

LEISTUNGSBESCHREIBUNG**DATENDIENSTE****„LB-DATENDIENSTE“**

| Version | Sicherheitsstatus | Dokumentenstatus | Gültig ab: |
|----------------|--------------------------|-------------------------|-------------------|
| 2019 V1.0 | öffentlich | Freigegeben | 01.01.2019 |

INHALTSVERZEICHNIS

| | | |
|----------|--|----------|
| 1 | Allgemeines..... | 3 |
| 2 | Serviceorganisation..... | 3 |
| | 2.1 Kontaktdaten | 3 |
| | 2.2 Service Desk..... | 3 |
| | 2.3 Sales Support | 3 |
| | 2.4 Technik..... | 3 |
| | 2.5 Leitung | 3 |
| 3 | Produktbeschreibung..... | 3 |
| 4 | Entgeltbestimmungen | 4 |
| 5 | Instandhaltung | 4 |
| | 5.1 Servicezeit | 4 |
| | 5.2 Wartung..... | 4 |
| | 5.2.1 Definition | 4 |
| | 5.2.2 Wartungszeiträume | 4 |
| | 5.2.3 Ankündigung von Wartungen..... | 5 |
| | 5.3 Störungen | 5 |
| | 5.3.1 Definition Störung | 5 |
| | 5.3.2 Störungsmeldung | 5 |
| | 5.3.3 Störungseingrenzung | 5 |
| | 5.3.4 Störungsbehebung | 5 |
| | 5.3.5 Störungsende | 6 |
| | 5.3.6 Störungsbehebungszeit..... | 6 |
| | 5.4 Verfügbarkeit | 6 |
| 6 | Weiterverrechnung Regieeinsätze..... | 7 |
| 7 | Mitwirkungspflichten des Mieters..... | 7 |
| 8 | Glossar | 7 |
| 9 | Historie | 7 |

1 Allgemeines

Diese Leistungsbeschreibung definiert die Rahmenbedingungen, die Prozesse und qualitativen Vereinbarungen für die Bereitstellung von Produkten aus folgender Produktkategorie:

IKT Datendienste

durch ASFINAG.

2 Serviceorganisation

2.1 Kontaktdaten

| | Name | Telefon | Email |
|---------------|--------------------|---------------------|-------------------------------|
| Service Desk | Team | +43 50108 / 99999-2 | support.msg@asfinag.at |
| Sales Support | Hans-Bernhard Mayr | +43 50108 / 12563 | Hans-Bernhard.Mayr@asfinag.at |
| Technik | Peter Futterknecht | +43 50108 / 12561 | Peter.Futterknecht@asfinag.at |
| Leitung | Andreas Goldnagl | +43 50108 / 12510 | Andreas.Goldnagl@asfinag.at |

2.2 Service Desk

Der Service Desk ist täglich rund um die Uhr telefonisch, als auch per Email erreichbar. Der Service Desk stellt die zentrale Kontaktstelle für den Mieter dar und leitet alle für die umgehende und vertragsgemäße Störungsbehebung nötigen Schritte ein.

2.3 Sales Support

Der Sales Support Manager steht innerhalb der Bürozeiten (Mo-Do 9-16:00; Fr 9-12:00) für die Beantwortung bzw. Übermittlung von Preisinformationen, Angeboten und generellen Fragen oder dem aktuellen Status der Abwicklung zur Verfügung.

2.4 Technik

Der technische Verantwortliche steht innerhalb der Bürozeiten (Mo-Do 9-16:00; Fr 9-12:00) für die Beantwortung bzw. bei Eskalation des gemieteten Datendienstes zur Verfügung.

2.5 Leitung

Der Leiter der Abteilung steht innerhalb der Bürozeiten (Mo-Do 9-16:00; Fr 9-12:00) für kommerzielle oder vertragliche Themen bzw. als zweite Eskalationsstufe zur Verfügung.

3 Produktbeschreibung

ASFINAG betreibt in Österreich ein weitverzweigtes, leistungsfähiges Datenübertragungsnetz basierend auf modernen Übertragungstechnologien (Carrier Ethernet).

ASFINAG stellt dem Mieter auf Basis dieser Technologien Datenübertragungsdienste mit definierten Bandbreiten (100 bis 1000 Mbit) zur Verfügung.

Es werden ausschließlich Layer 2 Dienste (kein Layer 3 VPN) zur Verfügung gestellt. Der Datendienst kann völlig transparent als auch nur für definierte VLANs (inkl. VLAN Mapping) verschalten werden.

Datendienste haben immer nur einen physischen Eintritts- als auch nur einen physischen Austrittspunkt (kein P2MP). Durch den Einsatz von QoS können zugesagte Bandbreiten bestmöglich eingehalten werden.

Ethernet Bursts müssen durch die jeweils angeschlossenen Endgeräte kompensiert bzw. abgefangen werden. Ethernet Bursts werden durch die ASFINAG Netzknoten 1:1 unverändert transportiert (kein Traffic Shaping).

Ethernet Ports entsprechen grundsätzlich IEEE Standard in der aktuellen Fassung.

Folgende Standards werden unterstützt:

- Fast Ethernet: IEEE 802.3u, 100Base-TX, 100Base-FX
- Gigabit Ethernet: IEEE 802.3z, 1000Base-X; IEEE 802.3ab 1000Base-T
- 10Gigabit Ethernet: IEEE 802.3ae, 10GBase-R/X

Für die Services sind Kupfer Patchkabel mit dem genormten Stecksystem RJ45 in halogenfreier und flammwidriger Ausführung zu verwenden.

4 Entgeltbestimmungen

Das Entgelt wird individuell im Vertrag vereinbart.

5 Instandhaltung

ASFINAG obliegt im Rahmen und für die Dauer des jeweiligen Vertragsverhältnisses die Instandhaltung (Wartung und Instandsetzung) der von ihr bereitgestellten IKT Infrastruktur, um eine durchgehende Verfügbarkeit der vereinbarten Dienste soweit wie möglich sicherzustellen.

Zu diesem Zweck ist ASFINAG ein uneingeschränkter Zugang zu den Übergabepunkten (24 Stunden / 365 Tage im Jahr) einzuräumen, damit ASFINAG ihren Instandhaltungsverpflichtungen (Wartungs-, und Instandsetzungsverpflichtungen) nachkommen kann.

5.1 Servicezeit

Für alle Instandhaltungs-Leistungen gilt eine Betreuung innerhalb der Normalarbeitszeit (Mo-Fr 9:00 - 17:00, ausgenommen österreichische Feiertage). Innerhalb dieser Servicezeiten gelten die vereinbarten Servicelevels.

5.2 Wartung

5.2.1 Definition

Unter Wartung verstehen wir präventive Maßnahmen, um die dauerhafte Funktion und Verfügbarkeit der vereinbarten Datendienste zu gewährleisten. Der Umfang der erforderlichen Wartung liegt im alleinigen Ermessen von ASFINAG. Der Mieter hat keinen Anspruch auf bestimmte Wartungsinhalte bzw. -maßnahmen.

5.2.2 Wartungszeiträume

ASFINAG ist bemüht, die Wartungen derart durchzuführen sodass die Mieterbeeinträchtigung möglichst gering ist, muss aber auf die Gesamtbeeinträchtigung der Systeme und Dienste Rücksicht nehmen. Daher können dem Mieter keine fixen Wartungszeiträume oder Wartungsfenster garantiert werden.

5.2.3 Ankündigung von Wartungen

ASFINAG wird dem Mieter Wartungen welche eine Betriebsunterbrechung bzw. Einschränkung zur Folge haben inkl. der geplanten Wartungszeiträume (Zeitpunkt und Dauer der Wartung) frühest möglich schriftlich anzukündigen. In der Regel ist dies 3 Werktage im Voraus möglich, jedenfalls werden diese aber 24 Std. vor Wartungsbeginn angekündigt.

Wartungsarbeiten welche aufgrund betrieblicher Dringlichkeit erforderlich sind und bei denen die Vorankündigungszeit von 24 Std. nicht eingehalten werden kann, reduzieren die Verfügbarkeit gem. Pkt. 5.4.

5.3 Störungen

5.3.1 Definition Störung

Eine Störung ist ein Vorfall, der eine ungeplante Unterbrechung bzw. Beeinträchtigung der vertragsgegenständlichen Datendienste verursacht.

5.3.2 Störungsmeldung

Wird dem Mieter eine Störung bekannt bevor ASFINAG diese erkennt, hat er diese Störung umgehend unter Angabe folgender Details an den ASFINAG Service Desk telefonisch, und/oder per E-Mail zu melden:

- Bezeichnung des betroffenen Dienstes
- Standort
- Ansprechpartner mit Rückrufnummer und E-Mail-Adresse
- Symptom und Auswirkung der Störung (Vorprüfung durch den Mieter)

Der Mieter gibt dem Service Desk die Bezeichnung des Dienstes bekannt und meldet im Rahmen seiner Möglichkeiten die Art des aufgetretenen Fehlers sowie allfällige Ergebnisse nach einer vom Mieter durchgeführten Vorprüfung (Totalausfall, Stromausfall, betroffene Standorte etc.). Außerdem gibt der Mieter einen Ansprechpartner für die eventuellen Rückfragen bei der Bearbeitung oder zur Verifikation bei Störungsende bekannt.

Verfügbarkeitsrelevant sind Störungen die eine Nutzung des Datendienstes verhindern oder unzumutbar einschränken.

Innerhalb von 2 Stunden nach Eingang einer Störungsmeldung (gemessen werden ausschließlich Zeiträume innerhalb der Servicezeiten gem. Pkt. 5.1) wird ASFINAG mit der Behandlung des Störfalles beginnen und der einmeldende Mieter erhält eine schriftliche Information (E-Mail Nachricht) in der die eindeutige Störfallnummer angeführt ist.

5.3.3 Störungseingrenzung

Die Störungseingrenzung hat in enger Zusammenarbeit zwischen den Parteien zu erfolgen. Ist zur Fehlersuche und/oder Fehlerbeseitigung die Unterstützung durch den Mieter erforderlich, so treffen den Mieter entsprechende Mitwirkungspflichten.

5.3.4 Störungsbehebung

Nach der Störungseingrenzung erfolgt die Störungsbehebung. Handelt es sich um einen Störfall mit höchster Priorität (Ausfall des Dienstes), werden alle notwendigen Schritte zur raschen Beseitigung der schweren Beeinträchtigung bzw. des Ausfalls unternommen, um den Dienst wieder herzustellen.

Sollte sich bei der Störungsbehebung herausstellen, dass die Ursache durch den Mieter bzw. Dritte verursacht worden ist, so wird der Aufwand seitens ASFINAG extra in Rechnung gestellt und ist nicht durch das vereinbarte Instandhaltungsentgelt abgedeckt.

Ist zur Störungsbeseitigung der Zugang zu den Räumlichkeiten des Mieters erforderlich, so ist der Zugang durch den Mieter kurzfristig zu ermöglichen.

5.3.5 Störungsende

Die Störung - im Sinne einer Einschränkung der Verfügbarkeit - gilt als behoben sobald der vereinbarte Dienst mit den zugesicherten Qualitätsparametern an den definierten Übergabepunkten wieder bereitgestellt wird.

Nach Abschluss der Störungsbehebung erhält der Mieter eine schriftliche (E-Mail Nachricht) Information über das Störungsende.

5.3.6 Störungsbehebungszeit

Die Störungsbehebungszeit ergibt sich aus der Differenz des Endzeitpunkts der Störungsbehebung (siehe 5.3.5) und Beginnzeitpunkt der Störungsbehebung (siehe 5.3.2). Liegen Endzeitpunkt oder Beginnzeitpunkt einer Störung außerhalb der definierten Servicezeit (siehe 5.1) so werden diese dementsprechend angepasst.

5.4 Verfügbarkeit

Je vereinbartem Dienst gilt eine jährliche Verfügbarkeit von **99,5%**.

Die Verfügbarkeiten werden für jeden vereinbarten Dienst zwischen ihren Übergabepunkten getrennt ermittelt. Für die Ermittlung der jährlichen Verfügbarkeit wird nachfolgendes Verfahren angewendet:

$$V_F = \frac{(T_B - T_{St}) * 100}{T_B}$$

V_F = Verfügbarkeit des Dienstes im Kalenderjahr

T_{St} = Summe der Störungsbehebungszeiten (Down Zeiten in Stunden)

T_B = Belegungszeit = mittlere Anzahl der Stunden/Jahr (2080 h¹)

Bei der Ermittlung der Verfügbarkeit bleibt unberücksichtigt der Zeitraum der Nichtverfügbarkeit durch

1. vom Mieter zu vertretende Störungen;
2. höhere Gewalt;
3. geplante Wartungsarbeiten, welche zumindest 24 Std. vor Wartungsbeginn dem Mieter angekündigt wurden;
4. Störungen, solange diese aufgrund von mangelnder Mitwirkung durch den Mieter bzw. Zutrittsbeschränkungen nicht beseitigt werden können;

¹ 8 Std (Servicezeit pro Tag) * 5 Tage * 52 Wochen = 2080 Std.

5. Störungen, die durch externe Dritte verursacht werden;
6. Ausfallzeiten außerhalb der Servicezeiten.

6 Weiterverrechnung Regieeinsätze

Bei Einsätzen die auf Wunsch des Mieters durchgeführt werden und nicht auf die Instandsetzung von Komponenten innerhalb der Servicezeiten zurückzuführen sind, werden die anfallenden Kosten durch ASFINAG an den Mieter weiterverrechnet.

Fallen durch fehlende Informationen oder keinen Zutrittsmöglichkeiten im Zuge der Wartungs-, Wiederherstellungs- und Instandsetzungsverpflichtungen der ASFINAG Kosten an, so können diese (falls durch den Mieter verursacht) an den Mieter weiterverrechnet werden.

Ist die Störung nicht im Servicebereich der ASFINAG und/oder war die Einmeldung/Information durch den Mieter nicht korrekt, so werden dadurch entstehende Kosten dem Mieter weiterverrechnet.

7 Mitwirkungspflichten des Mieters

Um die beschriebenen Leistungen auch im Sinne des Mieters optimal durchführen zu können, ist auch eine entsprechende Mitwirkungspflicht seitens Mieters notwendig. Diese sind wie folgt beschrieben:

- Remote Wartungszugang täglich 24 Stunden zu den unter Wartung stehenden Komponenten
- Örtlicher Zugang bei Bedarf
- Unterstützung bei der Störungseingrenzung (z.B. Endnutzertests, Fehlereingrenzung)
- Zentrale Ansprechstelle oder –person

8 Glossar

| Bezeichnung | Beschreibung |
|-------------|---|
| IKT | Informations- und Kommunikationstechnik |
| QoS | Quality of Service |
| SLA | Servicelevel Agreement |

9 Historie

| Freigabe Version | Gültig ab | Status |
|------------------|------------|----------|
| 2.5 | 01.10.2008 | Ungültig |
| 2019 V1.0 | 01.01.2019 | Gültig |
| | | |

-----Dokument Ende-----