# LEISTUNGSBESCHREIBUNG FÜR VIE Internet Small and Medium Business (SMB)

Stand Juli 2021

# INHALTSVERZEICHNIS

**1. ALLGEMEINES 3**

**2. LEISTUNGSBESCHREIBUNG 3**

2.1. DIENSTBESCHREIBUNG 3

2.2. INKLUDIERTES DATENVOLUMEN UND IP-ADRESSEN 4

2.3. VERKEHRSMANAGEMENTMASSNAHMEN 5

**3. MINDESTVERTRAGSLAUFZEIT 5**

**4. NETZABSCHLUSSPUNKT UND ENDGERÄTE 6**

**5. QUALITÄT UND SERVICEMANAGEMENT 6**

5.1. SERVICE LEVEL AGREEMENT (**SLA**) 6

5.2. AUSNAHMEN 8

5.3. KONTAKT 8

5.4. ZUTRITT ZUM KUNDENSTANDORT 9

5.5. NICHT INKLUDIERTE SERVICELEISTUNGEN 9

**6. DIENSTVERFÜGBARKEIT 9**

**7. IMPRESSUM 10**

# 1. Allgemeines

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 01.07.2021.

Sämtliche VIE Internet SMB Dienste werden Kunden, die Unternehmer im Sinn des § 1 KSchG und am Gelände des Flughafen Wien oder des Flugplatz Bad Vöslau tätig sind (Kunde), auf Grundlage der Bedingungen dieser Leistungsbeschreibung (LB), der maßgeblichen Entgeltbestimmungen (EB) und auf Grundlage der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für IKT-Dienstleistungen der Flughafen Wien AG (AGB-IKT), sämtliche in der jeweils geltenden Fassung, erbracht.

# 2. Leistungsbeschreibung

## 2.1. DIENSTBESCHREIBUNG

FWAG stellt im Rahmen von VIE Internet SMB eine Anbindung an das Internet am Standort Flughafen Wien bzw. Flugplatz Bad Vöslau zur Verfügung. VIE Internet SMB umfasst eine asymmetrische Internetverbindung mit der bestellten Bandbreite, die an einem Handover-Port über die Anschlussleitung der FWAG realisiert wird. Zum Einsatz kommen dabei die im Punkt 4 beschriebenen und von FWAG auf Mietbasis zur Verfügung gestellten Endgeräte. Die FWAG VIE Internet SMB Dienste bieten eine hochwertige, asymmetrische Internetanbindung für professionelle Anwendungszwecke.

Voraussetzung für die Verfügbarkeit von VIE Internet SMB ist eine positive Prüfung der technischen Machbarkeit gemäß Punkt 6 dieser LB.

VIE Internet SMB steht in folgenden Ausführungen zur Verfügung:

| Dienst | Maximale Bandbreite DL/UL* |
|---|---|
| **VIE Internet SMB 4/2 Mbit** | 4/2 Mbps |
| **VIE Internet SMB 8/4 Mbit** | 8/4 Mbps |
| **VIE Internet SMB 16/8 Mbit** | 16/8 Mbps |
| **VIE Internet SMB 30/15 Mbit** | 30/15 Mbps |
| **VIE Internet SMB 50/20 Mbit** | 50/20 Mbps |
| **VIE Internet SMB 80/30 Mbit** | 80/30 Mbps |
| **VIE Internet SMB 100/35 Mbit** | 100/35 Mbps |
| **VIE Internet SMB 150/45 Mbit** | 150/45 Mbps |
| **VIE Internet SMB 300/55 Mbit** | 300/55 Mbps |
| **VIE Internet SMB 500/75 Mbit** | 500/75 Mbps |
| **VIE Internet SMB Backup** | Backupbandbreite** |

* Die erste Zahl gibt die Bandbreite an, die beim Empfang von Daten (Download, **DL**), die zweite diejenige, die beim Versand von Daten zur Verfügung steht (Upload, **UL**).

** Bandbreite VIE Internet SMB Backup: Dieser Dienst kann ausschließlich zusätzlich zu einem anderen VIE Internet SMB Dienst **(VIE Internet SMB Basisdienst)** bestellt werden und bietet dieselbe Bandbreite wie der jeweilige VIE Internet SMB Basisdienst. Die Backup-Verbindung darf nur bei technisch nachweisbaren Ausfällen des VIE Internet SMB Basisdienstes verwendet werden.

Die unter Punkt 2.1. angeführten beworbenen Bandbreiten der asymmetrischen Internetdienste (d.h. der Dienstlinie VIE Internet SMB 4/2 Mbit bis 30/15 Mbit) werden als garantierte Bandbreiten angeboten. Alle Bandbreitenangaben beziehen sich auf die Verfügbarkeit bis zum Netzabschlusspunkt und stehen auf Basis eines Best-Effort Prinzips zur Verfügung. Das heißt die Angaben beziehen sich auf technisch mögliche Bandbreiten, die aber aus verschiedenen Gründen nicht immer erreicht werden können. Die am Anschluss des Kunden jeweils tatsächlich erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist im Besonderen von Faktoren wie Leitungslänge (gemessen vom Anschluss des Kunden bis zum nächsten Hauptverteiler), Leitungsdurchmesser, Netzauslastung des Internet-Backbones, Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhalteanbieters, o.ä. abhängig.

## 2.2. INKLUDIERTES DATENVOLUMEN UND IP-ADRESSEN

Sämtliche VIE Internet SMB Dienste bieten **unlimitiertes Datenvolumen**. FWAG wird in der Regel keine Einschränkungen des Datentransfers nach Verbrauch vornehmen, d.h. keine Drosselungen, Sperren oder ähnliche Maßnahmen ergreifen und die Leistungen unabhängig vom verbrauchten Datenvolumen nach der gewählten Bandbreite entsprechend den maßgeblichen Entgeltbestimmungen abrechnen.

Der Kunde erhält im VIE Internet SMB Dienst via einem IPv4 /30-Netz **eine nutzbare, statische, öffentliche IP Adresse**. Auf Wunsch wird dem Kunden gegen Aufpreis ein IPv4 /29-Netz mit 5 nutzbaren, statischen, öffentlichen IP Adressen eingerichtet. Wird dieser Wunsch erst nach der Bestellung geäußert ist die Einrichtung jedenfalls mit einer Änderung der bereits konfigurierten IP Adressen verbunden. Generell behält sich FWAG das Recht vor die zugeteilten IP-Adressen zu verändern. Eine solche Maßnahme wird mit entsprechender Vorlaufzeit angekündigt.

## 2.3. VERKEHRSMANAGEMENTMASSNAHMEN

Grundsätzlich wird jede Art von Datenverkehr gleichberechtigt übertragen. Um sensible Dienste wie z.B. Voice over IP (VoIP) bei Auftreten von Verkehrsspitzen im Datenverkehr unterbrechungsfrei ermöglichen zu können, behält sich die FWAG das Recht vor den Datenverkehr zu kategorisieren und zu priorisieren. Diese Maßnahme soll eine einwandfreie Service-Funktionalität unter Berücksichtigung spezieller technischer Anforderungen sicherstellen.

FWAG kann zudem Mechanismen zur Erkennung und Abwehr von Cyberangriffen (z.B. DDoS Attacken) anwenden, welche die Qualität der Internetanbindung sicherstellen sollen und in keiner Weise eine Beeinträchtigung der Privatsphäre von Kunden zur Folge haben.

Weiter behält sich die FWAG das Recht vor, anonymisierte, aggregierte Netzauslastungsanalysen vorzunehmen um die mittel- und langfristige Kapazitätsplanung in ausreichender Qualität durchführen zu können.

Die Qualität des Internetzugangs von Kunden oder deren Privatsphäre werden durch die genannten Verkehrsmanagementmaßnahmen nicht beeinträchtigt.

Ein behördlicher Auftrag oder eine gerichtliche Anordnung kann die FWAG rechtlich verpflichten den Anschluss von Kunden zu überwachen oder den Zugang zu bestimmten Websites zu sperren. Wenn die FWAG verpflichtet wird eine Website zu sperren, kann diese Website nicht mehr über den VIE Internet Anschluss erreicht werden.

## 3. Mindestvertragslaufzeit

Die Mindestvertragslaufzeit für VIE Internet SMB Dienste beträgt 12 Monate, sofern keine andere Mindestvertragslaufzeit vereinbart wurde. Nach der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich die Vertragslaufzeit automatisch um jeweils ein weiteres Kalenderjahr der Vertrag nicht gekündigt wird. Das Vertragsverhältnis ist für beide Vertragspartner mit einer Frist von einem Monat zum Ende des jeweiligen Vertragsjahres kündbar. Bei vorzeitiger Kündigung des gesamten Vertrages bzw. einzelner Positionen daraus werden, sofern die Kündigung aus Gründen erfolgt, die der Kunde zu vertreten hat, sämtliche bis zum Ende der jeweils gültigen Mindestvertragslaufzeit ausstehende Entgelte zur Zahlung fällig.

## 4. Netzabschlusspunkt und Endgeräte

Die FWAG erbringt die vertragsgegenständliche Leistung jeweils am Netzabschlusspunkt. Der physikalische Netzabschlusspunkt ist die von der FWAG zur Verfügung gestellte aktive Netzwerkkomponente (in der Regel ein Layer 3 Netzwerkgerät) welche in einem Netzwerkverteiler der FWAG untergebracht wird. Die Herstellung der Verkabelung in den Räumlichkeiten des Kunden obliegt dem Kunden selbst. Der Netzabschlusspunkt inklusive allenfalls notwendigen Einschubkarten bzw. Modifikationen wird von der FWAG zur Verfügung gestellt. Die durch die FWAG gelieferten Endgeräte bzw. der Netzabschlusspunkt verbleiben im Eigentum der FWAG. Softwareupdates oder -upgrades dieser Geräte dürfen nur durch Techniker der FWAG durchgeführt werden.

Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses müssen alle Endgeräte umgehend an die FWAG retourniert werden. Die FWAG behält sich das Recht vor, Endgeräte, deren optischer und technischer Zustand nicht der gewöhnlichen Abnutzung in Büroumgebung entspricht, zum jeweiligen Zeitwert in Rechnung zu stellen.

Es besteht die Möglichkeit, Endgeräte eigener Wahl mit dem Netzabschlusspunkt zu verbinden. Für sämtliche, nicht durch FWAG bereitgestellte Endgeräte, übernimmt FWAG keine Haftung, Gewährleistung und keinen Support. Diese Endgeräte selbst sowie Betrieb, Konfiguration und Wartung derselben obliegen ausschließlich dem Kunden.

# 5. Qualität und Servicemanagement

## 5.1. Service Level Agreement (**SLA**)

FWAG garantiert für VIE Internet SMB Dienste bis zum Netzabschlusspunkt folgende Qualitätsstandards:

**Verfügbarkeit:** 99,5 % pro Jahr
Der gewählte VIE Internet SMB Dienst ist für den Kunden grundsätzlich zu dem o.g. Prozentwert operativ tatsächlich uneingeschränkt verfügbar soweit die Auslastung, Verkehrslage bzw. der Betriebszustand der in Anspruch genommenen nationalen oder internationalen Telekommunikationseinrichtungen und – netze es zulassen.

**Servicezeit:** Montag bis Sonntag 7x24
Während der Servicezeit steht der gewählte VIE Internet SMB Dienst planmäßig zur Verfügung. Die zentralen Netzwerkkomponenten der FWAG werden vom IT-Operation Center der FWAG aktiv überwacht und im Fehlerfall entstört. Eine proaktive Benachrichtigung des Kunden über eine eventuelle Störung ist nicht vorgesehen.

**Supportzeiten:** **Servicedesk:** Montag bis Sonntag 7x24
Dem Kunden steht im angegebenen Zeitraum der IT-Servicedesk zur Annahme von Störungsmeldungen unter der in Punkt 5.3 genannten Telefonnummer zur Verfügung.

**Servicetechniker**: Montag bis Freitag 8-16 Uhr (Werktage)
Während dieses Zeitraums stehen Servicetechniker der FWAG zur Verfügung und starten bei einer Störungsmeldung den Fehlerbehebungsprozess bzw. führen eine Störungsbehebung durch.

**Reaktionszeit:** max. 1 Stunde, 90%
Innerhalb dieses Zeitraums erfolgt in 90% der Fälle eine erste Rückmeldung durch qualifiziertes Personal der FWAG.

**Instandsetzungszeit:** 10 Stunden MTTR

Instandsetzungszeit bezeichnet den Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden bis zur Wiederaufnahme des Betriebes, wenn sich die Störung im Zuständigkeitsbereich der FWAG befindet, ausgenommen bei Störung des Endgerätes. Als Standard der genannten Instandsetzungszeit gilt MTTR - Mean-Time-to-Recover, d.h. die Dauer bis zur Wiederherstellung der Leistung im Mittel.

**Wartungsfenster:** Montag bis Sonntag 22:00 bis 06:00 Uhr

Wartungstätigkeiten, die zur Unterbrechung des Dienstes führen, werden von FWAG innerhalb des genannten Wartungsfensters durchgeführt werden. FWAG wird Kunden (telefonisch oder per E-Mail) mindestens fünf (5) Werktage vor dem Wartungstermin über die geplante Wartung informieren. Hierfür ist vom Kunden ein Ansprechpartner zu nennen.

Technisch notwendige Wartungen, die außerhalb des Wartungsfensters durchzuführen sind, werden ausschließlich nach einvernehmlicher Vereinbarung durchgeführt.

## 5.2. AUSNAHMEN

Nicht von FWAG bereitgestellte Endgeräte sind vom SLA ausgenommen.

Von der Berechnung der Verfügbarkeit des Dienstes und der genannten SLA- Zeiten bzw. Qualitätsstandards ausgenommen sind:

- Wartungstätigkeiten, die von FWAG angekündigt werden;
- durch den Kunden beauftragte Änderungen und Neuinstallationen, die zu einer temporären oder dauerhaften Qualitätsverschlechterung der Leistung führen;
- durch den Kunden verursachte Störungen (z.B. unsachgemäße Handhabung);
- Verhinderung oder Verzögerungen der Dienstwiederherstellung, die durch eine

notwendige aber nicht geleistete Mitwirkungspflicht des Kunden verursacht werden (z.B. Gewährleistung des Zutritts zu Räumlichkeiten des Kunden, ausreichend qualifizierte Störungsmeldung);

- eventuelle Verzögerungszeiten bei einer Entstörung, die nicht durch die FWAG sondern durch ein beauftragtes Drittunternehmen verursacht werden; diese Zeiten werden nicht berücksichtigt und gelten als Fremdverzögerung;
- Fehlfunktionen aufgrund von Notsituationen und höhere Gewalt; Dazu zählen insbesondere außergewöhnliche Wetterverhältnisse und Naturereignisse, Vermurungen, Überschwemmungen, Blitzschlag oder Feuer, Streiks oder Ausschreitungen, Krieg, militärische Operationen, Terror oder öffentliche Aufruhr etc.

Als störungsrelevante Ereignisse können nur solche herangezogen werden, die in Form einer Störungsmeldung des Kunden an den IT-Servicedesk der FWAG gemeldet werden und die zu einer Störungsbehebung durch die FWAG geführt haben.

## 5.3. KONTAKT

Der Kunde kann Beeinträchtigungen der von FWAG zur Verfügung gestellten Dienste über den IT-Servicedesk der FWAG wie folgt melden:

Telefon: +43/1/7007/25353

E-Mail: sbi-servicedesk@viennaairport.com

## 5.4. ZUTRITT ZUM KUNDENSTANDORT

Der Kunde gewährt FWAG sowie Dritten, die von FWAG beauftragt sind, sofern erforderlich, Zutritt zum Kundenstandort im Zuge von Wartungs- und Entstörungstätigkeiten.

## 5.5. NICHT INKLUDIERTE SERVICELEISTUNGEN

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

# 6. Dienstverfügbarkeit

Die Verfügbarkeit bzw. technische Realisierbarkeit eines VIE Internet SMB Anschlusses am Kundenstandort am Flughafen Wien bzw. Flugplatz Bad Vöslau ist von diversen Faktoren abhängig und wird von den Technikern der FWAG individuell geprüft. VIE Internet SMB kann erst nach einer positiven Prüfung der technischen Machbarkeit realisiert werden.

Folgende Leistungen gelten im Falle der technischen Machbarkeit als für die Anbindung der VIE Internet SMB Dienste inkludierte Standardinstallationsmaßnahmen:

- Prüfung der Gegebenheiten vor Ort;
- vor Ort Herstellung der nötigen Verbindungen (patchen) im FWAG-Verteiler;
- vor Ort Installation des Netzabschlusspunkts im FWAG-Verteiler;
- Herstellung der Standardkonfiguration;
- kurze Erklärung und Übergabe sämtlicher notwendiger Konfigurationsdetails und Zugangsdaten.

Grabungsarbeiten, Kabelverlegungen oder Maßnahmen die Leistungen durch Dritte erforderlich machen, sind jedenfalls nicht von den inkludierten Standardinstallationsmaßnahmen umfasst. Diese Angaben gelten jeweils für die erstmalige Herstellung ebenso wie für Übersiedlungen.

# 7. Impressum

Flughafen Wien Aktiengesellschaft
Sitz: Schwechat
FB Gericht: Landesgericht Korneuburg
FB Nummer: 42984m
UID NR. (VAT-REG-No): AT U15447005