

LEISTUNGSBESCHREIBUNG FÜR VIE VPN-MOBILFUNK

Stand September 2018

INHALTSVERZEICHNIS

1. ALLGEMEINES	3
2. LEISTUNGSBESCHREIBUNG	3
2.1. LEISTUNGSDetails	3
2.2. A1 ROAMING FAIR USE POLICY	5
2.3. FREISCHALTUNG / AKTIVIERUNG DER SIM-KARTE	6
2.4. STANDARDMÄSSIG INKLUDIERTER ZUSÄTZLICHER LEISTUNGEN	6
2.5. TEILNEHMERVERZEICHNIS	7
2.6. RUFNUMMER & RUFNUMMERNPORTIERUNG	7
2.7. NOTRUF	8
3. MINDESTVERTRAGSLAUFZEIT	8
4. SERVICE LEVEL	9
4.1. A1 SERVICE LEVEL AGREEMENT	9
4.2. VERFÜGBARKEIT A1 MOBILFUNKNETZ	9
4.3. VERSORGUNGSGRAD A1 MOBILFUNKNETZ	9
4.4. FWAG SERVICES	10
4.5. NICHT INKLUDIERTER SERVICELEISTUNGEN	10
5. DIENSTVERFÜGBARKEIT	10
6. IMPRESSUM	11

1. Allgemeines

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 25.09.2018.

Sämtliche VIE VPN-Mobilfunk 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. LEISTUNGSDetails

In Zusammenarbeit mit A1 Telekom Austria AG (**A1**) stellt FWAG im Rahmen von VIE VPN-Mobilfunk die folgenden mobilen Sprach- & Datenkommunikationsdienste zur Verfügung. Der Kunde profitiert von den Sonderkonditionen auf Basis des FWAG Corporate Network Vertrages mit A1.

Zusätzlich zu den unten angeführten Diensten besteht die Möglichkeit, ein Mobilendgerät von FWAG zu kaufen oder zu mieten. Das aktuelle Angebot übermitteln wir Ihnen gerne auf Anfrage.

Basis-Serviceleistungen:

- ▶ A1 Rufnummer aus dem Rufnummernpool des FWAG Corporate Networks;
- ▶ A1 Business Service Center:
 - ▶ 0800 664 440 129,
 - ▶ Mo – So von 0 bis 24 Uhr;
- ▶ A1-Sprachmailbox;
- ▶ virtuelle Klappe in der FWAG Telefonanlage;
- ▶ Vermittlungsservice durch die FWAG Telefonvermittlung.

Die folgenden Basisdienste stehen zur Auswahl:

Dienst	Tarifart	Inkludierte Einheiten In- / EU-Ausland
VIE Voice SIM	Sprache/SMS	1000 Minuten Festnetz 1000 Minuten Mobilfunknetze* 1000 SMS
VIE Data SIM 5	Daten	5 GB
VIE Data SIM 10	Daten	10 GB

* Zu A1 (inkl. Mobilbox) und VIE-VPN unlimitiert.

Die folgenden kostenpflichtigen Datenoptionen stehen für das Basisdienst VIE Voice SIM zur Auswahl:

Option	Down-/Uploadgeschwindigkeit von max. bis zu	Inkludierte Einheiten Österreich	Inkludierte Einheiten EU-Ausland*
VIE Mobile Data 5 GB	21/6 Mbps	5 GB	4 GB
VIE Mobile Data 10 GB	42/6 Mbps	10 GB	9 GB

* lt. EU Roaming Verordnung 531/2012 „RLAH – Rome like at Home“.

Die folgende kostenpflichtige Datenoption steht für die Basisdienste VIE Voice SIM und VIE Data SIM zur Auswahl:

Option	Down-/Uploadgeschwindigkeit von max. bis zu	Inkludierte Einheiten Österreich	Inkludierte Einheiten EU-Ausland*
VIE Speed 150	150/50 Mbps		-

Die folgenden kostenpflichtigen Roamingoptionen stehen für die Basisdienste VIE Voice SIM und VIE Data SIM zur Auswahl:

Option	Down-/Uploadgeschwindigkeit von max. bis zu	Inkludierte Einheiten
VIE Global 100 Minuten	-	100 Minuten
VIE Global 250 Minuten	-	250 Minuten
VIE Global 600 Minuten	-	600 Minuten
VIE Global 1000 Minuten	-	600 Minuten
VIE Global 100 MB	21/6 Mbps	100 MB
VIE Global 250 MB	21/6 Mbps	250 MB
VIE Global 600 MB	21/6 Mbps	600 MB
VIE Global 1000 MB	21/6 Mbps	1000 MB

Alle Bandbreitenangaben stehen auf Basis eines Best-Effort Prinzips zur Verfügung. Bei der paketorientierten Datenübertragung teilt der Kunde sich die verfügbare Bandbreite mit anderen Teilnehmern, die zeitgleich in einer bestimmten Funkzelle eingebucht sind. Daher kann die maximale Datenübertragungsrate nur unter Ideal-Bedingungen (siehe Punkt 5.3 „Versorgungsgrad“ A1 Mobilfunknetz) erreicht werden. Außerdem weicht die

tatsächliche von der maximalen Datenübertragungsrate ab, weil die Übertragung von verschiedenen Faktoren abhängt, z.B. Entfernung von der Sendeanlage, Endgerät, Netzauslastung, Witterung etc. Bestimmte Übertragungsgeschwindigkeiten können daher nicht garantiert werden.

Bei den angeführten, Down- und Upload-Geschwindigkeiten handelt es sich um geschätzte Maximalwerte. Die maximale Bandbreite entspricht der beworbenen Bandbreite.

2.2. A1 ROAMING FAIR USE POLICY

Voraussetzung für die Anwendung von Roaming zu Inlandspreisen lt. EU VO 531/2012 „Roam like at Home“ ist der gewöhnliche Aufenthalt in Österreich oder der Nachweis einer "stabilen Bindung" zu Österreich (**Fair Use Policy**). Die erforderliche "stabile Bindung" zu Österreich wird bei Vorliegen folgender Indikatoren nicht angenommen:

- ▶ überwiegender Auslandsaufenthalt und überwiegende Nutzung von Roaming-Diensten im Ausland;
- ▶ lange Inaktivität einer SIM-Karte in Verbindung mit einer hauptsächlich oder ausschließlichen Nutzung im Roaming;

oder:

- ▶ Verträge für mehrere SIM-Karten und deren aufeinanderfolgende Nutzung durch dieselbe Kundin bzw. denselben Kunden.

Diese Indikatoren müssen über einen Mindestzeitraum von 4 Monaten (rollierend) erfüllt sein. Zur Berechnung des Fehlens eines vorwiegenden Inlandsaufenthalts wird tagesgenau die Einbuchung in die Netzzelle gemessen, wobei auch ein einmaliges Einbuchen am Tag im Inland bzw. in einem Land außerhalb der EU/EWR als „Inlandstagesaufenthalt“ gezählt wird.

A1 und FWAG sind zudem bei Vertragsabschluss und während des aufrechten Vertrages berechtigt, Nachweise über den Inlandsbezug zu verlangen.

Innerhalb des Beobachtungszeitraumes überprüft A1 die Roamingdienste des Kunden SMS, Minuten und Datenvolumen individuell. Folgen bei Nichteinhalten der Fair Use Policy:

- ▶ sollten die o.a. Bedingungen der Fair Use Policy nicht eingehalten werden, erhält der Kunde rechtzeitig von A1 oder FWAG eine Aufforderung in geeigneter Form (SMS), das Nutzungsverhalten zu ändern;
- ▶ der Kunde kann sein Nutzungsverhalten ändern, in dem die VIE SIM Karte des Kunden innerhalb von 2 Wochen überwiegend im österreichischen Netz von A1

registriert ist oder der Kunde überwiegend das österreichische Netz von A1 nutzt. Sollte der Kunde sein Nutzungsverhalten nicht ändern, ist FWAG berechtigt, ab Ablauf der 2 Wochen - gerechnet ab Zugang der Aufforderung zur Änderung des Nutzungsverhaltens - die für SMS, Minuten und Daten in den EB vereinbarten Aufschläge (siehe Punkt 1.10 EB) zu verrechnen. Die Aufschläge werden solange verrechnet, bis das Nutzungsverhalten des Kunden geändert ist und eine der oben genannten Bedingungen eingehalten wird.

2.3. FREISCHALTUNG / AKTIVIERUNG DER SIM-KARTE

Die Freischaltung/Aktivierung der SIM-Karte erfolgt zugleich mit der Aushändigung der SIM-Karte(n) an den Kunden.

2.4. STANDARDMÄSSIG INKLUDIERT ZUSÄTZLICHE LEISTUNGEN

Hinweis: Nicht alle ausländischen Mobilfunkpartner von A1 unterstützen diese Zusatzleistungen. Einige Zusatzleistungen müssen auf Wunsch bei der Bestellung oder bei aktiven Anschlüssen beim IT-Servicedesk der FWAG (siehe Punkt 4.4) angefordert werden:

- ▶ Rufumleitung;
- ▶ Anrufer-Identifizierung (CLIP);
- ▶ Unterdrückung der Anrufer-Identifizierung (CLIR);
- ▶ Anklopfen;
- ▶ Rückfragen mittels Makeln;
- ▶ Konferenzgespräch (3 Teilnehmer);
- ▶ Kurzrufnummern (Notrufnummern und weitere Ziffernkombinationen sind ausgenommen; Details auf Anfrage);
- ▶ Rufnummernänderung;
- ▶ Einzelentgeltnachweis.

- ▶ Jeder VIE-VPN-Mobilfunk SIM-Karte wird eines der folgenden Berechtigungsprofile zugewiesen:
 - ▶ Classic (Standard):
Anrufe inn- & außerhalb des Corporate Networks sowie Roaming.

 - ▶ Internal:
Nur Anrufe innerhalb des Corporate Networks.

- ▶ Local:
Anrufe innerhalb des Corporate Networks und zu vereinbarten Rufnummern außerhalb des Corporate Networks. Es können bis zu 9 zusätzliche Berechtigungsklassen definiert werden. Die Einrichtung erfolgt nach individueller Vereinbarung mit dem Kunden. Verrechnung nach Aufwand.

- ▶ Standby:
Möglich sind ausschließlich abgehende Sprachverbindungen zu einer vordefinierten Rufnummer (z.B. Sekretariat oder Telefonzentrale).

- ▶ Rufsperrern
 - ▶ Sperre von Mehrwertnummern (1x pro Jahr kostenlos);
 - ▶ Auslands-Aktivsperre: Sperre aller aktiven Verbindungen ins Ausland;
 - ▶ Aktivsperre: Sperre aller aktiven Verbindungen, ausgenommen Notrufe;
 - ▶ Passivsperre: Sperre aller passiven Verbindungen;
 - ▶ Vollsperre: Sperre aller aktiven und passiven Verbindungen;
 - ▶ Sperre aller aktiven Verbindungen in ein Drittland, wenn sich der Kunde im Netz eines ausländischen Mobilfunknetzes befinden (d.h. der Kunde kann nur im aktuellen Auslandsnetz sowie nach Österreich telefonieren);
 - ▶ Sperre aller passiven Verbindungen im Ausland.

2.5. TEILNEHMERVERZEICHNIS

FWAG führt ein elektronisches Teilnehmersverzeichnis, welches laufend aktualisiert wird und folgende Daten enthält: Firmenname, Anschrift, Telefonnummer. Die im FWAG-Teilnehmersverzeichnis angeführten Telefonnummern werden von FWAG beauskunftet.

Ob der Eintrag in das Teilnehmersverzeichnis erfolgen soll, kann während der Bestellung von VIE VPN-Mobilfunk Services direkt vermerkt werden.

2.6. RUFNUMMER & RUFNUMMERNPORTIERUNG

Die vertragsgegenständlichen VIE VPN-Mobilfunk Dienste inkludieren jeweils eine A1 Rufnummer aus dem Rufnummernpool des FWAG Corporate Networks. Es besteht kein Recht auf Zuteilung einer Rufnummer aus dem Rufnummernpool. Die Rufnummer wird bei Neuabschluss zugewiesen und bei Auftragsbestätigung bekannt gegeben.

Wenn bei Vertragsabschluss bereits eine mobile Telefonnummer/ ein Mobilfunkanschluss eines Drittanbieters vorhanden ist, die von FWAG übernommen werden soll, besteht die

Möglichkeit, die bestehende Rufnummer zu FWAG mitzunehmen. Für die Durchführung dieser Rufnummernmitnahme ist erforderlich, dass der Anschluss, dessen Rufnummer zu FWAG portiert werden soll, durch den Anschlussinhaber ordnungsgemäß mittels Portierungsformular beim abgebenden Betreiber gekündigt wird. Die Kündigung des bestehenden Anschlusses erfolgt zu den Bedingungen des abgebenden Betreibers. Die Portierung erfolgt zu den zwischen FWAG bzw. A1 und dem abgebenden Betreiber vereinbarten Bedingungen. Die Anschlussherstellung durch FWAG kann erst erfolgen, sobald die Portierung technisch durchgeführt wurde.

2.7. NOTRUFEN

Sämtliche der nationalen Notrufnummern und die europäische Notrufnummer 112 sind über die VIE VPN-Mobilfunk Dienste uneingeschränkt und kostenlos erreichbar.

Wenn eine Notrufnummer vom Gerät mit VIE VPN-Mobilfunk Dienst der FWAG angerufen wird, muss A1 dem Betreiber des Notrufdienstes auf dessen Verlangen Stammdaten sowie Standort des Kunden mitteilen. FWAG ist berechtigt diese Daten A1 mitzuteilen.

3. Mindestvertragslaufzeit

Die Mindestvertragslaufzeit für VIE VPN-Mobilfunk Dienste beträgt 12 Monate, sofern keine andere Mindestvertragslaufzeit vereinbart wurde. Wenn ein Mobilendgerät von FWAG gemietet oder gekauft wird, verlängert sich die Mindestvertragslaufzeit auf 24 Monate. Nach der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich die Vertragslaufzeit automatisch um jeweils ein weiteres Kalenderjahr, sofern er nicht gekündigt wird. Das Vertragsverhältnis ist für beide Vertragspartner mit einer Frist von einem (1) Monat zum Ablauf der Vertragslaufzeit kündbar.

Der Kunde kann alle A1 Pakete und Optionen bis auf Widerruf bei FWAG anmelden und nur mit bestimmten Tarifen kombinieren. Die Optionsbindung beträgt mindestens ein Kalendermonat. Der Kunde kann die angeführten Optionen nur zum Ende der entsprechenden Rechnungsperiode kündigen.

Bei vorzeitiger Kündigung des gesamten Vertrages bzw. einzelner Positionen daraus werden sämtliche bis zum Ende der jeweils gültigen Mindestvertragslaufzeit ausstehende Entgelte zur Zahlung fällig. Entgelte fallen nicht an, wenn das Vertragsverhältnis aus Gründen beendet wurde, die ausschließlich FWAG zu vertreten hat.

4. Service Level

4.1. A1 SERVICE LEVEL AGREEMENT

Da sämtliche VIE VPN-Mobilfunk Dienste ausschließlich über die Netzinfrastruktur von A1 oder A1-Partnern erbracht werden beziehen sich die folgenden Angaben über Verfügbarkeit und Versorgungsgrad auf die Netzinfrastruktur bzw. Dienstleistungen von A1.

4.2. VERFÜGBARKEIT A1 MOBILFUNKNETZ

A1 stellt Verbindungen innerhalb ihres Netzes im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten her. Das A1 Mobilfunknetz ist im Jahresdurchschnitt zu 95% verfügbar - die allgemeine Verlustrate innerhalb des Netzes ist daher 5% (Mittelwert über 10 Hauptverkehrsstunden, 10-18 Uhr). Für weitere Details wird auf die A1-Website bzw. durch A1 veröffentlichte Informationen verwiesen.

4.3. VERSORGUNGSGRAD A1 MOBILFUNKNETZ

Der Versorgungsgrad der österreichischen Bevölkerung beträgt im GSM*-Netz mindestens 75%, im UMTS-Netz mindestens 50%.

Eine Übersichtskarte mit dem detaillierten Versorgungsgrad einzelner Regionen ist im Internet unter www.a1.net verfügbar. Dabei ist beachtlich:

- ▶ Die Angaben auf dieser Karte beziehen sich auf die Verfügbarkeit im Freien (Outdoor-Versorgung).
- ▶ Die dargestellte Versorgung beruht auf einer Computersimulation, bei der einerseits nicht alle topographischen Gegebenheiten sowie andererseits auch andere äußere Einflüsse auf die Versorgung (z.B. Witterung) nicht berücksichtigt werden können. Somit lassen sich geringfügige Abweichungen von der dargestellten Versorgung trotz unserer Bemühungen nicht vermeiden.
- ▶ Aufgrund der Dimensionierung des im Aufbau befindlichen Netzes und in Abhängigkeit von den funktechnischen Ausbreitungsbedingungen - z.B. Funkschatten - ergibt sich darüber hinaus, dass eine Verbindung - insbesondere in Gebäuden - beeinträchtigt, unterbrochen oder nicht jederzeit hergestellt werden kann.

4.4. FWAG SERVICES

FWAG bietet darüber hinaus für VIE VPN-Mobilfunk Dienste folgende Betreuungsleistungen an Werktagen Montag bis Freitag 8-16 Uhr:

- ▶ Aktivierung und Freischaltung der SIM-Karte bzw. Zusatz-SIM-Karte;
- ▶ Deaktivierung bzw. Löschung von SIM-Karten bzw. Zusatz-SIM-Karte;
- ▶ Aktivierung/Deaktivierung von Tarifen und kostenpflichtigen Zusatzoptionen;
- ▶ SIM-Kartentausch;
- ▶ Rufnummernänderung;
- ▶ Namensänderung;
- ▶ Rufsperrern;
- ▶ Kurzwahleinrichtungen und -änderungen;
- ▶ Einrichtung und Änderung des Berechtigungsprofils;
- ▶ Zuordnung von Benutzernamen zu Mobilfunkanschlüssen;
- ▶ Aktivierung/Deaktivierung der mobilen Datennutzung für einzelne SIM-Karten;
- ▶ Rufnummernanzeige bzw. -unterdrückung (CLIP/CLIR) für einzelne SIM-Karten.

Darüber hinaus kann der Kunde Beeinträchtigungen über den IT-Servicedesk der FWAG unter folgender Nummer melden: +43/1/7007/25353. Der IT-Servicedesk der FWAG übernimmt dann ggf. die Kommunikation mit A1.

4.5. 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 wurde.

5. Dienstverfügbarkeit

Der Kunde kann mit der aktivierten SIM-Karte und einem geeigneten Endgerät (z.B. Smartphone, Tablet, o.ä.) Sprach und Daten-Verbindungen herstellen und entgegennehmen. Verbindungen mit Anschlüssen anderer Netzbetreiber im In- und Ausland sowie Verbindungen über ausländische Mobilfunknetze (Roaming) sind nur dann möglich, wenn A1 mit diesen entsprechende Vereinbarungen hat.

6. Impressum

Flughafen Wien Aktiengesellschaft

Sitz: Schwechat

FB Gericht: Landesgericht Korneuburg

FB Nummer: 42984m

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