Leistungsbeschreibung für A1 Business Internet OAN 100/100 (LB A1 Business Internet OAN 100/100)

Diese Leistungsbeschreibung gilt für Bestellungen ab 1. Mai 2022.

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

A1 Business Internet OAN 100/100 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 (A1) erbringt im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten A1 Business Internet OAN 100/100 nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG 2021) 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 Business Internet OAN 100/100 auf dem von

- OpenNet GmbH (OpenNet), Castelligasse 1/15, 1050 Wien, FN 386180m
- Optisis GmbH (Optisis), Gewerbepark 5, 8402 Werndorf, FN 346346h

in den unter www.A1.net/oan-business/sla genannten Gemeinden betriebenen OAN (Open Access Network) Breitbandnetz dann und solange wie ein OAN-Anschluss am Kundenstandort, ein Vertrag zwischen A1 und dem Kunden über die Erbringung der Internetdienstleistung A1 Business Internet OAN 100/100 und der Rahmenvertrag zwischen A1 und OpenNet bzw. Optisis betreffend die Zurverfügungstellung des OAN-Breitbandnetzes durch OpenNet bzw. Optisis besteht.

Nach Ablauf der vereinbarten Mindestvertragsdauer verlängert sich die Vertragsbindung bei A1 Business Internet OAN 100/100 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.

Für Verträge mit Klein-, und Kleinstunternehmen, gemäß § 4 Z 66 TKG, sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht gilt 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 Business Internet OAN 100/100

Im Rahmen von A1 Business Internet OAN 100/100 stellt die A1 eine Anbindung an das Internet zur Verfügung. A1 Business Internet OAN 100/100 kann erst nach einer positiven Prüfung der technischen Machbarkeit realisiert werden.

A1 Business Internet OAN 100/100 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 Business Internet OAN 100/100 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 50 Mbit/s (downstream/upstream) als Untergrenze und maximal bis zu 100 Mbit/s (downstream/upstream)** auf der Anschlussleitung zur Verfügung. Die tatsächlich erreichbare Datenübertragungskapazität kann variieren und ist abhängig von den übertragungstechnischen Gegebenheiten vor Ort.

Bei A1 Business Internet OAN 100/100 handelt es sich um eine IP-basierende Datenkommunikationslösung. Um einen raschen Support im Fehlerfall oder bei Änderungswünschen der Konfiguration durch den Kunden gewährleisten zu können, richtet sich die A1 einen Remote-Zugang ein, über den nur definierte Rechner (Support-Team) der A1 Zugang haben.

1.1 Standardmäßig inkludierte Business Features

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

1.1.1 Domain

A1 Business Internet OAN 100/100 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.

1.1.2 Webspace

A1 Business Internet OAN 100/100 beinhaltet 1 GB Linux Webspace oder wahlweise 1 GB Windows Webspace (gemäß LB Business E-Mail und Business Webspace).

1.1.3 Mailadressen am A1 Business Mailserver

A1 Business Internet OAN 100/100 beinhaltet 20 E-Mailboxen (gemäß LB A1 E-Mail Business und Webspace Business).

1.1.4 Standardrouter

Bei A1 Business Internet OAN 100/100 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 freigeschalten werden.

Wireless LAN
Der Standardrouter bei A1 Business Internet OAN 100/100 beinhaltet eine WLAN-Funktionalität. WLAN (=**W**ireless **L**okal **A**rea **N**etwork) 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 [=**W**i-Fi **P**rotected **A**ccess – **P**re **S**hared **K**ey] auf Kundenwunsch auch WEP [=**W**ired **E**quivalent **P**rivacy] 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.

1.1.5 Fixe IP-Adresse

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

1.1.6 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 Business Internet OAN 100/100 zur Verfügung gestellten Dienste, zu melden.

Servicezeiten Business:

Annahme der Störung	Mo-So 0:00-24:00
Serviceline	0800 664 800

1.1.7 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 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 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 1.1.6 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 2018 – März 2018 = (31 Tage im Jänner + 28 Tage im Februar + 31 Tage im März) * 24 = 2160 Stunden

[2] … Störungsdauer im Beobachtungszeitraum für die Serviceverfügbarkeit = ∑ 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.