

Silver:Mobile

LEISTUNGSBESCHREIBUNG // STAND: Juli 2011, V 0.4 27072011bvy

INHALT:

Einleitung
Leistungsumfang
Optionale Leistungen
Konfiguration
Störungen & Wartung
Verfügbarkeit am Backbone



1. Einleitung

Silver:Mobile, mobiles Breitbandinternet über HSDPA (High Speed Downlink Packet Access, eine Weiterentwicklung des Mobilfunkstandards UMTS), ermöglicht es österreichweit von jedem Standort (Netzabdeckung 85%) aus online gehen zu können. Für die Etablierung der kabellosen, breitbandigen Verbindung ist es lediglich nötig, ein von Silver Server beigestelltes USB-Modem am Laptop oder Standrechner anzustecken. Damit ist Silver:Mobile die logische Ergänzung zu stationären ADSL- und SDSL-Anbindungen.

Das Produkt Silver:Mobile umfasst grundsätzlich:

- Bereitstellung eines USB-Modems
- Anbindung an das Internet

2. Leistungsumfang

Das Produkt Silver:Mobile 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:Mobile umfasst, soweit nicht anders ausdrücklich festgelegt, folgende Leistungen:

- Bereitstellung und Nutzung einer Internetverbindung
- Nutzung der nationalen und internationalen Connectivity von Silver Server sowie der damit verbundenen Konfiguration
- Support Hotline
- USB-Modem
- Onlinestatistik

2.2. Optional

- statische IP

2.3. Aktivierung

Die Aktivierung von Silver:Mobile erfolgt in mehreren Schritten:

- Nach der Bestellung des Kunden bei Silver Server bestätigt dieser dem Kunden die Bestellung und beantragt bei einer positiven Bonitätsprüfung des Kunden die Freischaltung des gewünschten Produktes.
- Silver Server schickt dem Kunden die USB-Compact-Box, die dazugehörigen Kabel, SIM-Karte und Pin- und PUK-Code zu.

Der Kunde erhält von Silver Server die Zugangsdaten per E-Mail zugesandt.

2.4. Aktivierungsdauer

Die Aktivierungsdauer bei einer Neuherstellung beträgt durchschnittlich eine Woche ab Bestelleingang.

2.5. Erstinbetriebnahme

Die Erstinbetriebnahme ist in der mitgelieferten Bedienungsanleitung beschrieben. Bei Problemen und zusätzlichen Fragen steht die telefonische Support Hotline von Mo-Fr 8:00-20:00 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 10 Min. in Anspruch genommen werden.

2.6. Leistungen im Detail

Internationale Connectivity:

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

2.6.1. Online Statistiken

Zur Überprüfung der verbrauchten Datenmenge hat der Kunde mittels Login die Möglichkeit eine Online Statistik unter <http://admin.sil.at> einzusehen.

2.6.2. SIM-Karte

Silver Server stellt dem Kunden eine entsprechende Anzahl von SIM-Karten zur Verfügung. Diese verbleiben im Eigentum von Silver Server und sind dem Kunden nur zum Gebrauch überlassen und bei Vertragsende an Silver Server zureturnieren.

2.6.3. PIN und PUK

Der 4-stellige PIN- (Personal Identification Number) und der 8-stellige PUK- (Personal Unblock Key) Code verhindern, den unbefugten Zugriff auf das Mobilgerät des Kunden. Sowohl der PIN- als auch der PUK-Code befinden sich auf dem SIM-Brief, den der Kunde mit der SIM-Karte ausgehändigt bekommt.

Der Kunde wird von Silver Server darauf hingewiesen, den PIN-Code zu seiner eigenen Sicherheit geheim zu halten.

Wird bei der Authentifizierung dreimal ein falscher PIN-Code eingegeben, sperrt sich die SIM-Karte

automatisch. Mit Hilfe des PUK-Codes kann der Kunde die Entsperrung des Mobilgerätes vornehmen. Erfolgt 10-mal hintereinander eine falsche PUK-Eingabe, sperrt sich die SIM-Karte unwiderruflich und ist nicht mehr weiter verwendbar. Der PUK-Code ist vom Kunden nicht änderbar.

2.6.4. Netzabdeckung

Silver Server bietet derzeit einen UMTS/HSDPA Versorgungsgrad von 85 %. (Der Versorgungsgrad ist definiert als der Anteil der versorgten ansässigen Bevölkerung an der gesamt ansässigen Bevölkerung.) Silver Server bietet derzeit UMTS Netzabdeckung in allen Städten (größer 4.000 Einwohner.) Die genaue Netzabdeckung kann online unter folgender Adresse <http://www.sil.at> in Erfahrung gebracht werden.

2.6.5. UMTS/HSDPA Leistungsmerkmale

UMTS ist ein Standard der dritten Generation für Mobilfunk. Ursprünglich wurde UMTS von ETSI standardisiert und wird heute von 3GPP (3rd Generation Partnership Project) weiter gepflegt. Der Standard wird ständig erweitert, so werden laufend die maximal möglichen Datenraten in Downlink durch HSDPA (High Speed Downlink Packet Access) und im Uplink durch HSUPA (High Speed Uplink Packet Access) erhöht.

Silver Server UMTS-Kunden können UMTS-basierende Dienste mit einer Downloadrate von bis zu 384 Kbit/s und einer Uploadrate von bis zu 128 Kbit/s nutzen.

Darüber hinaus steht derzeit Silver:Mobile-Kunden eine HSDPA-Bandbreite mit der Maximalgeschwindigkeit von bis zu 7,2 Mbit/s Downlink und 1,2 Mbit/s im Uplink zur Verfügung. Die tatsächlich erreichten Datenraten können auf Grund von physikalischen Bedingungen unter den oben angeführten Werten liegen.

2.6.6. Roaming

Um Silver:Mobile auch im Ausland nutzen zu können (Roaming), muss diese Funktion freigeschaltet werden. Im Ausland gelten die aktuellen Preise der internationalen Roamingpartner.

3. Konfiguration

Authentifizierung per Radius mittels Username und Passwort. Silver:Mobile wird mit den folgenden Konfigurationsvarianten ausgeliefert – falls bei der Bestellung keine Angaben gemacht werden, wird die Standardkonfiguration verwendet.

3.1. Standardkonfiguration

Eine dynamische IP-Adresse wird zugewiesen.

3.2. Optionale Konfigurationsvarianten

Eine statische IP-Adresse wird zugewiesen.

Ab 4 IP-Adressen. Bei 4 IP-Adressen steht nur 1 IP-Adresse auf der LAN-Seite zur Verfügung, da 3 IP-Adressen wegfallen (1x Router, 1x Broadcast, 1x Network), keine Port Weiterleitung, keine Filter. Offizielle IP-Adressen sind nach außen sichtbar und somit angreifbar.

Im Rahmen der Herstellung sind auf Verlangen des Kunden auch andere Konfigurationsvarianten möglich, so diese technisch erfüllbar bzw. freigegeben sind. Für die Nutzung von statischen IP-Adressen fallen weitere Kosten an. Eine nachträgliche Konfigurationsänderung ist kostenpflichtig.

4. Störungen & Wartung

4.1. Störungen

Im Störfall ist der Support von Mo-Fr 8.00-20.00 unter der Telefonnummer: 059944-2010 erreichbar.

4.2. 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 Werktage 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 vor angekündigte 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.

5. 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