

# **LEISTUNGSBESCHREIBUNG FÜR VIE INTERNET PRO**

Stand September 2018

# INHALTSVERZEICHNIS

<b>1.</b>	<b>ALLGEMEINES</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>LEISTUNGSBESCHREIBUNG</b>	<b>3</b>
2.1.	DIENSTBESCHREIBUNG	3
2.2.	INKLUDIERTES DATENVOLUMEN UND IP-ADRESSEN	4
2.3.	VERKEHRSMANAGEMENTMASSNAHMEN	5
<b>3.</b>	<b>MINDESTVERTRAGSLAUFZEIT</b>	<b>5</b>
<b>4.</b>	<b>NETZABSCHLUSSPUNKT UND ENDGERÄTE</b>	<b>6</b>
<b>5.</b>	<b>QUALITÄT UND SERVICEMANAGEMENT</b>	<b>6</b>
5.1.	SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	6
5.2.	AUSNAHMEN	8
5.3.	KONTAKT	8
5.4.	ZUTRITT ZUM KUNDENSTANDORT	9
5.5.	NICHT INKLUDIERTER SERVICELEISTUNGEN	9
<b>6.</b>	<b>DIENSTVERFÜGBARKEIT</b>	<b>9</b>
<b>7.</b>	<b>IMPRESSUM</b>	<b>10</b>

## 1. Allgemeines

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 25.09.2018.

Sämtliche VIE Internet PRO Dienste werden Kunden, die Unternehmer im Sinn des § 1 KSchG und am Gelände des Flughafens Wien oder des Flugplatzes Bad Vöslau tätig sind (**Kunde**), auf Grundlage der Bedingungen dieser Leistungsbeschreibung (**LB**), der maßgeblichen Entgeltbestimmungen (**EB**) und auf Grundlage der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für IKT-Dienstleistungen der Flughafen Wien AG (**AGB-IKT**), sämtliche in der jeweils geltenden Fassung, erbracht.

## 2. Leistungsbeschreibung

### 2.1. DIENSTBESCHREIBUNG

FWAG stellt im Rahmen von VIE Internet PRO eine Anbindung an das Internet am Standort Flughafen Wien bzw. Flugplatz Bad Vöslau zur Verfügung. VIE Internet PRO umfasst eine symmetrische Internetverbindung mit der bestellten Bandbreite, die an einem Handover-Port über die Anschlussleitung der FWAG realisiert wird. Zum Einsatz kommen dabei die im Punkt 4 beschriebenen und von FWAG auf Mietbasis zur Verfügung gestellten Endgeräte. Die FWAG VIE Internet PRO Dienste bieten eine hochwertige, symmetrische Internetanbindung für professionelle Anwendungszwecke.

Voraussetzung für die Verfügbarkeit von VIE Internet PRO ist eine positive Prüfung der technischen Machbarkeit gemäß Punkt 6 dieser LB.

VIE Internet PRO steht in folgenden Ausführungen zur Verfügung:

Dienst	Maximale Bandbreite DL/UL*
VIE Internet PRO 20 Mbit	20/20 Mbps
VIE Internet PRO 50 Mbit	50/50 Mbps
VIE Internet PRO 100 Mbit	100/100 Mbps
VIE Internet PRO 200 Mbit	200/200 Mbps
VIE Internet PRO 300 Mbit	300/300 Mbps
VIE Internet PRO 500 Mbit	500/500 Mbps

<b>VIE Internet PRO 1 Gbit</b>	1.024/1.024 Mbps
<b>VIE Internet PRO 10 Gbit</b>	10.240/10.240 Mbps
<b>VIE Internet PRO Backup</b>	Backupbandbreite **

\* Die erste Zahl gibt die Bandbreite an, die beim Empfang von Daten (Download, **DL**), die zweite diejenige, die beim Versand von Daten zur Verfügung steht (Upload, **UL**).

\*\* Bandbreite VIE Internet PRO Backup: Dieser Dienst kann ausschließlich zusätzlich zu einem anderen VIE Internet PRO Dienst (**VIE Internet PRO- Basisdienst**) bestellt werden und bietet dieselbe Bandbreite wie der jeweilige VIE Internet PRO Basisdienst. Die Backup-Verbindung darf nur bei technisch nachweisbaren Ausfällen des VIE Internet PRO Basisdienstes verwendet werden.

Die unter Punkt 2.1. angeführten beworbenen Bandbreiten der symmetrischen Internetdienste (d.h. der Dienstlinie VIE Internet PRO 20 Mbit bis 10 Gbit) werden als garantierte Bandbreiten angeboten.

Alle Bandbreitenangaben beziehen sich auf die Verfügbarkeit bis zum Netzabschlusspunkt und stehen auf Basis eines Best-Effort Prinzips zur Verfügung. Das heißt die Angaben beziehen sich auf technisch mögliche Bandbreiten, die aber aus verschiedenen Gründen nicht immer erreicht werden können. Die am Anschluss des Kunden jeweils tatsächlich erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist im Besonderen von Faktoren wie Leitungslänge (gemessen vom Anschluss des Kunden bis zum nächsten Hauptverteiler), Leitungsdurchmesser, Netzauslastung des Internet-Backbones, Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhaltenanbieters, o.ä. abhängig.

## 2.2. INKLUDIERTES DATENVOLUMEN UND IP-ADRESSEN

Sämtliche VIE Internet PRO Dienste bieten **unlimitiertes Datenvolumen**. FWAG wird in der Regel keine Einschränkungen des Datentransfers nach Verbrauch vornehmen, d.h. keine Drosselungen, Sperren oder ähnliche Maßnahmen ergreifen und die Leistungen unabhängig vom verbrauchten Datenvolumen nach der gewählten Bandbreite entsprechend den maßgeblichen Entgeltbestimmungen abrechnen.

Der Kunde erhält im Rahmen der VIE Internet PRO Dienste via einem IPv4 /30-Netz jeweils **zwei nutzbare, statische, öffentliche IP Adressen**. Auf Wunsch wird dem Kunden ohne Aufpreis ein IPv4 /29-Netz mit 5 nutzbaren, statischen, öffentlichen IP Adressen eingerichtet. Wird dieser Wunsch erst nach der Bestellung geäußert ist die Einrichtung jedenfalls mit einer Änderung der bereits konfigurierten IP Adressen verbunden.

Generell behält sich FWAG das Recht vor die zugeteilten IP-Adressen zu verändern. Eine solche Maßnahme wird mit entsprechender Vorlaufzeit angekündigt.

### 2.3. VERKEHRSMANAGEMENTMASSNAHMEN

Grundsätzlich wird jede Art von Datenverkehr gleichberechtigt übertragen. Um sensible Dienste wie z.B. Voice over IP (VoIP) bei Auftreten von Verkehrsspitzen im Datenverkehr unterbrechungsfrei ermöglichen zu können, behält sich die FWAG das Recht vor den Datenverkehr zu kategorisieren und zu priorisieren. Diese Maßnahme soll eine einwandfreie Service-Funktionalität unter Berücksichtigung spezieller technischer Anforderungen sicherstellen.

FWAG kann zudem Mechanismen zur Erkennung und Abwehr von Cyberangriffen (z.B. DDoS Attacken) anwenden, welche die Qualität der Internetanbindung sicherstellen sollen und in keiner Weise eine Beeinträchtigung der Privatsphäre von Kunden zur Folge haben.

Weiter behält sich die FWAG das Recht vor anonymisierte, aggregierte Netzauslastungsanalysen vorzunehmen um die mittel- und langfristige Kapazitätsplanung in ausreichender Qualität durchführen zu können.

Die Qualität des Internetzugangs von Kunden oder deren Privatsphäre werden durch die genannten Verkehrsmanagementmaßnahmen nicht beeinträchtigt.

Ein behördlicher Auftrag oder eine gerichtliche Anordnung kann die FWAG rechtlich verpflichten den Anschluss von Kunden zu überwachen oder den Zugang zu bestimmten Websites zu sperren. Wenn die FWAG verpflichtet wird eine Website zu sperren, kann diese Website nicht mehr über den VIE Internet Anschluss erreicht werden.

## 3. Mindestvertragslaufzeit

Die Mindestvertragslaufzeit für VIE Internet PRO Dienste beträgt 36 Monate, sofern keine andere Mindestvertragslaufzeit vereinbart wurde. Nach der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich die Vertragslaufzeit automatisch um jeweils ein weiteres Kalenderjahr, sofern der Vertrag nicht gekündigt wird. Das Vertragsverhältnis ist für beide Vertragspartner mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des jeweiligen Vertragsjahres kündbar.

Bei vorzeitiger Kündigung des gesamten Vertrages bzw. einzelner Positionen daraus werden, sofern die Kündigung aus Gründen erfolgt, die der Kunde zu vertreten hat,

sämtliche bis zum Ende der jeweils gültigen Mindestvertragslaufzeit ausstehende Entgelte zur Zahlung fällig.

## 4. Netzabschlusspunkt und Endgeräte

Die FWAG erbringt die vertragsgegenständliche Leistung jeweils am Netzabschlusspunkt. Der physikalische Netzabschlusspunkt ist die von der FWAG zur Verfügung gestellte aktive Netzwerkkomponente (in der Regel ein Layer 3 Netzwerkgerät) welche in einem Netzwerkverteiler der FWAG untergebracht wird. Die Herstellung der Verkabelung in den Räumlichkeiten des Kunden obliegt dem Kunden selbst. Der Netzabschlusspunkt inklusive allenfalls notwendigen Einschubkarten bzw. Modifikationen wird von der FWAG zur Verfügung gestellt. Die durch die FWAG gelieferten Endgeräte bzw. der Netzabschlusspunkt verbleiben im Eigentum der FWAG. Softwareupdates oder -upgrades dieser Geräte dürfen nur durch Techniker der FWAG durchgeführt werden.

Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses müssen alle Endgeräte umgehend an die FWAG retourniert werden. Die FWAG behält sich das Recht vor, Endgeräte, deren optischer und technischer Zustand nicht der gewöhnlichen Abnutzung in Büroumgebung entspricht, zum jeweiligen Zeitwert in Rechnung zu stellen.

Es besteht die Möglichkeit, Endgeräte eigener Wahl mit dem Netzabschlusspunkt zu verbinden. Für sämtliche, nicht durch FWAG bereitgestellte Endgeräte, übernimmt FWAG keine Haftung, Gewährleistung und keinen Support. Diese Endgeräte selbst sowie Betrieb, Konfiguration und Wartung derselben obliegen ausschließlich dem Kunden.

## 5. Qualität und Servicemanagement

### 5.1. Service Level Agreement (SLA)

FWAG garantiert für VIE Internet PRO Dienste bis zum Netzabschlusspunkt folgende Qualitätsstandards:

**Verfügbarkeit:** 99,5 % pro Jahr  
Der gewählte VIE Internet PRO Dienst ist für den Kunden grundsätzlich zu dem o.g. Prozentwert operativ tatsächlich uneingeschränkt verfügbar soweit die Auslastung, Verkehrslage bzw. der Betriebszustand der in Anspruch genommenen

nationalen oder internationalen  
Telekommunikationseinrichtungen und – netze es zulassen.

**Servicezeit:** Montag bis Sonntag 7x24  
Während der Servicezeit steht der gewählte VIE Internet PRO Dienst planmäßig zur Verfügung. Die zentralen Netzwerkkomponenten der FWAG werden vom IT-Operation Center der FWAG aktiv überwacht und im Fehlerfall entstört. Eine proaktive Benachrichtigung des Kunden über eine eventuelle Störung ist nicht vorgesehen.

**Supportzeiten:** **ServiceDesk:** Montag bis Sonntag 7x24  
Dem Kunden steht im angegebenen Zeitraum der IT-ServiceDesk zur Annahme von Störungsmeldungen unter der in Punkt 5.3 genannten Telefonnummer zur Verfügung.

**Servicetechniker:** Montag bis Freitag 8-16 Uhr (Werktage)  
Während dieses Zeitraums stehen Servicetechniker der FWAG zur Verfügung und starten bei einer Störungsmeldung den Fehlerbehebungsprozess bzw. führen eine Störungsbehebung durch.

**Reaktionszeit:** max. 1 Stunde, 90%  
Innerhalb dieses Zeitraums erfolgt in 90% der Fälle eine erste Rückmeldung durch qualifiziertes Personal der FWAG.

**Instandsetzungszeit:** 10 Stunden MTTR  
Instandsetzungszeit bezeichnet den Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden bis zur Wiederaufnahme des Betriebes, wenn sich die Störung im Zuständigkeitsbereich der FWAG befindet, ausgenommen bei Störung des Endgerätes. Als Standard der genannten Instandsetzungszeit gilt MTTR - Mean-Time-to-Recover, d.h. die Dauer bis zur Wiederherstellung der Leistung im Mittel.

**Wartungsfenster:** Montag bis Sonntag 22:00 bis 06:00 Uhr  
Wartungstätigkeiten, die zur Unterbrechung des Dienstes führen, werden von FWAG innerhalb des genannten Wartungsfensters durchgeführt werden. FWAG wird Kunden

(telefonisch oder per E-Mail) mindestens fünf (5) Werktage vor dem Wartungstermin über die geplante Wartung informieren. Hierfür ist vom Kunden ein Ansprechpartner zu nennen.

Technisch notwendige Wartungen, die außerhalb des Wartungsfensters durchzuführen sind, werden ausschließlich nach einvernehmlicher Vereinbarung durchgeführt.

## 5.2. AUSNAHMEN

Nicht von FWAG bereitgestellte Endgeräte sind vom SLA ausgenommen.

Von der Berechnung der Verfügbarkeit des Dienstes und der genannten SLA- Zeiten bzw. Qualitätsstandards ausgenommen sind:

- ▶ Wartungstätigkeiten, die von FWAG angekündigt werden;
- ▶ durch den Kunden beauftragte Änderungen und Neuinstallationen, die zu einer temporären oder dauerhaften Qualitätsverschlechterung der Leistung führen;
- ▶ durch den Kunden verursachte Störungen (z.B. unsachgemäße Handhabung);
- ▶ Verhinderung oder Verzögerungen der Dienstwiederherstellung, die durch eine notwendige aber nicht geleistete Mitwirkungspflicht des Kunden verursacht werden (z.B. Gewährleistung des Zutritts zu Räumlichkeiten des Kunden, ausreichend qualifizierte Störungsmeldung);
- ▶ eventuelle Verzögerungszeiten bei einer Entstörung, die nicht durch die FWAG sondern durch ein beauftragtes Drittunternehmen verursacht werden; diese Zeiten werden nicht berücksichtigt und gelten als Fremdverzögerung;
- ▶ Fehlfunktionen aufgrund von Notsituationen und höhere Gewalt; Dazu zählen insbesondere außergewöhnliche Wetterverhältnisse und Naturereignisse, Vermurungen, Überschwemmungen, Blitzschlag oder Feuer, Streiks oder Ausschreitungen, Krieg, militärische Operationen, Terror oder öffentliche Aufruhr etc.

Als störungsrelevante Ereignisse können nur solche herangezogen werden, die in Form einer Störungsmeldung des Kunden an den IT-Servicedesk der FWAG gemeldet werden und die zu einer Störungsbehebung durch die FWAG geführt haben.

## 5.3. KONTAKT

Der Kunde kann Beeinträchtigungen der von FWAG zur Verfügung gestellten Dienste über den IT-Servicedesk der FWAG wie folgt melden:

Telefon: +43/1/7007/25353



E-Mail: sbi-servicedesk@viennaairport.com

#### 5.4. ZUTRITT ZUM KUNDENSTANDORT

Der Kunde gewährt FWAG sowie Dritten, die von FWAG beauftragt sind, sofern erforderlich, Zutritt zum Kundenstandort im Zuge von Wartungs- und Entstörungstätigkeiten.

#### 5.5. NICHT INKLUDIERTE SERVICELEISTUNGEN

Wartungs- und Entstörungsleistungen der FWAG werden in Rechnung gestellt, sofern sich herausstellt, dass der Fehler nicht in dem von der FWAG zur Verfügung gestellten Übertragungsweg aufgetreten ist oder durch unsachgemäßes Arbeiten des Kunden verursacht wurde.

### 6. Dienstverfügbarkeit

Die Verfügbarkeit bzw. technische Realisierbarkeit eines VIE Internet PRO Anschlusses am Kundenstandort am Flughafen Wien bzw. Flugplatz Bad Vöslau ist von diversen Faktoren abhängig und wird von den Technikern der FWAG individuell geprüft. VIE Internet PRO kann erst nach einer positiven Prüfung der technischen Machbarkeit realisiert werden.

Folgende Leistungen gelten im Falle der technischen Machbarkeit als für die Anbindung der VIE Internet PRO Dienste inkludierte Standardinstallationsmaßnahmen:

- ▶ Prüfung der Gegebenheiten vor Ort;
- ▶ vor Ort Herstellung der nötigen Verbindungen (patchen) im FWAG-Verteiler;
- ▶ vor Ort Installation des Netzabschlusspunkts im FWAG-Verteiler;
- ▶ Herstellung der Standardkonfiguration;
- ▶ kurze Erklärung und Übergabe sämtlicher notwendiger Konfigurationsdetails und Zugangsdaten.

Grabungsarbeiten, Kabelverlegungen oder Maßnahmen die Leistungen durch Dritte erforderlich machen, sind jedenfalls nicht von den inkludierten Standardinstallationsmaßnahmen umfasst.

Diese Angaben gelten jeweils für die erstmalige Herstellung ebenso wie für Übersiedlungen.

## **7. Impressum**

Flughafen Wien Aktiengesellschaft

Sitz: Schwechat

FB Gericht: Landesgericht Korneuburg

FB Nummer: 42984m

UID NR. (VAT-REG-No): AT U15447005