



Telepark 1
A-8572 Bärnbach
Tel. u. FAX: 0043 (0) 3142 / 60906
E-Mail: office@westnet.at
www.westnet.at

Das Service Level Agreement regelt:

1. Bereitstellung der gewünschten Dienstleistung
2. Mitwirkungsleistung des Kunden
3. Abnahmebestimmungen
4. Verfahren bei Änderung bestehender Dienstleistungen
5. Verfügbarkeit
6. Entstörung und
7. Berichtswesen

Zu

1. Bereitstellung

Ziel ist es, zwischen dem Kunden und WestNet für die Bereitstellung neuer Dienste bzw. Leistungen sowie Änderung bestehender Verträge fest definierte Abläufe und fixierte Zeiten festzulegen; es erfolgt dabei eine Klassifizierung der Aufträge. Mit der Fixierung der Abläufe soll auch eine elektronische Unterstützung bereitgestellt werden.

1.2 Bereitstellung von Leistungen

Leistungen werden jeweils individuell zur Verfügung gestellt. Bereitstellungszeiten sind im Einzelfall zwischen dem Kunden und WestNet zu vereinbaren.

1.3 Bereitstellung von Leitungen / Dienste dritter Anbieter

Werden im Rahmen der Bereitstellung neuer Verträge beim Kunden Leitungen / Dienste dritter Anbieter, insbesondere der Telekom Austria (TA) benötigt, so wird die Bereitstellung der Leitungen / Dienste wesentlich von den Lieferzeiten der TA oder eines anderen Vorlieferanten beeinflusst.

Zu

2. Mitwirkungsleistung des Kunden

Der Kunde benennt einen verantwortlichen Ansprechpartner für WestNet, der mit der entsprechenden Kompetenz ausgestattet, die vertragsgemäße Mitwirkung des Kunden sicherstellt. Er sorgt für erforderliche Informationen und termingerechte Entscheidungen seitens des Kunden.

Zu

3. Abnahmebestimmungen

WestNet fordert für jede Leistung (Anschluss/Dienst) einen der ihr benannten Ansprechpartner des Kunden nach erfolgter Installation schriftlich zur Abnahme eines WestNet-Dienstes auf. Erfolgt innerhalb von 10 Arbeitstagen durch den Kunden kein begründeter Widerspruch in schriftlicher Form, so gilt die Abnahme als erteilt.

WestNet verpflichtet sich, spätestens mit der Abnahmeaufforderung eine Dokumentation für den installierten Dienst an den Kunden zu übergeben:

EMPFÄNGER ÜBERGEBENE INFORMATIONEN!

Mit erfolgter Installation des Netzanschlusses/Dienstes ist WestNet berechtigt, ihre Leistungen in Rechnung zu stellen. Eine Rechnungsstellung erfolgt frühestens nach der Abnahme.

Zu**4. Änderung bestehender Dienstleistungen**

Der Kunde kann im Rahmen der Vertragsgrundlagen und AGB's die Erweiterung bzw. Änderung bestehender Dienstleistungen verlangen (z.B. Erhöhung der Anschlussgeschwindigkeit, Kündigung von Anschlüssen, Umzug von Standorten).

Änderungswünsche durch den Kunden müssen in schriftlicher Form erfolgen. WestNet wird den Kunden nach erfolgter Erweiterung bzw. Änderung schriftlich informieren.

Bezüglich der Abnahme gilt 3. entsprechend.

Zu**5. Verfügbarkeit**

Im Übergabernetz gilt eine mittlere Verfügbarkeit der Systeme von 99,2% pro Quartal. Die Internetanbindung steht dem Kunden grundsätzlich 24 Stunden pro Tag zur Verfügung, ausgenommen während notwendiger und unaufschiebbarer Wartungszeiten und soweit die Auslastung, Verkehrslage der nationalen oder internationalen Telekommunikationseinrichtungen es zulassen.

Notsituationen und höhere Gewalt, dazu zählen insbesondere außergewöhnliche Wetterverhältnisse und Naturereignisse, Blitzschlag oder Feuer, Streiks, 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.

5.1 Geplante Wartungszeiten

Für Wartung, Installation und Umbauten kann WestNet nach vorheriger Ankündigung (mind. 3 Kalendertage vorher) bzw. Absprache mit dem Kunden den Betrieb eines Netzanschlusses unterbrechen. Die Unterbrechungszeit wird nicht auf die Netzverfügbarkeit angerechnet.

Zu**6. Entstörung****6.1 Störungsannahme, Störungsmeldung und Störungsverwaltung**

Störungsannahme definiert den Zeitraum, wann eine Störung an der WestNet HOTLINE 0676 849 128 45 gemeldet und im Störungsverwaltungssystem aufgenommen werden kann.

6.2 Reaktionszeit

Damit wird der maximale Zeitraum, bis zum Beginn der operativen Störungsbehebung festgelegt.

6.3 Störungsbehebung

WestNet ist für die Beseitigung von Störungen des Netzbetriebs (einschließlich aller für den Netzbetrieb erforderlichen Hard- und Software) verantwortlich. Mit der Entstördauer wird der durchschnittliche bzw. maximale Zeitraum, von der Meldung der Störung bis zur Entstörung des Service angegeben.

Falls zur Entstörung oder zur Fehlerbehebung der Einsatz des technischen Außendienstes erforderlich ist, wird ein Techniker die Störungsbeseitigung vor Ort durchführen.

STÖRUNGEN, DIE KEINEN EINSATZ VOR ORT ERFORDERN, WERDEN SCHNELLSTMÖGLICH VON DER WestNet HOTLINE BEARBEITET!

Die Einhaltung dieser Zeiten setzt jedoch die Erfüllung aller Mitwirkungspflichten des Kunden voraus. Der Kunde wird in diesem Zusammenhang insbesondere dem Techniker ungehinderten Zutritt zu den Räumlichkeiten, in denen sich das betroffene Equipment befindet, gewähren sowie bei der Störungsanalyse in zumutbarem Umfang mitwirken. Erfüllt der Kunde seine Mitwirkungspflicht nicht oder nicht vollständig, so werden die hieraus ggf. resultierenden längeren Ausfallzeiten bei der Berechnung der dem Kunden zugesagten Netzverfügbarkeit und der Antrittszeit nicht berücksichtigt.

Gleiches gilt, wenn WestNet durch Ereignisse auf Grund von Drittanbietern und höherer Gewalt bzw. durch Umstände, die von WestNet nicht beeinflussbar sind (z.B. ungewöhnliche Verkehrsverhältnisse) an der Aufnahme der Störungsbeseitigung gehindert war, sofern WestNet im Übrigen alles Zumutbare getan hat, um die Aufnahme der Störungsbeseitigung innerhalb der zugesagten Zeit sicherzustellen.

Zur Lösung kundenspezifischer Übertragungsprobleme, d.h. Probleme, die durch Protokolle auf der Anwendungsebene oder Endgeräte des Kunden verursacht werden, ist WestNet nicht verpflichtet. WestNet wird den Kunden in dieser Situation in angemessenem Rahmen unterstützen.

Weist WestNet dem Kunden nach, dass er die von ihm gemeldete Störung selbst zu vertreten hat (z.B. durch eine Fehlbedienung), so ist WestNet berechtigt, dem Kunden die durch die Störungsbeseitigung

entstandenen Kosten gesondert in Rechnung zu stellen. In diesen Fällen werden die entstandenen Ausfallzeiten bei der Berechnung der dem Kunden zugesagten Netzverfügbarkeit und Antrittszeit nicht berücksichtigt.

Produkt	Störungannahme 0676 84912845	Verfügbarkeit Service Technik *1)	Reaktionszeit *2)	Technikereinsatz *3)	Durchschnittliche Entstördauer *2)	Maximale Entstördauer *2)
WN Business	Mo – Fr 8-19 Uhr	Mo – Fr 8-16 Uhr	Max. 3 Stunden	Inkl.	Max. 3 Stunden	Max. 6 Stunden
WN Privat	Sa 16-19 Uhr So u. Feiertags 9-11Uhr		Max. 4 Stunden	Inkl.	Max. 4 Stunden	Max. 8 Stunden

*1) An Werktagen bzw. nach indiv. Terminvereinbarung

*2) Zeiten außerhalb der Verfügbarkeit der Servicetechnik von WestNet und die Bereitstellung von Leitungen / Dienste dritter Anbieter können die angeführte Reaktionszeit und Entstörzeit beeinflussen bzw. unterbrechen.

*3) sofern Störung nicht durch den Kunden verursacht

Mindestvertragsdauer:

Die Laufzeit beträgt generell 12 Monate bzw. sind in den Verträgen gesondert angeführt. Die Beendigung des Vertragsverhältnisses kann unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist vor Vertragsablauf schriftlich vorgenommen werden. Bei Nichtkündigung verlängert sich der Vertrag um jeweils weitere 12 Monate.

Vertragsgrundlagen:

Im Allgemeinen gelten die AGB's der WestNet It. Vertragsgegenstand, die im Internet unter www.westnet.at/kontakt abrufbar bzw. nach Aufforderung in schriftlicher Form erhältlich sind.

Mit seiner Unterschrift erklärt der Kunde, die AGB's gelesen und zur Kenntnis genommen zu haben.

Anbotsgrundlagen:

Anbote sind unverbindlich und erst dann gültig, wenn beim Übergabepunkt auch eine technische Realisierung möglich ist.

Anbote sind ab Ausstellungsdatum generell 3 Wochen gültig.

Vorbehaltlich Druck- oder Satzfehler

Gerichtsstand Voitsberg

UID: ATU 52470302

Rechtsform: GmbH

Firmenbuch: Landesgericht für ZRS 8010 Graz - FN192335x