



## **Leistungsbeschreibung für A1 Breitband Pro Business (LB A1 Breitband Pro Business)**

Diese Leistungsbeschreibung gilt für Bestellungen ab 1. Mai 2022.

Diese Leistungsbeschreibung gilt für Unternehmen im Sinne von § 1 Konsumentenschutzgesetz idGF. und gilt nicht für Klein-, Kleinstunternehmer im Sinne des § 4 Z66 TKG 2021 und für Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht.

A1 Telekom Austria AG (A1) erbringt im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten Business Access Pro nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG 2021), den Allgemeinen Geschäftsbedingungen Business Access in der jeweils geltenden Fassung, sowie nach den maßgeblichen Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen in der jeweils geltenden Fassung, insoweit hier keine von diesen abweichende oder ergänzende Regelungen getroffen werden, samt allfälligen Individualvereinbarungen.

### **Allgemeines**

Beim Produkt A1 Breitband Pro Business handelt es sich um eine IP-basierende Datenkommunikationslösung. Die auf IP basierende Infrastruktur von A1 ermöglicht die Verwendung verschiedener - auf die unterschiedlichen Kundenbedürfnisse zugeschnittenen - Transportmedien zur Anbindung an das Internet. Die IP Infrastruktur von A1 kann von Kunden auch als "Access Network" für ihre Dienste genutzt werden. Es verbindet z.B. Unternehmensstandorte oder Internetendkunden mit einem A1 Access Node (POP) (POP=Point of Presence) und führt sie von dort über das IP Backbonenetz der A1 an weitere Unternehmensstandorte heran. Um einen raschen Support im Fehlerfall oder bei Änderungswünschen der Konfiguration durch den Kunden gewährleisten zu können, richtet sich A1 einen Remote-Zugang ein, über den nur definierte Rechner (Support-Team) von A1 Zugang haben.

**Hinweis:** A1 kann dem Kunden rechtlich bedeutsame Erklärungen und vertragsrelevante Mitteilungen per E-Mail an die E-Mail Adresse senden, die der Kunde bei Vertragsabschluss oder sonst während des Vertragsverhältnisses auch für den Empfang derartiger Erklärungen und Mitteilungen bekannt gegeben hat. Wichtig: Um etwaige Rechtsfolgen (wie Versäumnis von Fristen etc.) zu vermeiden, ist es im eigenen Interesse des Kunden gelegen, den E-Mail Account in einem abrufbaren Zustand zu halten und E-Mails regelmäßig abzurufen. Welche E-Mail Adresse für den Erhalt derartiger Mitteilungen aktuell bei A1 gespeichert ist, kann vom Kunden bei A1 jederzeit erfragt werden. Ebenso ist eine Bekanntgabe einer Änderung der E-Mail Adresse für den Erhalt derartiger Mitteilungen durch den Kunden bei A1 möglich.

Nach Ablauf der vereinbarten Mindestvertragsdauer (Mindestbindung) verlängert sich die Vertragsbindung automatisch jeweils immer wieder um weitere 12 Monate (Verlängerungsbindung), sofern das Vertragsverhältnis vom Kunden nicht unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten mit Wirksamkeit zum Ablauf der jeweiligen Bindung (Mindestbindung, Verlängerungsbindung) ordentlich gekündigt wird. Im Falle einer - aus nicht von A1 zu vertretenden Gründen - erfolgenden



Vertragsbeendigung durch den Kunden vor Ablauf der Mindestvertragsdauer oder Verlängerungsbindung ist vom Kunden ein Restentgelt (gemäß § 39 AGB Business Access) zu bezahlen.

## 1 Grundleistung A1 Breitband Pro Business

Im Rahmen von A1 Breitband Pro Business stellt A1 in Form von DSL oder SDSL eine Anbindung an das Internet zur Verfügung.

A1 Breitband Pro Business ermöglicht den gleichzeitigen Internetzugang von mehreren Nutzern auf der Teilnehmeranschlussleitung. Die gleichzeitigen Nutzer teilen sich die Bandbreite. Übergabeschnittstelle ist ein Ethernet-Interface auf einem Standardrouter. Die Zugangsdaten werden dem Kunden nicht mitgeteilt, die Authentifizierung erfolgt automatisch durch den Router. Gemäß den Entgeltbestimmungen A1 Breitband Pro Business wird ein einmaliges Herstellungsentgelt samt einem monatlich anfallenden Zugangsentgelt fällig.

Folgende Produktausprägungen von A1 Breitband Pro Business stehen dem Kunden dabei zur Auswahl:

Produktausprägung	Bandbreitenprofil (Down/Upstreamgeschwindigkeit von max. bis zu)
A1 Breitband Pro 2/2 Business	2048/2048 kbit/s <sup>1</sup>
A1 Breitband Pro 4/4 Business	4096/4096 kbit/s
A1 Breitband Pro 8/8 Business	8192/8192 kbit/s <sup>2</sup>
A1 Breitband Pro 16/16 Business	16384/16384 kbit/s <sup>3</sup>
A1 Breitband Pro 25/25 Business	25600/25600 kbit/s <sup>4</sup>

Folgende Produktausprägungen sind ab 1.12.2020 nicht mehr bestellbar:

	Produktausprägung	Bandbreitenprofil (Down/Upstreamgeschwindigkeit von max. bis zu)
(A)DSL	A1 Breitband Pro 10 Business	10240/896 kbit/s
	A1 Breitband Pro 20 Business	20480/5120 kbit/s
	A1 Breitband Pro 40 Business	40960/10240kbit/s
	A1 Breitband Pro 80 Business	81920/15360 kbit/s
	A1 Breitband Pro 150 Business	153600/20480 kbit/s
	A1 Breitband Pro 300 Business	307200/30720 kbit/s

<sup>1</sup> Sofern aus technischen/betrieblichen Gründen erforderlich, kann die Downstreamgeschwindigkeit und Upstreamgeschwindigkeit auch lediglich max. bis zu 512 kbit/s betragen

<sup>2</sup> Sofern aus technischen/betrieblichen Gründen erforderlich, kann die Downstreamgeschwindigkeit und Upstreamgeschwindigkeit auch lediglich max. bis zu 6144 kbit/s betragen.

<sup>3</sup> Sofern aus technischen/betrieblichen Gründen erforderlich, kann die Downstreamgeschwindigkeit und Upstreamgeschwindigkeit auch lediglich max. bis zu 12288 kbit/s betragen.

<sup>4</sup> Sofern aus technischen/betrieblichen Gründen erforderlich, kann die Downstreamgeschwindigkeit und Upstreamgeschwindigkeit auch lediglich max. bis zu 20480 kbit/s betragen.



Hinweis: Für asymmetrische Bandbreiten steht ab 1.12.2020 die Produktlinie A1 Business Internet Professional zur Verfügung.

A1 Breitband Pro Business beinhaltet ein unlimitiertes Datentransfervolumen und wird nach der gewählten Bandbreite entsprechend den Entgeltbestimmungen A1 Breitband Pro Business abgerechnet.

Die Realisierung von A1 Breitband Pro Business ist nur über eine eigens von der A1 dafür neu herzustellende Leitungsführung (unter sinngemäßer Zugrundelegung der Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmungen Sprachtelefoniedienst – Fernsprechanchluss der A1) möglich, über die jedoch keine Sprachtelefonie genutzt werden kann. Auf einer bestehenden Teilnehmeranschlussleitung kann kein A1 Breitband Pro Business hergestellt werden.

Bei A1 Breitband Pro Business begründet der Kunde gleichzeitig auch ein Vertragsverhältnis mit A1 betreffend DSL Zugangsleistung (auf Basis der AGB Online-DSL samt dazugehöriger EB und LB der A1, in der jeweils gültigen Fassung) sowie betreffend SDSL Zugangsleistung (auf Basis der AGB Online-SDSL samt dazugehöriger EB und LB der A1, in der jeweils gültigen Fassung).

A1 Breitband Pro Business kann erst nach einer positiven Prüfung der technischen Machbarkeit realisiert werden.

## **2 Standardleistungen**

### **2.1 Überblick der Leistungen**

A1 Breitband Pro Business umfasst, unabhängig von der gewählten Zugangsart - soweit nichts anderes ausdrücklich bestimmt ist - folgende Dienstleistungen:

- Einrichtung und Nutzung der internationalen Connectivity von A1 sowie der damit verbundenen Konfigurationen
- Eigene Support Hotline für A1 Breitband Pro Business Kunden
- Second Level Domain
- A1 Webspaces Business
- Mailadressen am A1 Business Mailserver
- Standardrouter
- Routerkonfigurationsmöglichkeiten
- Fixe IP-Adressen
- Backup Mobile
- VPN Zugang
- SLA (Service Level Agreement)

### **2.2 Internationale Connectivity**

Im Paket A1 Breitband Pro Business ist die Einrichtung und Nutzung der internationalen Connectivity von A1 sowie der damit verbundenen Konfigurationen enthalten.



### 2.3 Business Support Hotline

Der Kunde hat über eine eigene, für Business Kunden kostenlose Supporthotline die Möglichkeit, Beeinträchtigung des von der A1 im Rahmen des Produktes A1 Breitband Pro Business zur Verfügung gestellten Dienste, zu melden.

Servicezeiten Business

Annahme der Störung

Mo-So 0:00-24:00 Uhr

A1 Service Team Business :

0800 664 800

### 2.4 Domain

Jeder Account beinhaltet standardmäßig eine Second Level Domain. Der Kunde kann entsprechend der Verfügbarkeit der Domain zwischen folgenden Endungen wählen:

.at	.co.at	.or.at	.com	.net
.org	.biz	.info	.eu	

In diesem Zusammenhang werden folgende Leistungen erbracht:

- Registrierung einer Domain
- Administrierung einer Domain
- Verwaltung aller Einträge am Nameserver der A1
- Übernahme einer Domain von einem anderen ISP
- Technischer Ansprechpartner
- Billing Kontakt

Der Kunde wird als Besitzer des Domainnamens und der angegebene administrative Ansprechpartner als Administrator (Admin-C) gemeldet.

### 2.5 Webpace

A1 Breitband Pro Business beinhaltet 1 GB Linux Webpace oder wahlweise 1 GB Windows Webpace (gemäß LB A1 E-Mail Business und A1 Webpace Business).

### 2.6 Mailadressen am A1 Business Mailserver

Im Paket A1 Breitband Pro Business sind 50 E-Mailboxen (gemäß LB A1 E-Mail Business und A1 Webpace Business) enthalten.

### 2.7 Standardrouter

Standardmäßig ist die zur Verfügungsstellung eines Routers inkl. dessen Installation und Wartung beinhaltet. Der Router bleibt im Eigentum der A1 und wird mit einer Standardkonfiguration dem Kunden als Bestandteil der vereinbarten Dienstleistungen auf die Dauer des Vertragsverhältnisses zur Verfügung gestellt. Der Kunde hat die Wahlmöglichkeit zwischen den Routerkonfigurationsarten gem. Punkt 2.8. Erfolgt keine Angabe, wird Routing konfiguriert.



## 2.8 Routerkonfigurationsmöglichkeiten und fixe IP-Adresse

Der Kunde hat die Wahlmöglichkeit zwischen einer Standardkonfiguration Routing, Basic Secure oder einer dritten alternativen Konfiguration mittels Advanced Secure

Dem Kunden werden standardmässig bis zu vier fixe IP-Adressen zugewiesen. Sollte der Kunde weitere IP-Adressen benötigen, so werden diese gemäß der Leistungsbeschreibung und den Entgeltbestimmungen A1 Fixed Static IP verrechnet.

### **Routing (Standardkonfiguration):**

Bei Routing besteht für den Kunden die Möglichkeit direkt auf die einzelnen Server aus dem Internet zugreifen zu können. Der beim Kunden installierte Router bekommt LAN-seitig in der Regel ein 4er Subnet offizieller fixer IP-Adressen zugewiesen. Von diesem Subnet wird eine IP-Adresse für das LAN-Interface am Router verwendet und eine IP-Adresse kann der Kunde beliebig verwenden z.B. für eine Firewall, einen Proxyserver oder seinen Mailserver. Es wird kein NAT oder PAT am Router konfiguriert.

### **Basic Secure (optional wählbar anstatt der Standardkonfiguration):**

Mit der Funktion dynamisches PAT (Port Address Translation) auf dem Kunden-Router werden die privaten IP-Adressen des LAN bei aktivem Verbindungsaufbau auf eine fixe offizielle IP-Adresse gemapped. Damit ist sichergestellt, dass die PC's des Kunden nicht aus dem Internet erreicht werden können (Zugriffschutz aus dem Internet), da sie aus dem Internet nicht adressierbar sind. Einschränkung: Es können keine Server die aus dem Internet erreichbar sein sollen (Web, Mail,...) im LAN betrieben werden. Durch PAT (Port Address Translation) kann es bei TCP/UDP Protokollen zu Beeinträchtigungen bzw. nicht Verwendbarkeit dieser Anwendungen kommen: z.B.: PASV FTP (Passive File Transfer Protocol), IRC (Internet Relay Chat), RAUDIO(PNA), RTSP (Real Time Stream Control Protocol)

### **Advanced Secure (optional wählbar anstatt der Standardkonfiguration):**

Eine Firewall soll dem Kunden vor Angriffen aus dem Internet einen erhöhten Schutz bieten. Der Kunde hat Zugang ins Internet (kann entsprechend beschränkt werden), in der entgegengesetzten Richtung (aus dem Internet) ist der Zugriff auf das lokale Netzwerk gesperrt. Es besteht die Möglichkeit, auf Kundenwunsch Ports zu öffnen, über welche dann auch aus dem Internet auf entsprechende Server zugegriffen werden kann. Um einen raschen Support im Fehlerfall oder bei Änderungswünschen der Konfiguration durch den Kunden gewährleisten zu können, richtet sich die A1 einen gesicherten SSH-Zugang ein (Port 22), über den nur definierte Rechner (Support-Team) der A1 Zugang haben.

#### Advanced Secure (Softwarefirewalling)

Da Advanced Secure auf dem Router betrieben werden kann ist keine eigene Hardware dafür nötig. Im Feature Advanced Secure ist das entsprechend erforderliche Endgerät (Router) inkl. Software inkludiert. Bei Advanced Secure (keine DMZ Demilitarisierte Zone möglich) besteht die Sicherheit durch das „NAT-en“ (Network Address



Translation) und „PAT-en“ (Port Address Translation) der Firewall. Die lokalen Workstations sind nicht aus dem Internet erreichbar (private IP-Adressen), können aber mittels PAT auf das Internet zugreifen. Einzelne Server (z.B.: Mail oder Web) erhalten ebenfalls eine private IP Adresse, die für die Erreichbarkeit aus dem Internet aber auf eine offizielle IP-Adresse gemapped wird. Damit sind die Workstations vor Zugriffen aus dem Internet geschützt und der Betrieb von kundeneigenen Servern möglich. Über das Firewall-Feature des Routers kann zusätzlich der Zugriff aus dem Internet z.B.: nur für dezidierte Quell-IP-Adressen gestattet werden und stehen Funktionen wie Packetfiltering, Erkennen von Attacken usw. zur Verfügung.

Advanced Secure setzt eine positive Prüfung der technischen Machbarkeit (im Zuge der Herstellung) voraus.

Advanced Secure wird im Zuge der Herstellung einmalig konfiguriert. Allfällige Konfigurationsänderungen können gegen gesondertes Entgelt durchgeführt werden.

## 2.9 Backup Mobile

Backup Mobile bietet – abhängig von den örtlichen Gegebenheiten – im Backupfall (Ausfall der primären Internetanbindung) die Möglichkeit einer Internetanbindung am Kundenstandort des A1 Breitband Pro Business über Mobilfunk im Netz von A1. Als Bandbreite steht im Backupfall maximal eine Datenübertragungskapazität von bis zu 20480 kbit/s downstream und von bis zu 5120 kbit/s upstream zur Verfügung.

Die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses an der Adresse des Kunden auf der A1 Netzabdeckungskarte angezeigte verfügbare maximale Geschwindigkeit entspricht der dort verfügbaren technologisch maximal möglichen, wobei die tatsächlich erreichbare Geschwindigkeit von unterschiedlichen Faktoren wie Standort des Kunden, dem gewählten Produkt, dem Endgerät, Anzahl der Teilnehmer in der Funkzelle etc. abhängt und daher erheblich geringer sein kann.

Die oben angegebene Bandbreitenobergrenze (downstream/upstream in kbit/s) ist die beworbene Geschwindigkeit iSd TSM-VO und entspricht jener maximalen Geschwindigkeit für die Backup Mobile im Netz freigeschaltet ist.

Die Verfügbarkeit der LTE-Funknetztechnologie zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses an der Adresse des Kunden kann der Kunde jederzeit über die A1 Netzabdeckungskarte einsehen, ausdrucken und seinem Vertrag beilegen. Im A1 Shop stellen unsere Mitarbeiter gerne einen Ausdruck der A1 Netzabdeckungskarte zur Verfügung.

Die geschätzte maximale Geschwindigkeit iSd TSM-VO zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses an der Adresse des Kunden findet sich im Vertrag des Kunden.

Im Fall von Netzauslastungen kommt ein gesondertes Netzwerkmanagement zur Anwendung. Bei Vollauslastung der in der Funknetzelle zur Verfügung stehenden Netzzellenkapazitäten, werden dem Kunden anteilig Kapazitäten zugeteilt. Dabei erhält der Kunde eine Kapazitätszuteilung der Kategorie 7. Details zur Funktionsweise des Netzwerkmanagementsystems und der dem Produkt zugeteilten Kategorie sind den Bedingungen „A1 Bandbreiten Service im A1 Mobilfunknetz“ zu entnehmen, welche auf A1.net abrufbar sind.

Backup Mobile beinhaltet die notwendige Hardware und eine SIM-Karte. Die SIM-Karte ist in dem bei Backup Mobile zur Verfügung gestellten Router eingebaut und ist für andere Dienste nicht vorgesehen.



Im Zuge der Einrichtung des Produktes kann es erforderlich sein, die IP-Adresse/n anzupassen. Sollten Anpassungen im Kundennetz erforderlich sein, sind diese vom Kunden selbst vorzunehmen. Die Änderungen am Router werden von A1 durchgeführt.

Der Kunde hat im Backup Fall grundsätzlich keine Änderungen gegenüber der primären Access Anbindung mit der Ausnahme der geringeren Anbindungsgeschwindigkeit (Bandbreite) aufgrund der unterschiedlichen Übertragungstechnologien. Dem Kunden wird im Backup Fall die gleiche IP-Adresse geroutet, die gegebenenfalls für die Serverfunktionalität etc. erforderlich ist.

Der Verbindungsaufbau beim Kunden erfolgt automatisch, nach Ausfall der primären Anbindung und bleibt solange aufrecht, bis die Störung der primären Anbindung behoben ist. Die mittlere Verfügbarkeit des gesamten Mobilfunknetzes von A1 beträgt 95 % im Jahresdurchschnitt, wobei der Versorgungsgrad des Netzes von A1 mindestens 75 % der österreichischen Bevölkerung und die allgemeine Verlustrate innerhalb des Netzes im Mittel über zehn Hauptverkehrsstunden höchstens 5 v.H. beträgt. Der Versorgungsgrad ist überblicksartig auf der Versorgungskarte unter [www.A1.net](http://www.A1.net) ausgewiesen. Aufgrund der Dimensionierung des im Aufbau befindlichen Netzes und in Abhängigkeit von den funktechnischen Ausbreitungsbedingungen - z. B. Funkschatten - ergibt sich allerdings, dass eine Verbindung - insbesondere in Gebäuden - beeinträchtigt, unterbrochen oder nicht jederzeit hergestellt werden kann.

Nachdem die Störung der Primäranbindung behoben ist, wird die Backup Verbindung automatisiert abgebaut und der IP-Traffic wird wieder in gewohnter Form über die primäre Verbindung gesendet. Die Steuerung der beiden Wege sowie deren Verbindungsauf- und -abbau wird vom Router am Kundenstandort gemanagt.

## **2.10 Verschlüsselter Datenaustausch (VPN Zugang)**

Der Kunde hat bei A1 Breitband Pro Business (Konfigurationsart Basic Secure bzw. Advanced Secure vorausgesetzt) die Möglichkeit die Funktionalität VPN Zugang auszuwählen. Bei Neubestellung von A1 Breitband Pro Business und gleichzeitiger Angabe der gewünschten zusätzlichen Nutzung der VPN Zugang Funktionalität fallen keine zusätzlichen Entgelte an. Bei nachträglicher Bestellung der VPN Zugang Funktionalität (Installation eines Routers inkl. einer VPN Zugang Funktionalität) fallen einmalige Entgelte an.

Mittels verschlüsselten Datenaustauschs ist es möglich, dass bis zu in Summe 5 Mobile- oder Home User auf Ressourcen im Firmennetzwerk zugreifen können. Das wird mittels Remote Access (VPN-Client) ermöglicht.

Wichtiger Hinweis: Der Internetzugang ist nicht Leistungsbestandteil von VPN Zugang, jedoch Voraussetzung für die Nutzung. Bei einigen Internetanbietern kann es aufgrund technischer Einschränkungen (z.B. Portfiltering) zu Problemen beim Aufbau des VPN Tunnels kommen.





## 2.11 SLA (Service Level Agreement)

Folgende Qualitätsstandards werden garantiert:

A1 garantiert eine mittlere Verfügbarkeit der Systeme, Einwahl, Authentifizierung und Routing von 98,5% pro Vierteljahr (Quartal) in der Zeit von 0:00 bis 24:00 Uhr. Der Internetzugang ist für den Kunden grundsätzlich entsprechend den o.a. Prozentwerten verfügbar, ausgenommen während notwendiger Wartungszeiten und soweit die Auslastung, Verkehrslage bzw. der Betriebszustand der für den Zugang zum Internet oder zu Diensten des Bereitstellers bzw. der Abwicklung des Dienstes in Anspruch genommenen nationalen oder internationalen Telekommunikationseinrichtungen und -netze es zulassen. Die Nutzungsmöglichkeit und Verfügbarkeit der angeschlossenen bzw. über den Bereitsteller zugänglichen Datenbanken oder Dienste von Anbietern richtet sich nach den von den Betreibern bzw. Anbietern dieser Dienste gestellten Bedingungen der Inanspruchnahme und Betriebszeiten. Die Inanspruchnahme solcher Datenbanken oder Dienste kann den Abschluss einer gesonderten Vereinbarung zwischen dem Kunden und dem Anbieter erfordern.

Es wird ein Wartungsfenster jeden Mittwoch von 1:00 bis 6:00 Uhr vereinbart. Unterbrechungen und/oder Einschränkungen der Nutzungsmöglichkeiten innerhalb dieses Zeitraums werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

Die Verfügbarkeit wird als Prozentwert (von Hundert) dargestellt, der angibt, zu welchem Anteil der Gesamtbetriebszeit die jeweilige Leistung minimal verfügbar ist. Der Wert wird vierteljährlich (zum 31.03, 30.06, 30.09 bzw. 31.12) ermittelt. Beginnt oder endet das Vertragsverhältnis innerhalb eines Quartals so erfolgt eine entsprechend anteilige Berechnung. Wird auf Kundenwunsch eine Änderung (Bestellung/Beendigung Backup Mobile) durchgeführt, beginnt der Beobachtungszeitraum neu zu laufen. Eine Aufsummierung verschiedener Beobachtungszeiträume ist nicht zulässig.

Notsituationen und höhere Gewalt, dazu zählen insbesondere außergewöhnliche Wetterverhältnisse und Naturereignisse, Lawinen, Vermurungen, Überschwemmungen, Blitzschlag oder Feuer, Streiks oder Aussperrungen, Krieg, militärische Operationen, Terror oder öffentlicher Aufruhr, sowie Verzögerungen bei der Entstörung die durch den Kunden verursacht werden, werden in der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

Wartungs- und Entstörungsleistungen von A1 werden in Rechnung gestellt, sofern sich herausstellt, dass der Fehler nicht in dem von A1 zur Verfügung gestellten Übertragungsweg aufgetreten ist oder durch unsachgemäßes Arbeiten des Kunden verursacht wurden.

Die **Annahme der Störungsmeldung** erfolgt durch die im Punkt 2.3 angegebene Business Support Hotline der A1 täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr

**Verfügbarkeit der Servicetechniker an Werktagen (ausgenommen 24.12. und 31.12.):** Mo-Sa 7:00-19:00 Uhr

Zeiten außerhalb der Verfügbarkeit des Servicetechnikers unterbrechen die angeführte Reaktionszeit sowie die Störungsdauer.





Service-Level	Zeitraum	Dauer
Business	Reaktionszeit	max. 2 Stunde* <sup>1</sup>
	Störungsdauer	max. 8 Stunden
		∅ 4 Stunden

\*<sup>1</sup> max. Zeitraum bis zum Beginn der operativen Störungsbehebung

#### Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden und der Bestätigung der Störungsübernahme durch die für die Störungsbehebung verantwortliche Stelle der A1. Die Bestätigung der Störungsübernahme erfolgt telefonisch oder auf elektronischem Weg. Kann eine Bestätigung der Störungsübernahme, aus Gründen, die nicht von A1 zu vertreten sind, nicht erfolgen, gilt dies als Fremdverzögerung. Nach der Bestätigung der Störungsübernahme wird unverzüglich mit der Störungseingrenzung begonnen.

#### Störungsdauer

Als Störungsdauer 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 A1 verursacht werden, werden in der Störungsdauer nicht berücksichtigt und gelten als Fremdverzögerung.

Als störungsrelevante Ereignisse können nur solche herangezogen werden, die in Form einer Störungsmeldung des Kunden an A1 gemeldet werden und die zu einer Störungsbehebung durch A1 geführt haben. Zur Berechnung der Verfügbarkeit und Wiederherstellungszeit werden nur Leistungen, die A1 erbringt, herangezogen. Sollte beispielsweise aus Gründen eines Stromausfalles oder durch defekte kundeneigene Einrichtungen Fehler oder Unterbrechungen entstehen, werden diese nicht in die Berechnungen miteinbezogen und somit können keine Ansprüche gegen A1 aus diesem Grund geltend gemacht werden.

Die jeweiligen Verfügbarkeiten errechnen sich wie folgt:

$$\text{Serviceverfügbarkeit} = \frac{(\text{Beobachtungszeitraum in h}^1 - \sum \text{rel. Störungsdauer im Beobachtungszeitraum in h}^2)}{\text{Beobachtungszeitraum in h}} * 100$$

<sup>1</sup> ... Beobachtungszeitraum entspricht 3 Monate (1 Quartal): Beispiel Jänner – März = (31 Tage im Jänner + 28 Tage im Februar + 31 Tage im März) \* 24 = 2160 Stunden

<sup>2</sup> ... Störungsdauer im Beobachtungszeitraum für die Serviceverfügbarkeit =  $\sum$  aller gemeldeten Störungen im definierten Beobachtungszeitraum lt. Ticketingsystem - Störungen die auf die Ursache zurückzuführen sind, die von der Verfügbarkeitsberechnung ausgeschlossen sind)

Die Verfügbarkeit wird auf 2 Komma stellen genau dargestellt und kaufmännisch gerundet.



### 3 Add On's

Bei Inanspruchnahme von Add On's werden verschiedene zusätzliche Dienstleistungen (gegen zusätzliches Entgelt gemäß den maßgeblichen Entgeltbestimmungen) zum Standardpaket entsprechend den folgenden Bestimmung angeboten.

#### 3.1 TOP Service

Die Annahme der Störungsmeldung erfolgt durch die im Punkt 2.3 angegebene Business Support Hotline der A1. Das TOP Service erweitert einerseits die Verfügbarkeit der Servicetechniker und verkürzt die definierte Reaktionszeit und Störungsdauer vom Punkt 2.11.

Die Erweiterung des Supports bezieht sich einerseits auf die Zugangsart (Punkt 0) sowie auf die Services die in den Standardleistungen (Punkt 2) definiert sind. Weiters sind in den erweiterten Support folgende Add On's miteingebunden: Router, sowie Backup werden in den erhöhten Servicezeiten mittels Remotezugriff serviciert.

Verfügbarkeit der Servicetechniker:

Mo-So 0:00-24:00 Uhr

Service-Level	Zeitraum	Dauer
TOP	Reaktionszeit	max. 2 Stunde* <sup>1</sup>
	Störungsdauer	max. 6 Stunden
		∅ 3 Stunden

\*<sup>1</sup> max. Zeitraum bis zum Beginn der operativen Störungsbehebung

Es gelten die Bestimmungen gemäß Punkt 2.11 insoweit durch das Add On „Top Service“ keine von diesen abweichenden oder ergänzenden Regelungen getroffen werden.

Eine ordentliche Kündigung des Add On „Top Service“ ist für beide Vertragspartner unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist jeweils zum Quartalsende (31.03, 30.06, 30.09 bzw. 31.12) möglich.