

Silver:SDSL

LEISTUNGSBESCHREIBUNG // STAND: Februar 2011, V 1.1 10022011bvy

INHALT:

Einleitung
Leistungsumfang
Optionale Leistungen
Konfiguration
Störungen & Wartung
Verfügbarkeit am Backbone



1. Einleitung

Silver:SDSL ist eine professionelle Standleitung, die mit der DSL-Technologie über entbündelte Leitungen realisiert wird. Silver:SDSL wird ausschliesslich über die Infrastruktur von Silver Server betrieben und ist somit nur in Wien und Linz vorbehaltlich technischer Realisierbarkeit verfügbar.

Das Produkt Silver:SDSL umfasst grundsätzlich:

- Bereitstellung einer physikalischen Leitung
- Bereitstellung eines Modems mit Routerfunktion
- Anbindung an das Internet

2. Leistungsumfang

Das Produkt Silver:SDSL 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:SDSL 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
- Modem mit Routerfunktion
- Routerkonfiguration [statischen IP-Adressen]
- Onlinestatistik
- Verfügbarkeit am Backbone

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 Netzknoten 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, ein Netzkabel 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.

2.4. Herstellungsdauer

Die Herstellungsdauer der Standleitung beträgt durchschnittlich 20 Werktage ab Bestelleingang. Das Modem wird bis spätestens 15 Werktage nach Bestelleingang durch einen Paketdienst an die bei der Bestellung angegebene 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 Support Hotline für maximal 20 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.

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 Computer werden mit einem Stundensatz von 110.- Euro pro angefangene 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.

4. Konfiguration

4.1. Modem mit Routerfunktion

Silver:SDSL beinhaltet die zur Verfügungstellung eines Modems mit Routerfunktion inkl. dessen Konfiguration und Wartung. Das Modem bleibt im Eigentum von Silver Server.

Silver:SDSL 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:SDSL wird mit den folgenden Konfigurationsvarianten ausgeliefert, falls bei der Bestellung keine Angaben gemacht werden, wird die Standardkonfiguration verwendet:

4.2. Standardkonfiguration

Routend: 8 IP-Adressen. Bei 8 IP-Adressen stehen 5 IP-Adressen auf der LAN-Seite zur Verfügung, da 3 IP-Adressen wegfallen [1x Router, 1x Broadcast, 1x Network], keine Portweiterleitung, keine Filter. Offizielle IP-Adressen sind nach außen sichtbar und somit angreifbar.

4.3. Optionale Konfigurationsvarianten

NAT + 1 statische IP-Adresse: Interne IP-Adresse 192.168.0/24, DHCP IP-Bereich: 192.168.0.129-254
SNMP Zugang für Auslesen des Routers.

Auf Verlangen des Kunden sind auch weitere Konfigurationsvarianten möglich. Die Konfiguration erfolgt kostenlos, ev. Kosten für die Nutzung von statischen IP-Adressen können anfallen. Eine nachträgliche Konfigurationsänderung ist kostenpflichtig.

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.

Ausserhalb der Geschäftszeiten ist für Notfälle der kostenpflichtige 24x7 Bereitschaftsdienst unter 0 900 470 900 zum Tarif von 1,8 Euro/min 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. Verfügbarkeit am Backbone

Garantierte Verfügbarkeit	99,80%
max. nicht verfügbare Zeit	17,52 h/Jahr
Core Latency	20ms
Core Packet Loss	< 3 %
Monitoring	24x7
Störungsannahme	24x7
Verfügbarkeit Servicetechniker	24x7
Reaktionszeiten [Mo-Fr 08:00-20:00]	max. 30 min
Reaktionszeiten [Mo-Fr 20:00-8:00, Sa, So, Feiertage]	max. 4 Stunden