

LEISTUNGSBESCHREIBUNG FÜR VIE NETZWERK

Stand September 2018

INHALTSVERZEICHNIS

1. ALLGEMEINES	3
2. LEISTUNGSBESCHREIBUNG	3
2.1. DIENSTBESCHREIBUNG	3
2.1.1. VIE LOCAL LAN	4
2.1.2. VIE CAMPUS LAN	4
2.1.3. VIE CAMPUS TRANSFER	4
2.1.4. VIE SITA LAN	5
2.1.5. VIE ACCESS LAN	5
2.1.6. VIE ACCESS LAN BACKUP	5
2.1.7. VIE WIFI BASISDIENSTE	5
2.1.8. VIE WIFI ZUSATZ-OPTIONEN	6
2.2. VERKEHRSMANAGEMENTMASSNAHMEN	7
3. MINDESTVERTRAGSLAUFZEIT	7
4. NETZABSCHLUSSPUNKT	8
4.1. VIE LOCAL LAN, VIE CAMPUS LAN, VIE CAMPUS TRANSFER, VIE SITA LAN	8
4.2. VIE ACCESS LAN, VIE ACCESS LAN BACKUP	8
4.3. VIE WIFI	9
5. QUALITÄT UND SERVICEMANAGEMENT	9
5.1. SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	9
5.2. AUSNAHMEN	10
5.3. KONTAKT	11
5.4. ZUTRITT ZUM KUNDENSTANDORT	11
5.5. NICHT INKLUDIERTER SERVICELEISTUNGEN	11
6. DIENSTVERFÜGBARKEIT	12
7. IMPRESSUM	12

1. Allgemeines

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 25.09.2018.

Sämtliche VIE Netzwerk Dienste werden Kunden, die Unternehmer im Sinn des § 1 KSchG und am Gelände des Flughafen Wien oder des Flugplatz 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 Netzwerk die folgenden Netzwerkdienste zur Verfügung welche über die Netzwerkinfrastruktur des Flughafen Wien erbracht werden. Grundsätzlich sind die VIE Netzwerk Dienste dazu gedacht qualitativ hochwertige kabelgebundene Netzwerke in einzelnen Räumlichkeiten und zwischen Kundenstandorten sowie WLAN-Netzwerke innerhalb des versorgten Geländes der FWAG zur Verfügung zu stellen. VIE Netzwerk Dienste beinhalten keinen Internetzugang, dieser ist bei Bedarf gesondert vom Kunden zur Verfügung zu stellen.

Weiters können bestimmte VIE Netzwerk Dienste ausschließlich von dritten Internet Service Provider bestellt werden, um über die FWAG Point-of-Presence Bereiche (Übergabepunkt zwischen FWAG und Provider) die Anbindung ihrer, am Gelände der FWAG angesiedelten, Kunden herzustellen.

Voraussetzung für die Verfügbarkeit der, im Folgenden beschriebenen, VIE Netzwerk Dienste ist eine positive Prüfung der technischen Machbarkeit gemäß Punkt 6 dieser LB.

Alle Netzwerkkapazitäten stehen auf Basis eines Best-Effort Prinzips zur Verfügung. Das FWAG Netzwerk ist auf eine standardmäßige Bandbreite von 1 Gbps ausgelegt. Netzwerkdienste mit abgestuften Bandbreiten sind in diesem Dokument entsprechend beschrieben.

2.1.1. VIE LOCAL LAN

Mit diesem Dienst stellt FWAG eine Netzwerkverbindung innerhalb eines Gebäudes zur Verfügung. Damit ist es möglich Clients innerhalb eines Gebäudes miteinander zu vernetzen. FWAG ermittelt auf Grund baulicher Gegebenheiten im Rahmen der technischen Prüfung, ob Gebäudegrenzen überschritten werden.

Der VIE Local LAN Dienst muss je gewünschtem teilnehmenden Endgerät bestellt werden.

Dienst	Maximale Bandbreite
VIE Local LAN	1000 Mbps

2.1.2. VIE CAMPUS LAN

Mit diesem Dienst stellt FWAG eine Netzwerkverbindung zur Verfügung welche gebäudeübergreifend innerhalb des gesamten versorgten Flughafengeländes transportiert wird. Damit ist es möglich Clients innerhalb des Geländes der FWAG miteinander zu vernetzen.

Die Verteilung des Netzwerksignals ist nicht gestattet. Der VIE Campus LAN Dienst muss für jedes teilnehmende Gerät gesondert bestellt werden.

Dienst	Maximale Bandbreite
VIE Campus LAN	1000 Mbps

2.1.3. VIE CAMPUS TRANSFER

Mit diesem Dienst stellt FWAG eine Netzwerkverbindung zur Verfügung welche innerhalb des gesamten versorgten Flughafengeländes geroutet wird. Damit ist es möglich Clients innerhalb des Geländes der FWAG miteinander zu vernetzen.

Das Netzwerksignal darf vom Kunden an eine bestimmte Anzahl von Geräten weiter verteilt werden. Je nach Anzahl der maximal teilnehmenden Clients muss eines der folgenden VIE Campus Transfer Pakete bestellt werden.

Dienst	Maximale Geräte-/Teilnehmeranzahl	Maximale Bandbreite
VIE Campus Transfer Standard	25	1000 Mbps
VIE Campus Transfer PRO	1000	1000 Mbps

2.1.4. VIE SITA LAN

Mit diesem Dienst wird SITA-Kunden die Möglichkeit geboten ihren Standort an den SITA APH (Airport Hub VIE) anzuschließen. Dabei stehen die folgenden Bandbreiten zur Auswahl:

Dienst	Maximale Bandbreite
VIE SITA LAN 20 Mbit	20 Mbps
VIE SITA LAN 100 Mbit	100 Mbps

2.1.5. VIE ACCESS LAN

Mit diesem Dienst bieten wir ausschließlich dritten Providern die Möglichkeit, mit vorhandenem Point-Of-Presence in einem der Übergaberäume der FWAG potentielle Standortmieter der FWAG anzubinden und mit ihren Services zu versorgen.

Dienst	Maximale Bandbreite
VIE Access LAN 19 Mbit	19 Mbps
VIE Access LAN 99 Mbit	99 Mbps
VIE Access LAN 399 Mbit	399 Mbps
VIE Access LAN 1000 Mbit	1000 Mbps

2.1.6. VIE ACCESS LAN BACKUP

Dieser Dienst kann ausschließlich zusätzlich zu einem anderen VIE Access LAN Dienst (VIE Access LAN Basisdienst, siehe Punkt 2.1.5) bestellt werden und bietet dieselbe Bandbreite wie der jeweilige VIE Access LAN Basisdienst. Die Backup-Verbindung darf nur bei technisch nachweisbaren Ausfällen des VIE Access LAN Basisdienstes verwendet werden.

2.1.7. VIE WIFI BASISDIENSTE

Mit diesem Dienst bieten wir die Errichtung eines WiFi-Netzwerks. Es kann aus den folgenden Paketen gewählt werden.

Basisdienste	Inkludierter Access Point	Maximale Bandbreite
VIE WiFi Access Point	Cisco 1815i (oder ähnlich)	100 Mbps
VIE WiFi Local	Cisco 1815i (oder ähnlich), falls erforderlich	100 Mbps
VIE WiFi Campus	Cisco 2802i (oder ähnlich), falls erforderlich	100 Mbps

VIE WiFi Access Point

Im Rahmen dieses Dienstes installiert, konfiguriert und betreibt FWAG einen Wireless Access Point (inkl. eigener SSID) in den vertragsgegenständlichen Räumlichkeiten des Kunden. Die Einrichtung einer kundenindividuellen SSID ist nur in bestimmten Bereichen des FWAG-Geländes möglich und wird im Rahmen der Machbarkeitsprüfung evaluiert. VIE WiFi Access Point muss je Access Point bestellt werden.

VIE WiFi Local

Im Rahmen dieses Dienstes installiert, konfiguriert und betreibt FWAG Access Points mit FWAG-eigener SSID in den vertragsgegenständlichen Räumlichkeiten des Kunden. Die Nutzung ist nur innerhalb der vertragsgegenständlichen Mietflächen zulässig. VIE WiFi Local muss je teilnehmendem Endgerät bestellt werden.

VIE WiFi Campus

Im Rahmen dieses Dienstes installiert, konfiguriert und betreibt FWAG einen Wireless Access Point mit FWAG-eigener SSID in den vertragsgegenständlichen Räumlichkeiten des Kunden. Es besteht die Möglichkeit örtlich getrennte Kundenräumlichkeiten (z.B. Shop im Terminal, Büro im Office Park) am Standort zu verbinden. VIE WiFi Campus muss je teilnehmendem Endgerät bestellt werden.

2.1.8. VIE WIFI ZUSATZ-OPTIONEN

Service	Kombinierbar mit	Beschreibung
VIE WiFi PSK	VIE WiFi Access Point	Pre Shared Key Authentifizierung
VIE WiFi Certificate	VIE WiFi Local, VIE WiFi Campus	802.1x Authentifizierung
VIE WiFi Radius	VIE WiFi Local, VIE WiFi Campus, VIE WiFi Access Point	Kundeneigener Radius-Server (Radius-Proxy)

VIE WiFi Local PSK

Die Authentifizierung erfolgt über Pre-Shared-Key (WPA2 oder neuer).

VIE WiFi Certificate

Die Authentifizierung erfolgt über ein, durch FWAG ausgestelltes, 802.1x Zertifikat. Dies ermöglicht den Zugriff auf kundeneigene Netzwerke. Die Installation der Zertifikate erfolgt ausschließlich durch Mitarbeiter der FWAG.

VIE WiFi Radius

Einrichtung einer RADIUS-Proxy-Weiterleitung zu einem kundeneigenen RADIUS-Server. Die Authentifizierung erfolgt in diesem Fall durch kundeneigene 802.1x Zertifikate. Dies ermöglicht den Zugriff auf kundeneigene Netzwerke. Die Installation der Zertifikate auf den Endgeräten erfolgt ausschließlich durch den Kunden.

2.2. 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 Netzwerkanbindung 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 Netzwerkzugangs von Kunden oder deren Privatsphäre werden durch die genannten Verkehrsmanagementmaßnahmen nicht beeinträchtigt.

3. Mindestvertragslaufzeit

Die Mindestvertragslaufzeit für VIE Netzwerk-Dienste beträgt 12 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 einem Monat zum Ablauf der Vertragslaufzeit kündbar.

Bei vorzeitiger Kündigung des gesamten Vertrages bzw. einzelner Positionen daraus werden sämtliche bis zum Ende der jeweils gültigen Mindestvertragslaufzeit ausstehende Entgelte zur Zahlung fällig. Entgelte fallen nicht an, wenn das Vertragsverhältnis aus Gründen beendet wurde, die ausschließlich FWAG zu vertreten hat.

4. Netzabschlusspunkt

Die FWAG erbringt die vertragsgegenständliche Leistung jeweils am Netzabschlusspunkt. Der Netzabschlusspunkt inklusive allenfalls notwendigen Einschubkarten bzw. Modifikationen und die dazugehörige Verkabelung werden von der FWAG zur Verfügung gestellt. Die durch die FWAG gelieferten Netzwerkkomponenten 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 Netzwerkkomponenten umgehend an die FWAG retourniert werden. Die FWAG behält sich das Recht vor, Netzwerkkomponenten, deren optischer und technischer Zustand nicht der gewöhnlichen Abnutzung in Bürouräumen entspricht, zum jeweiligen Zeitwert in Rechnung zu stellen.

Es besteht die Möglichkeit, Geräte eigener Wahl mit dem Netzabschlusspunkt der FWAG zu verbinden. Für sämtliche, nicht durch die FWAG bereitgestellte Geräte, übernimmt die FWAG keine Haftung, Gewährleistung und keinen Support. Diese Geräte selbst sowie Betrieb, Konfiguration und Wartung derselben obliegen ausschließlich dem Kunden. Die folgenden Punkte beschreiben die physikalischen Netzabschlusspunkte der einzelnen VIE Netzwerk Dienste.

4.1. VIE LOCAL LAN, VIE CAMPUS LAN, VIE CAMPUS TRANSFER, VIE SITA LAN

Die Übergabe des Netzwerksignals erfolgt mittels Standard RJ45 Port an einer vereinbarten, vorhandenen Netzwerkdose (FWAG-Standard) in den Räumlichkeiten des Kunden.

4.2. VIE ACCESS LAN, VIE ACCESS LAN BACKUP

Die Übergabe des Provider-Netzwerksignals erfolgt mittels Standard RJ45 Port am Point-of-Presence (Übergabepunkt zwischen FWAG und Drittprovider) des jeweiligen Internet Service Providers am Flughafen Wien und umfasst den Weg vom Point-of-Presence bis zur vertragsgegenständlichen Netzwerkdose (FWAG-Standard), welche den Netzabschlusspunkt darstellt.

FWAG verantwortet die Übertragung des Netzwerksignals vom Point-of-Presence des Internet Service Providers am Flughafen Wien bis zum Netzabschlusspunkt in den Räumlichkeiten des Endkunden.

4.3. VIE WIFI

Der Netzabschlusspunkt ist ein WiFi Access Point entsprechend Punkt 2.1.7. Dieser Access Point muss an einer Standard-FWAG-Netzwerkdose angeschlossen werden, welche über einen FWAG-Switch versorgt wird.

5. Qualität und Servicemanagement

5.1. Service Level Agreement (SLA)

FWAG garantiert für VIE Netzwerk Dienste bis zum Netzabschlusspunkt folgende Qualitätsstandards:

Verfügbarkeit:	99,5 % pro Jahr Der gewählte VIE Netzwerk Dienst ist für den Kunden grundsätzlich zu dem o.g. Prozentwert 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 In dieser Zeit steht der gewählte VIE Netzwerk 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 der 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: Werktage Montag bis Freitag 8-16 Uhr

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
FWAG führt in dieser Zeit Wartungstätigkeiten, die zur Unterbrechung des Dienstes führen, durch. 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 Vereinbarung durchgeführt.

5.2. AUSNAHMEN

Nicht von FWAG bereitgestellte Netzwerkkomponenten 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 Servicewiederherstellung, 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 führen.

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

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

5.5. NICHT INKLUDIERTE SERVICELEISTUNGEN

Die Kosten für Wartungs- und Entstörungsleistungen der FWAG hat der Kunde zu tragen, 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 wurden.

6. Dienstverfügbarkeit

Die Verfügbarkeit bzw. technische Realisierbarkeit eines VIE Netzwerk Dienstes am Kundenstandort am Flughafen Wien bzw. Flugplatz Bad Vöslau ist von diversen Faktoren abhängig und wird von den Technikern der FWAG individuell geprüft. VIE Netzwerk 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 Netzwerk Dienste inkludierte Standardinstallationsmaßnahmen:

- ▶ Prüfung der Gegebenheiten vor Ort;
- ▶ vor Ort Installation der Netzwerkkomponenten im FWAG-Verteiler;
- ▶ vor Ort Herstellung der Verbindungen (patchen) im FWAG-Verteiler;
- ▶ Herstellen der Standardkonfigurationen;
- ▶ 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