

Silver:ADSL:Student

LEISTUNGSBESCHREIBUNG // Stand: Juli 2011, V 1.4 27072011by

INHALT:

Einleitung
Leistungsumfang
Störungen & Wartung
Verfügbarkeit am Backbone



1. Einleitung

Im Großraum Wien und in Linz bietet Silver Server Studierenden eine professionelle Standleitung zu besonders günstigen Konditionen an. Silver:ADSL:Student wird mit der DSL-Technologie über entbundene Telefonleitungen komplett von Silver Server realisiert, wodurch jegliche Gebühren an die Telekom Austria entfallen.

Die monatliche Datenmenge ist nicht limitiert (Flat). Silver:ADSL:Student ist als Mehrplatzlösung konzipiert, es können problemlos mehrere Computer angeschlossen werden.

2. Leistungsumfang

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

Silver:ADSL:Student 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 (mit einer dynamisch IP-Adresse)
- Onlinestatistik
- Verfügbarkeit am Backbone

2.2. Optional:

- Vorortinstallation

2.2.1 Herstellung

Die Herstellung des Produktes 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 den Kunden ein Modem, 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.

2.2.2. Herstellungsdauer

Die Herstellungsdauer der Standleitung beträgt durchschnittlich 20 Werktagen ab Bestelleingang. Das Modem wird bis spätestens 15 Werktagen nach Bestelleingang durch einen Paketdienst an die bei der Bestellung angegebene Modem-Lieferadresse zugestellt.

Die Leitung gilt als hergestellt, sobald das Modem erreichbar ist.

2.2.3. 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.

2.2.4. Support Hotline

Von Mo-Fr 08:00-20:00 steht unter der Rufnummer 059944-2010 die kostenlose telefonische Support Hotline zur Verfügung.

2.3. Leistungen im Detail

2.3.1. Internationale Connectivity

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

2.3.2. 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 mitgeliefert.



3. Optionale Leistungen

3.1. Vortortinstallation

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

Silver:ADSL:Student 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:ADSL:Student 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. Störung

Im Störfall ist der Support von Montag bis Freitag von 08:00-20:00 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 andere 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 20:00-08:00, Sa, So, Feiertage)	max. 4 Stunden