

Leistungsbeschreibung TopInternet.

Stand: 07/2023

DreiBusiness.
Macht's einfach.



Inhalt.

1. Anwendungsbereich.....	3
2. Produktbeschreibung.....	3
2.1 Internetanschluss.....	3
2.1.1 Trägerservice-Varianten.....	4
2.1.2 Routing-Protokolle.....	4
2.1.3 Geschwindigkeit.....	4
2.1.4 Die Qualität.....	5
2.1.4.1 Verfügbarkeit.....	5
2.1.4.2 Packet Loss.....	5
2.2 IP-Adressen.....	5
2.2.1 IPv4-Adressen.....	5
2.2.2 IPv6-Adressen.....	5
2.2.3 Provider Independent IP-Adressen.....	5
2.3 Domains.....	5
2.4 Drei WebHosting inkl. Drei BusinessMail.....	6
2.4.1 Spezifikationen.....	6
2.4.1.1 Sendelimits.....	6
2.4.1.2 Antivirus- & Spamschutz.....	6
2.5 TopInternet Backup.....	7
3. Herstellung des TopInternet-Anschlusses.....	7
3.1.1 Allgemeine bauliche Voraussetzungen.....	7
3.1.2 Netzabschlusspunkt.....	7
4. Geräte und Gerätekonfiguration.....	8
4.1 Gerätewartung durch Drei oder autorisierte Partner.....	8
4.2 Management der Geräte durch Drei.....	8
5. Kundenanschluss.....	8
6. Option: Kundeneigenes Endgerät.....	8
7. Serviceübergabe.....	9
8. Support.....	9
8.1 Service Level Agreements (SLA).....	9

1. Anwendungsbereich.

ToplInternet ist ein managed Internet Service für Unternehmen, die hohen Wert auf Performance, Sicherheit, Qualität und Flexibilität legen.

ToplInternet bietet:

- eine Vielzahl von Access-Varianten für unterschiedlichste Anforderungen am jeweiligen Kundenstandort (Ethernet auf Basis Kupfer-, Glasfaser- oder Richtfunkverbindung)
- Bandbreiten von 2 Mbit/s bis 10 Gbit/s
- Service Level Agreements für Ihre Qualitätsansprüche
- Ein hochwertiges Router Portfolio, das im Rahmen des gewählten Service Level Agreements auf Wunsch auch proaktiv von uns überwacht wird
- Bereitstellung von IPv4, IPv6 oder Einbindung providerunabhängiger IP-Adressen
- Ausfallssicherheit durch unterschiedliche Back-Up Lösungen
- Kombinationsmöglichkeit mit individuell abgestimmten Internetdiensten und individuellen Lösungen

2. Produktbeschreibung.

ToplInternet beinhaltet die folgenden im Standard-Leistungsumfang inkludierten oder optionalen Serviceausprägungen:

Serviceausprägungen	Inkludiert	Optional
Bandbreiten	2 Mbit/s bis 10 Gbit/s	mehr auf Anfrage möglich
Router	Managed Router Portfolio	Kundeneigene Router auf Anfrage
IP-Adressen (IPv4 und IPv6)	IPv4 / 29 Fünf verwendbare IP-Adressen	Größere IPv4 Adressblöcke, IPv6 Adressen, providerunabhängige IP-Adressen
Service-Level Agreement	Service Level: Premium Support Level: Standard	mehr auf Anfrage möglich
Backup	-	LTE, Kupfer, Glasfaser auf Anfrage
E-Mail	<ul style="list-style-type: none">• 20 Mailboxen (wahlweise IMAP oder POP3 Accounts)• 5 Mailbox Aliases pro Mailbox• 15 GB Mailspace• Virenfilter• Spamfilter	mehr auf Anfrage möglich
Webhost	<ul style="list-style-type: none">• 5 GB Webhost• 1 MySQL Datenbank	mehr auf Anfrage möglich
Domain	Domainregistrierung (1 Domain .at, .or.at, .co.at, .net, .com, .eu)	mehr auf Anfrage möglich

2.1 Internetanschluss.

ToplInternet ist ein unüberbuchtes, hoch performantes Internet Service für Unternehmen, die darüber hinaus hohe Ansprüche an Sicherheit, Qualität und Flexibilität stellen. Basis für das Service ist die Drei eigene Netzinfrastruktur, die derzeit mit einer Gesamtbandbreite von über 100 Gbit/s an mehreren Übergabe-Punkten mit dem weltweiten Internet verbunden ist.

2.1.1 Trägerservice-Varianten.

Für TopInternet können Sie folgende Trägerservice-Varianten wählen:

xDSL (auf Basis virtuell entbundelter Infrastruktur): Dieser Anschluss wird mittels einer oder mehrerer virtuell entbundelter Kupferdoppeladern oder einer Glasfaserleitung der A1 Telekom Austria AG und den entsprechenden von uns eingesetzten Übertragungstechnologien realisiert.

Accessvariante Richtfunk: Ihr Firmenstandort wird mit einer Microwave-Richtfunkanbindung erschlossen, die vergleichsweise auch für die Vernetzung von unseren Mobilfunksendern verwendet wird. Es gelten die Spezifikationen der Leistungsbeschreibung „Access Variante Richtfunk“ vorrangig zu dieser Leistungsbeschreibung.

Ethernet Service: Wir verwenden Standard Ethernet Verbindungen über 100 Mbit/s, 1 oder 10 Gbit/s Ethernet Schnittstellen (Autonegotiation).

Für besondere Anwendungsfälle können auf Anfrage optional andere Schnittstellen angeboten werden.

2.1.2 Routing-Protokolle.

Grundsätzlich werden die an Sie vergebenen IP-Adressen über statisches Routing zugewiesen. Falls Sie eigene IP-Adressen (siehe Punkt 2.1) besitzen und zudem im Besitz einer eigenen Autonomous System Nummer sind, können Sie Routing-Informationen mittels des Border Gateway Protocols (BGP Version 4) austauschen.

2.1.3 Geschwindigkeit.

Die Geschwindigkeit ist ein wesentlicher Faktor für die Beurteilung einer Internet Verbindung. Wie lange benötigt ein IP Paket von Punkt A nach Punkt B und wieder zurück? Um Ihnen eine Vergleichsgrundlage zu bieten, messen wir die Round Trip Time (RTT) zu innerhalb und außerhalb Österreichs liegenden Destinationen.

Innerhalb Österreichs (ausgehend von Wien):

	Durchschnittliche RTT	Maximale RTT
Graz	7 ms	10 ms
Innsbruck	13 ms	17 ms
Linz	11 ms	15 ms
Salzburg	12 ms	16 ms

Internationale Destinationen (ausgehend von Wien):

	Durchschnittliche RTT	Maximale RTT
Frankfurt	25 ms	30 ms
München	15 ms	20 ms
London	45 ms	50 ms
Prag	10 ms	20 ms
Budapest	10 ms	20 ms
New York	110 ms	120 ms
Moskau	90 ms	100 ms
Tokyo	330 ms	350 ms
Sydney	330 ms	350 ms

Bei Nichteinhaltung der maximalen RTTs verpflichten wir uns technische Maßnahmen zu ergreifen.

Eine weitere wesentliche Kenngröße für die Datenübertragungsrate ist der Datendurchsatz abhängig von der Datenpaketgröße. Der Datendurchsatz eines Netzes gibt die Datenmenge pro Zeit an, die über dieses übertragen werden kann. Im Gegensatz zur Datenübertragungsrate werden dabei aber reine Nutzdaten berücksichtigt, evtl. Steuerdaten werden also nicht mitgerechnet. Man spricht dann von Brutto- bzw. Netto-Datenübertragungsrate.

Beispiel: der Datendurchsatz bei 100 Mbit/s Ethernet beträgt bei einem typischen Misch-Traffic mit kleinen und mittleren Paketen ca. 94 % der Übertragungsrate, also ca. 94 Mbit/s Netto-Rate.

Die im Produkt beschriebenen Bandbreiten werden immer als Brutto-Bandbreiten angegeben.

2.1.4 Die Qualität.

Für die Beurteilung der Qualität einer Internetverbindung gibt es zwei wesentliche Faktoren:

2.1.4.1 Verfügbarkeit.

Verfügbarkeit ist die tatsächliche Verfügbarkeit des österreichweiten Drei IP Backbones.

Der Drei eigene IP Backbone ist im Jahresdurchschnitt 99,99% verfügbar.

2.1.4.2 Packet Loss.

Als Packet Loss wird der Verlust von Datenpaketen innerhalb des Internets bei Überlastung oder durch Fehlfunktionen im Internet bezeichnet. Diese verloren gegangenen Datenpakete werden zwar neuerlich übertragen, aber es ergeben sich dadurch Verzögerungen und somit eine Qualitätsminderung der Internetverbindung.

Bei TopInternet ist der Packet Loss grundsätzlich kleiner als 1 Prozent.

Bei Nichterreichung dieser Werte verpflichten wir uns, technische Maßnahmen zu ergreifen

2.2 IP-Adressen.

Alle nachfolgend angeführten Bezeichnungen „IP-Adressen“ bezeichnen die derzeit als Standard im Internet verwendeten IPv4-Adressen. Diese IPv4-Adressen sind provider-assigned (PA) IP-Adressen. Alle für IPv6 relevanten Teile sind explizit als IPv6-Adresse bezeichnet. Diese IPv6-Adressen sind ebenso provider-assigned (PA) IP-Adressen.

2.2.1 IPv4-Adressen.

Es sind standardmäßig 8 IPv4-Adressen im Leistungsumfang inkludiert. Es können optional mehr IP-Adressen auf Anfrage bereitgestellt werden.

Sie haben die Möglichkeit, Ihre von uns zugeteilten IP-Adressen anzupassen, z.B. Upgrade von 8 auf 16 IP-Adressen. Dabei kann es jedoch notwendig werden, den gesamten IP-Adressbereich zu ändern.

2.2.2 IPv6-Adressen.

Wir können ein /48 Netzwerk zur Verfügung stellen, wobei die Zuteilung streng nach den Regeln von RIPE erfolgt. Die Realisierung erfolgt im Dual-Stack Verfahren, d.h. in Kombination mit IPv4 Adressen.

2.2.3 Provider Independent IP-Adressen.

Falls Sie bereits über eigene (von RIPE) explizit an Sie vergebene IPv4/IPv6-Adressen (Provider Independent IP-Adressen) verfügen, können diese bei einem Anschluss an den Drei IP-Backbone genützt werden.

2.3 Domains.

Im Umfang von TopInternet ist die Registrierung einer neuen oder die Übernahme einer bereits bestehenden Domain enthalten. Weitere Domains können gegen gesondertes Entgelt registriert und verwaltet werden. Die aktuellen Domainpreise finden Sie auf unter <https://www.drei.at/domain>. Bereits registrierte Domains können problemlos zu Drei gewechselt werden. Bei Bedarf hilft Drei, mehr als eine Domain im Rahmen eines optionalen Zusatzservices zu registrieren. Folgende Top-Level Domains sind im Rahmen von TopInternet verfügbar: .at, .or.at, .co.at, .net, .com, .eu.

Es gibt keinen Anspruch darauf, einen bestimmten Domainnamen zu erhalten. Drei führt keine Prüfung der rechtlichen Zulässigkeit des gewünschten Domainnamens durch. Drei ist im Falle einer Inanspruchnahme seitens eines Dritten, der durch den verwendeten Domainnamen in seinen Rechten verletzt ist schad- und klaglos zu halten.

Das Domain Name Service von Drei enthält anfallende Verwaltungsaufgaben und die technische Realisierung der Namensauflösung laut Request for Comments RFC 1034 und 1035. Die Domains werden auf unseren Domain Namenservern eingerichtet und gewartet. Weitere detaillierte Informationen zum Leistungsumfang sind in der aktuellen Leistungsbeschreibung Domain Service enthalten.

2.4 Drei WebHosting inkl. Drei BusinessMail.

2.4.1 Spezifikationen.

Mit Drei WebHosting erhalten Sie die notwendige Infrastruktur und Web-Dienste rund um Ihren Web-Auftritt. Mit unserer Hosting-Lösung können Sie sicherstellen, dass Ihre Daten unter höchsten Sicherheitsstandards in Österreich gespeichert werden. Im Leistungsumfang von TopInternet ist das Paket Drei WebHosting S mit folgenden Spezifikationen inkludiert:

Drei WebHosting S	
Web-Speicherplatz	5 GB
mySQL Datenbanken	1
Let's Encrypt SSL Zertifikate	3
Apache Connections	60
FTP-Accounts	1
SSH-Account	1
PHP Process Limit	5
PHP Memory Limit	256 MB
Flexible PHP-Versionen	inkludiert
1-Klick-Installation	inkludiert
Cronjobs	-
Unlimitierter Datentransfer	inkludiert
Domain	
Domains für Hosting verwendbar (Multidomain)	unlimitiert
Domain (.at/.or.at/.co.at/.net/.com/.eu)	inkludiert
Drei BusinessMail	
Mailboxen	20
Mailbox Aliases pro Mailbox	5
Speicherplatz für E-Mail und Filestorage	15 GB
Individuelle Domains	unlimitiert
Webmail	inkludiert
Kontakte, Kalender und Aufgaben	inkludiert
Antivirus- & Spamschutz	inkludiert
Folder Sharing	-
Mobile Sync	-
SMS-Benachrichtigung	-

Das bereits inkludierte Service Drei BusinessMail S bietet E-Mail-Adressen mit eigener Firmendomain mit alle bekannten E-Mail-Funktionen:

- Einfacher Daten-Austausch inner- und außerhalb Ihres Unternehmens
- Webmail mit Kalender- & Kontaktfreigabe und File-Sharing
- Mobiler Zugriff auf E-Mails, Kontakte und Kalender
- Kompatibel mit Microsoft Outlook, Thunderbird und anderen E-Mailprogrammen

2.4.1.1 Sendelimits.

Das E-Mail Sendelimit ist für Ihren gesamten Account auf folgende Werte festgelegt:

- Pro Stunde: 250 E-Mails
- Pro Tag: 1.000 E-Mails

Diese können bei Bedarf aber auch individuell angepasst werden.

2.4.1.2 Antivirus- & Spamschutz.

Bei Drei BusinessMail ist ein zentraler Anti-Virus Schutz installiert, der eingehende E-Mails automatisch auf Viren überprüft (es werden keine Inhalte überprüft). Wird in einer eingehenden E-Mail ein Virus gefunden, wird diese abgewiesen. Dieser optionale Dienst kann für alle vorhandenen E-Mail-Adressen aktiviert und deaktiviert werden. Dem User kann das Recht eingeräumt werden, individuell über seine Virus & Spam Einstellungen zu bestimmen.

Der Virenfilter wird laufend aktualisiert (bis zu mehrmals täglich, abhängig von der Verfügbarkeit neuer Virensignaturen), bietet also auch einen sehr guten Schutz gegen neue Viren. Dennoch kann der Virenscanner nur bereits bekannte Viren erkennen, daher übernimmt Drei keine Haftung für den absoluten Schutz. Drei kann auch nicht ausschließen, dass durch den Virenfilter E-Mails abgewiesen werden, die keinen Virus enthalten, Drei übernimmt auch diesbezüglich keine Haftung.

Mit dem im Service integrierten Spam Schutz werden eingehende E-Mails automatisch auf verdächtige Inhalte überprüft und entsprechend gekennzeichnet. Sie haben somit die Möglichkeit, derart gekennzeichnete E-Mails automatisch zu löschen oder in einen eigenen Ordner Ihres Mail-Programms zu verschieben. Drei löscht keine E-Mails, damit Sie im Zweifel selbst überprüfen können, ob Sie das jeweilige E-Mail lesen möchten. Auch dieses Feature kann selbst aktiviert und auch wieder deaktiviert werden.

Weiterführende Informationen zu den Themen Mailboxzugriff, Webmail, Kontakte, Kalender, Aufgaben, Benutzereinstellungen, Kundenzone und Verwaltung entnehmen Sie bitte der [Leistungsbeschreibung & Entgeltbestimmung Drei WebHosting](#), auffindbar unter <http://www.drei.at/agb>

2.5 TopInternet Backup.

Mit der Option „TopInternet Backup“ gibt es die Möglichkeit die TopInternet Anbindung über einen Zweitweg (Wegeredundanz) abzusichern. Abhängig von den leitungstechnischen Gegebenheiten vor Ort können wir ein individuell auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittenes TopInternet Leitungsbackup prüfen und wie folgt realisieren:

- Glasfaser- und Kupferverbindung
- Glasfaser und zweite Glasfaserverbindung
- Glasfaser oder Kupferverbindung mit LTE Backup (Dynamic Mobile Solution)

Die Backup Konfiguration übernimmt selbstständig via BGP Routing die Funktion der Hauptverbindung inkl. aller IP-Adressen. Für Ihre individuelle Lösung steht Ihnen Ihr Betreuer gerne zur Verfügung.

3. Herstellung des TopInternet-Anschlusses.

Wir errichten an jedem Standort im Inland einen TopInternet-Anschluss mit der vereinbarten Trägerservice Variante, sofern dies technisch möglich und wirtschaftlich sinnvoll ist. Der Aufbau erfolgt in 2 Abschnitten. Der Abschluss des Trägerservices, ist je nach Ausführung entweder eine TDO (Kupfer), ONT (GPON) oder ein Ethernet Konverter. Nach erfolgter Anschlussherstellung installieren wir, sofern nicht explizit die Option „Kundeneigener Router“ gewählt wurde, einen Router, der im Aufstellungsraum an Ihrem gewünschten Firmenstandort an einer geeigneten und für eine allfällige Störung leicht zugänglichen Stelle platziert ist. Wir können die Montage der Geräte auch durch beauftragte Dritte durchführen lassen. Die zur Verfügung gestellten Geräte bleiben, im Eigentum von Drei bzw. der von uns beauftragten Dritten. Bei der Installation werden eventuell erforderliche Kabel in gewünschter Länge zur Verfügung gestellt. Die Verlegung sämtlicher Kabel (Inhouse Verkabelung) führen wir nicht durch. Wir bitten Sie, dafür einen Elektriker zu beauftragen.

Der TopInternet Router kann als Tisch- oder auch als 19 Zoll Einschubgerät (1 oder 2 HE) ausgeführt sein. Die für die Geräte erforderlichen Stromversorgungen (230 VAC) sind von Ihnen bereitzustellen. Dies beinhaltet gegebenenfalls auch einen Überspannungsschutz bei starken Spannungsschwankungen. Im Normalfall ist für jedes Gerät eine Stromversorgung vorzusehen. Bei redundanter Stromversorgung ist eine Verdoppelung der Versorgung notwendig. Zusätzlich ist eine weitere Stromversorgung für notwendige Entstörungsmaßnahmen zu Verfügung zu stellen. Die Länge der mitgelieferten Netzkabel beträgt ca. 1,5 m.

3.1.1 Allgemeine bauliche Voraussetzungen.

Die Errichtung eines TopInternet-Anschlusses erfordert einen Aufstellungs- oder Betriebsraum, der sauber, trocken, staubfrei und ausreichend belüftet ist. Stellen Sie bitte sicher, dass ein Betriebstemperaturbereich von +5°C bis +40°C und eine relative Luftfeuchtigkeit von 35 bis 75% (nicht kondensierend) eingehalten wird.

3.1.2 Netzabschlusspunkt.

Der Netzabschlusspunkt legt die Grenze der Verantwortung fest. Der TopInternet Router bildet diesen Netzabschlusspunkt. Das Trägerservice und der bereitgestellte Router sind in unserem

Verantwortungsbereich. Von Ihnen bereitgestellte Geräte, die an den Router angeschlossen werden bleiben in Ihrer Verantwortung.

4. Geräte und Gerätekonfiguration.

Bei TopInternet wird als Standardrouter ein Cisco Router oder ein der Baureihe entsprechendes anderes Alternativ-Gerät bereitgestellt.

Der TopInternet Router wird standardmäßig wie folgt konfiguriert:

- Alle LAN-Ports am Router sind verwendbar (Autosensing 100/1000Mbps)
- 8 IP /29 Adressen, 5 der 8 fixen IP-Adressen sind am LAN-Port frei einsetzbar
- NAT (Network Address Translation) und Firewall (ACL) sind deaktiviert
- Die maximale Paketgröße (MTU) ist 1.500 Byte

Von der Standardkonfiguration abweichende individuelle Konfigurationsanpassungen können gesondert angefragt werden.

4.1 Gerätewartung durch Drei oder autorisierte Partner.

Bei TopInternet Geräten werden standardmäßig folgende Wartungs-Leistungen erbracht bzw. werden folgende Vereinbarungen für die Dauer des Vertrages getroffen:

Vollwartung aller gelieferten Geräte mit Fehlerbehebung vor Ort laut Supportlevel. Defekte Geräte werden durch uns gemäß dem gewählten Supportlevel ausgewechselt. Für die vereinbarte Dauer der Servicebereitstellung ist die Durchführung von Konfigurationen bzw. deren Änderungen sowie Erweiterung der Hardware nur durch uns oder von uns beauftragten Dritten zulässig. Serviceeinsätze, die auf Verschulden durch Sie oder von Ihnen beauftragten Dritten zurückzuführen sind (z.B. Konfigurationsänderung), sind in den Supportlevel nicht enthalten und werden nach Aufwand zum jeweils gültigen Spezialisten-Stundensatz von uns abgerechnet. Andere Geräte, Software, Einschübe oder sonstiges Zubehör, für die keine Supportlevel mit uns vereinbart werden, sind aus den Supportlevel-Vereinbarungen ausgenommen. Falls Sie selbst Konfigurationsänderungen am Router vornehmen, kann es zu Beeinträchtigungen der Funktionalität des Routers kommen, für die wir nicht haftbar gemacht werden können.

4.2 Management der Geräte durch Drei.

Zwecks reibungsloser Nutzung des Services wird der TopInternet Router in das zentrale Drei-Managementsystem integriert. Wir archivieren die Konfigurationsdatei der letzten angeordneten Änderung (offizielles Set-Up) und spielen im Fehlerfall diese Konfiguration wieder ein.

5. Kundenanschluss.

Sie schließen Ihre Geräte (Router, Firewall) über entsprechende, von Ihnen bereitgestellte Anschlusskabel an den Router (Netzabschlusspunkt) an. Damit ist der Zugang zum TopInternet Service hergestellt.

6. Option: Kundeneigenes Endgerät

Bei den Accessvarianten Richtfunk und Ethernet haben Sie die Möglichkeit, Ihren TopInternet-Anschluss optional auch ohne Router zu bestellen und Ihr eigenes Endgerät einzusetzen. Bei dieser Bestelloption bildet die Ethernet-Schnittstelle des Anschlussmodems den Netzabschlusspunkt. Der technische Support im Störfall beschränkt sich dabei auf den Anschluss selbst. Die Inbetriebnahme und das Management Ihres Endgeräts bleibt in Ihrer Verantwortung. Drei führt keinerlei Konfigurationen auf Ihrem Endgerät durch und kann Ihr Endgerät auch nicht in das Drei Monitoring System übernehmen. Eine proaktive Entstörung (SLA Full Support proaktiv) ist dadurch nicht möglich. Eine Backup Lösung über LTE (Dynamic Mobile Solution) ist nicht verfügbar.

Folgende Konfigurationsanforderungen sind für das Funktionieren des TopInternet Services zu erfüllen und durch Sie sicherzustellen:

Anschlussparameter (gemäß Fertigstellungsmeldung):

- Einrichtung der P2P WAN IP Adresse
- Unterstützung eines VLAN-Tags
- Routingprotokoll: statisch oder BGP
- Ethernetporteinstellungen: Autosensing 100/1000Mbps

LAN-seitige Parameter:

- LAN IP Netz

Werden durch den Anschluss eines kundeneigenen Endgeräts Störungen im Netz oder Beeinträchtigungen anderer Nutzer im Netz verursacht so gelten die diesbezüglichen Bestimmungen zur Sperre von Services in den jeweils aktuellen [AGB Business](#), auffindbar unter <http://www.drei.at/agb>

7. Serviceübergabe.

Die Serviceübergabe erfolgt je Service nach Inbetriebnahme des Services mit Zustellung der Fertigstellungsanzeige per E-Mail.

8. Support.

Die Nennung von Kundennummer und Verbindungsnummer sind notwendig, um eine Fehlerbehebung durchführen zu können. Genauere Informationen zur Kontaktaufnahme erhalten Sie ebenfalls in der Fertigstellungsanzeige. Die Supportleistungen von Drei beinhalten nicht den Support von Gerätespezifischen Lösungen, sowie von Netzwerklösungen (LAN) oder Softwarelösungen, welche nicht von Drei bereitgestellte Software oder Geräte betreffen und erstrecken sich auf ein übliches anzunehmendes Ausmaß im Rahmen des Installations- und Konfigurationssupports.

8.1 Service Level Agreements (SLA).

Für ToplInternet werden Service Level Agreements angeboten. Für jeden Standort der Lösung werden ein Service Level und ein Support Level festgelegt.

Beobachtungszeitraum.

Der Beobachtungszeitraum für das Service Level Agreement ist ein Quartal.

Zielwerte für Qualitätsparameter.

Je nach Service Level des Standortes gelten die folgenden Zielwerte für den Qualitätsparameter Verfügbarkeit. Davon abweichende Verfügbarkeiten sind gesondert zu vereinbaren und finden sich in der obenstehenden Standortliste extra ausgewiesen.

Service Level	Verfügbarkeit
Standard	Best Effort
Premium	99,0%
Premium+	99,5%

Support Level	Kurzbezeichnung	Entstörzeiten
Standard Support	STS	Mo. - Fr. 07.00 - 18.00 werktags ¹
Extended Support 1	ES1	Mo. - Fr. 06.00 - 22.00 werktags ¹
Extended Support 2	ES2	Mo. - Fr. 06.00 - 22.00 werktags ¹ Sa. 06.00 - 18.00
Full Support	FUS	Mo. - So. 00.00 - 24.00
Full Support proaktiv	FUS pro	Mo. - So. 00.00 - 24.00

¹ werktags: Montag – Freitag ausgenommen gesetzliche Feiertage

Die proaktive Kundenverständigung ist optional zusätzlich zum Service Level Premium+ und gleichzeitigem Support Level Full Support gegen Aufpreis erhältlich. Für Standorte in allen anderen Service- / Support Levels ist keine proaktive Kundenverständigung möglich. Eine genaue Beschreibung der Leistungen des Service Level Agreements findet sich in der "Leistungsbeschreibung Service Level Agreement (SLA) für ToplInternet" auffindbar unter <http://www.drei.at/agb>.