



Leistungsbeschreibung für BusinessFlash (LB BusinessFlash)

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 16. Juli 2007. Die am 1. September 2005 veröffentlichte LB BusinessFlash wird ab diesem Datum nicht mehr angewendet.

Die A1 Telekom Austria erbringt im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten BusinessFlash nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG 2003), 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 schriftlichen Individualvereinbarungen.

Allgemeines

Die auf IP basierende Infrastruktur von A1 Telekom Austria ermöglicht die 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.

Hinweis: Da dem Kunden in seine standardisierte Mailbox (A1.kundennummer@A1.net (für Internetneukunden ab 14.6.2011) bzw. aon.kundennummer@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. Zugangsarten und Tarifmodelle BusinessFlash

1.1 BusinessFlash 64

BusinessFlash 64 beinhaltet die Einwahl (Dial-in) ins Internet über einen bestehenden ISDN Basisanschluss der A1 Telekom Austria (nicht über einen herkömmlichen Telefonanschluss (POTS) möglich). Als Bandbreite steht eine Up- und Downstreamgeschwindigkeit von jeweils maximal bis zu 64 kbit/s auf der Teilnehmeranschlussleitung zur Verfügung (1 B-Kanal).

Der Verbindungsaufbau beim Kunden erfolgt automatisch, wenn von einem Endgerät (PC/Laptop) im Kunden-LAN ein Request an das WAN Interface des Routers gestellt wird. Der Verbindungsaufbau inklusive Authentifizierung dauert durchschnittlich 9 Sekunden.

Die Verbindung wird automatisch abgebaut, wenn am WAN Interface des Routers länger als 180 Sekunden kein Datenverkehr stattfindet (falls der Kundenrouter von der A1 Telekom Austria konfiguriert wird (Erstkonfiguration)).



BusinessFlash setzt voraus, dass beim Kunden ein geeigneter ISDN-Router (entweder von der A1 Telekom Austria gem. Punkt 3.1 oder ein bereits beim Kunden vorhandener) zur Verfügung steht.

Im Standardpackage ist kein Router inkludiert. Optional kann über das Feature Router (siehe Add-On's) der Kauf und die Installation (Wartung nach Aufwand) eines ISDN-Standardrouters Router bzw. eines höherwertigen Routers gewählt werden. Die Zugangsdaten werden dem Kunden übermittelt.

BusinessFlash ermöglicht einen gleichzeitigen Internetzugang von mehreren Nutzern auf der Teilnehmeranschlussleitung. Die gleichzeitigen Nutzer teilen sich die Bandbreite.

Sprachtelefonie kann genutzt werden. Es kann grundsätzlich jede Tarifoption für Sprachtelefonie der A1 Telekom Austria in Anspruch genommen werden. Im monatlichen Entgelt für den Dienst BusinessFlash ist kein Grundentgelt sowie kein Verbindungsentgelt für die Sprachtelefonie enthalten. Es gelten die AGB, LB und EB der jeweils gewählten Tarifoption der A1 Telekom Austria.

Bei Verwendung eines Routers und direkte Anschaltung an die NT (Network Termination) des ISDN Anschlusses muss der ISDN-Anschluss Point to Multipoint konfiguriert werden. Bei Anschaltung des Routers auf ein Port einer Nebenstellenanlage ist eine interne S0-Bus Schnittstelle mit Unterstützung von EDSS1 (ISDN-Protokoll) für die Konfiguration des Routers auf der Nebenstellenanlage erforderlich. Zur Nutzung der Zugangsart Dial-in ist weiters mindestens ein unbelegter B-Kanal des ISDN-Anchlusses erforderlich. Der zweite B-Kanal kann für weitere ISDN-Dienste (z.B. Sprachtelefonie) verwendet werden. Wenn der Internetzugang nicht genutzt wird, können beide B-Kanäle für ISDN-Dienste verwendet werden. Bei Betrieb einer Nebenstellenanlage am gleichen ISDN-Anschluss ist zudem zu beachten, dass das ISDN-Zusatzfeature „Entgeltanzeige“ (AOC) aktiviert sein muss, da verschiedene Nebenstellenanlagen ansonsten den gewünschten Verbindungsabbau nicht ordnungsgemäß durchführen können.

Unter dieser Voraussetzung können folgende Nebenstellenanlagen und die Zugangsart Dial-in gemeinsam auf einem ISDN-Anschluss betrieben werden:

Typ:	getestet mit (HW/SW):
TENOVIS / Integral 1	Telekom Austria-Edition / KE7302AT
TENOVIS / Integral 3	Telekom Austria-Edition / E06. 106
ALCATEL / 4200	Office / R 4.2
ELMEG / D@vos	D@vos Top / V4.42 Telekom Austria-Edition
ERICSSON / BP 50/250	MFU R1d / Rel. 12_R1E
Aphona / Midistar Flash 2	F2 GS 04 / A03 V02 Rel 4.02.16

Nicht geeignet:

Typ:	gestestet mit (HW/SW):
TENOVIS / Integral 55	EWU3-01 / E06. 2



1.2 BusinessFlash 128

Leistungsbeschreibung grundsätzlich wie unter Punkt 1.1, jedoch mit dem Unterschied, dass dem Kunden durch die Möglichkeit des Zuschaltens des zweiten ISDN-Kanals (Kanalbündelung) eine Up- und Downstreamgeschwindigkeit von maximal bis zu 128 kbit/s (2 B-Kanäle) auf der Teilnehmeranschlussleitung als Bandbreite für den Internetzugang zur Verfügung steht. Während der Dauer der Nutzung beider B-Kanäle für den Internetzugang fallen doppelte Onlinezeiten bzw. Online-Entgelte an und die Nutzung der Sprachtelefonie ist dabei nicht möglich. Hat der Kunde BusinessFlash 128 bestellt, fallen die fixen monatlichen Zugangsentgelte für BusinessFlash 128 gemäß den Entgeltbestimmungen BusinessFlash an, unabhängig davon, ob vom Kunden die Kanalbündelung genutzt wird oder nicht.

Die Möglichkeit der Kanalbündelung (BusinessFlash 128) wird zentral von der A1 Telekom Austria freigeschalten. Die Nutzungsmöglichkeit der Kanalbündelung hängt von der Type und der jeweiligen Einstellung des vom Kunden verwendeten Routers (vollständige Implementierung der RFC 2661 u. 2809 Standards (Details unter: www.ietf.org) im Kundenrouter und Multilink Point to Point Protokoll (MLPPP) vorausgesetzt) ab. Bei Kauf eines entsprechenden Routers von der A1 Telekom Austria, ist dieser beispielsweise so voreingestellt, dass der 2. B-Kanal sofort nach erfolgreicher Authentifizierung immer aufgebaut wird und somit auch immer sofort doppelte Onlineentgelte anfallen. Die Konfiguration des Routers (ist auch bei dem bei der A1 Telekom Austria gekauften Router möglich, da dieser inklusive den relevanten Daten dem Kunden übergeben wird), liegt jedenfalls immer im Verantwortungsbereich des Kunden. Abhängig von der Art und Type des vom Kunden verwendeten Routers hat der Kunde die Möglichkeit, den Router so zu konfigurieren (z.B. Einstellung von Schwellwerten bzw. das Ausschalten der Kanalbündelung (MLPPP)), wie es seinen Anforderungen entspricht.

1.3. Tarifmodelle

Gemäß den Entgeltbestimmungen BusinessFlash wird bei BusinessFlash 64 und 128 ein einmaliges Herstellungsentgelt samt einem monatlich anfallenden Zugangsentgelt fällig. Darüber hinaus fallen - gemäß den gewählten - Tarifmodellen zusätzliche monatliche Entgelte an.

Bei BusinessFlash 64 und 128 besteht keine Datentransfervolumenbeschränkung. Die Verrechnung erfolgt nach Onlineminuten laut EB BusinessFlash. Je nach Wahl des Kunden sind entweder 0, 50, 100 oder 200 Onlinestunden pro Kalendermonat im monatlichen Tarifmodellentgelt inkludiert. Bei einer Überschreitung der gewählten, inkludierten Onlinestunden, werden zeitorientierte Onlineentgelte gemäß den geltenden Entgeltbestimmungen BusinessFlash verrechnet.

Nach Ablauf des jeweiligen Kalendermonats gegebenenfalls unverbrauchte Zeitguthaben verfallen automatisch und können weder auf das Folgemonat noch auf Dritte übertragen werden.



Für die Dauer der Inanspruchnahme beider B-Kanäle für die Internetnutzung über BusinessFlash 128 (128 kbit/s) fallen doppelte Onlinezeiten bzw. doppelte Onlineentgelte je Minute an und etwaige inkludierte Stundenpakete werden folglich auch doppelt so schnell verbraucht.

2 Standardleistungen

2.1 Überblick der Leistungen

BusinessFlash umfasst, unabhängig von der gewählten Zugangsart und des gewählten Tarifmodells - soweit nichts anderes ausdrücklich bestimmt ist - folgende Dienstleistungen:

- Einrichtung und Nutzung der internationalen Connectivity von A1 Telekom Austria sowie der damit verbundenen Konfigurationen
- Eigene Support Hotline für BusinessFlash Kunden
- Second Level Domain
- Business Webspaces
- Mailadressen am A1 Telekom Austria Business Mailserver
- Mailqueueing (bei Nutzung eines eigenen Mailservers, keine Mailadressen am A1 Telekom Austria Mailserver möglich)
- Routerkonfigurationsmöglichkeiten
- Fixe IP-Adressen
- Onlinestatistik
- SLA (Service Level Agreement)

2.2 Internationale Connectivity

Im Packet BusinessFlash ist die Einrichtung und Nutzung der internationalen Connectivity von A1 Telekom Austria 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 Telekom Austria im Rahmen des Produktes BusinessFlash zur Verfügung gestellten Dienste, zu melden.

Servicezeiten Business:

Annahme der Störung Mo-So 0:00-24:00 Uhr

Technische Hotline: 0800 220 240 und 0800 664 840

Hotline für allg. Fragen zu BusinessFlash: 0800 100 800 und 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	.de	.com	.net
.org	.biz	.info			

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.

2.5 Webspace

BusinessFlash beinhaltet standardmäßig 100 MB Webspace. Es kann bei der Bestellung gewählt werden, ob der Webspace auf der Plattform Windows 2003 oder Linux eingerichtet werden soll.

Leistungsumfang Windows 2003 Plattform:

- Es können bis zu 5 Domains direkt auf das gemeinsame Hauptverzeichnis des Webspace zeigen
- 100 MB Webspace
- 1 FTP Zugang
- ASP (Active Server Page)
- ASP Upload
- ASP JPEG
- ASP EMail
- PHP 4 Zend Optimizer
- Perl
- SSI
- SMTP (Simple Mail Transfer Protokoll) Interface
Ein Interface zum Formular oder Emailversenden direkt aus der Website (nicht für Massenmailings)
- Statistiken
Auswertung der Websitezugriffe über ein Statistiktool
- 1 MS Access Datenbank
Einbindung einer MS Access Datenbank
- 1 MySQL Server Platz
Inkludiert im Webspace ist die Anbindung einer MySQL Datenbank. Die Größe der Datenbank wird dem herkömmlichen Webspace abgerechnet



- Frontpage Extensions
- Eigene Fehlerseite
- Webpanel für Verwaltung MySQL DB, Statistik Anzeige, Filemanager

Leistungsumfang Linux Plattform:

- Es können bis zu 5 Domains direkt auf das gemeinsame Hauptverzeichnis des Webspace zeigen
- 100 MB Webspace
- 1 FTP Zugang
- CGI
- PHP 4 Zend Optimizer
- Perl
- SSI
- SMTP (Simple Mail Transfer Protokoll) Interface
Ein Interface zum Formular oder Emailversenden direkt aus der Website (nicht für Massenmailings)
- Statistiken über ein Webinterface
Auswertung der Websitezugriffe über ein Statistiktool
- 1 MySQL Server Platz
Inkludiert im Webspace ist die Anbindung einer MySQL Datenbank. Die Größe der Datenbank wird dem herkömmlichen Webspace abgerechnet
- Frontpage Extensions
- Eigene Fehlerseite
- Webpanel für Verwaltung MySQL DB, Statistik Anzeige, Filemanager

2.6 Mailadressen am A1 Telekom Austria Business Mailserver

Im Paket BusinessFlash sind 20 Business Mailboxen (= 20 E-Mail Adressen) mit je 50 MB Mailspace enthalten.

Die Administration der Mailboxen erfolgt über ein Online Selfcaretool, dem Mailmanager, durch den Kunden selbst. Der Mailmanager ist über einen Link im Kundenbereich (<http://kmu.telekom.at> und www.A1.net/business bzw. direkt <http://bmailmanager.telekom.at> und www.a1.net/business/kundencenter/business-mailmanager) mittels Username und Passwort erreichbar, wo Mailboxen angelegt und gelöscht werden können. Auch die Features VirusFilter und SpamFilter können hier getrennt voneinander aktiviert/deaktiviert werden. Nach der Aktivierung sind diese Features für alle Mailboxen aktiv!

VirusFilter:

Dies ist ein Feature der Business Mailbox, das vor eventuell schädlichen Programmen wie zum Beispiel Viren, Würmern oder Trojaner einen erhöhten Schutz bietet. Bei aktiviertem VirusFilter werden die E-Mails des Kunden, bevor diese in seine E-Mailbox kommen auf Viren gescannt. Wird ein Virus in einem E-Mail erkannt, dann wird versucht, den Virus im Attachment zu entfernen und die E-Mail zuzustellen. Ansonsten wird das Attachment



gelöscht und das E-Mail ohne Attachement mit dem Hinweis, dass ein Virus im Attachement war, zugestellt.

SpamFilter:

Dies ist ebenfalls ein Feature der Business Mailbox. Mit dem SpamFilter Feature wird der E-Mail-Verkehr des Kunden, bevor er in die E-Mail-Boxen der Nutzer gelangt, zentral auf eventuellen „Spam“ gefiltert. Eingehende E-Mails werden auf RFC Konformität überprüft, danach wird das E-Mail einer Body Analyse unterzogen. Das bedeutet, dass der E-Mail Text auf verschiedenste Merkmale untersucht wird (z.B. wird ein „Remove-Link“ angeboten, oder befinden sich spezifische Phrasen („make more money“, etc.) im E-Mail). Bei aktiviertem SpamFilter werden alle E-Mails (ausgenommen Anhänge), nach dem von A1 Telekom Austria festgelegten Parametern gefiltert. Die als Spam identifizierten E-Mails werden als Spam gekennzeichnet/getagt und dem einzelnen Endnutzer trotzdem zugestellt. In der Betreffzeile wird *****SPAM***** an der ersten linken Stelle hinzugefügt. Der Kunde hat aber die Möglichkeit einen „Spam-Ordner“ in seiner Standard-Mailbox anzulegen und kann eine Regel definieren, damit die als Spam gekennzeichneten E-Mails in diesen Ordner verschoben werden. Der verbrauchte Speicher dieses „Spam-Ordner“ wird dem Mailspace abgerechnet. Der Kunde hat die Möglichkeit über Webmail die E-Mails die sich in seinem „Spam-Ordner“ befinden, anzuschauen, einzeln zu löschen oder alle zu löschen. Beim Löschen kann entschieden werden ob die E-Mails endgültig gelöscht werden sollen, oder in den Papierkorb verschoben werden. Diese Möglichkeiten sind ein Feature von der Mailbox und stehen somit auch dem gesamten Postfach zur Verfügung.

Wichtige Hinweise für den VirusFilter und SpamFilter: Die Features sind in der Grundeinstellung **nicht** aktiv geschaltet. Erst nach der vom Kunden selbst über den Mailmanager durchzuführenden Aktivierung sind diese aktiv, wobei die Feature VirusFilter und SpamFilter auch getrennt voneinander aktiviert/deaktiviert werden können. Die Aktivierung kann vom Kunden gesamt entweder für alle Mailboxen einer Domain (Domain bezogen; DNS-Eintrag der kundeneigenen Domain auf den Name Servern der A1 Telekom Austria vorausgesetzt) oder auch für jede Mailbox einzeln aktiviert werden. Der Kunde erklärt sich bei Inanspruchnahme der genannten Features SpamFilter ausdrücklich damit einverstanden, dass eingehende E-Mails anhand der von A1 Telekom Austria festgelegten Parameter gefiltert werden. Die Aktivierung der beiden Filter und der weitere Umgang mit als derartigen E-Mails liegt unter Beachtung und Einhaltung allenfalls bestehender rechtlicher, insbesondere arbeits- und datenschutzrechtlicher, Bestimmungen in der alleinigen Verantwortung des Kunden.

Aufgrund der ständigen Neu- und Weiterentwicklung von Softwareviren deren Mutationen und der Entwicklung neuer, virenähnlicher Programme, kann eine vollständiger und absoluter Schutz (100%) vor Virenbefall und/oder dem Erhalt von Spam nicht garantiert werden. Für den Verlust oder die Vernichtung von E-Mails, übernimmt A1 Telekom Austria - außer bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit - keine Haftung.

Die User der Mailboxen können mittels E-Mailprogrammen (POP3 oder IMAP4) oder auch über Webmail, Mails senden und empfangen. Das Webmail ist ebenso über den Kundenbereich (<http://kmu.telekom.at> und www.A1.net/business bzw. direkt



<http://businesswebmail.telekom.at> und www.a1.net/business/kundencenter/business-mailmanager) mittels Username und Passwort erreichbar, in dem zusätzliche Features für den User frei einstellbar sind.

- Passwort ändern
- Sammelpostfach definieren
- Anlegen von weiteren 10 Alias Adressen
- Anlegen von 50 Verteilerlisten
- Abwesenheitstext verwalten / aktivieren /deaktivieren
- Weiterleitung mit und ohne lokaler Zustellung
- Verzögerte Weiterleitung oder löschen in Tagen
- Senden, an maximal gleichzeitig 1000 Empfänger
- Senden, Brutto Größe pro Mail maximal 20 MB
- SMS senden (50 gratis)
- Filter für eingehende Mails definieren zum Ablegen im Posteingang oder löschen
- Anlegen von Adressen mit Import und Export Funktion im Webmail
- Memos/Notizen
- Gruppen Ordner
- WAP Zugang
- PDA Zugang
- Webmail
- VirusFilter
- SpamFilter

Hinweis zur „SMTP Authentifizierung“:

Das aktivieren im E-Mailprogramm (z.B. Outlook) der Funktion „SMTP Authentifizierung“ ist eine Voraussetzung um E-Mails versenden zu können. Dabei gelten die gleichen Einstellungen wie für POP3 (gleicher User und gleiches Passwort wie zur Mailbox Abfrage). Die Kunden haben zusätzlich zu einem erhöhten Sicherheitsstandard, die Möglichkeit, z.B. die Mailboxen mit Ihrem gewohnten E-Mailprogramm und einem Laptop (Internetverbindung vorausgesetzt) weltweit ohne Änderungen im E-Mailprogramm vornehmen zu müssen, zu nutzen.

2.7 Mailqueueing

Am A1 Telekom Austria Mailserver werden die ankommenden E-Mails bei "offline"-Betrieb des kundeneigenen Mailservers bis zu einem Ausmaß von bis zu 2500 MB zwischengespeichert. Der maximale Zeitraum für die Zwischenspeicherung beträgt 2 Wochen, anschließend werden die zwischengespeicherten E-Mails gelöscht. Bei der Nutzung des Features Mailqueueing werden keine Mailadressen am A1 Telekom Austria Business Mailserver zur Verfügung gestellt.

2.9 Fixe IP-Adresse

Dem Kunden wird standardmässig ein 4er Subnet (1 Netzwerkadresse, 1 Broadcastadresse und 2 frei einsetzbare Adressen [eine davon wird für den Kundenrouter benötigt]) offizieller IP-Adressen zugewiesen. Sollte der Kunde weitere IP-Adressen benötigen, so kann



er diese unter Angabe von Gründen bei RIPE mit Unterstützung der A1 Telekom Austria beantragen.

2.10 Onlinestatistik

Der Kunde hat die Möglichkeit Online das konsumierte Transfervolumen und die verbrauchte Onlinezeit der Zugangsart über einen eigenen Passwortsatz (Username und Passwort) jederzeit über den Kundenbereich (<http://kmu.telekom.at> und www.A1.net/business) einzusehen.

2.11 SLA (Service Level Agreement)

Folgende Qualitätsstandards werden garantiert:

Die A1 Telekom Austria garantiert eine mittlere Verfügbarkeit der Systeme, Einwahl, Authentifizierung und Routing von 98,0% 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 als Add On´s) 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 2.3 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 Uhr

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

Service-Level	Zeitraum	Dauer
Business	Reaktionszeit	max. 4 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 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 jeweiligen Verfügbarkeiten errechnen sich wie folgt:

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

¹ ... Beobachtungszeitraum entspricht 3 Monate (1 Quartal): Beispiel Jänner 2003 – März 2003 = (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 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 jeweils maßgeblichen Entgeltbestimmungen) zum Standardpaket entsprechend den folgenden Bestimmung angeboten.

3.1 Router

Als Endgerät (Router ist standardmässig nicht inkludiert) kann der Kunde optional einen aus dem jeweiligen aktuellen Angeboten (auf Anfrage) der A1 Telekom Austria kaufen.

3.2 Zugang zu Firmenbuch und Grundbuch

Der Zugang zu Firmenbuch und Grundbuch wird dem Kunden über einen eigenen Passwortsatz (Username und Passwort) zur Verfügung gestellt. Leistungen und Entgelte sind unter <http://kmu.telekom.at> und www.A1.net einzusehen.

3.3 SAP Zugang

Verfügt der Kunde über einen BusinessFlash der A1 Telekom Austria und ist der Kunde gleichzeitig Kunde der Firma SAP AG, Walldorf, Deutschland, samt einer eigenen SAP Kundennummer, so stellt A1 Telekom Austria den Netzzugang zum Online Support Service (OSS) der SAP AG in Walldorf bereit.

3.4 TOP Service

Die Annahme der Störungsmeldung erfolgt durch die im Punkt 2.3 angegebene Business Support Hotline der A1 Telekom Austria. 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 auf die Zugangsart (Punkt 1) sowie auf die Services die in den Standardleistungen (Punkt 2) definiert sind.

Verfügbarkeit der Servicetechniker:

Mo-So 0:00-24:00 Uhr



Service-Level	Zeitraum	Dauer
TOP	Reaktionszeit	max. 3 Stunde ^{*1}
	Störungsdauer	max. 6 Stunden
		∅ 3 Stunden

^{*1} 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.

3.5 Mobile Access¹

Mobile Access bietet dem Kunden die Möglichkeit, für einzelne User sogenannte Mobile Access Accounts (insgesamt maximal 500) anzulegen, sodass der User mittels dem zum Download zur Verfügung gestellten und von ihm auf sein Endgerät (z.B. Laptop) selbst zu installierenden Interface (Software-Client) unter Eingabe seiner entsprechenden Zugangsdaten - vorbehaltlich der Verfügbarkeit und Zugänglichkeit – von weltweit mehr als 40.000 Zugangspunkten (ortsabhängig mit unterschiedlichen Accesstechnologien) ins Internet einsteigen kann.

Im Rahmen von Mobile Access werden folgende Funktionalitäten zur Verfügung gestellt:

Mobile Access Software Client: Für die Nutzung steht dem Mobile Access User ein Software-Client zum Download zur Verfügung mit Hilfe dessen, der User nach Auswahl seines Standorts eine Liste der verfügbaren lokalen Verbindungen (wie z.B. Dial-in oder Wi-Fi (WLAN)), über die ein Einstieg ins Internet möglich ist, erhält. Der Client wird seitens A1 Telekom Austria auf <http://kmu.telekom.at> www.A1.net/business und im Selfcaretool zur Verfügung gestellt und setzt ein vorhandenes Betriebssystem Windows XP, Millennium, 2000 oder 98 am Endgerät (z.B. Laptop) des Users voraus.

Selfcaretool Kunde (Administrator): Mittels den am Kundendatenblatt oder im Datenschutzkuvert bekannt gegebenen Zugangsdaten hat der Administrator die Möglichkeit, online über ein eigenes Mobile Access Selfcaretool und nach Eingabe dieser Zugangsdaten einzelne User anzulegen, zu aktivieren und zu verwalten.

Wichtig: Bei den oben angeführten Zugangsdaten handelt es sich somit nicht um die Teilnehmerkennungen der Mobile Access Accounts der einzelnen User, sondern um die Zugangsdaten für den Administrator, mit dessen Eingabe der Administrator einzelne Mobile Access Accounts anlegen kann. Beim Anlegen der einzelnen Mobile Access Accounts werden automatisiert Passwörter und Usernamen für die einzelnen

¹ Verfügbar ab 15.10.2005



User generiert und online dargestellt. Ebenso besteht für den Administrator die Möglichkeit, die Berechtigungen zu ändern oder die Passwörter der einzelnen User zu überschreiben. Das Anlegen, die Vergabe und die Verwaltung der einzelnen Berechtigungen liegen im alleinigen Verantwortungsbereich des Administrators (Kunden).

Reports: Dabei besteht für den Administrator die Möglichkeit, die gesamten Minuten aller User (auf Monatsbasis) abzurufen. Daneben kann auch detailliert auf die Nutzung eines einzelnen Users eingegangen werden, um zu ersehen, welcher User wann wie lange und mittels welcher Technologie online war.

Selfcaretool User: Auch der einzelne User hat Zugriff auf ein Selfcaretool. Er hat aber dort, gegenüber dem Administrator, nur eingeschränkte Möglichkeiten. So sieht er ausschließlich seine eigenen Reports und kann auch nur sein persönliches Passwort ändern.

Voraussetzungen: Das Endgerät des Users muss mit einer Funk- oder Festnetz-Interface-Karte oder einem Modem ausgestattet sein, der Mobile Access Software Client installiert und der Zugang muss ordnungsgemäß konfiguriert sein. Weiters muss der User über einen aktiven Mobile Access Account verfügen. Die Funktionalität der Hard- und Softwarekomponenten und Computer-Konfigurationen, die Kompatibilität von Modems mit den örtlichen Telefonsystemen sowie die elektrische Kompatibilität (Spannung etc.) von Netzadapter, Kabel und Stecker liegen im Verantwortungsbereich des Users.

Die Leistungen von Mobile Access sind abhängig von den jeweiligen technischen und betrieblichen Möglichkeiten vor Ort. Je nach Auslastung, Verkehrslage, oder Betriebszustand, der für den Zugang zum Internet und die Abwicklung des Dienstes in Anspruch genommenen nationalen oder internationalen Kommunikationseinrichtungen und -netzen, kann es zu Einschränkungen oder Unterbrechungen kommen.

Auf die erforderliche Verpflichtung der Geheimhaltung der Zugangsdaten/Kennungen und Passwörter gemäß AGB Business Access wird hingewiesen.

A1 Telekom Austria behält sich das Recht vor, einen vom Administrator angelegten Mobile Access Account, wenn er mehr als zwölf Monate lang nicht genutzt wurde, zu deaktivieren.

Die im Rahmen der Nutzung von Mobile Access (gemäß den Entgeltbestimmungen BusinessFlash) anfallenden Entgelte sind orts-, nutzungs- und zeitabhängig; es gibt keine fixen monatlichen Grundentgelte. Dem Kunden werden sämtliche durch die einzelnen User der Mobile Access Accounts (abhängig vom jeweiligen Ort, an dem der Service benutzt wurde, der gewählten Zugangsarten und Dauer der Nutzung) angefallenen Entgelte (gemäß den Entgeltbestimmungen BusinessFlash) verrechnet.

Wichtiger Hinweis: Neben den in den Entgeltbestimmungen BusinessFlash angeführten Entgelten können bei Nutzung eines Mobile Access Accounts zusätzliche Entgelte wie etwa



Providerentgelte/Telefonentgelte lokaler Telefongesellschaften/Provider, oder internationale Roaminggebühren von Mobiltelefoneanbietern oder sonstige Entgelte (z.B. Onlineverbindungsentgelte, Nutzungsentgelte (Hotel) Entgelte bei Nutzung entgeltpflichtiger Websites oder Internetdienste etc.) anfallen. Bei einer Dial-in Einwahl in Österreich fallen beim Telefonanschluss-Inhaber zusätzliche Onlineverbindungsentgelte des jeweils gewählten Diensteanbieters an. Derartige Entgelte sind nicht in den Entgelten von Mobile Access inkludiert und werden vom jeweiligen Anbieter gegebenenfalls gesondert in Rechnung gestellt.

4. Änderungen betreffend Bandbreite, der Zugangsart bzw. des Tarifmodells bei BusinessFlash Produkten sowie Änderungen bei der Inanspruchnahme von Add On Features.

Wählt der Kunde ein BusinessFlash Produkt mit einer anderen Bandbreite bzw. Tarifmodell so werden keine Umstellungsentgelte verrechnet.