



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

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 14. Juni 2011 für neue Bestellungen. Die auf Grundlage bisher veröffentlichter vormaliger LB BusinessInternet Pur abgeschlossenen Verträge bleiben - abgesehen von der Produktnamensänderung - unverändert.

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

Die A1 Telekom Austria erbringt im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten A1 Breitband Business nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG 2003) und nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen Business Access und nach den AGB Online-DSL von A1 Telekom Austria 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 schriftlichen Individualvereinbarungen.

### **Allgemeines**

Nach Ablauf der vereinbarten Mindestvertragsdauer verlängert sich die Vertragsbindung bei A1 Breitband Business 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 Telekom Austria 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.

**Hinweis:** Da dem Kunden in seine standardisierte Mailbox ([A1.kundenummer@A1.net](mailto:A1.kundenummer@A1.net) (für Internetneukunden ab 14.6.2011) bzw. [aon.kundenummer@aon.at](mailto:aon.kundenummer@aon.at)) vonseiten der A1 Telekom Austria u.a. rechtlich bedeutsame Erklärungen oder sonstige Informationen übermittelt werden können (siehe § 18 Abs. 4 AGB Business Access), ist es daher im eigenen Interesse des Kunden gelegen, diese Mailbox einzurichten und auch entsprechend abzufragen.

### **1. Grundleistung A1 Breitband Business**

Im Rahmen von A1 Breitband Business stellt die A1 Telekom Austria auf Basis der Übertragungstechnologie DSL eine Anbindung an das Internet zur Verfügung. A1 Breitband Business kann erst nach einer positiven Prüfung der technischen Machbarkeit realisiert werden. Der Kunde begründet gleichzeitig auch ein Vertragsverhältnis mit der



A1 Telekom Austria betreffend DSL Zugangsleistung (auf Basis der AGB Online-DSL samt dazugehöriger EB und LB der A1 Telekom Austria, in der jeweils gültigen Fassung).

A1 Breitband Business 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. Optional kann über das Feature Router (siehe Add On's) anstatt des Standardrouters ein höherwertiger Router gewählt werden. Für den Zugang zum weltweiten Internet steht eine Datenübertragungskapazität (auf Basis eines Best-Effort Prinzips) zwischen **mindestens 256/64 kbit/s (Untergrenze) und maximal bis zu 8192/768 kbit/s** auf der Anschlussleitung zur Verfügung. Die tatsächlich erreichbare Datenübertragungskapazität kann variieren und ist abhängig von den übertragungstechnischen Gegebenheiten vor Ort. A1 Breitband Business beinhaltet einen unlimitierten auf Flat basierenden Zugang zum weltweiten Internet.

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

Eine Inanspruchnahme von Sprachtelefonieleistungen (mittels POTS/ISDN) und eine Dial-In Einwahl über die für den fixen Breitbandinternet Anschluss genutzte Anschlussleitung sind nicht möglich. Auf einer entbündelten Teilnehmeranschlussanleitung ist eine Herstellung von A1 Breitband Business nicht möglich.

### 1.1 Domain

A1 Breitband Business 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 Telekom Austria
- 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.

### **1.2 Webspaces**

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

### **1.3 Mailadressen am A1 Telekom Austria Business Mailserver**

A1 Breitband Business beinhaltet 20 E-Mailboxen (gemäß LB A1 E-Mail Business und Webspaces Business).

### **1.4 Standardrouter**

Bei A1 Breitband Business ist standardmäßig die zur Verfügungsstellung eines Routers inkl. dessen Installation und Wartung beinhaltet. Der Router bleibt im Eigentum der A1 Telekom Austria und wird mit einer Standardkonfiguration dem Kunden als Bestandteil der vereinbarten Dienstleistungen auf die Dauer des Vertragsverhältnisses zur Verfügung gestellt.

Zugangsdaten werden dem Kunden nicht mitgeteilt, die Authentifizierung erfolgt automatisch durch den Router.

Dem Kunden werden standardmäßig bis zu vier fixe IP-Adresse(n) zugewiesen. Sollte der Kunde weitere IP-Adressen benötigen (max. 8er Subnet), so kann er diese unter Angabe von Gründen bei RIPE mit Unterstützung der A1 Telekom Austria beantragen. Der Kunde hat die Wahlmöglichkeit zwischen einer Standardkonfiguration Basic Secure und Routing.

#### **Basic Secure (Standardkonfiguration):**

Mit der Funktion dynamisches PAT (Port Address Translation) auf dem 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 (Zugriffsschutz 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)



### **Routing (optional wählbar anstatt der 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.

### **Wireless LAN**

Der Standardrouter bei A1 Breitband Business 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 Telekom Austria - keine Haftung übernommen werden.

### **1.5 Business Support Hotline**

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

Servicezeiten Business:

Annahme der Störung Mo-So 0:00-24:00

Technische Hotline: 0800 664 840

Hotline für allg. Fragen zu A1 Breitband Business: 0800 664 800



### 1.6 SLA (Service Level Agreement)

Folgende Qualitätsstandards werden garantiert:

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

Die **Annahme der Störungsmeldung** erfolgt durch die im Punkt 1.5 angegebene Business Support Hotline der A1 Telekom Austria 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

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 Telekom Austria. Die Bestätigung der Störungsübernahme erfolgt telefonisch oder auf elektronischem Weg. Kann eine Bestätigung der Störungsübernahme, aus Gründen, die nicht von der A1 Telekom Austria 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 Telekom Austria 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 die A1 Telekom Austria gemeldet werden und die zu einer Störungsbehebung durch die A1 Telekom Austria geführt haben. Zur Berechnung der Verfügbarkeit und Wiederherstellungszeit werden nur Leistungen, die A1 Telekom Austria 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 Telekom Austria aus diesem Grund geltend gemacht werden.

Die Verfügbarkeit errechnet sich wie folgt:

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

<sup>1</sup> ... Beobachtungszeitraum entspricht 3 Monate (1 Quartal): Beispiel Jänner 2010 – März 2010 = (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.

## 2. Add On's

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

### 2.1 Security Paket

Es gilt eine zwölfmonatige Mindestvertragsdauer im Sinne der AGB Business Access als vereinbart. Bei Herstellung des Security Pakets bei einem bereits bestehenden A1 Breitband Business kann auf Kundenwunsch eine zwölfmonatige, vierundzwanzigmonatige oder sechsunddreißigmonatige Mindestvertragsdauer im Sinne der AGB Business Access vereinbart werden.

#### Backup Mobile

Backup Mobile bietet – abhängig von den örtlichen Gegebenheiten – im Backupfall (Ausfall der primären Internetanbindung (Zugangsart A1 Breitband Business)) die Möglichkeit einer Internetanbindung am Kundenstandort des A1 Breitband Business über Mobilfunk im Netz der A1 Telekom Austria. Als Bandbreite steht im Backupfall maximal eine **Datenübertragungskapazität von bis zu 7168 kbit/s downstream und von bis zu 1434 kbit/s upstream** zur Verfügung. Die tatsächlich erreichbare Datenübertragungskapazität kann variieren und ist abhängig von den übertragungstechnischen Gegebenheiten vor Ort.

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.

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 der A1 Telekom Austria beträgt 95 % im Jahresdurchschnitt, wobei der Versorgungsgrad des Netzes der A1 Telekom Austria 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.telekom.at](http://www.telekom.at) und [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.

### **A1 Web Security**

Dem Kunden wird A1 Web Security für 5 User zur Verfügung gestellt (gemäß LB IT Security).

### **A1 Desktop Security**

Dem Kunden wird A1 Desktop Security für 5 User zur Verfügung gestellt (gemäß LB IT Security).

### **Advanced Secure**

Anstelle der im Punkt 1.4 beschriebene Basic Secure (Standardkonfiguration) wird Advanced Secure am Standardrouter konfiguriert. 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 Telekom Austria einen gesicherten SSH-Zugang ein (Port 22), über den nur definierte Rechner (Support-Team) der A1 Telekom Austria Zugang haben.

#### Advanced Secure (IOS-Softwarefirewalling)

Advanced Secure stellt eine kostengünstige Lösung besonders im SOHO und SME Bereich dar. Hier kann die Lösung auf dem Router betrieben werden und es ist keine eigene Hardware dafür nötig. Im Feature Advanced Secure ist das entsprechend erforderliche Endgerät (Router) inkl. Software inkludiert. Bei Advanced Secure (keine DMZ 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 Synchron-Attacken usw. zur Verfügung.

Einschränkungen Advanced Secure:

Folgende Features sind bei Advanced Secure nicht enthalten:

- IP-Sec
- VPN (Virtual Privat Network)
- Verschlüsselungen wie z.B.: 3DES Data Encryption Standard  
(DES ist die 56bit Verschlüsselung, 3 DES ist 3x56bit=168bit Verschlüsselung)
- DMZ (Demilitarisierte Zone)

## 2.2 TOP Service

Die Annahme der Störungsmeldung erfolgt durch die im Punkt 1.5 angegebene Business Support Hotline der A1 Telekom Austria. Das TOP Service erweitert einerseits die Verfügbarkeit der Servicetechniker und verkürzt die definierte Störungsdauer vom Punkt 1.6. Die Erweiterung des Supports bezieht sich auf die Leistungen von A1 Breitband Business und die Add-On's.

Verfügbarkeit der Servicetechniker:

Mo-So 0:00-24:00

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

\*1 max. Zeitraum bis zum Beginn der operativen Störungsbehebung

## 3. Änderungen bei A1 Breitband Business sowie Änderungen bei der Inanspruchnahme von Add On Features.

Wählt der Kunde eine andere Produktausprägung von A1 Breitband Business, oder möchte der Kunde eine Änderung bei den Add On Features vornehmen, so wird ein einmaliges Umstellungsentgelt für A1 Breitband Business verrechnet. Dieses Umstellungsentgelt ist davon abhängig, von welcher Produktausprägung oder Add On's bei A1 Breitband Business auf welches andere Produktmerkmal umgestiegen wird. Entgelte auf Anfrage.