

LAN-Direkt

Leistungsbeschreibung

INHALT:

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

I. BESCHREIBUNG

STW betreibt in der Region Hall-Wattens eine eigene LWL-Infrastruktur mit IP-Backbone und schließt Kundenstandorte direkt oder indirekt (DSL-Infrastruktur) an diese Infrastruktur an.

Das Produkt LAN-Direkt wendet sich an Kunden, die hohes Datenaufkommen haben, hohe Übertragungsraten und sichere Verbindungen benötigen sowie die Flexibilität bei Auswahl/Erweiterungsmöglichkeiten schätzen.

LAN-Direkt wird über die Infrastruktur von STW betrieben und ist vorbehaltlich technischer Realisierbarkeit verfügbar.

II. LEISTUNGSUMFANG

Das Produkt LAN-Direkt besteht aus technischen Einrichtungen, die eine Verbindung zwischen Kundenstandorten ermöglichen. Diese Einrichtungen werden dem Kunden für die Dauer des Vertragsverhältnisses bereitgestellt.

STW LAN-Direkt umfasst, soweit nicht andere ausdrücklich festgelegt, folgende Leistungen:

- Herstellung und Nutzung einer Standleitung
- Support Hotline
- Störungsbehebung und Wartung gemäß nachstehenden SLA's.

Herstellung:

LAN-Direkt LWL:

- Nach der Bestellung des Kunden bei STW bestätigt dieser dem Kunden die Bestellung und veranlasst die Herstellung.
- Sobald der Dienst von STW konfiguriert ist, ist die Verbindung zwischen den Standorten hergestellt.

LAN-Direkt DSL:

- Nach der Bestellung des Kunden bei STW bestätigt dieser dem Kunden die Bestellung und beauftragt die Telekom Austria mit der Herstellung einer TASL [Teilnehmeranschlussleitung], die eine physikalische Verbindung zwischen dem Kundenstandort und dem Netzwerkknoten von STW darstellt.
- Die Telekom Austria kontaktiert den Kunden direkt, um einen Termin für die Installation der Endabschlussdose [Telefonanschlussdose] zu vereinbaren.
- STW vereinbart mit dem Kunden einen Aktivierungstermin. STW-Techniker schließt das Modem an und nimmt die Filialverbindung in Betrieb.

Herstellungsdauer

Die Herstellungsdauer für LAN-Direkt LWL wird bei Angebotslegung bekanntgegeben. Die Herstellungsdauer für LAN-Direkt DSL beträgt 3 Wochen ab Auftragsunterzeichnung.

Stadtwerke Hall in Tirol GmbH

Augasse 6, 6060 Hall in Tirol, Austria, T +43 5223 58 55, F +43 58 55 57731, www.hall.ag
FN 289967y, UID-Nr. ATU63249434, Landesgericht Innsbruck, Gerichtsstand 6060 Hall in Tirol



Version A
FO 406 047
Seite 2 von 5

Inbetriebnahme:

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 SPEZIFIKATIONEN:

- Dem Kunden wird pro Standort ein Endgerät (Switch/Modem) zur Verfügung gestellt.
- Auf diesem Gerät wird ein Port als Übergabeanschluss definiert und freigeschaltet.
- Mittels 802.1q Standard wird dem Kunden eine Layer 2 Verbindung innerhalb des STW Netzwerks eingerichtet (Vlan innerhalb STW Netzwerk).
- Optional kann auch eine Verbindung mittels 802.1q Tunneling erfolgen (QinQ).
- Falls nicht anders vereinbart, wird die Übergabeschnittstelle auf Auto-Sensing konfiguriert.
- Bei Inbetriebnahme werden die Übergabeports in das Überwachungssystem der STW eingetragen (Portstatus, Bandbreitenmonitoring).

Übergabeschnittstellen:

Für alle Übergabepunkte von STW werden folgende Schnittstellen angeboten:

- 10Mbit/s, Ethernet: Standards: acc.IEEE 802.3, Übertragungskapazität: 10Mbit/s, Typ: 10BaseT
- 100Mbit/s, Fast Ethernet: Standards: acc.IEEE 802.3, Übertragungskapazität: 100Mbit/s, Typen: 100BaseTX, 100BaseFX
- 1000Mbit/s, Gigabit Ethernet: Standards: acc. IEEE 802.3, Übertragungskapazität: 1000Mbit/s, Typen: 1000BaseT, 1000BaseSX und 1000BaseLX

Konfiguration:

Ethernet Port Settings: 10/100/1000 Half/Full Duplex

IV. STÖRUNGEN & WARTUNG

Störungen:

Unsere Stördienstzeiten: 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*
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)	24x7**	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, 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 erreichbar. Der Kunde erhält 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, für Einsätze außerhalb dieser Zeiten und nachts werden zusätzlich zu den Standard-Stundensätzen 150 % Aufpreis und die Fahrtkosten verrechnet. (Leitungsschaltungen, Patchgebühren siehe Tarifblatt)

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