

Leistungsbeschreibung & Entgeltbestimmung Drei BusinessCare.

Stand: 12/2020

DreiBusiness.
Macht's einfach.



Inhalt.

1. Leistungsbeschreibung.....	3
1.1 Leistungsübersicht.....	3
1.2 Verfügbarkeit und Wiederherstellung.	4
1.3 Deklaration Fehlerklasse und Priorität.....	4
1.4 Bedarfserhebung.	5
1.5 Problemmeldung.....	5
1.6 Proaktive Information.....	5
1.7 Reporting.	5
1.8 Rechtlicher Hinweis.	5
2. Entgelte.....	6
3. Servicegebühren & Sonderrufnummer.	6
4. Vertragsdauer.	6
5. Geschäftsbedingungen.....	6

1. Leistungsbeschreibung.

Mit Drei BusinessCare bekommen Sie eine umfassende Service-Lösung, die Ihnen maximale Betreuung bietet. Unser BusinessCare-Team ist auch außerhalb der üblichen Betriebszeiten für Sie erreichbar: 24 Stunden am Tag, an 7 Tagen die Woche, 365 Tage im Jahr.

Drei offeriert Ihnen für Ihr Business eine erhöhte und akkurate Dienstleistung bei technischen Problemen zur Erfüllung Ihres Mobilfunkvertrages.

Mit Drei BusinessCare bietet Ihnen Drei die Sicherheit im Falle einer Service Unterbrechung rasch zu reagieren um auch Ihr Business weiter betreiben zu können.

Damit bekommen Sie eine umfassende Service-Lösung, die Ihnen maximale Betreuung bietet.

Die Vorteile von Drei BusinessCare.

- 24 Stunden Erreichbarkeit für dringende Anliegen zu Netz, Technik und Systemen
- Ihre eigene Technik-Hotline für technische Problemfälle
- Garantierte Reaktionszeit innerhalb von 2 Stunden ab Meldung
- Probleme via E-Mail melden.
- Dokumentation & Bedarfserhebung vorab zu Ihren Produkten von Drei - für rasche Hilfe im Bedarfsfall
- Aktive Information bei notwendigen Arbeiten an Netzwerk & Infrastruktur
- Fixe Wartungsfenster, die gegebenenfalls bestmöglich an Ihre Bedürfnisse angepasst werden

1.1 Leistungsübersicht.

Leistung	Beschreibung
Telefonische & schriftliche Betreuung per E-Mail (Technik, Systeme, Netz)	24 Stunden / 7 Tage die Woche. Garantierte Reaktionszeit innerhalb von 2 Stunden ab telefonischer Störungsmeldung beim BusinessCare-Team.
Telefonische & schriftliche Betreuung per E-Mail (Tarife, Produkte, Vertrag u.v.m.)	Mo. bis Fr. von 8.00 – 18.00 Uhr (ausgenommen Feiertage) Persönlicher Betreuer für Ihr Unternehmen.
Bedarfserhebung nach Vertragsabschluss	Wir dokumentieren Ihre Lösungen rund um die Produkte von Drei um besser auf Ihre Bedürfnisse reagieren zu können.
Bearbeitung einer Störung	24 Stunden/7 Tage die Woche. Priorisierung laut Fehlerklasse.
Wartungsarbeiten	Fixe, auf Nachtzeiten reduzierte Wartungsfenster: 00.00 – 07.00 Uhr. Gegebenenfalls wird der Zeitraum bestmöglich an Ihre Bedürfnisse angepasst.
Aktive Information	Sie werden immer von uns informiert, sofern von uns geplante Arbeiten an Netzwerk und Infrastruktur Ihre Produkte und Services beeinträchtigen.

Alle Leistungen und Priorisierungen werden bei Vertragsabschluss zu Drei BusinessCare festgelegt.

1.2 Verfügbarkeit und Wiederherstellung.

Produkt/Service	Wiederherstellungszeiten	Priorität 1	Priorität 2	Priorität 3	Priorität 4
Sprachtelefonie	an 7 Tagen pro Woche von 00.00 – 24.00 Uhr	4h	8h	24h	Je nach Verfügbarkeit
Datenübertragung/Surfen	an 7 Tagen pro Woche von 00.00 – 24.00 Uhr	4h	8h	24h	Je nach Verfügbarkeit
SprachVPN	an 7 Tagen pro Woche von 08.00 – 20.00 Uhr	4h	24h	2 Werktage	Je nach Verfügbarkeit
DataVPN	an 7 Tagen pro Woche von 08.00 – 20.00 Uhr	4h	24h	2 Werktage	Je nach Verfügbarkeit
MobilesFestnetz	an 7 Tagen pro Woche von 08.00 – 20.00 Uhr	4h	24h	2 Werktage	Je nach Verfügbarkeit
MobileNebenstellenAnlage	an 7 Tagen pro Woche von 8.00 – 20.00 Uhr	4h	24h	2 Werktage	Je nach Verfügbarkeit
Direct Link	an 7 Tagen pro Woche von 8.00 – 20.00 Uhr	4h	24h	2 Werktage	Je nach Verfügbarkeit
M2M-Verbindung	an 7 Tagen pro Woche von 00.00 – 24.00 Uhr	4h	8h	24h	Je nach Verfügbarkeit

1.3 Deklaration Fehlerklasse und Priorität.

Priorität	Beschreibung Fehlerklasse
Priorität 1	<p>Kompletter Ausfall oder Problem mit einem Service, das einem Geschäftsstillstand des Auftraggebers gleichzusetzen ist und daher sofortige Behebungsmaßnahmen erfordert wie z.B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ausfall aller Anschlüsse an der Rechnungsadresse • Ausfall bzw. Störung von 75% Benutzer, mindestens jedoch 20 Rufnummern • Ausfall Direkt Link Anbindungen <p>Ausfall von Data VPN oder Voice VPN</p>
Priorität 2	<p>Teilausfall oder Problem mit einem Service, dessen Behandlung kurzfristig erforderlich ist wie z.B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teilausfall aller Anschlüsse an der Rechnungsadresse. • Teilausfall bzw. Störung von 50% Benutzer, mindestens jedoch 20 Rufnummern • Teilausfall Direkt Link Anbindungen <p>Teilausfall von Data VPN oder Voice VPN</p>
Priorität 3	<p>Teilausfall von Einzelfunktionen von einem Service, dessen Entstörung mittelfristig erforderlich ist.</p> <p>Störung von 20% Benutzer, mindestens jedoch 20 Rufnummern</p>
Priorität 4	<p>Störungen welche die Kernqualität und Funktion nicht direkt betreffen wie z.B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Softwarefehler mit geringer Reichweite, wiederholt auftretender bekannter Fehler, vorübergehende Behebung ist möglich • Als „Schönheitsfehler“ zu benennende Fehler, welche eine Benutzung/Wirksamkeit eines Leistungsmerkmals nicht verhindern <p>Verminderte Gesprächsqualität ohne Unterbrechung der Service (schlechte Erreichbarkeit, Gesprächsqualität, Gesprächsabbrüche)</p>

1.4 Bedarfserhebung.

Um auf Ihre Bedürfnisse richtig reagieren zu können benötigen wir ein paar Angaben über Ihren Einsatz unserer Produkte und Dienstleistungen, sowie Kontaktadressen.

Ansprechpartner		Technischer Ansprechpartner	
Vorname	Drei	Vorname	Drei
Nachname	Kunde	Nachname	Kunde
Rufnummer	069913333333	Rufnummer	069913333333
E-Mail	drei.kunde@kontakt.at	E-Mail	drei.kunde@kontakt.at

- Kundenkontaktdaten für Drei BusinessCare Kommunikation und berechtigte Rufnummern für die Störungsmeldung
- Produkte von Drei
- Verwendete Technologien (mobil)
- Beschreibung der Lösung/Anwendung

1.5 Problemmeldung.

Via E-Mail businesscare@drei.com oder telefonisch 0660 30 38 88 wird Ihr Problem erfasst und eine Referenznummer an Sie übermittelt. Gegebenenfalls werden noch Details bei Ihnen erfragt.

Für die Telefonische Meldung an uns, übermitteln Sie uns in der Bedarfserhebung, welche Rufnummern dazu berechtigt sind, um eine qualifizierte Problemerkennung zu ermöglichen und Mehrfachanfragen zu bündeln.

1.6 Proaktive Information.

Bei geplanten Arbeiten Informieren wir Sie über:

- **Wartungsfenster.**
Mit Beginn Datum und Uhrzeit sowie geplantes Ende Datum und Uhrzeit.
- **Auswirkung auf Produkte & Services.**
- **Referenznummer dieser Wartung.**
<CRQ12345 >, Diese Nummer bitte bei Rückfragen anführen, damit eine rasche Zuordnung möglich ist.

1.7 Reporting.

Als Drei BusinessCare Kunde erhalten Sie auf Anfrage einen Report der Leistungskennzahlen (KPIs) aus dem Netzwerk für den von Ihnen gewünschten Zeitraum, maximal ein Jahr ab Aktivierung des Services für all jene Rufnummern, denen das Service aktiviert wurde. Eine Anfrage der Auswertung auf Basis von einzelnen Rufnummern ist nicht vorgesehen. Unsererseits könnte diese Auswertung jedoch stattfinden, falls dies der Problemfindung und –behebung dienlich ist.

Auswertungen werden Ihnen individuell bereitgestellt um mit Ihnen gemeinsam zu besprechen.

Das Service beinhaltet zwei Auswertungen je 12 Monate ab Serviceaktivierung. Darüber hinaus gilt eine individuelle Vereinbarung.

Für Auswertung des Services bei Machine-to-Machine (M2M) Kommunikation steht Ihnen das M2M Portal zur Verfügung. Hierzu gibt es produktbedingt Abweichungen zu der hier beschriebenen Leistung.

1.8 Rechtlicher Hinweis.

Es wird gewährleistet, dass die Zusatzservices des Mobilfunknetzes zu 99,5% pro Jahr genutzt werden können. Die Verfügbarkeit wird über die Betriebszeit, die Wartungszeit und die Störungszeit folgendermaßen definiert:

$$\text{Verfügbarkeit} = \frac{(\text{Betriebszeit} - \text{Wartungszeit}) - \text{Störungszeit}}{(\text{Betriebszeit} - \text{Wartungszeit})} * 100\%$$

Ausgenommen von dem/den angeführten Verfügbarkeitswert/en sind insbesondere Fälle höherer Gewalt, wie etwa extreme Wetterphänomene (z.B.: Gewitter, Hagel, Sturm) und diverse Zugangsbeschränkungen

zum Standort durch den Bestandsgeber. Die allgemeine Bestimmung der Verfügbarkeit ist in unseren AGBs Business zu finden.

Der Vertragsnehmer ist verpflichtet Drei stets über Änderungen an den Daten wie Firmenstandort, berechnete Kontaktpersonen, Kontaktadressen und Ähnliches zu informieren und aktuell zu halten.

Nach Vertragsabschluss kann eine vollständige Servicierung gemäß der vereinbarten Verfügbarkeiten erst nach Kundenanlage und Stammdatenpflege in den Systemen von Drei erfolgen, in der Regel erst nach 5 Werktagen.

Sollte der Serviceausfall ein Teil einer größeren Störung sein (wodurch mehr als 20% der Kunden von Drei betroffen sind), wird der übergeordnete Störfall zuerst behoben.

Ein Service gilt als wiederhergestellt, wenn die Grundfunktion des Services, die Funktion im herkömmlichen Sinn und in üblicher Nutzung, verfügbar ist. Sonderlösungen müssen bei der Bestandaufnahme ebenso wie deren Änderungen und Anpassungen bekannt gegeben werden, damit Drei darauf entsprechend eingehen und reagieren kann. Befindet sich eine Störung im Netz eines Roamingpartners von Drei – unabhängig davon, ob dies im Inland oder Ausland passiert – liegt es nicht in der Sphäre von Drei das entsprechende Service wiederherzustellen, weshalb diese Fälle von den angegebenen Werten zur Wiederherstellung ausgenommen sind.

Bei Vertragskündigung wird das einmalige Einrichtungsentgelt nicht rückerstattet.

Für das Produkt Drei BusinessCare werden Verkehrsdaten der Nutzer erfasst und analysiert. Zweck der Verarbeitung ist die Erstellung einer kundenbezogenen Auswertung der Verfügbarkeit von Netzwerk und Diensten. Die Löschung der kundenbezogenen Auswertungen erfolgt sechs Monate nach Beendigung des Services.

2. Entgelte.

Drei BusinessCare	in €
Berechnung auf Anzahl Anschlüsse	
Einmaliges Aktivierungsentgelt je Rufnummer	5,00
Monatliches Grundentgelt pro Rufnummer	0,21

Die angeführten Preise verstehen sich, wenn nicht anders angegeben in Euro und exkl. USt.

3. Servicegebühren & Sonderrufnummer.

Eine Auflistung der aktuellen Servicegebühren und Sonderrufnummern finden Sie unter: www.drei.at/servicegebuehren.

4. Vertragsdauer.

Die Vertragsdauer beträgt 24 Monate und verlängert sich automatisch um jeweils 12 Monate, wenn der Vertrag nicht spätestens 12 Wochen vor Ablauf der Vertragsdauer schriftlich gekündigt wird. Wird der Vertrag kundenseitig während der vereinbarten Vertragsdauer gekündigt, dann sind die Grundentgelte bis zum Ende der vereinbarten Vertragsdauer zu leisten. Die offenen Grundentgelte für die verbleibende Restdauer der vereinbarten Vertragsbindung werden mit der letzten Rechnung zur Zahlung fällig.

5. Geschäftsbedingungen.

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen Business von Hutchison Drei Austria GmbH, die Leistungsbeschreibungen, sowie die Entgeltbestimmungen der bestellten Produkte als Vertragsbestandteil.