

# GLASFASER DIREKT BUSINESS

## Leistungsbeschreibungen gültig ab 7.4.2015

### INHALT:

1. Beschreibung
2. Leistungsumfang
3. Technisches
4. Störungen & Wartung
5. Service Level Agreement

### 1. BESCHREIBUNG

Bei „Glasfaser direkt Business“ wird der Anschluss ans Netz der Stadtwerke Schwaz GmbH über Lichtwellenleiter hergestellt. Die Stadtwerke Schwaz GmbH ist bemüht dieses eigene Netz sukzessive auszubauen und zu erweitern.

„Glasfaser direkt Business“ ist nur für Unternehmen im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG) erhältlich.

Funktionen oder Optionen entwickeln sich fort und können sich daher optisch, technisch, inhaltlich oder in sonstiger Weise verändern. Die Stadtwerke Schwaz GmbH kann daher von Zeit zu Zeit die Funktionen erweitern, ändern oder entfernen. Zudem kann es beispielsweise aus sicherheitsrelevanten, technischen, wirtschaftlichen, rechtlichen oder regulatorischen Gründen erforderlich sein, Funktionen zeitweilig oder auf Dauer abzuschalten.

„Glasfaser direkt Business“ umfasst grundsätzlich die Anbindung an das Internet, die Bereitstellung einer Glasfaser Leitung (sofern technisch verfügbar bzw. realisierbar) und der Kunde erhält während der Vertragsdauer ein Modem bzw. eine geeignete Übertragungskomponente leihweise zur Verfügung gestellt.

### 2. LEISTUNGSUMFANG

„Glasfaser direkt Business“ ermöglicht eine Verbindung mit dem Internet. Die entsprechenden technischen Einrichtungen werden dem Kunden für die Dauer des Vertragsverhältnisses bereitgestellt. Das Produkt umfasst die Einrichtung und Nutzung der

Internationalen und nationalen Verbindungen der Stadtwerke Schwaz GmbH. Bei höherer Gewalt, Streiks, Einschränkungen der Leistungen anderer Netzbetreiber, bei Reparatur und Wartungsarbeiten oder bei anderen mit dem Betrieb einhergehenden Störungen kann es zu Einschränkungen oder Unterbrechungen bei der Zurverfügungstellung von „Glasfaser direkt Business“ kommen.

Die Anschlusspunkte werden wie folgt definiert: In interaktiv von der Stadtwerke Schwaz GmbH erschlossenen Gebäuden mit nur einer selbständigen Wohneinheit/Firmeneinheit (z.B. Gewerbebetrieb): Am Ende des erdverlegten LWL-Kabels direkt nach Einleitung der Leitungsführung in das Gebäude.

In interaktiv von der Stadtwerke Schwaz GmbH erschlossenen Gebäuden mit mehr als einer selbständigen Wohneinheit/Firmeneinheit: Bei Bestehen eines gemeinsamen Verteilers wird der Anschlusspunkt beim gemeinsamen Verteiler vor Ableitung in die einzelnen Wohneinheiten definiert. Bei Fehlen eines gemeinsamen Verteilers: Am Ende des erdverlegten LWL-Kabels direkt nach Einleitung der Leitungsführung in das Gebäude.

Als Servicegrenze wird das Modem bzw. die Übertragungseinrichtung am NAP (Netzabschlusspunkt) festgelegt. An diesem Punkt muss ein fachgerecht installierter 230 V Stromanschluss zum Betrieb des Modems bzw. der Übertragungseinrichtung zur Verfügung stehen. Alle Dienste und Dienstleistungen über den Netzabschlusspunkt hinaus werden gemäß den Entgeltbestimmungen verrechnet.

Für die korrekte Weiterleitung der Dienste über Leitungen, technische Geräte und Einrichtungen nach dem Anschlusspunkt ist die Stadtwerke Schwaz GmbH nicht verantwortlich. Installationen und Kabelführungen im Haus/Objekt sind vom Kunden auf

dessen Kosten herzustellen. Der Kunde stellt auf eigene Kosten die geeigneten und erforderlichen Räumlichkeiten sowie Kabelschächte bereit, hält sie in geeignetem Zustand und sorgt für Sauberkeit und Ordnung. Am Aufstellungsort muss eine Lufttemperatur zwischen +5°C und +40°C und eine relative Luftfeuchtigkeit zwischen 5% und 85% (nicht kondensierend) herrschen. In der von den Stadtwerken Schwaz GmbH beigestelltem Modem bzw. Übertragungskomponenten dürfen keine Teile, die nicht im Eigentum der Stadtwerke Schwaz GmbH stehen, angebracht werden. Weiter hat der Kunde für ausreichende Luftzirkulation zu sorgen.

Der Kunde hat nötigenfalls für die Liegenschaften oder Gebäude, die für die Herstellung des Anschlusses in Anspruch genommen werden müssen, eine schriftliche Erklärung des Verfügungsberechtigten beizubringen, wonach dieser mit der Herstellung einverstanden ist.

Ein Zutritt für die Stadtwerke Schwaz GmbH Mitarbeiter bzw. deren beauftragte Dritte Unternehmen ist im Falle von Instandhaltungsarbeiten, Störungen sowie Erweiterungen sicherzustellen.

Erfüllt der Kunde nicht alle für die Installation und den Betrieb notwendigen Voraussetzungen, kann die Stadtwerke Schwaz GmbH, unter Setzung einer Nachfrist von 2 Wochen von einem Vertragsangebot bzw. Vertrag zurücktreten. Der Kunde hat in diesem Fall der Stadtwerke Schwaz GmbH alle bisherigen Aufwendungen aus dem gegenständlichen Vertragsangebots bzw. Vertragsverhältnis zu ersetzen.

Folgende Leistungen sind inkludiert:

- Herstellung und Nutzung der Internetverbindung
- Modem
- Störungsbehebung (sofern die Störung im Einflussbereich der Stadtwerke Schwaz GmbH liegt)
- E-Mail-Adressen, Alias-Adressen sowie grundlegender E-Mail Spam und Virenschutz auf den Servern
- Supporthotline
- Webspaces
- Domain (lt. Liste)
- Internet Mobil (Internet Mobil ist ein Zusatzprodukt und kein integrierter Bestandteil der Tarifpakete. Sollte dieser Dienst aus technischen oder wirtschaftlichen Gründen von der Stadtwerke Schwaz GmbH nicht mehr angeboten werden können, hat dies keinen Einfluss auf das bestehende Vertragsverhältnis bzw. auf die Nutzung des Produkts „Internet | Telefon Glasfaser“. Internet Mobil wird über das bestehende Netz von Hutchison Drei Austria GmbH realisiert).

Der Leistungsumfang ist in dieser Tabelle ersichtlich

Produkte	Business 20/2	Business 45/5
Download (Mbit/s)	20	45
Upload (Mbit/s)	2	5
Transfervolumen	Unlimitiert	Unlimitiert
IP-Adressen	1	1
E-Mail Adressen	15	15
E-Mail Aliase	15	15
Postfachgröße je Adresse (MB)	100	100
Domain	Ja	Ja
Webspaces	200 MB	200
Spam-/Virenschutz	Ja	Ja
Telefonanschluss	nein	nein
Internet Mobil	Ja	Ja

Produkte	Business 85/15	Business 175/25
Download (Mbit/s)	85	175
Upload (Mbit/s)	15	25
Transfervolumen	Unlimitiert	Unlimitiert
IP-Adressen	1	1
E-Mail Adressen	20	20
E-Mail Aliase	20	20
Postfachgröße je Adresse (MB)	100	100
Domain	Ja	Ja
Webspaces	500 MB	500 MB
Spam-/Virenschutz	Ja	Ja
Telefonanschluss	nein	nein
Internet Mobil	Ja	Ja

Produkte	Business 30/30	Business 50/50
Download (Mbit/s)	30	50
Upload (Mbit/s)	30	50
Transfervolumen	Unlimitiert	Unlimitiert

IP-Adressen	8 (5 frei verfügbar)	8 (5 frei verfügbar)
E-Mail Adressen	25	25
E-Mail Aliase	25	25
Postfachgröße je Adresse (MB)	100	100
Domain	Ja	Ja
Webspace	500 MB	500 MB
Spam-/Virenfilter	Ja	Ja
Telefonanschluss	nein	nein
Internet Mobil	Ja	Ja

Weitere synchrone Tarife auf Anfrage.

Die Vertragslaufzeit beträgt wahlweise 12, 24 bzw. 36 Monate. Up-/Download sind brutto Maximalwerte. Technische Realisierbarkeit vorausgesetzt.

Zur Absicherung der Netzintegrität behält sich die Stadtwerke Schwaz GmbH das Recht vor, Anwender, die durch ihr Nutzungsverhalten andere Anwender in der Nutzung ihres Internet-Dienstes stören, in geeigneter Weise zur Einschränkung dieses Nutzungsverhaltens aufzufordern und angemessene Maßnahmen zu ergreifen.

Soweit statische IP-Adressen zur Verfügung gestellt werden, behält sich die Stadtwerke Schwaz GmbH vor, die dem Kunden zugewiesene IP- Adresse zu ändern, sofern dies aus technischen oder rechtlichen Gründen erforderlich ist. Soweit erforderlich und zumutbar wirkt der Kunde bei einer Änderung z.B. durch eine erneute Eingabe von Zugangsdaten oder einfache Umstellungen seiner Systeme mit.

Der genaue Leistungsumfang des Webspace ist in der LB Webspace ersichtlich.

Auf Wunsch kann bei Bestellung oder später, innerhalb der Vertragslaufzeit eine Domain mit folgenden Top-Level-Domains .com, .net, .org, .de, .info, .biz, .at, .co.at oder .or.at beantragt werden. Die jährlichen Kosten dafür sind in der Monatsgebühr bereits inkludiert. Kunden mit einer vorhandenen Domain bei Wechsel auf ein Produkt mit inkludierter Domain, die vorhandene Domain dem Produkt anfügen. D.h. die Kosten für die Domain sind dann in der Monatsgebühr inkludiert.

Die Stadtwerke Schwaz GmbH richtet auf Kundenwunsch hin ein Mailspooling ein. Die Aufbewahrungsdauer beträgt 5 Tage und hat ein Speicherlimit von 5 GB.

Die Stadtwerke Schwaz GmbH stellt dem Kunden einen Smarthost Mailserver für ausgehende E-Mails zur Verfügung. Diese E-Mails werden ausnahmslos auf Viren- und Spaminhalte geprüft. E-Mail Nachrichten welche als Spam oder unerwünschte Nachricht identifiziert wurden, werden automatisch in die zentrale Quarantäne verschoben und nicht zugestellt, selbiges gilt für E-Mails die einen Virenbefall aufweisen.

Die Stadtwerke Schwaz GmbH behält sich das Recht vor – insbesondere bei Gefahr in Verzug (z.B.: neuer Virustyp, Spam-Welle, etc.) – die bestehenden Einstellungen global zu verändern um die Stabilität des Mail-Systems aufrecht zu erhalten. Es wird darauf hingewiesen, dass aufgrund der ständigen Neu- und Weiterentwicklung von Softwareviren, deren Mutation und der Entwicklung neuer, virenähnlicher Programme ein vollständiger und absoluter Schutz (100%) vor Virenbefall und/oder dem Erhalt von Spam nicht möglich ist. Für den Verlust oder die Vernichtung von E-Mails übernimmt die Stadtwerke Schwaz GmbH – außer bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit – keine Haftung.

Generell werden Ein- und ausgehende E-Mails über den zentralen Viren- und Spamschutz geprüft. E-Mail Nachrichten welche als Spam oder unerwünschte Nachricht identifiziert wurden, werden automatisch in die zentrale Quarantäne verschoben und nicht zugestellt, selbiges gilt für E-Mails die einen Virenbefall aufweisen.

Beim Angebot „Internet Mobil“ sind 2 GB Transfervolumen mit „full speed“ (4/2 Mbit/s max. Down-/Upload) inkludiert, sofern diese überschritten werden, reduziert sich die Geschwindigkeit auf 64/64 kbit/s, jedoch folgt keine Nachverrechnung. Roaming ist deaktiviert (nur innerhalb von Österreich nutzbar) und kann auch nicht frei geschaltet werden. Das Transfervolumen wird zum Ersten des jeweiligen Monats zurückgesetzt und die Geschwindigkeitsbeschränkung aufgehoben. Die Verbindung wird aus Sicherheitsgründen jeweils nach 60 Minuten automatisch getrennt. Bitte beachten Sie auch die LB für „Internet Mobil“. Sollte aus technischen Gründen die Herstellung des leitungsgebundenen Internet Anschlusses der Stadtwerke Schwaz GmbH nicht möglich sein, kann auch das Zusatzprodukt „Internet Mobil“ nicht weiter bezogen werden.

#### **Analoger Telefonanschluss:**

Der analoge Telefonanschluss wird über das Endgerät (Modem) realisiert. Es handelt sich dabei physikalisch um einen Anschluss mit einer RJ11 Buchse. Die Schnittstelle am Modem ist als FXS Schnittstelle (POTS) ausgeführt. Als Wahlverfahren wird MFV (Mehrfachfrequenzwahlverfahren) eingesetzt. Anzuschaltende Endgeräte müssen konform zu ES 203 021 sein (z.B. Sprachendgeräte oder Faxendgeräte). Zweipolige Endgeräte, die Sprechrichtungen enthalten, dürfen nicht parallel an

den Netzabschlusspunkt geschaltet werden. Es werden ausschließlich Sprach- und Faxdienste übertragen. Im Paket ist 1 analoger Telefonanschluss enthalten. Die Übertragung erfolgt IP basiert.

Um über den Telefonanschluss telefonieren zu können muss ein gesonderter Vertrag über ein Telefonservice mit Talk2U (IT-Technology GmbH) abgeschlossen werden. Die Verrechnung der Gesprächs-/Grundgebühren erfolgt direkt über die IT-Technology GmbH. Es gelten die AGB, LB und EB der IT-Technology GmbH.

Besonderheiten:

- Keine statische IP-Adresse erhältlich
- Keine DNS Einträge möglich
- Kein Serverbetrieb erlaubt
- Betrieb nur mit Endgeräten (Modem) der Stadtwerke Schwaz GmbH erlaubt

Ablauf der Herstellung:

- Nach Anfrage des Kunden prüft die Stadtwerke Schwaz GmbH ob am Standort des Kunden ein Anschluss an das eigene Glasfasernetz möglich ist.
- Der Kunde erhält von der Stadtwerke Schwaz GmbH im Anschluss ein Angebot.
- Nach erfolgter Bestellung durch den Kunden wird nach Zeitpunkt des Bestelleingangs gereiht und dementsprechend mit der Herstellung des Anschlusses begonnen.
- Die Herstellungsdauer beträgt 3-8 Wochen nach Bestelleingang.

Die Inbetriebnahme erfolgt je nach gewählter Installationsvariante durch einen Servicetechniker der Stadtwerke Schwaz GmbH oder durch den Kunden selbst (Selbstinstallation). Nach erfolgreicher Anmeldung per PPPoE und im Falle einer Technikerinstallation nach erfolgreichem Aufruf einer Internet Seite gilt der Anschluss als hergestellt und in Betrieb.

Die entsprechenden Zugangsdaten werden dem Kunden in Papierform übergeben. Benötigt der Kunde die Zugangsdaten erneut, können diese dem Kunden in den Geschäftsräumlichkeiten der Stadtwerke Schwaz GmbH ausgehändigt werden oder dem Kunden per Post an die in den Vertragsstammdaten hinterlegte Wohnadresse zugesendet werden (Kostensatz für die Zusendung wird verrechnet).

Die Supporthotline unterstützt den Kunden auf allen Windows Systemen bei der E-Mail-Einrichtung sowie der Fehlerbehebung im laufenden Betrieb bei Vorliegen der Standardkonfiguration. Im Supportumfang nicht enthalten ist die Unterstützung im Falle vom Kunden selbst vorgenommener Konfigurationen am Modem bzw. des Zurücksetzens (Reset) des Modems.

Um die Dienstqualität zu gewährleisten wird Quality of Service eingesetzt.

Für Kundenendgeräte oder Software übernimmt die Stadtwerke Schwaz GmbH keine Garantie und keinen Support (z. B. Router, PC, Drucker, Netzwerkkarten, Virenprogramme, E-Mail-Programme, etc.)

Nach Vertragsbeendigung ist das/die Endgerät(e) inkl. Zubehör binnen 2 Wochen wieder an die Stadtwerke Schwaz GmbH zu retournieren. Sollte das/die Endgerät(e) inkl. Zubehör nach Rückgabe nicht mehr in einem einwandfreien, technischen Zustand sein, so erlauben wir uns, das/die Endgerät(e) inkl. Zubehör laut unseren Entgeltbestimmungen zu verrechnen. Dies gilt auch bei Verlust oder wenn das/die Endgerät(e) inkl. Zubehör nach Vertragsbeendigung nicht mehr oder nicht fristgerecht retourniert wird. Zu den Endgeräten und dem Zubehör zählen insbesondere: Netzteile, Modem, Konverter, LWL-Patchkabel, CU-Patchkabel und SFPs die von der Stadtwerke Schwaz GmbH zur Verfügung gestellt wurden.

### 3. TECHNISCHES

Die Übergabeschnittstelle des Modems ist als Ethernet RJ 45 Schnittstelle 10/100/1000Mbit/s ausgelegt. Im Haus ist eine Netzwerkverkabelung und Stromversorgung für das Modem erforderlich und vom Kunden zur Verfügung zu stellen.

Der Zugang zum Internet erfolgt über ein Subnet-Routing („/30“ bzw. „/29“) durch statische Konfiguration am Kundenendgerät. Dem Kunden steht 1 Netzwerkanschluss zur Verfügung. Der Kunde benötigt ein routingfähiges Endgerät.

Das Modem bzw. die Übertragungseinrichtung verbleibt im Eigentum der Stadtwerke Schwaz GmbH. Für den Anschluss des Modems ist je nach Anwendungsfall, eine Netzwerkkarte am PC erforderlich.

### 4. STÖRUNGEN & WARTUNG

#### Supporthotline:

Erreichbarkeit: Mo-Do. 07:30 - 12:00 und 13:00 - 17:00 Uhr, Fr. 07:30 - 12:00

Verfügbarkeit Service-Techniker: Mo-Do. 08:00 – 12:00 und 13:00 – 16:00 , Fr. 08:00 – 11:00

Kontaktdaten: Tel: 05242 6970 E-Mail: [support@schwaz.net](mailto:support@schwaz.net)

**Serviceeinsätze werden zum nächstmöglichen freien Zeitpunkt terminisiert.**

**Wartungsfenster:** Wartungsarbeiten werden grundsätzlich angekündigt und sofern möglich, innerhalb des Standardwartungsfensters (Di, 00:00 bis 06:00) durchgeführt. (Ausnahme 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 Stadtwerke Schwaz GmbH. Die Bestätigung der Störungsübernahme erfolgt telefonisch oder auf elektronischem Weg. Kann eine Bestätigung der Störungsübernahme aus Gründen, die nicht von der Stadtwerke Schwaz GmbH 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 die Stadtwerke Schwaz GmbH verursacht werden, sind in der Entstörungszeit nicht berücksichtigt und gelten als Fremdverzögerung.

Fehler- und Störungsbehebungen welche durch den Kunden oder deren Equipment verursacht wurden, werden gemäß den jeweils gültigen Entgeltbestimmungen verrechnet.

**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 Änderungen von Spezifikationen auf Grund behördlicher Auflagen oder Genehmigungen.
- Beschädigung durch Dritte, z.B. Kabelbruch

Der Kunde hat an der Störungsbeseitigung mitzuwirken!

Zeiten außerhalb der Erreichbarkeit der Supporthotline unterbrechen die angeführten Reaktions- und Entstörungszeiten.

**5. SERVICE LEVEL AGREEMENT**

Garantierte Verfügbarkeit	99,4%
max. nicht verfügbare Zeit	53,00 h/Jahr
Reaktionszeiten (Mo-Do 07.30-12.00, 13:00-17:00, Fr 07:30-12:00)	max. 4 h

**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:

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

**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 Netz der Stadtwerke Schwaz GmbH möglich ist. Unter Netzabschlusspunkt versteht man die Schnittstelle zwischen den technischen Einrichtungen der Stadtwerke Schwaz GmbH beim Kunden und der Kommunikationsanlage des Kunden. Allfällige Verbindungsleitungen zwischen dem Netzabschlusspunkt und der Kommunikationsanlage des Kunden liegen ausschließlich im Verantwortungsbereich des Kunden.