

## FESTNETZ-INTERNET PRIVAT/GLASFASER SPEED

### Leistungsbeschreibungen gültig ab 10.1.2018

#### INHALT:

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

#### 1. BESCHREIBUNG

Bei „Festnetz-Internet Privat“ wird der Anschluss ans Netz der Stadtwerke Schwaz GmbH über eine entbündelte Telefonleitung hergestellt. D.h. für die sogenannte „Last-Mile“ wird eine bestehende bzw. neu zu verlegende Kupferleitung der A1 Telekom Austria AG angemietet, welche dann in die Infrastruktur der Stadtwerke Schwaz GmbH eingebunden werden.

„Festnetz-Internet Privat“ richtet sich vor allem an Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes.

Es umfasst grundsätzlich die Anbindung an das Internet, die Bereitstellung einer entbündelten Leitung (sofern technisch verfügbar bzw. realisierbar) und der Kunde erhält während der Vertragsdauer ein Modem leihweise zur Verfügung gestellt.

#### 2. LEISTUNGSUMFANG

„Festnetz-Internet Privat“ 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 „Festnetz-Internet Privat“ kommen.

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
- Internet mobil (Internet mobil ist ein Zusatzprodukt und kein integrierter Bestandteil der Produktpakete. 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 „Festnetz-Internet privat“. „Internet mobil“ wird über das bestehende Netz von Hutchison Drei Austria GmbH realisiert).

Der Leistungsumfang ist in dieser Tabelle ersichtlich:

Produkte	Festnetz-Internet	Glasfaserspeed 20/5	Glasfaserspeed 40/10	Glasfaserspeed 60/12
Download (Mbit/s)	12	20	40	60
Upload (Mbit/s)	1	5	10	12
Transfervolumen	Unlimitiert	Unlimitiert	Unlimitiert	Unlimitiert
E-Mail Adressen	3	3	5	5
E-Mail Aliase	3	3	5	5
Postfachgröße je Adresse (MB)	40	40	40	40
IMAP	Ja	Ja	Ja	Ja
Spam-/Virenfilter	Ja	Ja	Ja	Ja
Wlan	Ja	Ja	Ja	Ja
Internet mobil	Nein	Nein	Nein	Nein

Die Vertragslaufzeit beträgt wahlweise 12 bzw. 24 Monate. Up-/Download sind Maximalwerte, die tatsächlich erreichbare Geschwindigkeit ist abhängig von der bestehenden Anschlussleitung. Technische Realisierbarkeit vorausgesetzt.

Sollte sich nach Inbetriebnahme und Anpassung der Bandbreite herausstellen, dass die Geschwindigkeit des angemeldeten Produktes unter dem nächsten kleineren Produkt liegt, kann einmalig ein kostenloser Produktwechsel, zu den angemeldeten Konditionen, durchgeführt werden. Die Mindestbandbreite auf Basis des Best-Effort Prinzips beträgt 256/64 kbit/s (downstream/upstream)

**ACHTUNG:** Bei einem Downgrade können inkludierte Leistungen bzw. Zusatzleistungen des höheren Produktes NICHT auf das niedrigere übertragen werden.

Beim Transfervolumen „unlimitiert“ gibt es grundsätzlich keine Einschränkung des Datentransfers. 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.

Bei „Selbstinstallation“ wird kein Installations-Support über die Supporthotline gewährt. Der Kunde kann nachträglich eine Installation durch unsere Support Techniker bestellen. Für diese Installation wird das jeweils gültige Anschlussentgelt (Technikerinstallation) sowie eine Anfahrtspauschale nach den jeweils gültigen Fahrtkosten Pauschalen der Stadtwerke Schwaz GmbH verrechnet.

Beim „Internet mobil“ Angebot 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.

Besonderheiten:

- Keine Telefonie möglich (Produktwechsel notwendig)
- 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 Bestellung durch den Kunden bei der Stadtwerke Schwaz GmbH beauftragt diese die A1 Telekom Austria AG mit der Herstellung der Leitung.
- Details über den Ablauf finden Sie im INFO Blatt, welches Sie bei der Bestellung erhalten.
- Die Herstellungsdauer kann bis zu 15 Werktagen dauern.

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) binnen 2 Wochen wieder an die Stadtwerke Schwaz GmbH zu retournieren. Sollte das Gerät nach Rückgabe nicht mehr in einem einwandfreien, technischen Zustand sein, so erlauben wir uns, das Modem laut unseren Entgeltbestimmungen zu verrechnen. Dies gilt auch bei Verlust oder wenn das Gerät nach Vertragsbeendigung nicht mehr oder nicht fristgerecht retourniert wird.

### 3. TECHNISCHES

Die Übergabeschnittstelle des Modems ist als Ethernet RJ 45 Schnittstelle 10/100/1000 Mbit/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 eine PPPoE Authentifizierung direkt am Modem und ist mittels Benutzername und Passwort gesichert. Für den Anschluss des Modems ist je nach Anwendungsfall, eine Netzwerkkarte oder ein WLAN-Adapter/Karte am PC erforderlich. Um die dynamische IP Adressenvergabe sicher zu stellen wird die PPPoE-Verbindung/Internet-Verbindung automatisch alle 24 Stunden getrennt. Das Modem stellt die Verbindung automatisch wieder her.

Standardmäßig ist die Wlan-Funktion des Modems aktiviert. Die Reichweite der Wlan Funktion ist je nach Standort des Modems und den örtlichen Gegebenheiten (z.B. Stahlbetondecke, Störquellen) unterschiedlich. Jedenfalls hat die Reichweite keinen Einfluss auf das bestehende Vertragsverhältnis bzw. auf die Nutzung des Produkts „Festnetz-Internet Privat“. Der Kunde hat Zugang zur Konfigurationsoberfläche des Modems und kann verschiedenste Einstellungen selbst vornehmen.

#### 4. STÖRUNGEN & WARTUNG

##### Supporthotline (allgemeiner Support, Störungsannahme):

Erreichbarkeit: Mo-Do. 07:00 bis 19:00 Uhr, Fr. 07:00 - 17:00

Verfügbarkeit Service-Techniker: Mo-Do. 07:30 – 12:00 und 13:00 – 17:00 , Fr. 07:30 – 12:00

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	99,1%
max. nicht verfügbare Zeit	79,00 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.