

LEISTUNGSBESCHREIBUNG FÜR VIE INTERNET UPC PRO

Stand September 2018

INHALTSVERZEICHNIS

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 1. | ALLGEMEINES | 3 |
| 2. | LEISTUNGSBESCHREIBUNG | 3 |
| 2.1. | LEISTUNGSÜBERBLICK | 3 |
| 2.2. | LEISTUNGSBESCHREIBUNG „UPC BUSINESS XDSL“ | 4 |
| 2.3. | VERKEHRSMANAGEMENTMAßNAHMEN | 5 |
| 3. | MINDESTVERTRAGSLAUFZEIT | 5 |
| 4. | NETZABSCHLUSSPUNKT UND ENDGERÄTE | 6 |
| 5. | SERVICE LEVEL | 6 |
| 5.1. | UPC SERVICE LEVEL AGREEMENTS | 6 |
| 5.2. | FWAG SERVICE LEVEL AGREEMENT | 7 |
| 5.3. | AUSNAHMEN | 8 |
| 5.4. | KONTAKT | 8 |
| 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 UPC 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 UPC Business Austria GmbH (**UPC**) stellt FWAG im Rahmen von VIE Internet UPC PRO eine Anbindung an das Internet auf DSL-Basis am Standort Flughafen Wien bzw. Flugplatz Bad Vöslau zur Verfügung. VIE Internet UPC PRO integriert die Dienstangebote „UPC Access Business“, "UPC Business xDSL" sowie "UPC Mobile Backup" (für asymmetrische und symmetrische Dienste) der UPC.

Die Leistungsbeschreibungen der „UPC Business xDSL“-bzw. "Mobile Backup"-Dienste gelten unmittelbar für VIE Internet UPC PRO Dienste und sind abrufbar unter <https://www.upc.at/business/allgemein/agb/>:

- ▶ „EBLB Business xDSL“ bzw. "EBLB UPC Access Business" für asymmetrische Dienste,
- ▶ „EBLB Business xDSL Symmetrisch“ für symmetrische Dienste,
- ▶ "EBLB für Mobile Backup".

Sämtliche VIE Internet UPC PRO Dienste (Ausnahme: VIE Internet UPC PRO Backup Mobile) enthalten standardmäßig 5 nutzbare, statische, öffentliche IP Adressen.

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

VIE Internet UPC PRO steht dabei in folgenden Ausführungen zur Verfügung:

| Dienst | Bandbreite (Down/Uploadgeschwindigkeit von max. bis zu) | Inkludiertes Datenvolumen |
|-------------------------------------|---|------------------------------|
| VIE Internet UPC PRO 8/2 | 8/2 Mbps | unlimitiert |
| VIE Internet UPC PRO 30/5 | 30/5 Mbps | unlimitiert |
| VIE Internet UPC PRO 50/5 | 50/5 Mbps | unlimitiert |
| VIE Internet UPC PRO 2/2 | 2/2 Mbps | unlimitiert |
| VIE Internet UPC PRO 4/4 | 4/4 Mbps | unlimitiert |
| VIE Internet UPC PRO 8/8 | 8/8 Mbps | unlimitiert |
| VIE Internet UPC PRO 10/10 | 10/10 Mbps | unlimitiert |
| VIE Internet UPC PRO 12/12 | 12/12 Mbps | unlimitiert |
| VIE Internet UPC PRO 14/14 | 14/14 Mbps | unlimitiert |
| VIE Internet UPC PRO 16/16 | 16/16 Mbps | unlimitiert |
| VIE Internet UPC PRO 18/18 | 18/18 Mbps | unlimitiert |
| VIE Internet UPC PRO 20/20 | 20/20 Mbps | unlimitiert |
| VIE Internet UPC PRO 22/22 | 22/22 Mbps | unlimitiert |
| VIE Internet UPC PRO Backup Mobile* | 7.373/384 Kbps | unlimitiert |

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

2.2. LEISTUNGSBESCHREIBUNG „UPC BUSINESS XDSL“

VIE Internet UPC PRO steht dem Kunden in folgenden Ausführungen zur Verfügung:

| Dienst | Bandbreite DL/UL* |
|------------------------------------|----------------------|
| VIE Internet UPC PRO 8/2 | 8/2 Mbps |
| VIE Internet UPC PRO 30/5 | 30/5 Mbps |
| VIE Internet UPC PRO 50/5 | 50/5 Mbps |
| VIE Internet UPC PRO Backup Mobile | 7.373/384 Kbps |

* 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).

** Bei VIE Internet UPC PRO Backup Mobile handelt es sich um eine Datenverbindung über das UPC Mobilfunknetz, daher verstehen sich die Bandbreiten als Schätzung der maximal erreichbaren Geschwindigkeit.

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 Inhaltenanbieters, o.ä. abhängig.

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 UPC 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 UPC jeweils am Netzabschlusspunkt.

Der physikalische Netzabschlusspunkt ist der durch UPC zur Verfügung gestellte und durch Techniker der UPC 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 UPC zur Verfügung gestellt. Die durch die UPC bzw. FWAG gelieferten Endgeräte bzw. der Netzabschlusspunkt verbleiben im Eigentum der UPC bzw. FWAG. Softwareupdates oder -upgrades dieser Geräte dürfen nur durch Techniker der UPC oder FWAG durchgeführt werden.

Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses müssen alle Endgeräte umgehend an UPC 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 UPC 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. UPC SERVICE LEVEL AGREEMENTS

Auf die vertragsgegenständlichen VIE Internet UPC PRO Dienste kommen die, zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses, gültigen UPC Service Level Agreements (UPC-SLA)

zur Anwendung. Die UPC SLA sind in der UPC Leistungsbeschreibungen „EBLB Business xDSL“ bzw. „EBLB Business xDSL Symmetrisch“ unter <https://www.upc.at/business/allgemein/agb/> abrufbar.

5.2. FWAG SERVICE LEVEL AGREEMENT

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

Verfügbarkeit: 99,5 % pro Jahr

Der gewählte VIE Internet UPC PRO 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 UPC PRO Dienst planmäßig zur Verfügung.

Supportzeiten: Servicedesk: Montag bis Sonntag 7x24

Kunden steht im angegebenen Zeitraum der IT-Servicedesk zur Annahme von Störungsmeldungen unter der in Punkt 5.4 genannten Telefonnummer zur Verfügung.

Servicetechniker: Werktage Montag bis Freitag 8-16 Uhr

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 Vereinbarung durchgeführt.

5.3. AUSNAHMEN

Nicht von FWAG oder UPC bereitgestellte Endgeräte sind vom UPC-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 Servicewiederherstellung, 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 UPC 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.

5.4. 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 INKLUDIERTER 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 UPC 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 UPC individuell geprüft. VIE Internet UPC 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 UPC PRO Dienste inkludierte Standardinstallationsmaßnahmen:

- ▶ Rangierung der Leitung zu einem UPC-Übergabepunkt über diverse Schaltverteiler am Flughafen Wien zum Endkunden;
- ▶ Anschluss und Inbetriebnahme samt Funktionsprüfung des Netzabschlusspunkts lt. Punkt 4, durch FWAG- und UPC-Techniker;
- ▶ allfällige Verbesserungen der Leitung, um die vorgesehenen Geschwindigkeiten zuverlässig zu erreichen, wie z.B. Doppelschaltung der Leitung, Auftrennung bei Vierdrahtleitungen der Adernpaare und dergleichen.

Grabungsarbeiten, Kabelverlegungen oder Maßnahmen die Leistungen durch Dritte erforderlich machen, sind jedenfalls nicht von den inkludierten Standardinstallationsmaßnahmen umfasst.

7. Impressum

Flughafen Wien Aktiengesellschaft

Sitz: Schwechat

FB Gericht: Landesgericht Korneuburg

FB Nummer: 42984m

UID NR. (VAT-REG-No): AT U15447005