

Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibung für Sabadello Business Internet

Stand: August 2019

Sabadello erbringt im Rahmen seiner bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten Breitbanddienste nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG 2003), den Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für Kunden von Providerdiensten von Sabadello sowie nach den für diese Leistungen maßgeblichen Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen in der jeweils geltenden Fassung insoweit hier keine von diesen abweichenden oder ergänzenden Regelungen getroffen werden, samt allfälligen Individualvereinbarungen.

Allgemeines:

Die Leistungen sind nur entsprechend den Netzgegebenheiten und -Ausbau Möglichkeiten von Sabadello verfügbar.

Im Falle der Nichtherstellbarkeit aufgrund eines Leitungsmangels kann Sabadello den Breitbanddienst nicht anbieten.

1. Grundleistungen Business Internet

Sabadello Business Internet ist ein qualitativ hochwertiger und für Business Anwendungen optimierter Dienst.

Beim Produkt Business Internet handelt es sich um eine IP-basierende Datenkommunikationslösung. Die auf IP basierende Infrastruktur von Sabadello ermöglicht die Verwendung verschiedener - auf die unterschiedlichen Kundenbedürfnisse zugeschnittenen - Transportmedien zur Anbindung an das Internet. Die Sabadello Infrastruktur kann von Kunden auch als "Access Network" für ihre Dienste genutzt werden. Es verbindet z.B. Unternehmensstandorte oder Filialen mit einem Sabadello Access Node (POP) (POP=Point of Presence) und führt sie von dort über das Sabadello Backbonenetz an weitere Unternehmensstandorte heran.

Dieser umfasst (Herstellbarkeit und technische Verfügbarkeit vorausgesetzt) den unlimitierten auf Flat basierenden Zugang zum weltweiten Internet mittels statischer IP-Adresse.

2. Bandbreite

Es stehen abhängig vom Netzausbau unterschiedliche Breitband - Profile zur Verfügung. Abhängig von der Leitungslänge können bei der Bestellung tatsächlich verfügbare Bandbreiten angegeben werden. Die tatsächlich erreichbare Datenübertragungskapazität beim Kunden kann variieren und ist abhängig von den übertragungstechnischen Gegebenheiten vor Ort.

3. Herstellung

Im Zuge des Angebots wurde eine Leitungsabfrage für die Verfügbarkeit an einer Kunden- Adresse durchgeführt. Die Verfügbarkeitsprüfung der Leitung bezieht sich bis zu einem Verteiler der sich bei Grundstücken an der Grundstücksgrenze und bei Objekten meist im Keller oder Versorgungsraum des Objektes befindet. Die Verkabelung auf Grundstücken oder in Objekten ist kein Vertragsbestandteil. Für diese hat der Kunde in Absprache mit dem Eigentümer vor dem Herstellungstermin zu sorgen.

Der Kunde muss am Herstellungstermin den Zugang zu allen für die Leitungsherstellung erforderlichen Räume sicherstellen.

Bei der Installation vor Ort kann ein Leitungsmangel bis zum Netzabschluss festgestellt werden. In diesem Fall kann der Auftrag nicht erfüllt werden. Es fallen für den Kunden in diesem Fall keine Kosten an.

4. Übergabe

Der Business Internet gilt als funktionstüchtig hergestellt, sobald die Leitung am Verteiler für dem Kunden geschaltet wurde (lt. AGBs Pkt. 3.1) und die Zugangsdaten übergeben wurden.

5. Netzabschluss

Im Leistungsumfang des Business Internets ist kein Modem inkludiert. Dieses kann als Option geliefert werden oder vom Kunden zur Verfügung gestellt werden.

6. Vertragsdauer

Es gilt eine vierundzwanzigmonatige Mindestvertragsdauer als vereinbart.

Für Kunden verlängert sich nach Ablauf der vereinbarten Mindestvertragsdauer (Mindestbindung) die Vertragsbindung automatisch jeweils immer wieder um 12 Monate (Verlängerungsbindung), sofern das Vertragsverhältnis vom Kunden nicht unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von zum Ende des Quartals mit Wirksamkeit zum Ablauf der jeweiligen Bindung (Mindestbindung, Verlängerungsbindung) ordentlich gekündigt wird. Im Falle einer - aus nicht von Sabadello zu vertretenden Gründen - erfolgenden Vertragsbeendigung durch den Kunden vor Ablauf der Mindestvertragsdauer oder Verlängerungsbindung ist vom Kunden ein Restentgelt (Vertragsdauer) zu bezahlen.

Optionen:

IP Adressen, Subnet

Der Business Internet können IP Adressen und Subnets zugewiesen werden.

Business Internet Back Up

Jeder Business Internet kann mit einem Business Internet LTE Back Up bestellt werden.

Back Up Out

Bei einem Ausfall des Business Internet wird automatisch der ausgehende Datenverkehr auf Business Internet LTE geroutet.

Back Up In & Out

Bei einem Ausfall des Business Internet wird automatisch der ankommende und ausgehende Datenverkehr auf Business Internet LTE geroutet.

Business Internet mit Business Internet LTE Boost Technologie

Die Boost Technologie ermöglicht die Erhöhung der Bandbreite des fixen Breitband Internetanschlusses durch die mobile Übertragungstechnologie LTE gemäß der LTE Verfügbarkeit beim Kunden.

Der Kunde ist verpflichtet, das ihm von Sabadello zur Nutzung der Boost Technologie zur Verfügung gestellte Modem inklusive der enthaltenen SIM-Karte ausschließlich am vereinbarten Herstellungsort

des fixen Breitband-Internetzugangs zu verwenden. Die im Modem enthaltene SIM-Karte wird dem Kunden ausschließlich für die Datenübertragung über Mobilfunk im Rahmen der Boost Technologie zur Verfügung gestellt. Eine Herausnahme und Verwendung der SIM-Karte in einem anderen Endgerät als dem gegenständlichen Modem ist unzulässig.

Long Term Evolution (LTE): LTE ist eine paketorientierte Übertragungstechnologie im Mobilfunk. LTE ist an ausgewählten Standorten verfügbar.

Die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses an der Adresse des Kunden von der Sabadello ermittelten verfügbare maximale Geschwindigkeit entspricht der dort verfügbaren technologisch maximal möglichen, wobei die tatsächlich erreichbare Geschwindigkeit von unterschiedlichen Faktoren wie Standort des Kunden, dem gewählten Produkt, dem Endgerät, Anzahl der Teilnehmer in der Funkzelle etc. abhängt und daher geringer sein kann.

Folgende Business Internet Profile stehen dem Kunden dabei zur Auswahl:

asymmetrisch

Produktausprägung	Bandbreitenprofil Beworbene/max Down/Upstreamgeschwindigkeit	monatliche Entgelte in EUR
Business Internet 12	12320/1024 kbit/s (1)	21,22
Business Internet 20	20480/5120 kbit/s (2)	29,22
Business Internet 40	40960/10240kbit/s (3)	38,22
Business Internet 80	81920/15360 kbit/s (4)	61,22
Business Internet 150	153600/20480 kbit/s (5)	81,22
Business Internet 300	307200/30720 kbit/s (6)	101,22

Die oben angegebenen Bandbreiten entsprechen der normalerweise zur Verfügung stehenden Bandbreiten.

Minimale Bandbreite

- (1) 256 /64 kbit/s
- (2) 12320 /1024 kbit/s
- (3) 20460 / 5120 kbit/s
- (4) 40960 / 10240 kbit/s
- (5) 81920 / 15360 kbit/s
- (6) 153600 / 20480 kbit/s

Symmetrisch

Produktausprägung	Bandbreitenprofil (Beworbene (Down/Upstreamgeschwindigkeit	monatliche Entgelte in EUR
Business Internet symmetrisch 2	2048/2048 kbit/s	auf Anfrage
Business Internet symmetrisch 4	4096/4096 kbit/s	auf Anfrage
Business Internet symmetrisch 12	12288/12288 kbit/s	auf Anfrage
Business Internet symmetrisch 16	16384/16384 kbit/s	auf Anfrage
Business Internet symmetrisch 25	25600/25600 kbit/s	auf Anfrage

Die angegebenen Bandbreiten stehen für die maximale, minimale, beworbene und die normalerweise zur Verfügung stehende Bandbreiten.

Einmalige Entgelte

Einrichtungsentgelt Business Internet asymmetrisch*	EUR 189,00
Einrichtungsentgelt Business Internet symmetrisch*	auf Anfrage

Terminverschiebung	Kosten für eine Terminverschiebung ab 2 Tage vor der Herstellung	EUR 70,00
Versäumter Termin	Versäumnis des Herstellungs-, Umstellungs-, Entstörungstermins	EUR 70,00
Produktwechsel	Wechsel auf eine niedrigere oder höhere Bandbreite	EUR 30,00
Storno	Stornokosten aufgrund falschen/unvollständigen Namen/Adresse	EUR 40,00

Modem/Router	auf Anfrage
Optionaler Vor-Ort-Service	EUR 120,00/Stunde
Fahrtkosten	EUR 65,00 für Wien, Rest auf Anfrage

*Herstellung einer Leitungsverbindung an die Grundstücksgrenze. Ein Modem ist in der Einrichtungsgebühr nicht inkludiert.

Business Internet 12:

Für den Zugang zum weltweiten Internet steht eine Datenübertragungskapazität (auf Basis eines Best-Effort Prinzips) zwischen **mindestens 256/64 kbit/s (downstream/upstream) als Untergrenze und maximal bis zu 10240/896 (downstream/upstream)** auf der Anschlussleitung zur Verfügung.

Business Internet 20:

Für den Zugang zum weltweiten Internet steht eine Datenübertragungskapazität (auf Basis eines Best-Effort Prinzips) zwischen **mindestens mehr als 10240/896 kbit/s (downstream/upstream) als Untergrenze und maximal bis zu 20480/5120 kbit/s. (downstream/upstream)** auf der Anschlussleitung zur Verfügung.

Die tatsächlich erreichbare Datenübertragungskapazität kann variieren und ist abhängig von den übertragungstechnischen Gegebenheiten vor Ort.

Business Internet 40:

Für den Zugang zum weltweiten Internet steht eine Datenübertragungskapazität (auf Basis eines Best-Effort Prinzips) zwischen **mindestens mehr als 20480/5120 kbit/s (downstream/upstream) als Untergrenze und maximal bis zu 40960/10240 kbit/s. (downstream/upstream)** auf der Anschlussleitung zur Verfügung.

Die tatsächlich erreichbare Datenübertragungskapazität kann variieren und ist abhängig von den übertragungstechnischen Gegebenheiten vor Ort.

Business Internet 80:

Für den Zugang zum weltweiten Internet steht eine Datenübertragungskapazität (auf Basis eines Best-Effort Prinzips) zwischen **mindestens mehr als 40960/10240 kbit/s (downstream/upstream) als Untergrenze und maximal bis zu 81920/15360 kbit/s. (downstream/upstream)** auf der Anschlussleitung zur Verfügung. Die tatsächlich erreichbare Datenübertragungskapazität kann variieren und ist abhängig von den übertragungstechnischen Gegebenheiten vor Ort.

Business Internet 150:

Für den Zugang zum weltweiten Internet steht eine Datenübertragungskapazität (auf Basis eines Best-Effort Prinzips) zwischen **mindestens mehr als 81920/15360 kbit/s (downstream/upstream) als Untergrenze und maximal bis zu 153600/20480 kbit/s. (downstream/upstream)** auf der Anschlussleitung zur Verfügung. Die tatsächlich erreichbare Datenübertragungskapazität kann variieren und ist abhängig von den übertragungstechnischen Gegebenheiten vor Ort.

Business Internet 300:

Für den Zugang zum weltweiten Internet steht eine Datenübertragungskapazität (auf Basis eines Best-Effort Prinzips) zwischen **mindestens mehr als 153600/20480 kbit/s (downstream/upstream) als Untergrenze und maximal bis zu 307200/30720 kbit/s. (downstream/upstream)** auf der Anschlussleitung zur Verfügung. Die tatsächlich erreichbare Datenübertragungskapazität kann variieren und ist abhängig von den übertragungstechnischen Gegebenheiten vor Ort.

SLA (Service Level Agreement)

Folgende Qualitätsstandards werden garantiert:

Sabadello garantiert eine mittlere Verfügbarkeit der Systeme, Einwahl, Authentifizierung und Routing von 98,5% pro Vierteljahr (Quartal) in der Zeit von 0:00 bis 24:00 Uhr. Der Internetzugang ist für den Kunden grundsätzlich verfügbar, ausgenommen während notwendiger Wartungszeiten und soweit die Auslastung, Verkehrslage bzw. der Betriebszustand der für den Zugang zum Internet oder zu Diensten des Bereitstellers bzw. der Abwicklung des Dienstes in Anspruch genommenen nationalen oder internationalen Telekommunikationseinrichtungen und -netze es zulassen.

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 Mobile) durchgeführt, beginnt der Beobachtungszeitraum neu zu laufen. Eine Aufsummierung verschiedener Beobachtungszeiträume ist nicht zulässig.

Notsituationen und höhere Gewalt, dazu zählen insbesondere außergewöhnliche Wetterverhältnisse und Naturereignisse, Lawinen, Vermutungen, 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 Sabadello werden in Rechnung gestellt, sofern sich herausstellt, dass der Kunde soweit die Wartungs- und Entstörungsleistung durch ein Verschulden des Kunden verursacht wurden.

Die **Annahme der Störungsmeldung** erfolgt über die Mailadresse support@sabadello.at täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr oder telefonisch unter 01/20 575-60 MO – DO 08:00 bis 17:00 und FR 08:00 bis 13:00.

Verfügbarkeit der Servicetechniker an Werktagen (ausgenommen 24.12., 31.12. und Fenstertage):

Mo-Do 08:00-17:00 Uhr, Fr. 08:00 bis 13:00 Uhr

Zeiten außerhalb der Verfügbarkeit des Servicetechnikers unterbrechen die angeführte Reaktionszeit sowie die Störungsdauer.

Zeitraum	Dauer
Reaktionszeit	max. 2 Stunde* ¹
Störungsdauer	max. 8 Stunden

*¹ max. Zeitraum bis zum Beginn der operativen Störungsbehebung

Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden und der Bestätigung der Störungsübernahme durch die für die Störungsbehebung verantwortliche Stelle der Sabadello. Die Bestätigung der Störungsübernahme erfolgt telefonisch oder auf elektronischem Weg. Kann eine Bestätigung der Störungsübernahme, aus Gründen, die nicht von Sabadello zu vertreten sind, nicht erfolgen, gilt dies als Fremdverzögerung. Nach der Bestätigung der Störungsübernahme wird unverzüglich mit der Störungseingrenzung begonnen.

Störungsdauer

Als Störungsdauer gilt der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden und dem Abschluss der Störungsbehebung, welche durch die Gutmeldung an den Kunden bestätigt wird. Eventuelle Verzögerungszeiten bei der Entstörung, die nicht durch Sabadello verursacht werden, werden in der Störungsdauer nicht berücksichtigt und gelten als Fremdverzögerung.

Als störungsrelevante Ereignisse können nur solche herangezogen werden, die in Form einer Störungsmeldung des Kunden an Sabadello gemeldet werden und die zu einer Störungsbehebung durch Sabadello geführt haben. Zur Berechnung der Verfügbarkeit und Wiederherstellungszeit werden nur Leistungen, die Sabadello erbringt, herangezogen. Sollte beispielsweise aus Gründen eines Stromausfalles oder durch defekte kundeneigene Einrichtungen Fehler oder Unterbrechungen entstehen, werden diese nicht in die Berechnungen miteinbezogen und somit können keine Ansprüche gegen Sabadello aus diesem Grund geltend gemacht werden.

Alle Preise in Euro ohne Mehrwertsteuer. Irrtum und Änderungen vorbehalten.