

# Leistungsbeschreibung TopNet OAN.

Stand: 11/2025

**Drei**Business.



# Inhalt.

|                                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Zielgruppe.....                                                               | 3  |
| 2. Begriffsbestimmungen.....                                                     | 3  |
| 3. TopNet OAN Vernetzung.....                                                    | 3  |
| 3.1    Beschreibung des Service TopNet OAN. ....                                 | 3  |
| 3.2    TopNet OAN Trägerservice. ....                                            | 3  |
| 4. Geräte.....                                                                   | 5  |
| 4.1    Routerkonfiguration. ....                                                 | 5  |
| 4.2    LAN IP-Adressbereich. ....                                                | 6  |
| 4.3    DHCP Einstellungen. ....                                                  | 6  |
| 4.4    Anschluss eigener Geräte. ....                                            | 6  |
| 5. Herstellung des TopNet OAN Anschlusses.....                                   | 6  |
| 5.1    Allgemeines. ....                                                         | 6  |
| 5.2    Besonderheiten bei der Herstellung über OAN Glasfaser Infrastruktur. .... | 7  |
| 5.3    Leitungsstück zwischen ONT und dem Aufstellungsort des Routers. ....      | 7  |
| 5.4    Installation des Routers vor Ort. ....                                    | 7  |
| 5.5    Netzabschlusspunkt.....                                                   | 7  |
| 6. Wartung und Support. ....                                                     | 7  |
| 6.1    Mittlere Netzverfügbarkeit.....                                           | 8  |
| 6.2    Service Level Agreements (SLAs).....                                      | 8  |
| 7. Voraussetzungen für den Betrieb. ....                                         | 9  |
| 8. Anschluss. ....                                                               | 9  |
| 9. Verantwortung im LAN. ....                                                    | 9  |
| 10. Anschlussprotokolle.....                                                     | 10 |
| 11. Serviceübergabe. ....                                                        | 10 |
| 12. Rechnungslegung.....                                                         | 10 |

## 1. Zielgruppe.

Das Produkt TopNet OAN gilt für Unternehmer im Sinn des § 1 KSchG.

TopNet OAN ist eine Vernetzungslösung mit asymmetrischen und symmetrischen Bandbreiten über die OAN-Infrastruktur als Zugangsnetz und das Drei MPLS-Backbone-Netz. Zum Einsatz kommen die im Kapitel 4 beschriebenen, von Drei auf Mietbasis zur Verfügung gestellten Geräte.

## 2. Begriffsbestimmungen.

| Abkürzung    | Beschreibung                                                                        |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| ONT          | Optical Network Termination                                                         |
| OAN          | Open Access Network                                                                 |
| OAN-Provider | Open Access Network Provider                                                        |
| öGIG         | öGIG Fiber GmbH                                                                     |
| nöGIG        | nöGIG Phase Zwei GmbH, nöGIG Phase Drei GmbH und Gebiete in deren Netzverantwortung |
| BBOÖ         | BBOÖ Breitband Oberösterreich GmbH                                                  |
| SLAs         | Service Level Agreements                                                            |

## 3. TopNet OAN Vernetzung.

### 3.1 Beschreibung des Service TopNet OAN.

TopNet OAN ist eine Lösung, die die MPLS-Infrastruktur (Multi-Protocol Label Switching) von Drei nutzt, um einen Standort mit weiteren Standorten desselben Unternehmens zu verbinden, die ebenfalls eine TopNet-Lösung (TopNet, TopNet Lite, TopNet Mobile) verwenden.

Das MPLS-Netzwerk basiert auf einem gemeinsamen Backbone, das mehrere Unternehmen in Form von virtuellen privaten Netzwerken (MPLS-VPNs) bedient. Obwohl ein gemeinsamer Backbone genutzt wird, sind die einzelnen MPLS-VPNs strikt voneinander getrennt.

Drei realisiert im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten an den gewünschten Standorten einen Anschluss an das MPLS (Multi-Protocol Label Switching) Netz von Drei. Der Standort (Anschlussort) wird durch Angabe der genauen Anschrift und der Räumlichkeiten bezeichnet.

TopNet OAN ist grundsätzlich kompatibel mit dem Business Portfolio von Drei und unterstützt den Betrieb von IP-basierenden Bankomatkassen und Kassensystemen, die die TopNet Lösung für die Verbindung mit dem Payment-Partner verwenden.

### 3.2 TopNet OAN Trägerservice.

Mit TopNet OAN stellt Drei einen Anschluss an das Transportnetz von Drei her. Abhängig von der technischen und betrieblichen Verfügbarkeit der jeweiligen Infrastruktur an Ihrem Standort, die vor Vertragsabschluss durch Drei überprüft wird, wird der Anschluss über die Glasfaserleitungen eines der folgenden Open Access Network Providers: öGIG, nöGIG, BBOÖ hergestellt.

Die Überprüfung, welche Variante hergestellt werden kann und die entsprechende Information darüber erfolgen vor Vertragsabschluss.

Drei ermöglicht die Inanspruchnahme der Dienstleistung TopNet OAN auf einer OAN-Infrastruktur der oben genannten OAN-Provider, solange an dem jeweiligen Standort ein OAN-Anschluss vorhanden ist, ein Vertrag zwischen Drei und dem Nutzenden sowie der Rahmenvertrag zwischen Drei und dem jeweiligen OAN-Provider über die Zurverfügungstellung des OAN-Breitbandnetzes besteht.

Die OAN-Angebote sind auf bestimmte Gemeinden eingeschränkt. Die Information über Ausbauvorhaben der OANs erhalten Sie in Ihrer Gemeinde und direkt über den jeweiligen OAN-Provider. Ein Service von Drei kann nur nach erfolgter Bestellung eines Hausanschlusses beim OAN-Provider und bei Vorlage der Open Access ID (OA ID) an Drei erfolgen.

Die TopNet OAN Vernetzung steht in folgenden Varianten zur Verfügung. Alle Bandbreitenangaben beziehen sich dabei auf die Verfügbarkeit bis zum Netzabschlusspunkt (Router):

**Bandbreiten in Mbit/s, verfügbar über öGIG/nöGIG Infrastruktur.**

| „bis zu“ Bandbreite | Minimale Down- und Upload Geschwindigkeit | Maximale Down- und Upload Geschwindigkeit | Normalerweise zur Verfügung stehende Down- und Uploadgeschwindigkeit |
|---------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| 150/50              | 105/35                                    | 150/50                                    | 135/45                                                               |
| 250/100             | 175/70                                    | 250/100                                   | 225/90                                                               |
| 500/200             | 350/140                                   | 500/200                                   | 450/180                                                              |
| 1000/300            | 700/210                                   | 950/300                                   | 900/270                                                              |
| 100/100 (nur öGIG)  | 70/70                                     | 100/100                                   | 90/90                                                                |
| 200/200             | 140/140                                   | 200/200                                   | 180/180                                                              |
| 300/300             | 210/210                                   | 300/300                                   | 270/270                                                              |
| 500/500             | 350/350                                   | 500/500                                   | 450/450                                                              |
| 1000/1000           | 700/700                                   | 1000/1000                                 | 900/900                                                              |

**Bandbreiten in Mbit/s, verfügbar über BBOÖ Infrastruktur.**

| „bis zu“ Bandbreite | Minimale Down- und Upload Geschwindigkeit | Maximale Down- und Upload Geschwindigkeit | Normalerweise zur Verfügung stehende Down- und Uploadgeschwindigkeit |
|---------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| 300/300             | 210/210                                   | 300/300                                   | 270/270                                                              |
| 500/500             | 350/350                                   | 500/500                                   | 450/450                                                              |
| 1000/1000           | 700/700                                   | 1000/1000                                 | 900/900                                                              |

Die Bandbreite in Mbit/s entspricht der beworbenen und bestellbaren Bandbreite, mit einem „Flat-Rate“ Datentransfervolumen.

Die erste Zahl gibt die Bandbreite an, die beim Empfang von Daten (Download), die zweite diejenige, die beim Versand von Daten zur Verfügung steht (Upload). Die angegebenen Bandbreiten sind Bruttobandbreiten. Die Nettobandbreite ergibt sich abzüglich eines Overheads von ca. 5%, der zur Adressierung und für den Versand des Datenstroms in Form von IP-Paketen benötigt wird. Datentransfervolumen ist die Summe aller ausgehenden und eingehenden Datenmengen. Flat-Rate bedeutet in diesem Fall, dass es grundsätzlich keine Einschränkung des Datentransfers gibt.

Bei den angeführten Bandbreiten handelt es sich um Best-Effort Bandbreiten, das bedeutet maximal mögliche Bandbreiten, die aber aus technischen Gründen nicht immer erreicht werden können. Die tatsächlich erreichbare Bandbreite hängt von den physikalischen und technischen Merkmalen der Teilnehmeranschlussleitung ab, auf die Drei keinen Einfluss nehmen kann. Die tatsächlich verfügbare Bandbreite ist insbesondere von Faktoren wie Leitungsdämpfung, Leitungslänge (gemessen vom jeweiligen Anschluss bis zum nächsten Hauptverteiler), Leitungsdurchmesser, Netzauslastung und der Qualität der Leitungen abhängig.

Die minimale Down- und Uploadgeschwindigkeit in Mbit/s steht außerhalb von Wartungsfenstern bzw. Störungen mindestens zur Verfügung. Die maximale Down- und Uploadgeschwindigkeit in Mbit/s entspricht der beworbenen und bestellbaren Bandbreite. Die normalerweise zur Verfügung stehende Down- und Uploadgeschwindigkeit in Mbit/s entspricht jener Bandbreite, die normalerweise 95% des Tages zur Verfügung steht.

Im Falle einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen und der von Drei angegebenen Leistung stehen Ihnen Gewährleistungsansprüche zu.

Sie haben vorerst die Wahl zwischen Verbesserung oder Austausch der mangelhaften Leistung von Drei. Diese Wahlmöglichkeit besteht dann nicht, wenn die getroffene Wahl für Drei unmöglich oder im Vergleich zur Alternative für Drei mit einem unverhältnismäßig hohen Aufwand verbunden ist.

Drei ist verpflichtet, Ihrem Anspruch in angemessener Frist und mit möglichst geringen Unannehmlichkeiten für Sie nachzukommen.

Sind sowohl Verbesserung als auch Austausch unmöglich oder für Drei mit einem unverhältnismäßig hohen Aufwand verbunden, haben Sie das Recht auf Preisminderung oder, sofern es sich nicht um einen geringfügigen Mangel handelt, auf Wandlung (=Aufhebung) des Vertrages. Dies gilt auch, wenn Drei die Verbesserung oder den Austausch verweigert oder nicht in angemessener Frist vornimmt, wenn diese Abhilfen für Sie mit erheblichen Unannehmlichkeiten verbunden wären oder wenn sie Ihnen aus triftigen Gründen nicht zugemutet werden können. Durch die Wandlung wird die Aufhebung des vom Mangel betroffenen Vertrages bewirkt.

Drei realisiert im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten an den gewünschten Standorten einen Anschluss an das MPLS-Netzwerk von Drei (auch in Kombination mit TopNet). Der Standort eines Endpunktes wird durch Angabe der genauen Anschrift und der Räumlichkeiten bezeichnet. Zwischen den Endpunkten werden durch Drei entsprechend Ihrer Angaben TopNet Verbindungen (bestehend aus Verbindungen des basierenden Trägerservice und jenen des Gerätes) hergestellt. Durch TopNet wird eine Datenvernetzung mittels Router basierend auf Drei Trägerservices wie VipNet (MPLS-VPN) zur Verfügung gestellt.

#### **4. Geräte.**

Die bei TopNet OAN eingesetzten Premium-Router sind High Performance Geräte mit hoher Stabilität und Lebensdauer. Drei überlässt Ihnen die benötigten Geräte im Rahmen des Service TopNet OAN zur ordnungsgemäßen Benutzung. Der Premium-Router ist in allen folgenden TopNet OAN-Varianten enthalten:

- TopNet OAN öFIBER
- TopNet OAN Plus öFIBER
- TopNet OAN Top öFIBER
- TopNet OAN nÖGIG
- TopNet OAN Plus nÖGIG
- TopNet OAN BBOÖ
- TopNet OAN Plus BBOÖ

Der Routertyp hängt von der gewählten Bandbreite ab. Ein direkter Administrations- oder Managementzugriff auf die Geräte ist aus Sicherheits- und Supportgründen nicht vorgesehen.

Der Router verbleibt im Eigentum von Drei.

Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses müssen alle überlassenen Geräte an Drei retourniert werden.

Drei behält sich vor, Geräte, deren optischer und technischer Zustand nicht der normalen Abnutzung in Büroumgebung entspricht in Rechnung zu stellen. Die Beschreibungen der technischen Daten und Funktionen entsprechen dem Stand bei Drucklegung und können bei Auslieferung abweichen. Im Sinne des technischen Fortschrittes behält sich Drei vor, die angebotenen Geräte und / oder Features jederzeit, auch ohne Vorankündigung, zu ändern.

#### **Technische Eckdaten der verwendeten Router:**

- 1x Gigabit Ethernet WAN nach IEEE 802.3ab ausgeführt in RJ45
- 4 x Gigabit Ethernet LAN Ports nach IEEE 802.3ab ausgeführt in RJ45
- USB 2.0 für mögliches USB-Speichermedium ausgeführt in USB Type A

#### **4.1 Routerkonfiguration.**

Der TopNet OAN-Router ist für den entsprechenden Betrieb konfiguriert. Die Konfiguration des bereitgestellten Routers erfolgt ausschließlich durch Drei. Drei übernimmt die Inbetriebsetzung, Wartung und das Management der Endeinrichtung.

Drei übernimmt keine Konfiguration oder Service für Bridge-Setup. Konfigurationsänderungen, die von der Standardkonfiguration abweichen, werden nach Aufwand abgerechnet. Für solche Konfigurationsänderungen kann nur eingeschränkter technischer Support geleistet werden.

#### **4.2 LAN IP-Adressbereich.**

Bei der TopNet OAN Bestellung muss der gewünschte LAN IP-Adressbereich für jeden TopNet OAN Standort festgelegt werden. Dabei ist zu beachten, dass in Ihrem MPLS-VPN jede IP-Adresse nur einmal vorkommen darf. In der Regel wird jedem TopNet OAN Standort ein eigenes IP-Subnetz zugeordnet. Das kann zum Beispiel für einen Standort 192.168.1.0/24 und für den nächsten Standort 192.168.2.0/24 sein. So stehen an jedem Standort grundsätzlich 254 IP-Adressen zu Verfügung. Die IP-Adressen des Routers kann jedoch für Geräte im LAN nicht verwendet werden. In unserem Beispiel wäre das am Standort mit dem Subnetz 192.168.1.0/24:

- IP-Adresse des Routers: 192.168.1.1 (die erste verfügbare Adresse im IP-Netz)
- Die IP-Adresse des Routers kann, wenn gewünscht, auch auf einen anderen Wert gesetzt werden.

Auf der LAN-Seite kommen private IP-Adressen zum Einsatz. Die IP-Adresse wird aus einem von Ihnen vorgegebenen Bereich konfiguriert.

#### **4.3 DHCP Einstellungen.**

In der Endeinrichtung (dem Router) wird von Drei ein DHCP-Server zur Verfügung gestellt. Der DHCP-Server ist standardmäßig deaktiviert. Die Aktivierung des DHCP-Servers im Router mit dem gewünschten DHCP-Adressbereich aus dem gewählten LAN IP-Adressbereich des Standortes muss bei der Bestellung bekannt gegeben werden. In der Regel wird der DHCP-Adressbereich bei Nutzung des integrierten DHCP-Servers dem frei verfügbaren LAN IP-Adressbereich entsprechen. In unserem Beispiel für das Subnetz 192.168.1.0/24 wäre das 192.168.1.2 bis 192.168.1.253.

Betreiben Sie einen eigenen DHCP-Server, so ist sicherzustellen, dass auf diesem die für den Betrieb von TopNet OAN benötigten Einstellungen konfiguriert werden. Ihr DHCP-Server muss in diesem Fall die folgenden Optionen zuweisen:

- IP-Adresse
- Subnetz Maske
- Default Gateway (IP-Adresse des Routers)
- Domain Name
- Domain Name Server

Betreiben Sie einen zentralen DHCP-Server für alle Standorte, dann ist auch die IP-Adresse des DHCP-Servers bei der Bestellung bekannt zu geben.

#### **4.4 Anschluss eigener Geräte.**

Die Verantwortung für das Funktionieren eigener Geräte an TopNet OAN liegt ausschließlich beim Betreiber der jeweiligen Geräte. Drei übernimmt keine Gewähr oder Haftung dafür, dass ein spezifisches eigenes Gerät an TopNet OAN betrieben werden kann. Eine Nichtverwendbarkeit oder der Ausfall eines eigenen Geräts an einem TopNet OAN-Anschluss begründet weder einen Rücktrittsgrund vom Vertrag noch eine Verpflichtung von Drei zur Schad- und Klagloshaltung. Dies ist insbesondere bei einem Nichtfunktionieren von Alarmanlagen zu bedenken. Die Konsultation einer Fachkraft für Alarmanlagentechnik wird empfohlen.

### **5. Herstellung des TopNet OAN Anschlusses.**

#### **5.1 Allgemeines.**

Die Herstellung des Teilnehmeranschlusses erfolgt entsprechend den gängigen Regeln für die Installation.

Optical Network Termination verbleibt im Eigentum des jeweiligen Infrastrukturanbieters. Bei einer Demontage oder Modifikation des ONT außerhalb des Verantwortungsbereichs von Drei übernimmt Drei keine Gewähr für die Funktionalität des Services.

Die bereitgestellte ONT des OAN-Providers und die passive Infrastruktur dürfen durch Sie ohne vorherige schriftliche Zustimmung des jeweiligen OAN-Providers in keiner Weise verändert oder entfernt werden. Sie erklären sich damit einverstanden, dass die OAN-Provider und deren beauftragten Unternehmen, nach vorheriger Absprache per Telefon oder E-Mail mit Ihnen, zum Zweck der Installation, der Wartung und der Störungsbehebung des aktiven und passiven Netzes, Ihr Grundstück und/oder Ihre Geschäftsräumlichkeiten betreten dürfen und Sie alle notwendigen Informationen weitergeben, um notwendige Arbeiten durchführen zu können.

Bei einer Beschädigung der ONT verrechnen wir allfällige Kosten der Infrastrukturanbieter an Sie weiter.

### **5.2 Besonderheiten bei der Herstellung über OAN Glasfaser Infrastruktur.**

Die Verlegung der Anschlussleitung vom Übergabepunkt des jeweiligen OANs an der Grundstücksgrenze des Gebäudes bis zur ONT liegt im Verantwortungsbereich des Eigentümers oder der Eigentümerin der Liegenschaft.

Die Herstellung des TopNet OAN Services erfolgt ausschließlich nach Bestellung eines Hausanschlusses durch Sie beim jeweiligen OAN-Provider und nach Vorliegen einer Open Access ID (OA ID). Die Fertigstellung der Glasfaserleitung sowie der Versand der ONT durch BBOÖ erfolgt darüber hinaus ausschließlich im Zuge einer Servicebestellung.

### **5.3 Leitungsstück zwischen ONT und dem Aufstellungsort des Routers.**

Sollte sich der Aufstellungsort des Routers nicht im Umkreis von 2m der ONT befinden, dann ist die Verlegung dieser Leitung bis zum vereinbarten Installationstermin des Services durch Sie durchzuführen.

### **5.4 Installation des Routers vor Ort.**

Die Installation vor Ort erfolgt durch ein von Drei beauftragtes Installationspartnerunternehmen und beinhaltet die Inbetriebnahme des Teilnehmeranschlusses. Über die Standardinstallation hinausgehende Arbeiten werden nach Aufwand und nur gegen gesondertes Entgelt durchgeführt.

Bitte berücksichtigen Sie, dass das Installationspartnerunternehmen keinerlei In-house-Verkabelung einschließlich Stemmarbeiten, Wand- oder Deckendurchbrüche durchführt. Stellen Sie sicher, dass die Verkabelungen für die Installation des Routers sowie des Anschlusses Ihrer Endgeräte zum Installationszeitpunkt vorhanden sind. Dies beinhaltet gegebenenfalls auch die Einholung von Genehmigungen vom Gebäudeinhaber, Gebäudemanagement oder Vermieter, sollten Leitungen durch Gänge oder Räumlichkeiten Dritter verlegt werden müssen.

Voraussetzung für eine ordnungsgemäße Installation vor Ort ist die Zurverfügungstellung des Anschlussstandortes in einem für diese Arbeiten adäquaten Zustand (z.B.: vorhandene Stromversorgung, LAN-Verkabelung, etc.).

Die Installation des TopNet OAN Service kann erst nach Vorliegen der technischen Voraussetzungen, insbesondere bereits erfolgter Installation der ONT und nach der Herstellung des physikalischen Glasfaseranschlusses erfolgen. Dies gilt unabhängig von der zugrundeliegenden Infrastruktur.

Alle Geräte, die Drei im Rahmen von TopNet OAN überlässt, dürfen nur an dem Anschlussort (Standort) betrieben werden, an dem das Service durch Drei realisiert wurde.

### **5.5 Netzabschlusspunkt.**

Der Netzanschlusspunkt legt die Grenze der Verantwortung fest.

Geräte, die von Drei bereitgestellt werden, stehen ebenfalls im Verantwortungsbereich von Drei. Geräte, die Sie direkt an den Router anschließen, liegen in Ihrem Verantwortungsbereich.

Die RJ-45 Buchse am Festnetz-Router ist der Netzabschlusspunkt des Drei Datennetzes, an dem die Dienstleistungen von Drei für den Nutzenden enden. Drei bietet Support für alle Netzeinrichtungen bis zu dieser Buchse, einschließlich der Leitung, der ONT und des bereitgestellten Routers. Alle Geräte des Nutzenden, die Innenraumverkabelung und andere Einrichtungen hinter dem Festnetz-Router, liegen in Ihrem Verantwortungsbereich und Ihrer Verfügungsbefugnis.

## **6. Wartung und Support.**

Die Supportleistungen von Drei beinhalten ausschließlich den Support von Geräten und Software, die von Drei zur Verfügung gestellt werden und erstrecken sich auf ein übliches anzunehmendes Ausmaß im Rahmen des Installations- und Konfiguration Supports. Fehler in den zentralen Komponenten im Drei-Netzwerk werden von Drei von Mo - So von 00.00 - 24.00 Uhr pro aktiv überwacht und behoben.

Um die Verfügbarkeit des Services einhalten zu können, ist Drei bemüht, eventuell auftretende Störungen ehest möglich zu beheben. Die Serviceleistung umfasst die Behebung aller Störungen und Fehler, die im Verantwortungsbereich von Drei oder von ihr beauftragten Dritten liegen. Die Behebung von Fehlern und Störungen, die von Drei oder ihren Erfüllungsgehilfen vertreten werden, ist entgeltfrei. Wird Drei jedoch zu einer Störungsbehebung gerufen und wird festgestellt, dass entweder keine Störung bei der Bereitstellung des Service TopNet OAN vorliegt oder die Störung zu vertreten ist, ist Drei der entstandene Aufwand gemäß dem jeweils anwendbaren Spezialistenstundensatz zu ersetzen (siehe AGB Business).

Als Nutzer erkennen Sie an, dass eine zu 100% Verfügbarkeit technisch generell nicht zu gewährleisten ist. Drei behält sich vor, aus Wartungs-, Sicherheits- oder Kapazitätsgründen die Dienstleistungen kurzzeitig auszusetzen oder zu beschränken.

### 6.1 Mittlere Netzverfügbarkeit.

Die mittlere Netzverfügbarkeit für Realisierungen über die Infrastruktur von öGIG/nöGIG beträgt im Jahresdurchschnitt 99,7%. Die mittlere Netzverfügbarkeit bei der Produktausprägung TopNet OAN BBOÖ beträgt 99% und bei der Produktausprägung TopNet OAN Plus BBOÖ beträgt 99,5% im Jahresdurchschnitt.

Folgende Zeiten sind in die Ausfallszeit nicht einzurechnen und werden als suspendierte Zeiten betrachtet:

- Zeitspannen außerhalb der im vereinbarten Supportzeiten.
- Geplante und vorab mitgeteilte Unterbrechungen für Wartungsarbeiten. Dazu zählen auch Verbindungsunterbrechungen, die wegen Ausführung der bestellten Veränderungen Ihres Anschlusses bzw. Ihrer Einrichtungen unvermeidbar sind.
- Alle Zeiten, die auf von Ihnen verursachte bzw. zu vertretende Verzögerungen bei der Störungsbehebung zurückzuführen sind (z.B. Nichterreichbarkeit, keine Zutrittsmöglichkeit an Ihrem Standort und dergleichen).
- Nicht-Verfügbarkeit, die auf Einrichtungen oder auf äußere Einflüsse an Ihrem Standort zurückzuführen ist (hausinterne oder eigene Verkabelungen, Strom, Klima, Gebäude, Abschaltung, usw.).
- Alle Ausfallszeiten, bei denen die für die Störungsbehebung vereinbarten Verfahren durch Sie nicht eingehalten werden.
- Wenn Sie Änderungen an den Ausrüstungen oder dem Netzwerk vornehmen.
- Alle Ausfallszeiten, die darauf zurückzuführen sind, dass Sie, Ihre Mitarbeiter, Gehilfen oder Dritte, denen Sie die Nutzung der Telekommunikationsdienste überlassen haben, den Ausfall verursachen.
- Zeiten mit reduzierter Leistungsfähigkeit, wenn Messungen von Drei nachweisen, dass die vertraglich spezifizierten Werte erreicht wurden.
- Zeiten mit reduzierter Leistungsfähigkeit eines Services, für welches keine Leistungswerte spezifiziert sind.
- Ausfallszeiten, die durch höhere Gewalt (z.B. Feuer- oder Wasserschäden oder atmosphärische Entladungen), boshafte Beschädigung durch Dritte (Vandalismus und dergleichen) verursacht werden.
- Netzwerk- und Service Management.

### 6.2 Service Level Agreements (SLAs).

Bei TopNet OAN kommen folgende SLAs zur Anwendung:

|                                      | SLA Basis                 | SLA Plus                  | SLA Top                 |
|--------------------------------------|---------------------------|---------------------------|-------------------------|
| Störungsannahme                      | Mo - So 08.00 – 20.00 Uhr | Mo - So 08.00 – 20.00 Uhr | 7 x 24                  |
| Entstörarbeitszeit                   | Mo - Fr 08.00 – 17.00 Uhr | Mo - Sa 08.00 – 18.00 Uhr | 7 x 24                  |
| Fehlerdiagnose                       | 4h                        | 2h                        | 2h                      |
| Terminfenster<br>(Termingenauigkeit) | 2h                        | 1h                        | 1h                      |
| Gutmeldung                           | Mail/SMS - automatisch    | Mail/SMS - automatisch    | Mail/SMS & opt.<br>Call |

|               |                 |    |    |
|---------------|-----------------|----|----|
| Reparaturzeit | übernächster AT | 8h | 6h |
|---------------|-----------------|----|----|

Der Einsatz der jeweiligen SLAs ist von der zugrundeliegenden Infrastruktur abhängig. Folgende Tabelle zeigt die bereits standardmäßig inkludierten bzw. optional gegen Aufpreis erhältlichen SLA-Kombinationen.

| Infrastruktur,<br>Bandbreitenprofile | SLA Basis  | SLA Plus   | SLA Top  |
|--------------------------------------|------------|------------|----------|
| BBOÖ, alle Profile                   | Inkludiert | Optional   | -        |
| ÖGIG/NÖGIG,<br>asymmetrisch          | Inkludiert | -          | -        |
| öGIG,<br>symmetrisch                 | -          | Inkludiert | Optional |
| nöGIG,<br>symmetrisch                | -          | Inkludiert | -        |

**Störungsannahme:** definiert den Zeitraum, in dem die Störung durch Drei entgegengenommen, ein Ticket eröffnet und einem Servicetechniker 2nd Level zur Bearbeitung zugewiesen wird.

**Entstörarbeitszeit (inkl. Vor-Ort-Einsatz):** definiert den Zeitraum, in dem der Servicetechniker entweder telefonisch oder vor Ort an der Problembehebung arbeitet.

**Fehlerdiagnose:** definiert den Zeitraum, in dem der Servicetechniker 2nd level mittels Fernwartung mit dem Fehlerbehebungsprozess startet, nach Möglichkeit selbst behebt oder einen Servicetechniker für einen Technikereinsatz vor Ort entsendet. Sollte sich die Notwendigkeit eines Technikereinsatzes vor Ort herausstellen, werden Techniker umgehend entsandt. Die Entscheidung über die Vorgangsweise, ob vor Ort, bzw. mittels Fernwartung mit der Fehlerbehebung begonnen wird, obliegt Drei.

**Terminfenster (Termingenauigkeit):** definiert die maximal zulässige Zeitabweichung des Technikers von dem gemeinsam vereinbarten Vor-Ort-Termin.

**Reparaturzeit:** definiert den durchschnittlichen Zeitraum für die Fehlerbehebung und ist berechnet ab Zeitpunkt der abgeschlossenen Fehlerdiagnose.

**Gültigkeit für:** Accessprobleme, Modemprobleme.

## 7. Voraussetzungen für den Betrieb.

Damit TopNet OAN genutzt werden kann, müssen folgende Anforderungen erfüllt sein:

Switched Network Umgebung im LAN, CoS (IEEE 802.1p) zur Einhaltung der Sprachqualität wird empfohlen. Die für die Geräte erforderlichen Stromversorgungen (230 VAC) sind vom Nutzenden bereitzustellen. Es ist sicherzustellen, dass ein Betriebstemperaturbereich von +5°C bis +40°C und eine relative Luftfeuchtigkeit von 35 bis 75% (nicht kondensierend) eingehalten wird.

## 8. Anschluss.

Sie schließen Ihre Geräte (Router, Firewall, Telefone) über entsprechende Anschlusskabel an den Netzabschlusspunkt an. Damit ist der Zugang zum TopNet OAN Service hergestellt.

## 9. Verantwortung im LAN.

Das lokale LAN liegt nicht im Verantwortungsbereich von Drei - das gilt auch für eigene Firewalls, DNS- und DHCP-Server, die betrieben werden.

Die Nutzung der datenstrombasierten Produkte ist ausschließlich in ihrem eigenen Bereich (Haushalt, Unternehmen) gestattet und ist jegliche missbräuchliche Nutzung untersagt. Unter missbräuchlicher Nutzung im Sinne dieses Punktes wird zumindest jede Nutzung verstanden, die widmungsfremd ist oder geltendem Recht widerspricht.

Jegliche Weitergabe der datenstrombasierten Produkte an Dritte, so sie nicht in ihrem Haushalt wohnen oder in ihrem Betrieb beschäftigt sind, ist untersagt.

Ausgenommen hiervon ist eine zeitlich begrenzte, nicht dauerhafte und unentgeltliche Einräumung der Nutzung an Dritte innerhalb ihres Haushalts oder ihres Unternehmens bzw. innerhalb einer öffentlichen

Einrichtung (z. B. im Wege eines gesicherten Gästenetzwerks, welches z. B. Gästen von Familienmitgliedern, Mitarbeitern eines Unternehmens oder Besuchern einer Bildungseinrichtung innerhalb des Gebäudes zur Verfügung gestellt wird).

Jegliche darüberhinausgehende Nutzung (z. B. Zurverfügungstellung eines „Free-WiFi“ an öffentlichen Plätzen an einen vorab unbekannten Nutzerkreis) ist nur auf Grundlage einer vorherigen gesonderten schriftlichen Vereinbarung möglich.

#### **10. Anschlussprotokolle.**

Drei behält sich vor, die Enkapsulierung festzulegen.

#### **11. Serviceübergabe.**

Die Serviceübergabe für jeden realisierten TopNet OAN Anschluss erfolgt mit der Inbetriebnahme durch Drei. Mit der Serviceübergabe beginnt die Verrechnung der für diesen Anschlussort vereinbarten Leistungen. Nach der Serviceübergabe führt Drei die gewünschten Änderungen optional entsprechend den Entgeltbestimmungen TopNet OAN durch.

#### **12. Rechnungslegung.**

Die Dienstleistung TopNet OAN wird monatlich im Voraus in Rechnung gestellt. Sie erhalten eine monatliche Rechnung, die unter dieser Rechnungsnummer bezogenen Services enthält (siehe AGB Business).