

Leistungsbeschreibung TopInternet Lite.

Stand: 07/2023

DreiBusiness.
Macht's einfach.



Inhalt.

1. Anwendungsbereich.....	3
2. Internetanschluss.....	3
2.1 Trägerservice-Varianten.....	3
2.2 Die Qualität.....	4
3. Internetausstattung.....	5
3.1 IP-Adressen.....	5
3.1.1 IPv4-Adressen.....	5
3.1.2 IPv6-Adressen.....	5
3.1.3 Provider Independent IP-Adressen.....	5
3.2 Routing-Protokolle.....	5
3.3 Domains.....	5
3.4 Drei WebHosting inkl. Drei BusinessMail.....	6
3.4.1 Spezifikationen.....	6
3.4.1.1 Sendelimits.....	6
3.4.1.2 Antivirus- & Spamschutz.....	6
4. Optionale Zusatz Services.....	7
4.1 TopInternet Lite Backup.....	7
5. Herstellung des TopInternet Lite-Anschlusses.....	7
5.1.1 Allgemeine bauliche Voraussetzungen.....	7
5.1.2 Netzabschlusspunkt.....	8
6. Geräte.....	8
6.1 Wartung durch Drei oder autorisierte Partner.....	8
6.2 Management durch Drei.....	8
7. Kundenanschluss.....	8
8. Serviceübergabe.....	8
9. Support.....	8
9.1 Service Level Agreements (SLA).....	9

1. Anwendungsbereich.

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

ToplInternet Lite bietet:

- Asymmetrische Bandbreiten-Profile
- Service Level Agreements für Ihre Qualitätsansprüche
- Ein hochwertiges Router Portfolio, dass im Rahmen des gewählten Service Level Agreements auf Wunsch auch proaktiv von uns überwacht wird
- Bereitstellung von IPv4, IPv6 oder Einbindung providerunabhängiger IP-Adressen
- Ausfallsicherheit durch Back-Up Lösungen
- Kombinationsmöglichkeit mit individuell abgestimmten Internetdiensten und individuellen Lösungen

2. Internetanschluss.

ToplInternet Lite ist ein asymmetrisches Business Internet Service von Drei mit maximaler Flexibilität für individuelle Ansprüche. Basis für das Service ist die Netzinfrastruktur von Drei, welche an mehreren Übergabe-Punkten mit dem weltweiten Internet verbunden ist.

2.1 Trägerservice-Varianten.

Für ToplInternet Lite können folgende Trägerservice-Varianten gewählt:

- 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

Der Internetzugang steht, abhängig von der Technologieverfügbarkeit am Kundenstandort, in folgenden Varianten zur Verfügung. Alle Bandbreitenangaben beziehen sich dabei auf die Verfügbarkeit bis zum Netzabschlusspunkt (Router):

Asymmetrische Bandbreitenprofile, Datentransfervolumen: Flat-Rate

„bis zu“ Bandbreite in kbit/s	Minimale Down- und Uploadgeschwindigkeit in kbit/s	Maximale Down- und Uploadgeschwindigkeit in kbit/s	Normalerweise zur Verfügung stehende Down- und Uploadgeschwindigkeit in kbit/s
14.366/1024	256/64	14.366/1024	10.240/718
20.480/8192	10.240/256	20.480/8192	15.500/5.632
40.960/15.360	20.480/8192	40.960/15.360	30.723/11.264
81.920/25.600	40.960/15.360	81.920/25.600	56.320/18.773
153.600/40.960	81.920/25.600	153.600/40.960	102.400/30.720
281.600/112.640	168.960/56.320	281.600/112.640	247.808/99.123
307.200/56.320	153.600/40.960	307.200/56.320	230.400/42.240
512.000/71.680	307.200/56.320	512.000/71.680	384.000/53.760
563.200/281.600	281.600/112.640	563.200/281.600	495.616/247.808
1.024.000/563.200	563.200/281.600	1.024.000/563.200	901.120/495.616

Die Bandbreite in kbit/s entspricht der beworbenen und bestellbaren Bandbreite.

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 asymmetrischen 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 im Besonderen von Faktoren wie Leitungsdämpfung, Leitungslänge (gemessen vom Anschluss des Kunden bis zum nächsten Hauptverteiler), Leitungsdurchmesser, Netzauslastung und Qualität der Leitungen abhängig.

Die minimale Down- und Uploadgeschwindigkeit in kbit/s steht außerhalb von Wartungsfenstern bzw. Störungen mindestens zur Verfügung. Die maximale Down- und Uploadgeschwindigkeit in kbit/s entspricht der beworbenen und bestellbaren Bandbreite. Die normalerweise zur Verfügung stehende Down- und Uploadgeschwindigkeit in kbit/s entspricht jener Internetzugangsbandbreite, 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.

Folgende Übersicht gibt einen Überblick darüber, in welchem Umfang typische Internetdienste genutzt werden können. Berücksichtigt wird dabei die Bandbreite mit unbeschränktem Datentransfervolumen „Flat-Rate“. Es erfolgt keine Drosselung oder Sperre nach Verbrauch eines bestimmten Datentransfervolumens.

Die folgenden Internetdienste können mit allen Bandbreiten voraussichtlich in vollem Umfang genutzt werden. Die Ausnahme davon bildet Videostream 4k (ca. 20 Mbit/s), dies ist mit der Bandbreite 14.366/1024 Kbit/s nicht möglich. Berücksichtigt wird dabei die Bandbreite mit unbeschränktem Datentransfervolumen „Flat-Rate“. Es erfolgt keine Drosselung oder Sperre nach Verbrauch eines bestimmten Datentransfervolumens:

- ✓ Internet surfen (ca. 2 Mbit/s)
- ✓ Videostreaming HD (ca. 5 Mbit/s)
- ✓ Videostreaming SD (ca. 2 Mbit/s)
- ✓ Videostreaming 4k (ca. 20 Mbit/s)
- ✓ Voice over IP (ca. 0,1 Mbit/s)
- ✓ Online Spiele (ca. 5 Mbit/s)
- ✓ Musik Streaming (ca. 0,32 Mbit/s)

Drei führt bei ToplInternet Lite keine Verkehrsmanagementmaßnahmen durch.

2.2 Die Qualität.

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

Die Verfügbarkeit.

Verfügbarkeit ist die tatsächliche Verfügbarkeit des Drei eigenen österreichweiten IP Backbones.

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

Der „Packet Loss“.

Bei Überlastung oder durch Fehlfunktionen im Internet kann es vorkommen, dass Datenpakete innerhalb des Internets verloren gehen (sog. Packet Loss). Diese werden zwar neuerlich übertragen, aber es ergeben sich dadurch Verzögerungen und somit eine Qualitätsminderung der Internetverbindung.

Bei TopInternet Lite ist der Packet Loss grundsätzlich kleiner als 1 Prozent im Netzwerk von Hutchison Drei Austria GmbH.

Bei Nichterreichung dieser Werte verpflichtet sich Drei technische Maßnahmen zu ergreifen

3. Internetausstattung.

Der Internetzugang enthält in allen Varianten

- 20 Mailboxen (wahlweise IMAP oder POP3 Accounts)
- 5 Mailbox Aliases pro Mailbox
- 15 GB Mailspace
- Virentfilter
- Spamfilter
- 5 GB Webhost
- 1 MySQL Datenbank
- Domainregistrierung (1 Domain .at, .or.at, .co.at, .net, .com, .eu)
8 IPv4 Adressen oder ein /48 IPv6 Netzwerk

3.1 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.

3.1.1 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.

3.1.2 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.

3.1.3 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.

3.2 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.

3.3 Domains.

Im Umfang von Office Connect Internet 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 Office Connect Internet 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.

3.4 Drei WebHosting inkl. Drei BusinessMail.

3.4.1 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 Office Connect Internet ist das Paket Drei WebHosting S mit folgenden Spezifikationen inkludiert:

Drei WebHosting S	Inhalt
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 S	
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

3.4.1.1 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.

3.4.1.2 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 vorhanden 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>

4. Optionale Zusatz Services

Für ToplInternet Lite stehen optionale Zusatzservices zur Verfügung:

- Optionale Geräte, Konfiguration, Wartung u. Management: Preis auf Anfrage
- ToplInternet Lite Backup: Preis auf Anfrage
- Managed Firewall: Preis auf Anfrage
- Erweiterung Domain, Drei BusinessMail, Drei WebHost: Siehe Entgeltbestimmungen ToplInternet Zusatzdienste

4.1 ToplInternet Lite Backup.

Mit der Option „ToplInternet Lite Backup“ gibt es die Möglichkeit die ToplInternet Lite Anbindung über einen Zweitweg abzusichern. Abhängig von den leitungstechnischen Gegebenheiten vor Ort kann ein individuell auf die Bedürfnisse zugeschnittenes ToplInternet Lite Leitungsbackup geprüft und realisiert werden.

5. Herstellung des ToplInternet Lite-Anschlusses.

Wir errichten an jedem Standort im Inland einen ToplInternet Lite-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 (Telefondose) bei einer Kupferleitung oder ONT (Optical Network Termination) bei einer Glasfaserleitung GPON. Nach erfolgter Anschlussherstellung installieren wir 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 ToplInternet Lite 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.

5.1.1 Allgemeine bauliche Voraussetzungen.

Die Errichtung eines ToplInternet Lite-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.

5.1.2 Netzabschlusspunkt.

Der Netzabschlusspunkt legt die Grenze der Verantwortung fest. Der TopInternet Lite 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.

6. Geräte.

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

6.1 Wartung durch Drei oder autorisierte Partner.

Bei TopInternet Lite 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.

6.2 Management durch Drei.

Zwecks reibungsloser Nutzung des Services wird der TopInternet Lite 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.

7. Kundenanschluss.

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

8. Serviceübergabe.

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

9. Support.

Die Nennung von Kundennummer und Verbindungsnummer sind notwendig, um eine Fehlerbehebung durchführen zu können. Genauere Informationen zur Kontaktaufnahme erhalten Sie auf 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.

9.1 Service Level Agreements (SLA).

Für TopInternet Lite werden optional 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 TopInternet" auffindbar unter <http://www.drei.at/agb>.