



Silver:Independent

LEISTUNGSBESCHREIBUNG // STAND: Februar 2009, V 0.8 13022009bvy

INHALT:

Einleitung

Leistungsumfang

Optionale Leistungen

Konfiguration

Störungen & Wartung

Service Level Agreement

1. Einleitung

Das Breitband-Angebot für völlige Unabhängigkeit beim Surfen, E-Mails oder Arbeiten. Silver:Independent kombiniert die Vorteile einer professionellen, 3072/512 KBit/s schnellen Internet-Standleitung mit einem Wireless-LAN. Das schützt vor Kabelsalat und macht die gesamte Umgebung zum Surf-Spot. Zusätzlich ist das Setup bei Silver:Independent gratis.

Ein Wireless-LAN ist ein lokales Netz, das ohne Kabelverbindung zwischen Modem und Endgerät arbeitet. Die Reichweite dieser Verbindung beträgt in der Regel 30 [Indoor] bis 150 [Outdoor] Meter. Das drahtlose Netz wird von Silver Server standardmäßig mittels einer 128-Bit WEP-Verschlüsselung abgesichert, optional ist aber auch eine MAC-Filter-Konfiguration möglich.

Das Produkt Silver:Independent umfasst grundsätzlich:

- Bereitstellung einer physikalischen Leitung
- Bereitstellung eines Wireless-Modems mit inkludiertem VoIP-Adapter
- Anbindung an das Internet
- Web, Mail und VoIP

2. Leistungsumfang

Das Produkt Silver:Independent besteht aus technischen Einrichtungen, die eine Verbindung mit dem Internet ermöglichen. Diese Einrichtungen werden dem Kunden für die Dauer des Vertragsverhältnisses bereitgestellt.

2.1. Silver:Independent umfasst, soweit nicht anders ausdrücklich festgelegt, folgende Leistungen:

- Herstellung und Nutzung einer Standleitung
- Nutzung der nationalen und internationalen Connectivity von Silver Server sowie der damit verbundenen Konfiguration
- Support Hotline
- Wireless-Modem mit inkludiertem VoIP-Adapter
- Routerkonfiguration [mit einer dynamischen IP-Adresse]
- Onlinestatistik
- SLA
- Domain
- Webpace
- E-Mail-Adressen
- VoIP-Account, Rufnummer
- Wireless

2.2. Optional

- Vorortinstallation
- Rufnummernportierung
- VoIP-Telefon

2.3.1. Herstellung

Die Herstellung der Standleitung erfolgt in fünf Schritten:

- Nach der Bestellung des Kunden bei Silver Server bestätigt dieser dem Kunden die Bestellung und beauftragt die Telekom Austria mit der Herstellung einer TASL [Teilnehmeranschlussleitung], die eine physikalische Verbindung zwischen dem Kunden und dem Netzwerkknoten von Silver Server darstellt.
- Die Telekom Austria kontaktiert den Kunden direkt, um einen Termin für die Installation der Endabschlussdose [Telefonanschlussdose] zu vereinbaren.
- Silver Server schickt dem Kunden ein Modem mit inkludiertem VoIP-Adapter, ein Netzwerkkabel und eine Installationsanleitung per Paketdienst [DPD] zu.
- Nach der Installation der Endabschlussdose durch die Telekom Austria schließt der Kunde das Modem an.
- Sobald die TASL freigeschaltet ist, ist die Verbindung mit dem Internet hergestellt.

2.3.2. Zugangsdaten

Die Zugangsdaten für Mail-, Web- und VoIP-Account werden dem Kunden per E-Mail etwa 5 Werktage vor Inbetriebnahme der Leitung übermittelt.

2.4. Herstellungsdauer

Die Herstellungsdauer der Standleitung beträgt durchschnittlich 20 Werktage ab Bestelleingang. Das Modem wird etwa fünf Werktage vor Inbetriebnahme der Leitung durch einen Paketdienst an die bei der Bestellung angegebenen Modem-Lieferadresse zugestellt.

Die Leitung gilt als hergestellt, sobald das Modem erreichbar ist. Zur Überprüfung der erfolgreichen Herstellung wird der Kunde telefonisch von Silver Server kontaktiert.

2.5. Erstinbetriebnahme

Die Erstinbetriebnahme ist im mitgelieferten Installationshandbuch beschrieben. Bei Problemen und zusätzlichen Fragen steht die telefonische Support Hotline von Mo-Fr 08:00-20:00 unter der Rufnummer 059944-2010 zur Verfügung. Falls es sich bei dem Problem nicht um eine Störung oder einen Fehler seitens Silver Server handelt, kann die telefonische Supporthotline für maximal 10 Min. in Anspruch genommen werden. Für darüber hinaus nötige Installationshilfen kann das Service "Vorortinstallation" gebucht werden.

2.6. Leistungen im Detail

2.6.1. Internationale Connectivity

Im Paket ist die Einrichtung und Nutzung der internationalen Connectivity von Silver Server sowie der damit verbundenen Konfigurationen enthalten.

2.6.2. Online Statistiken

Zur Überprüfung der verbrauchten Datenmenge hat der Kunde mittels Login die Möglichkeit eine Online Statistik unter <https://admin.sil.at> einzusehen. Die Zugangsdaten werden mit dem Installationshandbuch geliefert.

2.6.3. Domain

Silver:Independent beinhaltet standardmäßig eine Second Level Domain mit der Endung .at, vorausgesetzt der Verfügbarkeit. Bei Nichtherstellbarkeit des bestellten Produktes hat Silver Server das Recht, bereits bei nic.at registrierte Domains der TLD.at zu kündigen.

In diesem Zusammenhang werden folgende Leistungen erbracht:

- Registrierung bzw. Transfer der Domain von einem anderen ISP.
- Administration einer Domain.
- Verwaltung aller Einträge am Nameserver von Silver Server.
- Silver Server ist somit technischer Ansprechpartner gegenüber dem Registrar.
- Weiters ist Silver Server einziger Billing Kontakt für diese Domain, für den Kunden fallen keine weiteren Kosten an.

Optional bietet Silver Server bei Bedarf auch weitere Domain-Services wie Datenänderungen oder Inhaberwechsel an.

2.6.4. Webspace

Im Paket Silver:Independent sind 30 MB Webspace enthalten.

Leistungsbeschreibung Webspace:

- 30 MB Webspace
- 5 Subdomains
- 1 FTP Zugang
- Unterstützung gängiger Scriptsprachen wie Perl oder PHP 4.0
- Vorinstallierte Counter- und Formmail-Scripts
- Ausführliche, tägliche Zugriff-Statistik via Webalizer
- Bereitstellung von PHP-Erweiterungen wie PHP MyAdmin
- CGI-Verzeichnis [zur Nutzung CGI-Scripts]
- Server Side Include [SSI]
- Eigene Error 404 Not Found
- WAP/WML
- ImageMagick
- Das Hosting von Websites erfolgt vorbehaltlich technischer Realisierbarkeit und ist mit einem Fair-Use Trafficverbrauch von 10 GB/Monat beschränkt.

2.6.5. E-Mail-Adressen

Im Leistungsumfang von Silver:Independent sind auch 10 E-Mail-Accounts mit insgesamt 250 MB Mailspace sowie 20 Aliase enthalten. Die Nutzer können mittels E-Mailprogrammen [pop3 oder Imap4] oder auch über Webmail [<http://webmail.sil.at>] Mails senden und empfangen.

Die Administration der Mailboxen erfolgt online [<https://admin.sil.at>] und ist mittels Username und Passwort erreichbar. Dort können zusätzliche Features für den User verwaltet werden:

- Passwort ändern
- Anlegen von Aliase und Forwards
- Auto Reply aktivieren/deaktivieren und Text verwalten
- Weiterleitung mit oder ohne lokaler Zustellung
- Der Mail-Administrator kann zusätzliche Accounts anlegen bzw. löschen sowie für einzelne Accounts den Spam- und Virenfilter aktivieren bzw. deaktivieren.

2.7. VoIP

Das Service VoIP im Paket Silver:Independent beinhaltet:

- VoIP-Account
- Rufnummer und ENUM

Voice over IP [VoIP] von Silver Server macht den Festnetztelefonanschluss obsolet. VoIP Anschlüsse sind aus allen Telefonnetzen weltweit erreichbar. Umgekehrt können Gespräche in gewohnter Qualität in alle Netze geführt werden und das zu besonders günstigen Tarifen mit sekundengenauer Abrechnung. Gespräche innerhalb des Silver Server Netzes sowie mit allen ENUM Teilnehmern sind gratis. VoIP bietet darüber hinaus Funktionen, die bislang nur bei Mobiltelefonen gebräuchlich waren, wie etwa Fax Empfang per E-Mail, Rufumleitungen und zahlreiche Voicebox Funktionen etc.

2.7.1. Leistungsumfang VoIP-Account

- Anruferkennung
- Konferenzschaltungen
- Fax2Mail
- Anrufbeantworter [Voicemail]
- Rufumleitungen
- Sekundengenauere Abrechnung
- Online-Gesprächsnachweis

2.7.2. Rufnummer & ENUM

Für den VoIP-Account wird grundsätzlich eine Rufnummer aus dem Bereich +43 [0] 720 [550000 – 554999] zugewiesen.

Für Kunden in Wien und Linz wird zusätzlich eine Rufnummer aus dem Bereich +43 [0] 1 236XXXX bzw +43 [0] 732 216XXX vergeben. Der Kunde kann wählen ob diese Rufnummer im Telefonbuch eingetragen wird oder nicht.

Zusätzlich bekommt diese Rufnummer einen ENUM-Eintrag und ist somit via Internet erreichbar.

Bei Bedarf kann auch eine bestehende Telefonnummer portiert werden.

2.8. Wireless

Silver:Independent verfügt über Wireless-Lan. Dieses Feature besteht grundsätzlich aus einem Wireless-Accesspoint, der in das Modem integriert ist. Bei Bedarf können Wireless PCMCIA Karten oder Wireless USB Adapter für Wireless-Lan-Clients von Silver Server bezogen werden.

Ein Wireless-LAN ist eine lokales Netz, das ohne Kabelverbindung zwischen Modem und Endgerät arbeitet. Die Reichweite und die Geschwindigkeit dieser Verbindung ist von verschiedenen Umständen (wie bauliche Gegebenheiten, Funkschatten, Störsignale u.ä.) abhängig. Aus diesem Grund können von Silver Server keine verbindlichen Reichweiten angegeben werden.

Zum Schutz des lokalen Netzes vor Dritten, wird die Datenübertragung zwischen Modem und Endgerät standardmäßig mittels einer Verschlüsselung abgesichert.

3. Optionale Leistungen

3.1. Vorortinstallation

Das Service Vorortinstallation beinhaltet, Anfahrt, Inbetriebnahme des Modems und Einstellung an einem Computer. Eventuelle anfallende zusätzliche Arbeiten wie z.B. Einstellung von weiteren Computern werden mit einem Stundensatz von 110.- Euro pro angefangenere Stunde verrechnet. Nicht inkludiert sind eventuelle Verlegearbeiten. Bei der Bestellung der Vorortinstallation ist das Betriebssystem bekannt zu geben. Die erfolgreiche Vorortinstallation wird vom Kunden per Unterschrift bestätigt.

3.2. Rufnummernportierung

Eine bestehende Telefonnummer kann zu Silver Server portiert werden.

3.3. IP-Telefon

Silver Server bietet als Upgrade zu seinen VoIP-Produkten auch eine Auswahl an IP-Telefonen.

Eine aktuelle Auflistung findet sich unter: <http://www.sil.at/produkte/voip/silvervoip/>

4. Konfiguration

4.1. Modem mit inkludiertem VoIP-Adapter

Silver:Independent beinhaltet die zur Verfügungstellung eines Modems mit inkludiertem VoIP-Adapter einschließlich dessen Konfiguration und Wartung. Das Modem bleibt im Eigentum von Silver Server und wird dem Kunden gegen eine Kautions von 70.- Euro zur Verfügung gestellt.

Diese Kautions wird dem Kunden nach Vertragsende und Retournierung des funktionstüchtigen Modems rückerstattet.

Silver:Independent kann ausschließlich mit diesem Modem betrieben werden, es ist nicht gestattet andere Endgeräte an die Leitung anzuschließen. Der Kunde hat nicht die Möglichkeit, die Konfiguration des Modems zu verändern.

Silver:Independent wird mit der Standardkonfiguration ausgeliefert:

4.2. Standardkonfiguration

NAT: 1 dynamische IP-Adresse, interne IP: 192.168.0/24, DHCP IP-Bereich: 192.168.0.129 - 254

Andere Konfigurationsvarianten sind nicht möglich.

5. Störungen & Wartung

5.1. Störungen:

Im Störfall ist der Support von Mo-Fr von 8:00 bis 20:00 unter der Telefonnummer: 059944-2010 erreichbar.

5.2. Wartung:

Damit die Servicequalität eingehalten werden kann, wird die eingesetzte Hard- und Software von Silver Server und/oder dessen Vertragspartnern gewartet. In diesen Bereich fallen alle Leistungen der vorbeugenden Wartung, wie Reparatur bzw. Ersatz defekter Teile oder Systeme und Softwarewartung.

Wartungsarbeiten, die mit Serviceunterbrechungen verbunden sind, werden in der Regel in vordefinierten Wartungsfenstern jeweils täglich in der Nacht zwischen 22.00-06.00 Uhr durchgeführt und im Normalfall drei Werktagen im Voraus über <http://mailman.sil.at/mailman/listinfo/tac> angekündigt.

Dabei wird der Kunde über Zeitpunkt und voraussichtliche Dauer des Serviceausfalls informiert.

Silver Server behält sich vor, die Zeiten der vordefinierten Wartungsarbeiten einseitig zu ändern.

Für umfangreiche Arbeiten, die innerhalb der angeführten Wartungsfenster aus Zeitgründen nicht durchgeführt werden können [bzw. für kurzfristige unaufschiebbare Arbeiten, die zur Abwendung von Betriebsausfällen unbedingt notwendig sind], können von Silver Server Wartungsfenster beansprucht werden.

Serviceausfallszeiten, die durch vorangekündigte Wartungsarbeiten innerhalb der vordefinierten oder anderer vereinbarten Wartungsfenster begründet sind, zählen bei der Berechnung der Serviceverfügbarkeit nicht als nichtverfügbare Zeiten und gelten als suspendierte Zeiten.

6. Service Level Agreement

Garantierte Verfügbarkeit am Backbone	99.80%
max. nicht verfügbare Zeit am Backbone	17,52 h/Jahr
Core Latency am Backbone	20ms
Core Packet Loss am Backbone	< 3 %
Monitoring am Backbone	24x7
Störungsannahme	24x7
Verfügbarkeit Servicetechniker	24x7
Reaktionszeiten [Mo-Fr 08:00-20:00]	max 30 Min
Reaktionszeiten [Mo-Fr 20:00-08:00, Sa, So, Feiertage]	max 4 Stunden