

LEISTUNGSBESCHREIBUNG FÜR VIE INTERNET A1 PRO

Stand September 2018

INHALTSVERZEICHNIS

1.	ALLGEMEINES	3
2.	LEISTUNGSBESCHREIBUNG	3
2.1.	LEISTUNGSÜBERBLICK	3
2.2.	LEISTUNGSBESCHREIBUNG „A1 BREITBAND PRO BUSINESS“	4
2.3.	VERKEHRSMANAGEMENTMAßNAHMEN	4
3.	MINDESTVERTRAGSLAUFZEIT	5
4.	NETZABSCHLUSSPUNKT UND ENDGERÄTE	6
5.	SERVICE LEVEL	6
5.1.	A1 SERVICE LEVEL AGREEMENT	6
5.2.	FWAG SERVICE LEVEL AGREEMENT	7
5.3.	AUSNAHMEN	8
5.4.	KONTAKT	9
5.5.	ZUTRITT ZUM KUNDENSTANDORT	9
5.6.	NICHT INKLUDIERTER SERVICELEISTUNGEN	9
6.	DIENSTVERFÜGBARKEIT	9
7.	IMPRESSUM	10

1. Allgemeines

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 25.09.2018.

Sämtliche VIE Internet A1 PRO 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. LEISTUNGSÜBERBLICK

In Zusammenarbeit mit A1 Telekom Austria AG (**A1**) stellt FWAG im Rahmen von VIE Internet A1 PRO eine Anbindung an das Internet auf DSL-Basis in den Räumlichkeiten des Kunden am Standort Flughafen Wien und/oder Flugplatz Vöslau zur Verfügung. VIE Internet A1 PRO integriert das Dienstangebot „A1 Breitband Pro Business“ der A1 und umfasst:

- ▶ eine nutzbare, statische, öffentliche IP-Adresse von A1 (/30 Subnetz);
- ▶ 100 MB Business Webspaces von A1;
- ▶ 50 A1-Mailboxen (wahlweise als IMAP4 oder POP3);
- ▶ A1 Mailmanager-Funktionalität zur selbstständigen Verwaltung der bereitgestellten Mailboxen;
- ▶ bis zu 6-mal höhere Backbone-Ressourcen als bei herkömmlichen ADSL-Privatkundenangeboten;
- ▶ Router samt Installation und Wartung inklusive;
- ▶ Routerkonfiguration mit transparentem Routing oder Advance Secure inklusive;
- ▶ Professional Secure (professionelle Firewall- und VPN-Lösungen) zum gesonderten Pauschalpreis optional erhältlich;
- ▶ automatisiertes Mobile Back Up (realisiert mit 2. Router und eingebauter SIM Karte im Hot-Standby-Modus) inkludiert (gesondert einmalige Aktivierungsgebühr in der Höhe von € 199,90).

Voraussetzung für die Verfügbarkeit von VIE Internet A1 PRO ist eine positive Prüfung der technischen Machbarkeit gemäß Punkt 6 dieser LB.

VIE Internet A1 PRO steht Kunden in folgenden Ausführungen zur Verfügung:

Dienst	Bandbreite (Down-/Uploadgeschwindigkeit von max. bis zu)	Inkludiertes Datenvolumen
VIE Internet A1 PRO 10/0,8	10.240/896 Kbps	unlimitiert
VIE Internet A1 PRO 20/5	20/5 Mbps	unlimitiert
VIE Internet A1 PRO 40/10	40/10 Mbps	unlimitiert
VIE Internet A1 PRO 2/2	2/2 Mbps	unlimitiert
VIE Internet A1 PRO 4/4	4/4 Mbps	unlimitiert
VIE Internet A1 PRO 8/8	8/8 Mbps	unlimitiert
VIE Internet A1 PRO 16/16	16/16 Mbps	unlimitiert
VIE Internet A1 PRO Backup Mobile*	20/5 Mbps	unlimitiert

* Bandbreite VIE Internet A1 PRO Backup Mobile: Dieser Dienst kann ausschließlich zusätzlich zu einem anderen VIE Internet A1 PRO Dienst (**VIE Internet A1 PRO Basisdienst**) bestellt werden.

2.2. LEISTUNGSBESCHREIBUNG „A1 BREITBAND PRO BUSINESS“

Die vertragsgegenständlichen VIE Internet A1 PRO Dienste integrieren das Breitband Pro Business Dienstleistungsportfolio der A1 für ADSL oder SDSL-Anbindungen und werden unter den Bedingungen der Leistungsbeschreibungen „A1 Breitband Pro Business“-Dienste der A1 auf Basis eines Best-Effort Prinzips erbracht. 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 („**Best-Effort Prinzip**“). Die Leistungsbeschreibung der „A1 Breitband Pro Business“-Dienste gilt unmittelbar für VIE Internet A1 PRO Dienste und ist abrufbar unter: <https://www.a1.net/hilfe-support/aqb>.

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.

Die 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 A1 PRO Dienste beträgt 12 Monate, sofern keine andere Mindestvertragslaufzeit vereinbart wurde. Nach der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich die Vertragslaufzeit automatisch um jeweils ein weiteres Kalenderjahr, sofern der Vertrag nicht gekündigt wird. Das Vertragsverhältnis ist für beide Vertragspartner mit einer Frist von drei Monaten zum Ablauf der Vertragslaufzeit 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 in Kooperation mit A1 jeweils am Netzabschlusspunkt.

Der physikalische Netzabschlusspunkt ist der durch A1 zur Verfügung gestellte und durch Techniker der A1 oder der FWAG installierte Router welcher entweder in den Kundenräumlichkeiten oder 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 A1 zur Verfügung gestellt. Die durch die A1 bzw. FWAG gelieferten Endgeräte bzw. der Netzabschlusspunkt verbleiben im Eigentum der A1 bzw. FWAG. Softwareupdates oder -upgrades dieser Geräte dürfen nur durch Techniker der A1 oder FWAG durchgeführt werden.

Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses müssen alle Endgeräte umgehend an A1 bzw. 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 A1 bzw. 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. Service Level

5.1. A1 SERVICE LEVEL AGREEMENT

Auf die vertragsgegenständlichen VIE Internet A1 PRO Dienste kommt das, zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses, gültige A1 Service Level Agreement (A1-SLA) zur Anwendung. Das A1-SLA ist in der A1 Leistungsbeschreibung „A1 Breitband Pro Business“ unter <https://www.a1.net/hilfe-support/agb> abrufbar.

Das A1-Business-Service-Center steht ihnen von Mo-So von 0 bis 24 Uhr unter +43/800/664 440 129 zur Verfügung.

5.2. FWAG SERVICE LEVEL AGREEMENT

FWAG garantiert darüber hinaus für VIE Internet A1 PRO Dienste im Hinblick auf die Trägerleitung vom Provider-Übergabepunkt (A1 Point-of-Presence) bis zum Netzabschlusspunkt des Kunden folgende Qualitätsstandards (FWAG-SLA):

Verfügbarkeit:	99,5 % pro Jahr Der gewählte VIE Internet A1 PRO Dienst ist für den Kunden grundsätzlich zu dem o.g. Prozentwert 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 In dieser Zeit steht der gewählte VIE Internet A1 PRO Dienst planmäßig zur Verfügung.
Supportzeiten:	Servicedesk: Montag bis Sonntag 7x24 Dem Kunden steht im angegebenen Zeitraum der IT-Servicedesk zur Annahme von Störungsmeldungen unter der in Punkt 5.4 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.

5.3. AUSNAHMEN

Nicht von FWAG oder A1 bereitgestellte Endgeräte sind vom A1-SLA und FWAG-SLA ausgenommen. Von der Berechnung der Verfügbarkeit des Dienstes und der genannten Qualitätsstandards des FWAG-SLA sind ausgenommen:

- ▶ 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 oder A1 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 öffentlicher 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.

5.4. KONTAKT

Der Kunde kann Beeinträchtigungen der von FWAG zur Verfügung gestellten Dienste über den IT-Servicedesk der FWAG unter folgender Nummer melden.

Telefon: +43/1/7007/25353
E-Mail: sbi-servicedesk@viennaairport.com

5.5. 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.

5.6. 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 wurden.

6. Dienstverfügbarkeit

Die Verfügbarkeit bzw. technische Realisierbarkeit eines VIE Internet A1 PRO Anschlusses am Kundenstandort am Flughafen Wien bzw. Flugplatz Bad Vöslau ist von diversen Faktoren abhängig und wird von den Technikern der FWAG in Zusammenarbeit mit der A1 individuell geprüft. VIE Internet A1 PRO 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 A1 PRO Dienste inkludierte Standardinstallationsmaßnahmen:

- ▶ Rangierung der Leitung zu einem A1-Übergabepunkt über diverse Schaltverteiler am Flughafen Wien bzw. Flugplatz Vöslau zum Endkunden;

- ▶ Anschluss und Inbetriebnahme samt Funktionsprüfung des Netzabschlusspunkts lt. Punkt 4, durch FWAG- und A1-Techniker;
- ▶ etwaige Verbesserungen der Leitung, um die vorgesehenen Geschwindigkeiten zuverlässig zu erreichen, wie z.B. Doppelschaltung der Leitung, Auftrennung der Adernpaare bei Vierdrahtleitungen und dergleichen.

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