



## **Leistungsbeschreibung für A1 Business Mobil Internet 40 (LB A1 Business Mobil Internet 40)**

Diese Leistungsbeschreibung gilt für Bestellungen ab 04. September 2023.

Diese Leistungsbeschreibung gilt für Unternehmen im Sinne von § 1 Konsumentenschutzgesetz idgF.

Die A1 Telekom Austria (A1) erbringt im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten A1 Business Mobil Internet 40 nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG) und nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen Business von A1 in der jeweils geltenden Fassung, sowie nach den maßgeblichen Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen in der jeweils geltenden Fassung, insoweit hier keine von diesen abweichenden oder ergänzenden Regelungen getroffen werden, samt allfälligen schriftlichen Individualvereinbarungen.

Die „A1 Leistungsbeschreibung A1 Mobil“ und die „A1 Entgeltbestimmungen Allgemeiner Teil“ bilden einen integrierenden Bestandteil der Leistungsbeschreibung A1 Business Mobil Internet 40.

### **Allgemeines**

Nach Ablauf der vereinbarten Mindestvertragsdauer verlängert sich die Vertragsbindung bei A1 Business Mobil Internet 40 automatisch jeweils immer wieder um weitere 12 Monate (Verlängerungsbindung), sofern das Vertragsverhältnis vom Kunden nicht unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten mit Wirksamkeit zum Ablauf der jeweiligen Bindung (Mindestbindung, Verlängerungsbindung) ordentlich gekündigt wird.

Im Falle einer – aus nicht von der A1 zu vertretenden Gründen – erfolgenden Vertragsbeendigung durch den Kunden vor Ablauf der Mindestvertragsdauer oder Verlängerungsbindung ist vom Kunden ein Restentgelt (gemäß Punkt 25 AGB Business) zu bezahlen.

Für Verträge mit Klein-, und Kleinstunternehmen, gemäß § 4 Z 66 TKG, sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht gilt eine einmonatige Kündigungsfrist, sofern der Kunde nicht ausdrücklich auf das Recht einer einmonatigen Kündigungsfrist gemäß § 135 Abs. 5 TKG verzichtet hat. Sofern bei diesen Verträgen eine Mindestvertragsdauer oder eine automatische Verlängerung nach einer Befristung (gemäß § 135 Abs. 6 TKG) vereinbart ist, wird der Kunde deutlich auf einem dauerhaften Datenträger über das Ende der vertraglichen Bindung sowie über die Möglichkeiten der Vertragskündigung informiert. In den Fällen einer automatischen Verlängerung nach einer Befristung, zumindest einmal jährlich, jedenfalls aber vor Ablauf der Mindestvertragsdauer, wird der Kunde über den anhand des Nutzungsverhaltens im vergangenen Jahr bestmöglichen Tarif (gemäß § 135 Abs. 7 TKG) in Bezug auf die Dienste informiert. Dies gilt, sofern der Kunde nicht ausdrücklich auf diese Rechte verzichtet hat.



## 1. Grundleistung A1 Business Mobil Internet 40

Voraussetzung für die Inanspruchnahme von A1 Business Mobil Internet 40 ist die Verfügbarkeit von 4G oder 5G am jeweiligen Standort. Die A1 bietet diese Anbindung an das Internet auf Basis der Mobilfunk-Übertragungstechnologie an.

A1 Business Mobil Internet 40 ermöglicht mehreren Nutzern gleichzeitig den Zugang zum Internet über dieselbe Anschlussleitung, wobei sich die verfügbare Bandbreite auf die Nutzer aufteilt. Der Standardrouter bietet dabei ein Ethernet-Interface als Übergabeschnittstelle.

Dieser Tarif ist neben 4G/LTE- auch 5G-fähig, ein geeignetes Endgerät und 4G/LTE- bzw. 5G-Netz Verfügbarkeit vorausgesetzt. Die beworbene Geschwindigkeit beträgt 40 Mbit/s im Download und 15 Mbit/s im Upload und ist jene Geschwindigkeit im A1 4G/ LTE-Funknetz bzw. in jener A1 5G-Netzschicht (Network Slice), für die dieser Tarif technisch freigeschaltet ist. Das 5G Netz bietet virtuelle Subnetze (Network Slice), welche neben verschiedenen Netzeigenschaften auch bestimmte Funkzellenkapazitäten umfassen. Die mit dem Tarif nutzbare „Netzschicht“ (Network Slice) im 5G-Netz hat somit eine maximale Kapazität im Up- und Download wie zuvor angeführt. Damit bietet 5G die Flexibilität, um verschiedene Anforderungen von Kunden und Applikationen individuell zu erfüllen.

Die tatsächlich erreichbare Geschwindigkeit kann erheblich variieren und ist von verschiedenen Faktoren wie z.B. Endgerät, Netzabdeckung, Zellenauslastung abhängig. Im Fall von Netzauslastungen kommt ein gesondertes Netzwerkmanagement zur Anwendung.

Bei Vollausslastung der in der Funknetzzelle (bei 4G/LTE) bzw. in der Funknetzzellennetzschicht (bei 5G) zur Verfügung stehenden Netzkapazitäten, werden dem Nutzer anteilig Kapazitäten zugeteilt. Dieser Tarif hat dabei eine Kapazitätszuteilung der Kategorie 7. Details zur Funktionsweise des Netzwerkmanagementsystems und der dem Tarif zugeteilten Kategorie entnehmen Sie den Bedingungen „A1 Bandbreiten Service im A1 Mobilfunknetz“, welche auf unserer Homepage abrufbar sind.

Geschwindigkeitsangaben gemäß der Verordnung (EU) 2015/2120 (TSM-VO):

Tarif	Beworbene Geschwindigkeit	Minimale Geschwindigkeit	Normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit	Maximale Geschwindigkeit
A1 Business Mobil Internet 40	40/15 Mbit/s	20/8 Mbit/s	25/8 Mbit/s	27,5/8,8 Mbit/s

A1 informiert, dass die Profil-Bandbreite die beworbene Bandbreite ist und die in der Tabelle ausgewiesene normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit im Sinne der Verordnung (EU) 2015/2120 jene Bandbreite darstellt, die vom Kunden 95% der Zeit eines Tages erreicht wird.

Das im Tarif inkludierte Datenvolumen im Inland pro Rechnungsmonat ist unlimitiert. Das inkludierte Datenvolumen gilt ausschließlich österreichweit.

A1 Business Mobil Internet 40 kann ausnahmslos im Netz von A1 genutzt werden. Die Nutzung im Ausland (Roaming) ist ausgeschlossen.

Zur Sicherung der Netzintegrität behält sich A1 das Recht vor, Anwender, die durch ihr Nutzungsverhalten andere Anwender in der Nutzung ihres Dienstes stören, in geeigneter Weise darauf hinzuweisen, sowie zunächst zur Einschränkung dieses Nutzungsverhaltens aufzufordern. Bei Fortsetzung eines solchen Nutzungsverhaltens kann und wird A1 angemessene Maßnahmen ergreifen.



Die von A1 bereitgestellte Hardware, bestehend aus SIM-Karte, Router und einer NTU (Network Termination Unit) inkl. Antenne verbleiben im Eigentum von A1 und darf ausschließlich am vereinbarten Standort genutzt werden.

Eine Montage der Antenne durch den A1 Techniker erfolgt ausschließlich Indoor.

Sollte der Kunde die Antenne Outdoor montieren, so liegt dies in seinem Verantwortungsbereich.

Der Kunde muss dem A1 Techniker im Falle einer Störung den ungehinderten Zugang zu der Antenne gewährleisten, dies setzt voraus, dass die Antenne in Arbeitshöhe montiert wurde, bei Montagen oberhalb von zwei Metern muss durch den Kunden eine sichere Steighilfe zur Verfügung gestellt werden und es müssen alle Sicherheitsmaßnahmen für den Arbeitsbereich (Beschriftungen, Absperrungen, ...) sowie die Bereitstellung erforderlicher Sonder-Schutzausrüstung getroffen werden.

Bei A1 Business Mobil Internet 40 handelt es sich um eine IP-basierende Datenkommunikationslösung. Die auf IP basierende Infrastruktur von A1 ermöglicht die - auf die unterschiedlichen Kundenbedürfnisse zugeschnittene - Anbindung an das Internet. Die IP Infrastruktur von A1 kann von Kunden auch als "Access Network" für ihre Dienste genutzt werden. Es verbindet z.B. Unternehmensstandorte oder Internetendkunden mit einem A1 Access Node (POP) (POP=Point of Presence) und führt sie von dort über das IP Backbonenetz der A1 an weitere Unternehmensstandorte heran.

## 1.1 Standardmäßig inkludierte Business Features

- Second Level Domain
- A1 Webspaces Business
- Mailadressen am A1 Business Mailserver
- Standardrouter inkl. Konfigurationsmöglichkeiten
- Fixe IP-Adressen
- Business Hotline
- SLA (Service Level Agreement)

### 1.1.1 Domain

A1 Business Mobil Internet 40 beinhaltet standardmäßig eine Second Level Domain. Der Kunde kann entsprechend der Verfügbarkeit der Domain zwischen folgenden Endungen wählen:

.at	.co.at	.or.at	.com	.net
.org	.biz	.info	.eu	

In diesem Zusammenhang werden folgende Leistungen erbracht:

- Registrierung einer Domain
- Administration einer Domain
- Verwaltung aller Einträge am Nameserver der A1
- 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.



### 1.1.2 Webspaces

A1 Business Mobil Internet 40 beinhaltet 1 GB Linux Webspaces oder wahlweise 1 GB Windows Webspaces (gemäß LB Business E-Mail und Business Webspaces).

### 1.1.3 Mailadressen am A1 Business Mailserver

A1 Business Mobil Internet 40 beinhaltet 20 E-Mailboxen (gemäß LB A1 E-Mail Business und Webspaces Business).

### 1.1.4 Standardrouter

Bei A1 Business Mobil Internet 40 ist standardmäßig die zur Verfügungsstellung eines Routers inkl. dessen Installation und Wartung beinhaltet. Der Router wird dem Kunden mit einer individuellen Konfiguration als Bestandteil der vereinbarten Dienstleistungen auf die Dauer des Vertragsverhältnisses zur Verfügung gestellt. Zugangsdaten werden dem Kunden nicht mitgeteilt, die Authentifizierung erfolgt automatisch durch den Router.

**HINWEIS:** Um einen raschen Support im Fehlerfall oder bei Änderungswünschen der Konfiguration durch den Kunden gewährleisten zu können, richtet A1 einen Remote-Zugang ein, über den nur definierte Rechner (Support-Team) der A1 Zugang haben. Der Remote-Zugang erfolgt mittels eines vom Internet-Zugang des Kunden getrennten Management-Netztes (separiertes VLAN).

Dem Kunden wird standardmäßig **eine statische öffentliche IP-Adresse** zugewiesen (siehe Punkt 1.1.5).

Der Router wird dem Kunden in der Standardkonfiguration NAT / Basic Secure eingerichtet. Wahlweise kann der Kunde auch die Konfigurationsart Routing wählen.

In Routing-Konfiguration sind kundenseitige Server / Firewall uneingeschränkt erreichbar. Im Falle von NAT können nach Aktivierung der internen Router-Firewall einzelne Ports über Portforwarding entweder auf Anforderung des Kunden remote durch A1 oder vom Kunden selbst eingerichtet werden (abhängig vom Router-Modell).

### Wireless LAN

Der Standardrouter bei A1 Business Mobil Internet 40 beinhaltet eine WLAN-Funktionalität. WLAN (=Wireless Lokal Area Network) ist ein lokales Netz, welches ohne Kabelverbindung zwischen Router und Endgerät(e) arbeitet. Die Funkreichweite, die Übertragungsgeschwindigkeit bzw. die Datenübertragungskapazität zwischen Router und Endgerät(e) ist von der Entfernung, von der Standortwahl, von den baulichen Gegebenheiten, von anderen Störfaktoren (z.B. Funkschatten) und sonstigen Umständen und Einflüssen abhängig. Feldtests mit dem Wireless-Equipment ergaben Reichweiten von bis zu 30 Metern; aufgrund der starken Umfeldabhängigkeit bei Funkübertragungen kann allerdings kein Richtwert angegeben werden. Etwaige Funktionsstörungen (z.B. Funkaussetzer) sind bei der Anbindung über ein WLAN demnach nicht vermeidbar.

**Hinweis:** Aufgrund der nicht vermeidbaren Funkaussetzer (Verbindungsabbrüchen) können vermehrte Kosten insbesondere beim Abruf bzw. bei der Abfrage entgeltpflichtiger Websites oder Internetdienste entstehen. Der Kunde nimmt ausdrücklich zur Kenntnis, dass die Nutzung des Internet und die Übermittlung von Daten, insbesondere über eine WLAN Verbindung - trotz angebotener Verschlüsselung (standardmäßig WPA-PSK [=Wi-Fi Protected Access - Pre Shared Key] auf Kundenwunsch auch WEP [=Wired Equivalent Privacy] möglich) - mit etwaigen Gefahren und Sicherheitsrisiken verbunden ist. Für unberechtigte Zugriffe auf Informationen, die über WLAN übertragen werden, kann - außer bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit seitens der A1 - keine Haftung übernommen werden.



### 1.1.5 Fixe IP-Adresse

Dem Kunden wird standardmäßig eine statische öffentliche IP-Adresse zugewiesen.

### 1.1.6 Business Support Hotline

Der Kunde hat über eine eigene, für Business Kunden kostenlose Supporthotline die Möglichkeit, Beeinträchtigung des von der A1 im Rahmen des Produktes A1 Business Mobil Internet 40 zur Verfügung gestellten Dienste, zu melden.

Servicezeiten Business:

Annahme der Störung	Mo-So 0:00-24:00
Serviceline	0800 664 800

### 1.1.7 SLA (Service Level Agreement)

Folgende Qualitätsstandards werden garantiert:

Die A1 garantiert eine mittlere Verfügbarkeit der Systeme, Einwahl, Authentifizierung und Routing von 98,5% pro Vierteljahr (Quartal) in der Zeit von 0:00 bis 24:00 Uhr.

Der Internetzugang ist für den Kunden grundsätzlich entsprechend dem o.a. Prozentwert 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) 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 werden in Rechnung gestellt, sofern sich herausstellt, dass der Fehler nicht in dem von A1 zur Verfügung gestellten

Übertragungsweg aufgetreten ist oder durch unsachgemäßes Arbeiten des Kunden verursacht wurden.



Sollte die Antenne nicht wie unter Punkt 1 montiert worden sein wird die Entstörung abgebrochen, und der vereinbarte SLA ausgesetzt.

Eine weitere Anfahrt für die Entstörung ist gesondert – nach Aufwand – abzugelten. Es gilt die Liste für sonstige Dienstleistungen.

Die **Annahme der Störungsmeldung** erfolgt durch die im Punkt 1.1.6 angegebene Business Support Hotline der A1 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. 2 Stunde* <sup>1</sup>
	Störungsdauer	max. 8 Stunden
		∅ 4 Stunden

\*<sup>1</sup> 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. Die Bestätigung der Störungsübernahme erfolgt telefonisch oder auf elektronischem Weg. Kann eine Bestätigung der Störungsübernahme, aus Gründen, die nicht von der A1 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 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 gemeldet werden und die zu einer Störungsbehebung durch die A1 geführt haben. Zur Berechnung der Verfügbarkeit und Wiederherstellungszeit werden nur Leistungen, die A1 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 aus diesem Grund geltend gemacht werden.



Die Verfügbarkeit errechnet sich wie folgt:

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

<sup>1</sup> ... Beobachtungszeitraum entspricht 3 Monate (1 Quartal): Beispiel Jänner 2018 – März 2018 = (31 Tage im Jänner + 28 Tage im Februar + 31 Tage im März) \* 24 = 2160 Stunden

<sup>2</sup> ... 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 Kommastellen genau dargestellt und kaufmännisch gerundet.

## 2 Add On's

Bei Inanspruchnahme des Add On wird folgende zusätzliche Dienstleistung (gegen zusätzliches Entgelt gemäß den jeweils maßgeblichen Entgeltbestimmungen) zum Standardpaket entsprechend der folgenden Bestimmung angeboten.

### 2.1 TOP Service

Die Annahme der Störungsmeldung erfolgt durch die im Punkt 1.1.6 angegebene Business Support Hotline der A1. Das TOP Service erweitert einerseits die Verfügbarkeit der Servicetechniker und verkürzt die definierte Störungsdauer vom Punkt 1.1.7.

Verfügbarkeit der Servicetechniker: Mo-So 0:00-24:00 Uhr

Service-Level	Zeitraum	Dauer
TOP	Reaktionszeit	max. 2 Stunde <sup>*1</sup>
	Störungsdauer	max. 6 Stunden
		∅ 3 Stunden

<sup>\*1</sup> max. Zeitraum bis zum Beginn der operativen Störungsbehebung