

INTERNET MOBIL

Leistungsbeschreibungen gültig ab 7.4.2015

INHALT:

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

1. BESCHREIBUNG

Bei „Internet mobil“ wird der Anschluss ans Netz der Stadtwerke Schwaz GmbH über das Mobilfunknetz der Hutchison Drei Austria GmbH hergestellt. Alle Verbindungen werden dann in die Infrastruktur der Stadtwerke Schwaz GmbH eingebunden. „Internet mobil“ richtet sich vor allem an Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes.

Es umfasst grundsätzlich die Anbindung an das Internet. Der Kunde erhält während der Vertragsdauer eine SIM Karte leihweise zur Verfügung gestellt. Ist „Internet mobil“ ein kostenloses Zusatzprodukt eines leitungsgebundenen Internet Anschlusses der Stadtwerke Schwaz GmbH so erhält der Kunde neben der SIM Karte auch ein Datenmodem (USB) während der Vertragsdauer leihweise zur Verfügung gestellt.

2. LEISTUNGSUMFANG

„Internet mobil“ ermöglicht eine Verbindung mit dem Internet. Der Versorgungsgrad entspricht der Netzabdeckung der Hutchison Drei Austria GmbH und ist auf deren Webseite einzusehen. Sie können mit der SIM-Karte und einem geeignetem Endgerät ausschließlich Daten-Verbindungen innerhalb von Österreich herstellen (Roaming ist deaktiviert und kann auch nicht freigeschaltet werden).

Die Eingabe eines PIN- bzw. PUK-Codes ist nicht notwendig / nicht möglich. Bei Verlust der SIM Karte ist die Stadtwerke Schwaz GmbH umgehend zu informieren. Diese SIM Karte wird dann umgehend gesperrt. 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 „Internet mobil“ kommen.

Folgende Leistungen sind inkludiert:

- Herstellung und Nutzung der Internetverbindung
- Aktivierung und Bereitstellung der SIM-Karte
- Störungsbehebung (sofern die Störung im Einflussbereich der Stadtwerke Schwaz GmbH liegt)
- Supporthotline

Der Leistungsumfang ist in dieser Tabelle ersichtlich:

Produkte	Internet mobil
Download (Mbit/s)	4
Upload (Mbit/s)	2
Transfervolumen	Unlimitiert

Die Vertragslaufzeit beträgt wahlweise 12 bzw. 24 Monate.

Beim Transfervolumen „unlimitiert“ stehen 2 GB Datentransfer mit Fullspeed (beim Paket angegebene maximale Bandbreite) zur Verfügung, danach surfen Sie unlimitiert mit maximaler Bandbreite von 64/64 Kbit/s. Das Transfervolumen wird zum Ersten des jeweiligen Monats zurückgesetzt und die Geschwindigkeitsbeschränkung aufgehoben.

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.

„Selbstinstallation“ wird vorausgesetzt. Der Support über die Supporthotline steht Ihnen zur Verfügung.

Besonderheiten:

- Keine Telefonie, keine SMS möglich
- Keine statische IP-Adresse erhältlich
- Keine DNS Einträge möglich
- Kein Serverbetrieb erlaubt

Nach erfolgreicher Anmeldung per PPPoE 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 Vorliegen der Standardkonfiguration unter Verwendung des zur Verfügung gestellten Datenmodems auch bei der Fehlerbehebung im laufenden Betrieb.

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

3. TECHNISCHES

Der Zugang zum Internet erfolgt über eine PPPoE Authentifizierung direkt am Endgerät und ist mittels Benutzername und Passwort gesichert. Um die dynamische IP Adressenvergabe sicher zu stellen wird die PPPoE-Verbindung/Internet-Verbindung automatisch alle 60 Minuten getrennt. Die Datenübertragung erfolgt mittels GPRS, HSDPA, UMTS oder LTE je nach Verfügbarkeit am jeweiligen Standort und Endgerät..

Hinweis: Bei der paketorientierten Datenübertragung teilen Sie sich die verfügbare Bandbreite mit anderen Teilnehmern, die zeitgleich in einer bestimmten Funkzelle eingebucht sind. Daher kann die maximalen Datenübertragungsraten nur unter Ideal Bedingungen erreicht werden. Außerdem weicht die tatsächliche von der maximalen Datenübertragungsrate ab, weil die Übertragung von verschiedenen Faktoren abhängt (z.B. Entfernung von der Sendeanlage).

Aufgrund der Dimensionierung des im Aufbau befindlichen Netzes und in Abhängigkeit von den funktechnischen Ausbreitungsbedingungen (z.B. Funkschatten) ergibt sich darüber hinaus, dass eine Verbindung insbesondere in Gebäuden beeinträchtigt, unterbrochen oder nicht jederzeit hergestellt werden kann.

Zur Verwendung des Datenmodems muss eine Software installiert werden. Für Windows Systeme befindet sich diese Software direkt auf dem Datenmodem und wird grundsätzlich beim ersten Gebrauch automatisch zur Installation vorgeschlagen. Für Mac OS Systeme kann die Software bei der Supporthotline angefordert werden.

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

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

Reaktionszeiten (Mo-Do 07.30-12.00, 13:00-17:00, Fr 07:30-12:00)	max. 4 h
--	----------

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.