oder Layer 3 Verbindung
- Modems, Router bzw. Bridges fertig konfiguriert
- Support Hotline
- SLA

### **2.3. Herstellung**

Die Realisierung eines VPNs erfolgt in folgender Reihenfolge:

- Nach einer gültigen Bestellung eines VPNs bestätigt die Energie AG Oberösterreich Telekom GmbH diese dem Kunden.
- Der Kunde übermittelt einen Netzwerkplan des zu realisierenden Netzwerks der Energie AG Oberösterreich Telekom GmbH.

- Die Energie AG Oberösterreich Telekom GmbH realisiert die gewünschten Standleitungen entweder selbst durch Glasfaserleitungen bzw. beauftragt die Telekom Austria mit der Herstellung der Anschlussleitungen auf Kupferbasis. Diese stellen die physikalische Verbindung der Netzwerkknoten zwischen der Energie AG Oberösterreich Telekom GmbH und dem Kunden dar.

Wird eine Anschlussleitung mittels Kupferleitungen der Telekom Austria hergestellt, wird der Kunde bzgl. Terminvereinbarung für die Installation der Anschlussdose direkt seitens der Telekom Austria kontaktiert.

- Energie AG Oberösterreich Telekom GmbH bzw. Telekom Austria schickt dem Kunden Modems mit Netzwerkkabel und eine Installationsanleitung oder installiert die Komponenten bei gewünschter Vorort Installation direkt beim Kunden.

#### **2.4.Layer 2 – Ethernetverbindungen**

Bestellt der Kunde eine Ethernetverbindung der Standorte und ist diese mittels Telekom Austria Leitungen bzw. Teilstücke davon mit Telekom Austria Mietleitungen realisiert, so wird die End-zu-End Verbindung mittels eines Ethernet-over-IP Tunnels realisiert.

#### **2.5.Layer 3 – IP Verbindung**

Eine IP Verbindung der Standorte wird über statisches Routing mit den von dem Kunden zur Verfügung gestellten IP Adressbereichen realisiert.

### **3. *Geschwindigkeit und Qualität (Connectivity / VPN)***

Zur Beurteilung einer Internetverbindung ist deren Geschwindigkeit in die ganze Welt zu beurteilen. Ein Messwert für diese Größe ist die Round Trip Time (RTT). Sie bestimmt die Laufzeit wie lange ein IP Paket von der Quelle zum Ziel benötigt. Österreichweit gesehen werden RTTs von maximal 50ms erreicht. International sind maximal 500ms zu erwarten. Diese Werte dienen dem Kunden als Referenz, um die Qualität seines Anschlusses selbst prüfen zu können.

### **4. *Packet Loss / Verfügbarkeit***

Zwei weitere wichtige Faktoren der Qualität einer Internetverbindung sind die Verfügbarkeit und der Packet Loss.

Durch Störungen bzw. Überlastungen im weltweiten Internet kommt es zum Packet Loss. Dieser gibt prozentuell die Anzahl der verloren gegangenen Datenpakete auf dem Weg durch das Internet an. Im Normalfall ist ein Packet Loss bezogen auf die jeweilige Bandbreite von weniger als 1% zu erwarten.

Die Verfügbarkeit wird über die Auswertung des Troubleshootingsystems bemessen. Den Beginn eines Ausfalls bestimmt der Eingang der Störungsmeldung des Kunden in der definierten Annahmestelle. Den Endpunkt setzt die erfolgreiche Behebung der Störung. Bemessen wird die Ausfallszeit im Zeitfenster der Servicebereitschaft des gewählten SLAs. Oder einfacher: Es kommen lediglich die Zeiten zu tragen, die sich in den Servicezeiten bewegen.

Nicht in die Verfügbarkeit einberechnet werden:

- Unterbrechungen angekündigter Wartungen
- Ausfälle durch Fremdverschulden oder höhere Gewalt

Die Verfügbarkeitsrechnung basiert auf Jahresstunden – 365 bzw. 366 d x 24 h = 8760 h im Normaljahr bzw. 8784 h in Schaltjahren.

## **5. Herstellung**

### **5.1. Herstellungsdauer**

Die Herstellung des betriebsfähigen Zustands der vertraglichen Leistungen erfolgt [40 Arbeitstage] nach Eingang des schriftlichen, unterfertigten Einzelvertrags sowie nach Vorliegen aller vom Kunden zu erbringenden Voraussetzungen. Sofern die Herstellung des Anschlusses gesonderter Maßnahmen bedarf, wie insbesondere der Zustimmung von Grundstückseigentümern zur Durchführung von Grabungsarbeiten bzw. auf Grund der Witterungsverhältnisse oder der Vereinbarung einer Zugangsleistung mit einem Drittanbieter, wird die Herstellung innerhalb einer angemessenen Frist, unter Berücksichtigung allfälliger gesetzlicher Vorgaben, erbracht. Die benötigte Hardware wird ca. 5 Tage vor Fertigstellung der Anschlussleitungen per Post/Paketdienst geliefert.

Die Verbindung gilt als hergestellt und einsatzbereit, sobald die Standorte entsprechend des Netzwerkplans erreichbar sind und die Layer 2 oder Layer 3 Verbindung gewährleistet ist. Die endgültige Herstellung wird dem Kunden zwecks Überprüfung telefonisch bekannt gegeben.

### **5.2. Inbetriebnahme**

Bei zusätzlichen Fragen bzw. Problemen steht eine technische Hotline zur Verfügung. Die Telefonnummer wird am Herstellungstag bekanntgegeben.

### **5.3. Strukturänderungen des Netzwerks**

Nachträgliche Konfigurationsänderungen des Netzwerkplans und die damit verbundenen Konfigurationsarbeiten sind kostenpflichtig und werden mit den in Punkt 8.9. angeführten Kostensätzen vergütet.

## **6. Besondere Bestimmungen bei der Erbringung von TV Dienstleistungen**

Der Umfang der vertraglichen Leistung ergibt sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung des von der Telekom GmbH angebotenen TV-Produktes. Die Telekom GmbH erbringt TV Dienstleistungen durch Zukauf der jeweiligen von der Telekom GmbH angebotenen Pakete und ist im Zuge dieser Dienstleistungserbringung berechtigt, das jeweilige angebotene Programmpaket zu verändern, soweit es nicht in der Verfügungsgewalt der Telekom GmbH liegt. Dies betrifft insbesondere das Hinzufügen oder Entfernen von TV und Radiosendern des jeweiligen Dienstleistungspaketes.

Das für den Empfang von TV und Radiosendern notwendige digitale Endgerät wird vom Kunden beigestellt und bleibt in der Verantwortung des Kunden. Die für den Empfang von TV Dienstleistungen notwendige Smartcard wird von der Telekom GmbH bereitgestellt und bleibt Eigentum der Telekom GmbH. Eine wiederrechtliche Verwendung, grob fahrlässige oder vorsätzliche Beschädigung, Duplizierung oder jedwede Softwaretechnische Veränderung der Smartcard, sowie die widerrechtliche Herstellung eines Anschlusses ohne gültige Vertragsbedingungen des jeweiligen TV Produktes führt zu einer Konventionalstrafe von € 500,- und behält sich die Telekom GmbH darüber hinausgehende Schadensersatzansprüche vor.

Der Kunde ist verpflichtet, geeignete Maßnahmen zu treffen, dass die von der Telekom GmbH angebotenen oder über das Telekommunikationsnetz der Telekom GmbH bezogenen TV Programme nur von Personen angesehen werden können, welche das für das jeweilige Programm erforderliche Mindestalter erreicht haben. Dies gestattet der Telekom GmbH bei Verletzung der Verpflichtung des

Dienstleistungsnehmers - insbesondere bei Sittlichkeits- und gesundheitsgefährdenden Entwicklung des Minderjährigen - den Vertrag aus wichtigem Grund aufzulösen.

Inhalte und Leistungen Dritter, die über TV Dienstleistungen erworben oder in Anspruch genommen werden, sind nicht Bestandteil der Leistungen der Telekom GmbH. Es kann dadurch kein Rechtsverhältnis mit der Telekom GmbH entstehen sondern nur zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Dritten.

Die Telekom GmbH übernimmt keine Haftung für den Inhalt von Filmen oder die Richtigkeit des elektronischen Programmführers.

Die über das Telekommunikationsnetz der Telekom GmbH oder von der Telekom GmbH als Dienstleistung in den TV Produkten angebotenen Inhalte sind urheberrechtlich geschützt. Der Kunde verpflichtet sich, diese TV Produkte nur für private, sowie nichtkommerzielle Zwecke zu verwenden. Eine zur Verfügung Stellung dieser Inhalte an Dritte oder der Öffentlichkeit, eine öffentliche Vorführung, sowie jedwede Zugänglichmachung dieser Inhalte, ist strengstens untersagt. Eine Verletzung berechtigt die Telekom GmbH zu einer außerordentlichen Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund. Weiters hat der Kunde die Telekom GmbH diesbezüglich gegenüber allen Ansprüchen Dritter, welche Ansprüche gegenüber die Telekom GmbH aus den vorhin genannten Rechtsverletzungen oder einer vertragswidrigen Nutzung der TV Dienstleistung geltend machen, vollkommen schad- und klaglos zu halten.

Die Telekom GmbH ist bestrebt, den Kunden über die Telekommunikationsnetzanbindung ein möglichst umfassendes TV Programmangebot im Rahmen der vertraglichen, wirtschaftlichen und technischen Möglichkeiten zur Verfügung zu stellen. Der Kunde stimmt geringfügigen und zumutbaren Leistungsänderungen - sofern diese sachlich gerechtfertigt sind - zu, insbesondere ist er auch damit einverstanden, dass sich das Programmangebot, welches bei Vertragsabschluss vereinbart wurde, geringfügig verändern kann.

### **6.1. Anschluss der TV Dienstleistung an das Telekommunikationsnetz der Telekom GmbH**

Der Anschluss des Kunden an das Telekommunikationsnetz der Telekom GmbH wird von der Telekom GmbH bis zum Hausanschlusspunkt (erster technischer Abschlusspunkt der Leitung im Haus) hergestellt und verbleibt im Eigentum der Telekom GmbH.

Die hausinterne Installation erfolgt durch den Kunden selbst - auf seine Verantwortung und Kosten - nach den gültigen geltenden gesetzlichen technischen Richtlinien und Normen.

### **6.2. Betrieb und Wartung der TV Dienstleistung**

Die Telekom GmbH wird alle Anstrengungen unternehmen, um eine konstante und hochqualitative Versorgung des Kunden zu ermöglichen. Leistungsgegenstand und Vertragsinhalt ist der Anschluss und die reibungslose TV Dienstleistungserbringung an dem Hausanschlusspunkt des Kunden. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass es Gründe außerhalb des Einflussbereiches der Telekom GmbH gibt, die für die Verfügbarkeit von TV Dienstleistungen ursächlich sind. Nicht Vertragsinhalt sind alle außerhalb des Einflussbereiches der Telekom GmbH liegenden technischen Einrichtungen, insbesondere Signalzuführung über Satelliten, Kundenendgeräte

sowie insbesondere auch der Inhalt und die Dauer der einzelnen Fernseh- und Hörfunkprogramme und deren Programmgestaltung.

Betrieb und Wartung der TV Dienstleistungen erfolgen bis zum Hausanschlusspunkt. Die Telekom GmbH oder von deren Beauftragte Dritte werden Störungen der TV Dienstleistungen im Rahmen der bei der Telekom GmbH üblichen Arbeitszeiten beheben. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass es in der Natur des TV Betriebes liegt, dass für Wartungs- und Instandhaltungsarbeiten zumindest kurzfristige Abschaltungen bzw. Störungen ebenso auftreten können wie Störungen, die witterungsbedingt oder durch Dritte verursacht werden. Die Telekom GmbH ist berechtigt, die vertragsgegenständlichen Leistungen an den jeweiligen Stand der Technik anzupassen.

### **6.3. Zusatzbestimmungen zu TV Dienstleistung**

Der Kunde nimmt ausdrücklich zur Kenntnis, dass die Telekom GmbH keine Gewähr für die Kompatibilität der beim Kunden verwendeten Endgeräte und die zugesicherten Funktionalitäten übernimmt, sofern es sich nicht um von der Telekom GmbH zur Verfügung gestelltes technisches Equipment handelt.

Der Kunde nimmt zur Kenntnis und stimmt zu, dass die Telekom GmbH berechtigt ist, ein Programm in Ausnahmefällen für die Dauer vorübergehend zu unterbrechen, für die der Sender nicht über die das Verbreitungsgebiet erforderlichen (Urheber)-Rechte verfügt. Falls eine Unterbrechung der Leistung vorhersehbar ist, wird die Telekom GmbH unverzüglich darüber informieren, sofern die Telekom GmbH von der Unterbrechung Kenntnis erhält.

Werden von der Telekom GmbH im Zuge der TV Dienstleistung nicht von der Telekom GmbH zusammengestellte Digitalpakete angeboten, so gelten die vom Anbieter des jeweiligen Digitalpaketes gültigen AGBs für die Bereitstellung des Digitalpaketes. Die Telekom GmbH wird den Kunden vor Vertragsabschluss auf diese hinweisen. Zudem befinden sich die AGBs der von der Telekom GmbH angebotenen Digitalpakete auf der Web Seite der Telekom GmbH.

## **7. Störungen bei Internet Zugängen und VPN-Verbindungen**

Für den Störfall ist eine 24x7 Telefonhotline eingerichtet. Entstörung erfolgt dann innerhalb der in den SLA vereinbarten Zeiten. Die Telefonnummer wird am Herstellungstag bekanntgegeben.

## **8. Technischer Support**

Für den Support steht eine telefonische Hotline zur Verfügung. Die Telefonnummer wird am Herstellungstag bekanntgegeben.

## **9. SLA – Service Level Agreement**

Welche Stufe der Servicierung gewählt wird, hängt von den Anforderungen des Kunden ab. Mit drei verschiedenen Service Level Agreements, von den Standardbürozeiten bis zum 7 x 24 Stunden-Dienst mit Reaktionszeit unter 2h und Entstördauer unter 12h, werden verschiedene SLAs angeboten.

SLAs für glasfaserbasierende Anbindungen:

<b>Parameter</b>	<b>SLA S</b>		<b>SLA 0</b>		<b>SLA 1</b>	<b>SLA 2</b>	<b>Premium</b>
Verfügbarkeit pro Jahr			99,5%		99,7%	99,85%	99,95%
Störungsannahme	Mo - Do	Fr	Mo - Do	Fr	Mo - So	Mo - So	Mo - So
	7:00 - 16:00	7:00 - 14:00	7:00 - 16:00	7:00 - 14:00	0:00 - 24:00	0:00 - 24:00	0:00 - 24:00
Servicebereitschaft	Mo -Do	Fr	Mo -Do	Fr	Mo - Sa	Mo - So	Mo - So
	7:00 - 16:00	7:00 - 14:00	7:00 - 16:00	7:00 - 14:00	7:00 - 20:00	7:00 - 20:00	0:00 - 24:00
Reaktionszeit	<6h		<4h		<2h	<1h	<1h
Statusmeldung	nein		nein		ja	ja	ja
Entstördauer	<48h		<24h		<12h	<8h	<4h
Eskalationsprozedur	nein		nein		nein	nein	ja
Störungsdokumentation	Troubleticket		Troubleticket		Troubleticket	Troubleticket	Troubleticket
Wartungsfenster	Mo - So		Mo - So		Mo - So	Mo - So	Mo - So
	0:00 - 24:00		16:00 - 07:00		19:00 - 06:00	22:00 - 06:00	24:00 - 06:00
Wartungsankündigung* außerhalb des Wartungsfensters			5 Tage		10 Tage	10 Tage	14 Tage
Wartungsankündigung** innerhalb des Wartungsfensters			24h		3 Tage	5 Tage	10 Tage
Kostenpflichtige Entstördienstleistungen	X		X		X	X	

Sind Kundenanbindungen bzw. Teilstücke von Leitungswegen mit DSL der Telekom Austria realisiert, gelten folgende SLAs der Telekom Austria:

Reaktionszeit und Entstördauer bei POTS Einzelstörungen sind im Netzservice-Vertrag des Endkunden geregelt. Im Standard Netzservice Fall beträgt die Entstördauer 2 Werktage nach Eingang der Störungsmeldung (ausgenommen Samstag). Entstörungszeit ist an Werktagen (ausgenommen Samstagen) von 08:00 – 17:00.

Telekom Austria Standard Wartungsfenster ist jeden Mittwoch von 01:00 – 06:00.

Bei geplanten Unterbrechungen länger als 10 Minuten, werden die Kunden davon nachweislich im Vorhinein mittels E-Mail informiert. Außerordentliche Wartungsfenster – außerhalb des angegebenen Fensters – werden mit einer Vorlaufzeit von 3 Tagen durch Telekom Austria bekannt gegeben. Ad-Hoc Wartungen, die wegen eines aufgetretenen Fehlers zur Behebung dringend notwendig sind, werden nach bekannt werden sofort gemeldet.

### **9.1. Störungsannahme**

Die Störungsannahme bezeichnet den Zeitpunkt der Entgegennahme einer Störungsmeldung.

### **9.2. Servicebereitschaft**

Der Zeitaufwand für die Durchführung von Entstörungsmaßnahmen. Die Zeit wird für die Berechnung der Verfügbarkeitsstunden herangezogen.

### **9.3. Reaktionszeit**

Als Reaktionszeit bezeichnet die Energie AG Oberösterreich Telekom GmbH die Spanne zwischen Eingang einer Störungsmeldung, innerhalb der vereinbarten Störungsannahmezeit, bis zur Einleitung der Gegenmaßnahmen zur Behebung der Störung innerhalb der vereinbarten Servicebereitschaftszeit.

### **9.4. Statusmeldung an Kunden**

Anlassbezogene Meldungen an den Kunden während der Behebung einer Störung. Meist beschränken sich Statusmeldungen auf Beginn und Ende der Störungsbehebung.

### **9.5. Entstördauer**

Die Zeitspanne zwischen dem Eingang der Störungsmeldung und der Störungsbehebung. Gemessen wird innerhalb des vereinbarten Zeitraumes der Servicebereitschaft im jeweiligen SLA.

### **9.6. Störungsdokumentation**

Dokumentation, die den gesamten Störungsablauf zeit- und arbeitsbezogen dokumentiert. Dazu gehören EDV-mäßige Zeiterfassung der Störung samt Registrierung der Störungsmeldung, sowie die Erstellung eines Antwortmails an den Melder der Störung.

### **9.7. Wartungsfenster**

Vordefinierter Zeitraum, in dem geplante Wartungsarbeiten nach Möglichkeit durchgeführt werden.

### **9.8. Wartungsankündigung**

Erfolgt nach Verständigung einer Wartungsankündigung innerhalb einer angemessenen Frist. Falls der Kunde keinen Einspruch stellt, wird das als Zusage gewertet.

### **9.9. Kostenpflichtige Entstörungsdienstleistungen**

Entstörungsdienstleistungen werden außerhalb des in den SLAs zugesicherten Zeitraumes kostenpflichtig.

Arbeitszeit		Stundensatz in Euro exkl. MwSt.
Mo-Do	07:00-16:00	135,-
Fr	07:00-14:00	
Mo-Fr	16:00-07:00	168,-
Fr-Mo	14:00-07:00	

Stundensätze Geschäftsjahr 2015/2016. Die Stundensätze werden jedes Jahr mit dem Prozentsatz der Kollektivvertrags-Abschlüsse erhöht. Fahrtzeiten gelten als Arbeitszeiten.