

DualSpeed Business LWL

Leistungsbeschreibung

INHALT:

- I. Beschreibung
- II. Leistungsumfang
- III. Technische Spezifikation
- IV. Störungen & Wartung
- V. Service Level Agreement

I. BESCHREIBUNG

DualSpeed Business LWL (nachfolgend DSBL genannt) ist eine professionelle Internetanbindung, die mit LWL-Technologie realisiert wird.

DSBL wird ausschließlich über die Infrastruktur von STW betrieben und ist somit nur in der Region Hall-Wattens vorbehaltlich technischer Realisierbarkeit verfügbar.

Das Produkt DSBL umfasst grundsätzlich:

- Bereitstellung einer physikalischen Leitung
- Bereitstellung eines LWL-Endgerätes
- Anbindung an das Internet

II. LEISTUNGSUMFANG

Das Produkt DSBL besteht aus technischen Einrichtungen, die eine Verbindung mit dem Internet ermöglichen. Diese Einrichtungen werden dem Kunden für die Dauer des Vertragsverhältnisses bereitgestellt. Im Paket ist die Einrichtung und Nutzung der internationalen/nationalen Connectivity von STW sowie der damit verbundenen Konfiguration enthalten.

DSBL umfasst, soweit nicht anders ausdrücklich festgelegt, folgende Leistungen:

- Herstellung und Nutzung einer Internetanbindung
- Nutzung der nationalen und internationalen Connectivity von STW sowie der damit verbundenen Konfiguration
- Support Hotline
- LWL Endgerät
- SLA
- Webspaces
- E-Mail-Adressen
- Vorortinstallation

Herstellung:

Die Herstellung der Internetanbindung erfolgt in fünf Schritten:

- Angebotslegung an Kunde von STW (Besichtigung durch STW-Techniker ist bereits erfolgt)
- Auftragserteilung durch Kunde an STW
- STW –Technik beginnt mit der LWL-Legung inkl. aller erforderlichen Vorarbeiten (Grabung, Spleissarbeiten, Patchen, Installation des LWL-Endgerätes ...), Kunde sorgt für entsprechende Verkabelung im Haus.
- STW kontaktiert den Kunden, um einen Termin für die Inbetriebnahme zu vereinbaren.
- Bei diesem Termin stellt der STW-Techniker die Verbindung mit dem Internet her.

Herstellungsdauer

Die Herstellungsdauer wird bei Angebotslegung bekanntgegeben.

Erstinbetriebnahme:

Die Erstinbetriebnahme erfolgt durch einen STW-Techniker. Bei Problemen und zusätzlichen Fragen steht die telefonische Support Hotline während der allgemeinen Supportzeiten unter der Rufnummer 05223/5855-154 zur Verfügung. Falls es sich bei dem Problem nicht um eine Störung oder einen Fehler seitens STW handelt, kann die telefonische Support Hotline für maximal 20 Min. in Anspruch genommen werden.

III. TECHNISCHE SPEZIFIKATION

Übergabeschnittstelle ist am LWL-Endgerät als Ethernet RJ 45, 10/100 Mbit/s ausgelegt.
(Router/Firewall kundenseitig)

Inhouse ist eine Netzwerkverkabelung und Stromversorgung für das LWL-Endgerät erforderlich.
(kundenseitig)

Der Zugriff ins Internet erfolgt je nach Tarif über statische IP-Adresse oder PPPoE
Authentifizierung mit dynamischer oder statischer IP-Adresse.

IV. STÖRUNGEN & WARTUNG

Störungen:

Unsere Supportzeiten: Mo-Do. 07:30 - 12:00 und 13:00 - 19:00
Fr. 07:30 - 12:00 und 13:00 - 17:00
Sa. 10:00 - 12:00

Kontaktdaten: Tel: 05223 5855-154
Mail: support@cnh.at

Wartungen:

Wartungsfenster: Wartungsarbeiten werden grundsätzlich angekündigt und sofern möglich, innerhalb des Standardwartungsfensters (Mi, 23:00 bis Do, 04:00) durchgeführt. (ausgenommen bei Gefahr in Verzug)

Reaktionszeit: Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden und der Bestätigung der Störungsannahme durch das für die Störungsbehebung verantwortliche Team der STW. Die Bestätigung der Störungsübernahme erfolgt telefonisch oder auf elektronischem Weg. Kann eine Bestätigung der Störungsübernahme aus Gründen, die nicht von den STW zu vertreten sind, nicht erfolgen, gilt dies als Fremdverzögerung. Nach der Bestätigung der Störungsübernahme wird unverzüglich mit der Störungseingrenzung begonnen.

Entstörzeit: Als Entstörzeit gilt der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden und dem Abschluss der Störungsbehebung, welche durch die Gutmeldung an den Kunden bestätigt wird. Eventuelle Verzögerungszeiten bei der Entstörung, die nicht durch STW verursacht werden, sind in der Entstörungszeit nicht berücksichtigt und gelten als Fremdverzögerung.

Ermittlung der Entstörzeiten sowie der nicht verfügbaren Zeiten:

Bei der Ermittlung bleibt unberücksichtigt der Zeitraum der Nichtverfügbarkeit durch:

- Vom Kunden zu vertretende Störungen bzw. Verzögerungen
- Höhere Gewalt
- Angekündigte Wartungsarbeiten bzw. Wartungsarbeiten während der Standardwartungsfenster.
- Störungen, die aufgrund der mangelnden Information durch den Kunden bzw. Zutrittsbeschränkungen nicht beseitigt werden können.
- Störungen, die durch externe Dritte verursacht werden.
- Notwendige Verlegungen oder Änderung von Spezifikationen auf Grund behördlicher Auflagen oder Genehmigungen.
- Beschädigung durch Dritte, zB. Kabelbruch

Der Kunde hat an der Störungsbeseitigung mitzuwirken.

V. SERVICE LEVEL AGREEMENT

	Standard SLA	Sonder SLA (Aufpreis + 15 %)
Garantierte Verfügbarkeit	99,4%	99,8%
max. nicht verfügbare Zeit	53,00 h/Jahr	17,52 h/Jahr
STW Backbone	24x7	24x7
Störungsannahme (h/d)	8x5	24x7
Reaktionszeiten [Mo-Fr 09.00-18.00]	max 3 h	max 1 h
Reaktionszeiten [Mo-Fr 18.00-9.00, Sa, So, Feiertage]	max 12 h	max 4 h

*Aufpreis von 15 % der Gesamtmonatsbeträge (mind. € 35,00 bis max. € 124,00)

**Nicht Sonder SLA-Kunden wird je Anruf eine Pauschalgebühr von 35 € verrechnet.

Alle angegebenen Preise verstehen sich exkl. MwSt.

Außerhalb der unter Punkt IV angeführten Stördienstzeiten ist für Notfälle ein 24x7 Telefonsupport für Sonder SLA Kunden erreichbar. Diese Kunden erhalten einen eigenen PIN, dieser wird durch das automatische Telefonsystem abgefragt und validiert, nach erfolgreicher Überprüfung wird der Kunde automatisch zum 24x7 Support verbunden. Die Weitergabe des PIN an andere Kunden ist untersagt.

Garantierte Verfügbarkeit: Die Messperiode beträgt ein Jahr, beginnend mit dem Datum der ersten Dienstbereitstellung und wiederholt sich jeweils zum Jahrestag der ersten Dienstbereitstellung. Die Verfügbarkeit wird wie folgt berechnet:

$$\text{Verfügbarkeit (\%)} = \frac{\text{Messperiode} - \text{Ausfallzeit}}{\text{Messperiode}} \times 100$$

Hands-on-Service: Für Einsätze unserer Techniker innerhalb der Betriebszeiten werden unsere Standard-Stundensätze verrechnet, außerhalb dieser Zeiten und nachts werden zusätzlich zu den Standard-Stundensätzen 150 % Aufpreis und die Fahrtkosten verrechnet.

Monitoring am Backbone:

STW überwacht sein Netz 24 Stunden, 7 Tage in der Woche, 365 Tage im Jahr. Der Dienst ist verfügbar, wenn das Übertragen von Daten zwischen dem Netzabschlusspunkt und dem STW Netz möglich ist. Unter STW Netzabschlusspunkt versteht man die Schnittstelle zwischen den technischen Einrichtungen von STW beim Kunden und der Kommunikationsanlage des Kunden.

Allfällige Verbindungsleitungen zwischen dem STW Netzabschlusspunkt und der Kommunikationsanlage des Kunden liegen ausschließlich im Verantwortungsbereich des Kunden.