

Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmungen

für Leistungen im Internet Service Providing (ISP) und in der Überlassung von Übertragungswegen (Mietleitungen)

der

RAITEC GmbH

Goethestraße 80, 4020 Linz
FN 586670a, LG Linz
("Auftragnehmer" / "AN")

Gültig ab Dezember 2022

1. Leistungsbeschreibung

Die RAITEC GmbH (nachfolgend kurz „RAITEC“) bietet maßgeschneiderte Netzwerkdienstleistungen für Unternehmenskunden („RAITEC.VAN“) an:

- Bereitstellung von Übertragungsleistungen (Flat Rate unabhängig vom übertragenen Datenvolumen) zwischen den Netzabschlusspunkten des Kunden, anderer Kunden der RAITEC und den Übergabepunkten des Netzes zu anderen Datennetzen von anderen Netzwerkpartnern
- Lieferung und/oder Installation von Kommunikationseinrichtungen (Modems, Multiplexer, Vermittlungseinrichtungen, etc.)
- Beschaffung der Anschlussleitung vom Kunden zum nächsten Netzknoten des Providers auf Kosten des Kunden
- Management der gesamten von RAITEC bereitgestellten Netzinfrastruktur
- Zentraler Internetzugang mit unterschiedlichsten Sicherheitsmaßnahmen
- Netzwerkkoordination und Betrieb von Service-Dienststellen zur Meldung von Störungen im Netzbetrieb, Störungsbeseitigungsdienste bzw. Weiterleitung der Störungsmeldung an die betroffenen Netzbetreiber

Das RAITEC.VAN-Netzwerk ist wie folgt aufgebaut:

- Backbone – in den Städten Linz, Graz, Innsbruck und Salzburg Graz sind Knoten installiert, die Geschwindigkeiten bis zu 1 Gbit/s erlauben
- Verbindungen am Standort Linz sind mit bis zu 10 Gbit/s möglich
- Die Anbindung weiterer Standorte erfolgt mittels Zuführungsleitungen zu o.a. Netzknoten mit Bandbreiten bis zu 1 Gbit/s
- Mögliche Protokolle sind: MPLS, Ethernet oder IP

1.1. Frist bis zum erstmaligen Anschluss

Die Bereitstellung der Telekommunikationsdienstleistungen wird im Angebot oder in der Auftragsbestätigung vereinbart. RAITEC wird sich bemühen, den Terminwünschen des Kunden nachzukommen, kann allerdings nicht für die Verfügbarkeit von Leitungen der Provider oder von Kommunikationsgeräten garantieren.

- Termine für die Installation und Bereitstellung werden mit dem Kunden mündlich im Zuge eines Kickoff-Termins vereinbart.

1.2. Überwachung, Qualität und Service des Netzes

- Das gesamte Netz wird 7 Tage 24 Stunden die Woche überwacht.
- Die RAITEC.VAN-Netzverfügbarkeit liegt bei 99,0% p.a. Zuführungsleitungen zu RAITEC Netzknoten sind von der Verfügbarkeit ausgenommen. Darüberhinausgehende Regelungen können im Angebot individuell vereinbart werden.
- Reaktions- und Reparaturzeit von 8 Stunden (werktags Montag bis Freitag in der Zeit von 07:00 bis 17:00 Uhr). Darüberhinausgehende Regelungen können im Angebot individuell vereinbart werden.
- Für Wartungsarbeiten ist ein Servicefenster täglich in der Zeit von 0:00 bis 07:00 Uhr eingerichtet. Die Nutzung des Servicefensters erfolgt nur fallweise. Darüberhinausgehende Regelungen können im Angebot individuell vereinbart werden.
- Für Verbindungen/Internetzugangsdienste innerhalb Österreichs:
 - Maximale Latenzzeit während der Verfügbarkeit: 90 ms
 - Maximale Verzögerungsschwankung während der Verfügbarkeit: 45 ms
 - Maximaler Paketverlust während der Verfügbarkeit: 0,5 %

2. Entgeltbestimmungen

2.1. Die Entgelte setzen sich aus den Installationsentgelten (einmalig) und den monatlichen Tarifen zusammen und werden projektbezogen kalkuliert. Die regelmäßigen monatlichen Grundentgelte fallen mit Abschluss der Installation an und werden im Nachhinein verrechnet. Kunden können Informationen über aktuelle Entgelte auf Anfrage bei RAITEC erhalten. Einmalige und laufende Entgelte werden transparent auf den jeweiligen Rechnungen getrennt ausgewiesen.

▪ Einmalige Entgelte

Hier sind alle Arbeiten, wie die Herstellung der Zuführungsleitung, die Anschaffung der erforderlichen Hard- und Software und die entsprechenden Konfigurationen enthalten. Die Installationskosten werden mit Abschluss der Installation fällig.

▪ Monatliche Entgelte

Diese Entgelte umfassen alle notwendigen laufenden Tarife, wie die Gebühr der Zuführungsleitung, das Nutzungsentgelt für das RAITEC.VAN Netz (inkl. Firewall, etc.) und die Vollwartung der dafür notwendigen Hard- und Software. Diese sind je nach individuell vereinbarter Bandbreite, Dienstart und Servicelevel unterschiedlich und werden im „Angebot“ festgehalten.