



Leistungsbeschreibung für A1 Glasfaser Business Internet 1000/500 OAN (LB A1 Glasfaser Business Internet 1000/500 OAN)

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 4. April 2022.

Diese Leistungsbeschreibung gilt für Unternehmen im Sinne von § 1 Konsumentenschutzgesetz idGF.

A1 Glasfaser Business Internet 1000/500 OAN kann nur an Kundenstandorten in bestimmten Gemeinden, abrufbar unter www.A1.net/oan-business/sla bezogen und nur am jeweiligen Kundenstandort genutzt werden.

A1 Telekom Austria AG (A1) erbringt im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten A1 Glasfaser Business Internet 1000/500 OAN nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes und bei Inanspruchnahme von Internetzugängen und zugehörigen Diensten nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen Business Access von A1 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

A1 ermöglicht die Inanspruchnahme der Internetdienstleistung A1 Glasfaser Business Internet 1000/500 OAN in den unter www.A1.net/oan-business/sla genannten Gemeinden/OAN (Open Access Network) Breitbandnetzen dann und solange wie ein OAN-Anschluss am Kundenstandort, ein Vertrag zwischen A1 und dem Kunden über die Erbringung der Internetdienstleistung A1 Glasfaser Business Internet 1000/500 OAN und der Rahmenvertrag zwischen A1 und dem jeweiligen Netzbetreiber betreffend die Zurverfügungstellung des OAN-Breitbandnetzes besteht.

Die Installation des A1 OAN Produktes kann erst nach Vorliegen der technischen Voraussetzungen und nach der Herstellung des physikalischen Glasfaseranschlusses erfolgen.

Nach Ablauf der vereinbarten Mindestvertragsdauer verlängert sich die Vertragsbindung bei A1 Glasfaser Business Internet 1000/500 OAN 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 der 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.

Ab 01. Mai 2022 gilt für Verträge mit Klein-, und Kleinstunternehmen, gemäß § 4 Z 66 TKG, sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht eine einmonatige Kündigungsfrist, sofern der Kunde nicht ausdrücklich auf das Recht einer einmonatigen Kündigungsfrist gemäß § 135 Abs. 5 TKG verzichtet hat. Sofern bei diesen Verträgen eine



Mindestvertragsdauer oder eine automatische Verlängerung nach einer Befristung (gemäß § 135 Abs. 6 TKG) vereinbart ist, wird der Kunde deutlich auf einem dauerhaften Datenträger über das Ende der vertraglichen Bindung sowie über die Möglichkeiten der Vertragskündigung informiert. In den Fällen einer automatischen Verlängerung nach einer Befristung, zumindest einmal jährlich, jedenfalls aber vor Ablauf der Mindestvertragsdauer, wird der Kunde über den anhand des Nutzungsverhaltens im vergangenen Jahr bestmöglichen Tarif (gemäß § 135 Abs. 7 TKG) in Bezug auf die Dienste informiert. Dies gilt, sofern der Kunde nicht ausdrücklich auf diese Rechte verzichtet hat.

1. Grundleistung A1 Glasfaser Business Internet 1000/500 OAN

Im Rahmen von A1 Glasfaser Business Internet 1000/500 OAN stellt die A1 eine Anbindung an das Internet zur Verfügung. A1 Glasfaser Business Internet 1000/500 OAN kann erst nach einer positiven Prüfung der technischen Machbarkeit realisiert werden.

A1 Glasfaser Business Internet 1000/500 OAN ermöglicht den gleichzeitigen Internetzugang von mehreren Nutzern auf der Anschlussleitung. Die gleichzeitigen Nutzer teilen sich die Bandbreite. Übergabeschnittstelle ist ein Ethernet-Interface auf einem Standardrouter.

A1 Glasfaser Business Internet 1000/500 OAN beinhaltet einen unlimitierten, auf Flat basierenden Zugang zum weltweiten Internet. Für den Zugang zum weltweiten Internet steht eine Datenübertragungskapazität (auf Basis eines Best-Effort Prinzips) **zwischen mindestens 600 Mbit/s downstream sowie 300 Mbit/s upstream als Untergrenze und maximal bis zu 1000 Mbit/s downstream sowie 500 Mbit/s upstream** auf der Anschlussleitung zur Verfügung. Die tatsächlich erreichbare Datenübertragungskapazität kann variieren und ist abhängig von den übertragungstechnischen Gegebenheiten vor Ort.

Bei A1 Glasfaser Business Internet 1000/500 OAN handelt es sich um eine IP-basierende Datenkommunikationslösung.

2. Standardmäßig inkludierte Business Features

- Second Level Domain
- A1 Webspaces Business
- Mailadressen am A1 Business Mailserver
- Standardrouter inkl. Konfigurationsmöglichkeiten
- Fixe IP-Adresse
- Business Hotline
- SLA (Service Level Agreement)

2.1 Domain

A1 Glasfaser Business Internet 1000/500 OAN 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.

2.2 Webspaces

A1 Glasfaser Business Internet 1000/500 OAN beinhaltet 1 GB Linux Webspaces oder wahlweise 1 GB Windows Webspaces (gemäß LB Business E-Mail und Business Webspaces).

2.3 Mailadressen am A1 Business Mailserver

A1 Glasfaser Business Internet 1000/500 OAN beinhaltet 20 E-Mailboxen (gemäß LB A1 E-Mail Business und Webspaces Business).

2.4 Standardrouter

Bei A1 Glasfaser Business Internet 1000/500 OAN ist standardmäßig die zur Verfügungsstellung eines Routers inkl. dessen Installation und Wartung beinhaltet. Der Router bleibt im Eigentum der A1 und wird dem Kunden mit einer individuellen Konfiguration als Bestandteil der vereinbarten Dienstleistungen auf die Dauer des Vertragsverhältnisses zur Verfügung gestellt. Die individuelle Konfiguration wird auf dem mitgelieferten USB-Stick gesichert. Der USB-Stick darf vom Router keinesfalls eigenmächtig entfernt werden. Der Router muß an jenem Standort verbleiben, für welchen er aufgrund der Bestellung des Produktes installiert wurde. Zugangsdaten werden dem Kunden nicht mitgeteilt, die Authentifizierung erfolgt automatisch durch den Router. Um einen raschen Support im Fehlerfall oder bei Änderungswünschen der Konfiguration durch den Kunden gewährleisten zu können, richtet sich die A1 einen gesicherten Zugang ein, über den nur definierte Rechner (Support-Team) von A1 Zugang haben.

Der Router wird dem Kunden in der Standardkonfiguration NAT / Basic Secure eingerichtet. Wahlweise kann der Kunde auch die Konfigurationsart Routing wählen.

In Routing-Konfiguration sind kundenseitige Server / Firewall uneingeschränkt erreichbar. Im Falle von NAT können nach Aktivierung der internen Router-Firewall einzelne Ports über Portforwarding freigeschaltet werden.

Wireless LAN

Der Standardrouter bei A1 Glasfaser Business Internet 1000/500 OAN beinhaltet eine WLAN-Funktionalität. WLAN (=Wireless Lokal Area Network) ist ein lokales Netz, welches ohne Kabelverbindung zwischen Router und Endgerät(e) arbeitet. Die Funkreichweite, die Übertragungsgeschwindigkeit bzw. die Datenübertragungskapazität zwischen Router und Endgerät(e) ist von der Entfernung, von der Standortwahl, von den baulichen Gegebenheiten, von anderen Störfaktoren (z.B. Funkschatten) und sonstigen Umständen und Einflüssen abhängig. Feldtests mit dem Wireless-Equipment ergaben Reichweiten von bis zu 30 Metern; aufgrund der starken Umfeldabhängigkeit bei Funkübertragungen kann allerdings kein Richtwert angegeben werden. Etwaige Funktionsstörungen (z.B. Funkaussetzer) sind bei der Anbindung über ein WLAN demnach nicht vermeidbar.

Hinweis: Aufgrund der nicht vermeidbaren Funkaussetzer (Verbindungsabbrüchen) können vermehrte Kosten insbesondere beim Abruf bzw. bei der Abfrage entgeltpflichtiger WebSites oder Internetdienste entstehen. Der Kunde nimmt ausdrücklich zur Kenntnis, dass die Nutzung des Internet und die Übermittlung von Daten, insbesondere über eine



WLAN Verbindung - trotz angebotener Verschlüsselung (standardmässig WPA-PSK [=Wi-Fi Protected Access - Pre Shared Key] auf Kundenwunsch auch WEP [=Wired Equivalent Privacy] möglich) - mit etwaigen Gefahren und Sicherheitsrisiken verbunden ist. Für unberechtigte Zugriffe auf Informationen, die über WLAN übertragen werden, kann - außer bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit seitens der A1 - keine Haftung übernommen werden.

2.5 Standard IP-Adresse

Dem Kunden wird standardmäßig **eine fixe IP-Adresse** zugewiesen.

2.6 Business Support Hotline

Der Kunde hat die Möglichkeit über eine eigene für Business Kunden kostenlose Supporthotline Beeinträchtigung des von der A1 im Rahmen des Produktes A1 Glasfaser Business Internet 1000/500 OAN zur Verfügung gestellten Dienste, zu melden.

Servicezeiten Business:

Störungsannahme täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr

0800 664 800

2.7 SLA (Service Level Agreement)

Der Kunde hat Störungen, Mängel oder Schäden gleichgültig, ob sie der Kunde im Bereich der Internet- oder Telefoniedienstleistung oder im Bereich des OAN Netzes (bis zum Hausabschlusspunkt) vermutet, bei A1 zu melden. Nach Zuordnung der Störung zum jeweiligen Leistungserbringer ist dieser für die Behebung zuständig. Der Kunde hat dem jeweiligen Leistungserbringer die Entstörung umgehend zu ermöglichen wobei auf Verlangen des Leistungserbringers diesem der Zutritt zu den von ihm jeweils zur Verfügung gestellten Einrichtungen ermöglicht werden muss.

Liegt die Störung nachweislich im Verantwortungsbereich von A1 wird diese nach Erhalt der Störungsmeldung mit der Behebung der Störung entsprechend dem nachfolgenden Service Level Agreement beginnen:

Folgende Qualitätsstandards werden garantiert:

Die 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 dem o.a. Prozentwert 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 seitens A1 jeden Mittwoch von 1:00 bis 6:00 Uhr vereinbart. Zusätzliche Wartungsfenster seitens des jeweiligen OAN Anbieters sind unter www.A1.net/oan-business/sla abrufbar. Unterbrechungen und/oder Einschränkungen der



Nutzungsmöglichkeiten innerhalb dieser Zeiträume 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 als Add On) 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 1.1.5 angegebene Business Support Hotline der A1 täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr.

Verfügbarkeit der A1 Servicetechniker an Werktagen (ausgenommen 24.12. und 31.12.): Mo-Sa 7:00-19:00 Uhr

Zeiten außerhalb der Verfügbarkeit des A1 Servicetechnikers unterbrechen die angeführte Reaktionszeit sowie die Störungsdauer.

| Service-Level | Zeitraum | Dauer |
|---------------|---------------|-----------------------------|
| Business | Reaktionszeit | max. 2 Stunde* ¹ |
| | Störungsdauer | max. 8 Stunden |
| | | ∅ 4 Stunden |

*¹ 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 der 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 die A1 verursacht werden, werden in der Störungsdauer nicht berücksichtigt und gelten als Fremdverzögerung. Störungen die im Netzbereich des OAN Anbieters auftreten unterbrechen die angeführte Störungsdauer von A1. Die Regelungen des OAN Anbieters für dessen Entstörung sind unter www.A1.net/oan-business/sla abrufbar.



Als störungsrelevante Ereignisse können nur solche herangezogen werden, die in Form einer Störungsmeldung des Kunden an die A1 gemeldet werden und die zu einer Störungsbehebung durch die 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 Verfügbarkeit errechnet sich wie folgt:

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

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

² ... 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 Kommastellen genau dargestellt und kaufmännisch gerundet.