



**Cyberservice Internet-
Dienstleistungsgesellschaft m.b.H.**

A-1210 Wien, Lisseeweg 1

Firmenbuch: FN 213280 y

Tel: +43 1 237 77

Fax: +43 1 237 77 99

Web: <http://www.cyberservice.net>

E-Mail: office@cyberservice.net

Service Level Agreement [SLA]



1. Voraussetzungen

Dieses SLA bezieht sich nur auf Standleitungen, die über sog. TASL* [entbündelte Teilnehmer-Anschluss-Leitungen] am Fiber-Backbone realisiert werden.

Voraussetzung für die Inanspruchnahme dieses SLA ist die Registrierung des Kunden dafür.

Eine Registrierung ist für jeden Kunden mit einer TASL möglich, deren Bindungsfrist mindestens ein (1) Jahr ab Registrierung beträgt.

2. Bereitstellungszeitraum

CYBERSERVICE kann seine Datendienste innerhalb von zehn Werktagen bereitstellen. Eine Bereitstellung gilt als erfolgt, wenn IP-Verkehr über diese Leitung möglich ist. Der Bereitstellungszeitraum wird von dem Zeitpunkt an gerechnet, in dem eine funktionsfähige Leitung vom entsprechenden Telekom-Provider übergeben worden ist, und verlängert sich um den Zeitraum, in dem sich die Leitung als nicht funktionstüchtig herausstellt, ebenso um die Zeitspanne, in der der Router durch eine von CYBERSERVICE nicht verschuldete Verzögerung nicht installiert bzw. nicht montiert werden kann.

Dieser Zeitraum kann nur unter folgenden Voraussetzungen gewährt werden:

Die Kooperation des Kunden, einschließlich einer komplett ausgefüllten Bestellung mit sämtlichen relevanten Kontaktdaten, ist unbedingt erforderlich. Sollten spätere Änderungen in der Bestellung vorgenommen werden, kann das zu Verzögerungen führen, für die CYBERSERVICE nicht verantwortlich gemacht werden kann. Der Kunde oder ein/e Stellvertreter/in muss bei den mit CYBERSERVICE vereinbarten Installationsterminen anwesend sein und Zugang zu den entsprechenden Räumlichkeiten ermöglichen. Entsprechende Stromversorgung der zu installierenden Geräte wird vom Kunden bereitgestellt; alle Leitungen müssen von CYBERSERVICE bestellt werden, ebenso muss sämtliche Hardware von CYBERSERVICE beschafft oder technisch kontrolliert bzw. genehmigt werden.

3. Service und Kommunikation

CYBERSERVICE stellt eine prinzipielle Service- und Reparaturbereitschaft von 99,5% während der Geschäftszeiten und 98% außerhalb der Geschäftszeiten.



4. Fiber-Backbone

Alle folgenden Daten beziehen sich auf den Fiber-Backbone.

4.1. Verfügbarkeit

CYBERSERVICE garantiert folgende Verfügbarkeit für den Fiber-Backbone: 99,9%

Die Verfügbarkeit wird auf ein Kalendermonat gerechnet.

Von dieser ausgeschlossen sind Zeiten, in denen CYBERSERVICE geplante Wartungsarbeiten durchführt - diese werden dem Kunden mindestens 48 Stunden im Voraus per email angekündigt - und Ausfälle aufgrund höherer Gewalt.

Die oben beschriebene Verfügbarkeit schließt nicht die sog. "Last Mile" ein, also die Strecke zwischen CYBERSERVICE-POP und Kunden, bestehend aus der Mietleitung und den Routern auf beiden Seiten.

4.2. "Latency" und "Packet Loss"

CYBERSERVICE garantiert innerhalb seines Fiber-Backbones:

Latency < 20ms Packet Loss < 0,3%

Latency und Packet Loss werden entlang des Fiber-Backbones gemessen.

5. Kommunikation

Der Kunde wird im Falle eines Ausfalles binnen einer [1] Stunde per email oder SMS durch das Monitoring-System verständigt.

Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass die CYBERSERVICE bekannten Ansprechpersonen/Email-Adressen/Telefonnummern immer aktuell sind.

5. Allgemeine Bestimmungen

CYBERSERVICE ist jederzeit berechtigt, Aktualisierungen bzw. Änderungen an diesem SLA vorzunehmen. Die Änderungen zählen dann als gültig, wenn sie auf der CYBERSERVICE-Website veröffentlicht worden sind und der Kunde nicht binnen 14 Tagen dagegen widerspricht.

Ist der Kunde Konsument im Sinne der KSchG, tritt diese Rechtsfolge nur dann in Kraft, wenn er die Änderung in einem Schreiben mitgeteilt erhält und er auf diese Rechtsfolge hingewiesen wird.

Es gelten die AGB von CYBERSERVICE.