

Leistungsbeschreibung – xDSL Start

Inhalt:

1. **Einleitung**
2. **Leistungsumfang**
3. **Optionale Leistungen**
4. **Konfiguration**
5. **Störung & Wartung**
6. **Service Level Agreement**

1. Einleitung

NA-NET xDSL Start ist eine professionelle Standleitung, die mit der DSL-Technologie über entbündelte Leitungen realisiert wird. xDSL Start wird ausschließlich über die Infrastruktur von NA-NET betrieben.

- Das Produkt NA-NET xDSL Start umfasst grundsätzlich:
- Bereitstellung einer physikalischen Leitung
- Bereitstellung eines Modems mit Routerfunktion
- Anbindung an das Internet

2. Leistungsumfang

Das Produkt NA-NET xDSL Start besteht aus technischen Einrichtungen, die eine Verbindung mit dem Internet ermöglichen. Diese Einrichtungen werden dem Kunden für die Dauer des Vertragsverhältnisses bereitgestellt.

2.1. xDSL Start umfasst, soweit nichts Anderes ausdrücklich bestimmt ist, folgende Leistungen:

- Herstellung und Nutzung einer Standleitung
- Nutzung der nationalen und internationalen Connectivity von NA-NET sowie der damit verbundenen Konfiguration
- Support Hotline
- xDSL-Modem mit Routerfunktion
- Routerkonfiguration
- SLA

2.2. Optional:

- Vorortinstallation
- Wireless

2.3.1. Herstellung:

Die Herstellung der Standleitung erfolgt in fünf Schritten:

- Nach der Bestellung des Kunden bei NA-NET bestätigt dieser dem Kunden die Bestellung und beauftragt die Telekom Austria mit der Herstellung einer TASL (Teilnehmeranschlussleitung), die eine physikalische Verbindung zwischen dem Kunden und dem Netzknoten von NA-NET darstellt.
- Die Telekom Austria kontaktiert den Kunden direkt um einen Termin für die Installation der Endabschlussdose (Telefonanschlussdose) zu vereinbaren.
- NA-NET schickt dem Kunden ein xDSL-Modem, ein Netzkabel und eine Installationsanleitung per Paketdienst zu.
- Nach der Installation der Endabschlussdose durch die Telekom Austria schließt der Kunde das xDSL-Modem an.
- Sobald die TASL freigeschaltet ist, ist die Verbindung mit dem Internet hergestellt.

2.4. Herstellungsdauer:

Die Herstellungsdauer der Standleitung beträgt durchschnittlich 15 Werktage ab Bestelleingang. Das xDSL-Modem wird etwa 5 Werktage vor Inbetriebnahme der Leitung durch einen Paketdienst an die bei der Bestellung angegebene Modem-Lieferadresse zugestellt. Die Leitung gilt als hergestellt, sobald das Modem erreichbar ist. Zur Überprüfung der erfolgreichen Herstellung, wird der Kunde telefonisch von NA-NET kontaktiert.

2.5. Erstinbetriebnahme:

Die Erstinbetriebnahme ist im mitgelieferten Installationshandbuch beschrieben. Bei Problemen und zusätzlichen Fragen steht die telefonische Support Hotline von Mo-Fr 08:00 – 18:00 unter der Rufnummer +43 (2572) 20233-60 zur Verfügung. Falls es sich bei dem Problem nicht um eine Störung oder einen Fehler seitens NA-NET handelt, kann die telefonische Supporthotline für maximal 15 min. in Anspruch genommen werden. Für darüber hinaus nötige Installationshilfen kann das Service Vorortinstallation gebucht werden.

2.6. Leistungen im Detail:

2.6.1. Internationale Connectivity:

Im Paket ist die Einrichtung und Nutzung der internationalen Connectivity von NA-NET sowie der damit verbundenen Konfigurationen enthalten.

3. Optionale Leistungen

3.1. Vorortinstallation:

Das Service Vorortinstallation beinhaltet Anfahrt, Inbetriebnahme des Modems und Einstellungen am Computer. Nicht inkludiert sind eventuelle Verlegearbeiten. Bei der Bestellung des Vorortservices ist das Betriebssystem bekannt zu geben. Die erfolgreiche Vorortinstallation wird vom Kunden per Unterschrift bestätigt.

3.2. Wireless:

xDSL Start ist optional als Wireless-LAN erweiterbar. Die Erweiterung besteht grundsätzlich aus einem Wireless-Accesspoint, der in das xDSL Modem integriert ist. Bei Bedarf können USB-LAN-Clients von NA-NET bezogen werden.

4. Konfiguration

4.1. xDSL-Modem mit Routerfunktion:

xDSL Start beinhaltet die zur Verfügungsstellung eines xDSL-Modems mit Routerfunktion inkl. dessen Konfiguration und Wartung. Das Modem bleibt im Eigentum von NA-NET und wird dem Kunden gegen eine Kautions von 120,- zur Verfügung gestellt. Diese Kautions wird dem Kunden nach Vertragsende und Retournierung des funktionstüchtigen Modems rückerstattet.

xDSL Start kann ausschließlich mit diesem xDSL-Modem betrieben werden, es ist nicht gestattet andere Endgeräte an die Leitung anzuschließen. Der Kunde hat nicht die Möglichkeit die Konfiguration des Modems zu verändern.

xDSL Start wird mit den folgenden Konfigurationsvarianten ausgeliefert, falls bei der Bestellung keine Angaben gemacht werden, wird die Standardkonfiguration verwendet.

4.2. Standardkonfiguration:

NAT + 1 statische IP Adresse:

Interne IP-Adresse 192.168.1/24, DHCP IP-Bereich: 192.168.1.33-64

VoIP Gateway: 192.168.1.2

Default Forwarding: Alle Ports werden auf 192.168.1.100 weitergeleitet.

Ausgenommen: FTP: 21, Telnet: 23, Diese Konfiguration ermöglicht den Zugriff von Aussen auf den Rechner bzw. eine Authentifizierung auf Firewalls.

4.3. Optionale Konfigurationsvariante Routend:

Ab 4 IP-Adressen. Bei 4 IP-Adressen steht nur 1 IP-Adresse auf der LAN-Seite zur Verfügung, da 3 IP-Adressen wegfallen (1x Router, 1x Broadcast, 1x Network), keine Port Weiterleitung, keine Filter. Offizielle IP-Adresse sind nach Aussen sichtbar und somit angreifbar.

Auf Verlangen des Kunden sind auch weitere Konfigurationsvarianten möglich. Die Konfiguration erfolgt kostenlos, ev. Kosten für die Nutzung von statischen IP-Adressen können anfallen. Eine nachträgliche Konfigurationsänderung ist kostenpflichtig.



5. Störungen & Wartung

5.1. Störungen:

Im Störfall ist der Support von Montag bis Freitag von 8.00 bis 18.00 Uhr unter der Telefonnummer: 111820 erreichbar.

5.1.2. Wartung:

Allfällige Wartungsarbeiten und Störungen im Netzwerk von NA-NET werden über die Mailingliste "Status" angekündigt bzw. erklärt. NA-NET empfiehlt jedem Kunden die Subscription dieses Newsletters: <http://www.nanet.co.at/nodes/view/32>

6. Service Level Agreement

Garantierte Verfügbarkeit am Backbone:	99,8%
max. nicht verfügbare Zeit am Backbone:	17,52 h/Jahr
Core Latency am Backbone:	20ms
Core Packet Loss am Backbone:	< 3 %
Monitoring am Backbone:	24*7
Störungsannahme:	24*7
Verfügbarkeit Servicetechniker:	24*7
Reaktionszeiten (Mo-Fr 09.00-18.00)	max. 2 Stunden
Reaktionszeiten (Mo-Fr 18.00-09.00, Sa, So, Feiertage)	max. 4 Stunden