Service Level Agreement

(Leistungsbeschreibung)

IPLink as a Service

Code: FS-IPLINK
Version: 3.0
Gültig ab 01.09.2025

CANCOM Austria AG // Wienerbergstraße 53 // 1120 Wien // Österreich // T +43 50 822 0 // info@cancom.com
HG Wien FN 178368g // Firmensitz Wien // UID ATU46276408 // InterzeroNr. 155219
Raiffeisenlandesbank Oberösterreich // BIC: RZOOAT2L // IBAN: AT35 3400 0000 0009 7899 // Creditor-ID: AT17ZZZ00000029797
www.cancom.at

Leistungen des Auftragnehmers

Dieses Dokument beschreibt die Serviceleistungen des Servicemoduls, welche im Rahmen des zwischen dem Auftraggeber (AG) und Auftragnehmer (AN) abgeschlossenen Vertrages erbracht wird. Die Verantwortlichkeiten der beschriebenen Leistungen sind auf Basis eines RACI-Modells abgebildet. Begriffserklärungen sowie Kontakt Informationen des Customer Service Center sind unter folgendem *Link* zu finden.

Sofern nichts Gegenteiliges vereinbart ist, gelten standardmäßig folgende Serviceziele: Servicezeit „SNAZ“ (NWH) mit einer Reaktionszeit von 4 Stunden.

IPLink as a Service

IPLink as a Service (IPLink) ist eine IP-basierte Datenkommunikationslösung, die sowohl für VoIP-Dienste als auch als Zugang zum weltweiten Internet genutzt werden kann. Es bietet eine statische IPv4-Adresse, geringe Latenzzeiten durch dedizierte Medien wie Kupfer und Glasfaser, und ermöglicht den gleichzeitigen Internetzugang von mehreren Nutzern auf der Anschlussleitung.

Initiale Leistungen	AN	AG
Herstellung des Anschlusses inklusive Abschluss mit Router und fallweise Modem	R/A	C/I
Konfiguration des Routers IPLink as a Service	R/A	C/I
Einrichtung im Kundennetzwerk	R/A	C/I

Wiederkehrende Leistungen	AN	AG
Bereitstellung eines Breitbandanschlusses		
IPLink beinhaltet einen unlimitierten, auf Flat basierenden Zugang zu den Services des Auftragnehmers, je nach bestellten Breitbandanschlusses, sowie zum weltweiten Internet. IPLink ermöglicht den gleichzeitigen Internetzugang von mehreren Nutzern auf der Anschlussleitung. Die Nutzer teilen sich die gebuchte Bandbreite.	R/A	C/I
Durchführen der Analyse, Diagnose und Beheben von Störungen per Fernzugriff des IPLink as a Service		
Das remote Service umfasst, sofern die technischen Voraussetzungen gemäß den Standardvorgaben des Auftragnehmer für Fernzugriff gegeben sind, daher folgende Leistungen: • Die Analyse von Störungen der Breitbandverbindung erfolgt per Fernzugriff • die Diagnose von Systemen und Router per Fernzugriff • Die Behebung von Störungen per Fernzugriff Über den Fernzugriff werden, soweit erforderlich, Daten des Systems und der Systemkomponenten zur Analyse, Auswertung bzw. Bearbeitung an den Auftragnehmer übermittelt. Störungen werden, wenn technisch möglich, im Rahmen des Fernzugriffes behoben.	R/A	C/I
Reparaturannahme und Reparaturabwicklung defekter Modems und Routern		

Der Auftraggeber hat die Tauschabsicht oder Reparaturmeldung im Vorhinein mittels schriftlicher Mitteilung oder mündlich bei der Reparaturannahmestelle des Aufragnehmer anzukündigen. Die Mitteilung muss die Seriennummer, Fehlerbeschreibung und andere für den RMA-Prozess notwendige Daten, welche im Einzelfall festzulegen sind, beinhalten. Nach Verfügbarkeit der Ersatzkomponenten werden diese dem Auftraggeber zugesendet oder zur Abholung bereitgestellt. Der Auftraggeber kann das defekte Material zur Reparaturannahmestelle des Auftragnehmers in die Geschäftsstelle in Wien auf seine Kosten senden. Die Reparaturannahmestelle des Auftragnehmers nimmt ausschließlich transportgerecht verpacktes Material entgegen. Die Reparaturannahme kann auch im Zuge eines Einsatzes eines Technikers des Auftragnehmers erfolgen, welcher im Rahmen der Erbringung vertraglicher Leistungen bereits vor Ort ist.	R/A	C/I
Beschaffung von Ersatzkomponenten		
Wurden das Modem bzw. der Router durch unsachgemäßen Gebrauch (Vandalismus, Wasserschaden, höhere Gewalt etc.) defekt, werden die Ersatzkomponenten durch den Auftragnehmer gesondert verrechnet.	R/A	C/I
Versand der Ersatzkomponenten zum Auftraggeber inklusive Transportkosten		
Der Auftraggeber erhält ein entsprechendes Ersatzkomponenten vom Auftragnehmer bzw. einem Lieferanten zugestellt. Im Falle der Zustellung an einen Systemstandort des Auftraggebers gibt der Auftraggeber die Zustelladresse bereits bei der Reparaturmeldung bekannt. Mit Ausnahme der Transportkosten vom Auftraggeber zum Auftragnehmer sind alle weiteren Transportkosten im Leistungsumfang enthalten. Führen Techniker Einsätze des Auftragnehmer zu Hardwaredefekten durch, so werden die notwendigen Ersatzkomponenten im Zuge des Einsatzes beschafft.	R/A	C/I
Vorabtausch von Ersatzkomponenten		
Der Auftraggeber bekommt bereits vor Rücksendung der defekten Komponenten Ersatzkomponenten an den Systemstandort zugestellt. Nach Erhalt der Ersatzkomponenten hat der Auftraggeber die defekte Systemkomponente innerhalb von 5 Werktagen auf eigene Kosten und Gefahr an die Reparaturannahmestelle des Auftragnehmers in einer transportgerechten Verpackung zu überbringen oder zuzustellen. Wird die defekte Systemkomponente vom Auftraggeber nicht fristgerecht an die Reparaturannahmestelle des Auftragnehmer zurückgesendet, ist der Auftragnehmer berechtigt den Listenpreis der vorab versendeten Systemkomponente zu verrechnen.	R/A	C/I

Mitwirkungspflichten/Verantwortungen des Auftraggebers	AN	AG
Sicherstellung des Zuganges zu allen für die Leistungsherstellung erforderlichen Räume.	C	R/A
Sicherstellung der zum Betrieb erforderlichen Firewall-Freigaben (bei vom Auftraggeber bereitgestellten Firewall Komponenten).	C	R/A

Übernahme der Implementierungsleistungen.	C	R/A
Funktionstest der kundeneigenen Infrastruktur & Applikationen.	I	R/A
Bereitstellung der Infrastruktur unter anderem Stromanschluss und ausreichend Platz für Hardware.	C	R/A
Für die DSL-Technologie ist der Kunde selbst verantwortlich, ein geeignetes DSL-Modem zur Verfügung zu stellen. Gegen Aufpreis kann ein Modem angeboten werden.	C/I	R/A

Rahmenbedingungen für die Leistungserbringung

Es werden mögliche, unangekündigte Wartungsfenster jeden Mittwoch sowie Sonntag 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.

Wartungsfenster von alternativen Zugangstechnologien (4G,5G) werden abwechselt durchgeführt, sodass bei Wartungen zumindest immer ein Alternativmedium zur Verfügung steht.

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 IPLink werden in Rechnung gestellt, sofern sich herausstellt, dass der Fehler nicht in dem von IPLink zur Verfügung gestellten Übertragungsweg aufgetreten ist oder durch unsachgemäßes Arbeiten des Kunden verursacht wurden.

Bei Bandbreitenangaben ist mit dem höheren Wert immer „downstream“ und mit dem niedrigeren Wert „upstream“ definiert. Die tatsächlich erreichbare Datenübertragungskapazität kann variieren und hängt von den übertragungstechnischen Gegebenheiten vor Ort ab.

Für die Last-Mile (ab Wählamt/ARU) gibt es kein Overbooking und hier gilt als Limit die errechnete Bandbreite (aufgrund der Leitungslänge und Dämpfungswerten der Leitung) als technische Maximalbandbreite.

Im Zuge des Angebots wurde eine Leitungsabfrage für die Verfügbarkeit an einer Kundenadresse durchgeführt. Die Verfügbarkeitsprüfung der Leitung bezieht sich bis zu einem Verteiler, der sich bei Grundstücken an der Grundstückgrenze und bei Objekten meist im Keller oder Versorgungsraum des Objektes befindet.

Der IPLink gilt als funktionstüchtig hergestellt, sobald die Leitung am Verteiler für dem Kunden geschalten wurde und die Zugangsdaten übergeben wurden und laut Leitungsprüfung des Technikers zumindest fünfzig Prozent der errechneten Bandbreite erreicht werden.

Übergabeschnittstelle ist eine TSS-Anschlussdose bei DSL-Technologie sowie ein ONT bei einem Glasfaseranschluss.
Im Leistungsumfang des IPLink ist ein Modem inkludiert. Für die Glasfaser-Anschlüsse ist kein Modem notwendig – in diesem Fall wird ein ONT mit Ethernet Anschluss zur Verfügung gestellt.
Für den Einsatz von IPLink ist eine Firewall, welche über den Auftragnehmer bezogen wurde/wird, notwendig. Diese Firewall ist jedoch nicht Bestandteil von IPLink as a Service und kann gesondert beauftragt werden.

Nicht enthaltene Leistungen
Weitere Konfigurationsarbeiten, die über die Initialleistungen herausgehen
Fehlersuche im Zusammenhang mit anderen Komponenten z.B. Firewalls
Einrichten von neuen Funktionalitäten
Anfertigen von Reports z.B. Security-Reports,…
Herstellung von Strom-, Netzwerkanschlüssen, sowie Verkabelungsarbeiten