

Leistungsbeschreibung für zusätzliche Serviceleistungen für die **FILIAGO Business-Tarife in Deutschland**

1. Leistungsbeschreibung

Die **FILIAGO Businessprodukte** sind mit einer garantierten Anschlusssicherheit von 99,00% im Jahr verfügbar. Sollten dennoch einmal Störungen auftreten, wird FILIAGO diese schnellstmöglich beheben. Diese Serviceleistungen gelten für den jeweiligen mit FILIAGO abgeschlossenen Vertrag, an dem im Auftragsformular angegebenen Standort (in der Bundesrepublik Deutschland) der Anlage. Eine Übertragung von Serviceleistungen von einem Standort auf einen anderen Standort ist nicht möglich. Die beauftragten Serviceleistungen gelten für ein Jahr und sind an den im Angebot angegebenen **Satellitentarif** gekoppelt.

a. Störungsannahme

Störungen werden je nach Servicepaket rund um die Uhr, an sieben Tagen in der Woche, von der Störungsannahme entgegengenommen. Sie werden im Trouble-Ticket-Tool erfasst und ihre Beseitigung durch FILIAGO umgehend veranlasst und kontrolliert.

Bei Netzkomponenten Dritter, die von FILIAGO bereitgestellt werden, wird FILIAGO die unverzügliche Beseitigung der Störung durch diese veranlassen.

Störungen, bei denen FILIAGO bzw. ein von FILIAGO beauftragtes Service-Unternehmen aktiv wird, werden dem Kunden nur dann gesondert in Rechnung gestellt, wenn die Störung nicht von FILIAGO zu vertreten ist (z.B. Fehlbedienung durch Kunden, höhere Gewalt).

b. Supportzeit

Unter Supportzeit versteht FILIAGO den Zeitraum, in dem die Erbringung von Supportleistungen durch FILIAGO gewährleistet wird. Während dieser Zeit hat der Kunde das Recht, Anfragen durchzuführen oder Fehlermeldungen an eine zentrale Stelle – dem Service Desk – zu melden. Die buchbaren Supportzeiten sind unter **Pkt. g.** angeführt.

c. Reaktionszeit

FILIAGO versteht unter der Reaktionszeit jene Zeit, die zwischen Annahme einer Anfrage oder Fehlermeldung durch einen Mitarbeiter des Service Desks und einer qualifizierten Rückmeldung durch einen Mitarbeiter von FILIAGO vergeht. Diese Rückmeldung enthält zumindest Informationen über Ansprechpartner, die Behandlung des Anliegens und voraussichtliche Erledigungszeit bzw. nächster Informationszeitpunkt. Die Reaktionszeiten sind unter **Pkt. g.**, den festgelegten Servicezeiten, definiert.

d. Instandsetzungszeit

FILIAGO versteht unter der Instandsetzungszeit jene Zeit, die zwischen Annahme einer Fehlermeldung durch einen Mitarbeiter des Service Desks und der Behebung des Fehlers durch einen Mitarbeiter von FILIAGO vergeht. Die Instandsetzungszeit startet mit der qualifizierten

Rückmeldung an den Kunden (siehe Punkt c. Reaktionszeit). Die Instandsetzungszeiten sind unter **Pkt. g.** definiert.

e. IP- und Signalmonitoring und Alarmierung

FILIAGO versteht unter dem IP- und Signalmonitoring und Alarmierung die störungsunabhängige Überwachung und Kontrolle der Anlage des Kunden, um ggf. frühzeitig auf mögliche Probleme hinzuweisen. Jeder Alarm wird von FILIAGO als Störung gewertet. Der Kunde ist daher verpflichtet bei Wartungen o.ä. FILIAGO im Vorwege zu informieren. Sollten durch Fehlalarme Kosten entstehen, wird FILIAGO diese dem Kunden in Rechnung stellen.

f. Ansprechpartner auf Kundenseite bei einer Störung

Der Kunde ist verpflichtet, FILIAGO einen verantwortlichen Ansprechpartner und Stellvertreter mit allen Kontaktdaten zu benennen. Dieser Ansprechpartner oder dessen Stellvertreter ist für die Koordinierung der Entstörungsmaßnahmen auf Kundenseite verantwortlich. Der Kunde hat sicherzustellen, dass bei einem notwendigen Technikertermin vor Ort ein Verantwortlicher am Standort der Anlage anwesend ist und den Zugang zur Anlage gewährleistet. Die Kosten für die Anfahrt und den Technikereinsatz übernimmt, außerhalb der gesetzlichen Gewährleistung, der Kunde.

g. Verfügbare Servicepakete

FILIAGO bietet die einzelnen Servicepakete in unterschiedlichen Ausführungen an. Gern passt FILIAGO die Servicepakete auch den individuellen Kundenwünschen an.

	FILIAGO Servicepaket <i>light</i>*	FILIAGO Servicepaket <i>advanced</i>*	FILIAGO Servicepaket <i>exclusive</i>*
Supportzeit	Montag – Freitag 8 -22 Uhr	Montag – Sonntag 8 – 22 Uhr	Montag - Sonntag 24/7
Reaktionszeit	Innerhalb von 4 Stunden, an Wochenend- und Feiertagen nächster Arbeitstag	Innerhalb von 2 Stunden, an Wochenend- und Feiertagen innerhalb von 24 Std	Innerhalb von 1 Stunde, an Wochenend- und Feiertagen innerhalb von 12 Std
Instandsetzungszeit	5 Arbeitstage	3 Arbeitstage	2 Tage
IP- und Signalmonitoring und Alarmierung**	stündlich	stündlich	minütlich
Datenmonitoring	nein	ja	ja
Reporting	monatlich	wöchentlich	täglich
Individuelle Rufnummer mit PIN	ja	ja	ja

*gilt nur für den Bereich der Bundesrepublik, Serviceleistungen (Instandsetzungszeiten) im europäischen Ausland müssen gesondert vereinbart werden.

**das Signalmonitoring wird nicht für Avanti und Astra KA Systeme angeboten.

i. **FILIAGO Servicepaket light**

1. Die **Störungsannahme** erfolgt über die Support-Hotline (**04551-90880-68**) und der Eingabe der separat mitgeteilten Service-PIN, via E-Mail über die E-Mail-Adresse premiumsupport@filiago.de oder per Fax unter der Nummer 04551-9088099. Die Störungsannahme kann reibungslos ablaufen, wenn der Kunde seine Kundennummer, die PIN und eine erste Fehlerbeschreibung bereithält.

Hilfreich bei AVANTI Tarifen ist es, wenn dem Support gleich entsprechende Fehlercodes mitgeteilt werden können, die im Webinterface des Modems zu finden sind. Zugriff auf das Modem erhält der Kunde über die Eingabe der IP-Adresse *192.168.0.1* in die Adresszeile des Browsers (z.B. Mozilla Firefox). Die Zugangsdaten lauten jeweils: *avanti* (Login-Name und Passwort). Unter „System Status“ findet der Kunde dann die Fehlercodes. Benötigt werden diese Angaben: Signal Strength, Rx-Code, Tx-Code.

2. Der **Support** ist an den Wochentagen (Montag bis Freitag) in der Zeit von 8.00 Uhr bis 22.00 Uhr (unter der Rufnummer **04551-90880-68** und nach der Eingabe der separat mitgeteilten Service-PIN) erreichbar. Außerhalb dieser Zeiten steht ein Anrufbeantworter zur Aufnahme der Störungen zur Verfügung. Innerhalb der Supportzeit sollte die telefonische Kontaktaufnahme mit der Support-Hotline nicht länger als 90 Minuten dauern.
3. Spätestens innerhalb von 4 Stunden, an Wochenend- und Feiertagen am nächsten Arbeitstag, erhält der Kunde eine **Reaktion** auf seine Störungsmeldung. Die Rückmeldung erfolgt durch den technischen Support.
4. Die **Instandsetzungszeit** kann je nach Art der Störung bis zu **fünf** Arbeitstage betragen. In der Regel können 85% der Störungen bereits am Telefon behoben werden. Sollte der Einsatz eines Technikers notwendig werden, können je nach Fehlerursache weitere Kosten anfallen.
5. Das **IP- und Signalmonitoring** der IP-Adresse und der Signalstärke des Satellitensignals erfolgt stündlich. Bei Fehlern wird der Kunde automatisch durch eine E-Mail informiert.
6. Ein Datenmonitoring ist in diesem Servicepaket nicht enthalten.
7. Das **Reporting** der gemessenen Werte erfolgt monatlich an die vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse.
8. Nach der Etablierung der Servicepakete advanced und exclusive bietet FILIAGO den Kunden mit dem Servicepaket light an, auch außerhalb der vereinbarten Servicezeiten unter der kostenpflichtigen **Servicehotline 09005-3454246** (1,86 Cent/Min aus dem deutschen Festnetz, aus dem Mobilfunknetz mehr) beraten zu werden.

ii. **FILIAGO Servicepaket advanced**

1. Die **Störungsannahme** erfolgt über die Support-Hotline (**04551-90880-68**) und der Eingabe der separat mitgeteilten Service-PIN, via E-Mail über die E-Mail-Adresse premiumsupport@filiago.de oder per Fax unter der Nummer 04551-9088099. Die Störungsannahme kann reibungslos ablaufen, wenn der Kunde seine Kundennummer, die PIN und eine erste Fehlerbeschreibung bereithält.

Hilfreich bei AVANTI Tarifen ist es, wenn dem Support gleich entsprechende Fehlercodes mitgeteilt werden können, die im Webinterface des Modems zu finden sind. Zugriff auf das Modem erhält der Kunde über die Eingabe der IP-Adresse *192.168.0.1* in die Adresszeile des Browsers

(z.B. Mozilla Firefox). Die Zugangsdaten lauten jeweils: *avanti* (Login-Name und Passwort). Unter „System Status“ findet der Kunde dann die Fehlercodes. Benötigt werden diese Angaben: Signal Strength, Rx-Code, Tx-Code.

2. Der **Support** ist an allen Wochentagen (Montag bis Sonntag) in der Zeit von 8.00 Uhr bis 22.00 Uhr (unter der Rufnummer **04551-90880-68** und nach der Eingabe der separat mitgeteilten Service-PIN) erreichbar. Außerhalb dieser Zeiten steht ein Anrufbeantworter zur Aufnahme der Störungen zur Verfügung. Innerhalb der Supportzeit sollte die telefonische Kontaktaufnahme mit der Support-Hotline nicht länger als 60 Minuten dauern.
3. Spätestens innerhalb von 2 Stunden, an Wochenend- und Feiertagen am nächsten Tag, erhält der Kunde eine **Reaktion** auf seine Störungsmeldung. Die Rückmeldung erfolgt durch den technischen Support.
4. Die **Instandsetzungszeit** kann je nach Art der Störung bis zu **drei** Arbeitstage betragen. In der Regel können 85% der Störungen bereits am Telefon behoben werden. Sollte der Einsatz eines Technikers notwendig werden, können je nach Fehlerursache weitere Kosten anfallen.
5. Das **IP- und Signalmonitoring** der IP-Adresse und der Signalstärke des Satellitensignals erfolgt stündlich. Bei Fehlern wird der Kunde automatisch durch eine E-Mail informiert.
6. Das **Datenmonitoring** überwacht den Verbrauch des gebuchten Datenvolumens. Der Kunde wird wöchentlich und kurz vor dem kompletten Verbrauch seines Datenvolumens über die aktuelle Nutzung des Datenvolumens per E-Mail informiert.
7. Das **Reporting** der gemessenen Werte erfolgt wöchentlich an die vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse.

iii. **FILIAGO Servicepaket exclusive**

1. Die **Störungsannahme** erfolgt über die Support-Hotline (**04551-90880-68**) und der Eingabe der separat mitgeteilten Service-PIN, via E-Mail über die E-Mail-Adresse premiumsupport@filiago.de oder per Fax unter der Nummer 04551-9088099. Die Störungsannahme kann reibungslos ablaufen, wenn der Kunde seine Kundennummer, die PIN und eine erste Fehlerbeschreibung bereithält.

Hilfreich bei AVANTI Tarifen ist es, wenn dem Support gleich entsprechende Fehlercodes mitgeteilt werden können, die im Webinterface des Modems zu finden sind. Zugriff auf das Modem erhält der Kunde über die Eingabe der IP-Adresse *192.168.0.1* in die Adresszeile des Browsers (z.B. Mozilla Firefox). Die Zugangsdaten lauten jeweils: *avanti* (Login-Name und Passwort). Unter „System Status“ findet der Kunde dann die Fehlercodes. Benötigt werden diese Angaben: Signal Strength, Rx-Code, Tx-Code.

2. Der **Support** ist an allen Wochentagen (Montag bis Sonntag) in der Zeit von 0.00 Uhr bis 24.00 Uhr (unter der Rufnummer **04551-90880-68** und nach der Eingabe der separat mitgeteilten Service-PIN) erreichbar. Innerhalb der Supportzeit sollte die telefonische Kontaktaufnahme mit der Support-Hotline nicht länger als 30 Minuten dauern.
3. Nach spätestens 1 Stunde, an Wochenend- und Feiertagen nach 12 Stunden, erhält der Kunde eine **Reaktion** auf seine Störungsmeldung. Die Rückmeldung erfolgt durch den technischen Support.

4. Die **Instandsetzungszeit** kann je nach Art der Störung bis zu **zwei** Tage betragen. In der Regel können 85% der Störungen bereits am Telefon behoben werden. Sollte der Einsatz eines Technikers notwendig werden, können je nach Fehlerursache weitere Kosten anfallen.
5. Das **IP- und Signalmonitoring** der IP-Adresse und der Signalstärke des Satellitensignals erfolgt minütlich. Bei Fehlern wird der Kunde automatisch durch eine E-Mail informiert.
6. Das **Datenmonitoring** überwacht den Verbrauch des gebuchten Datenvolumens. Der Kunde wird täglich und kurz vor dem kompletten Verbrauch seines Datenvolumens über die aktuelle Nutzung des Datenvolumens per E-Mail informiert.
7. Das **Reporting** der gemessenen Werte erfolgt täglich an die vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse.

h. Temporäre Servicezeit - Verlängerung/Erweiterung

Eine permanente Verlängerung/Erweiterung der genannten Servicezeiten und des Serviceumfangs ist auf Verlangen des Kunden möglich, bedarf aber der Abstimmung mit FILIAGO. FILIAGO wird seine Zustimmung - unter Berücksichtigung der Machbarkeit - zu dieser Veränderung nicht unbillig verweigern. Diese Erweiterungen müssen mindestens 1 Woche vor dem gewünschten Termin angefordert und von FILIAGO bestätigt werden. Diese Erweiterungen werden gesondert verrechnet.

i. Leistungen außerhalb der vereinbarten Servicezeiten oder außerhalb des vereinbarten Leistungsorts

Erfolgt auf Wunsch des Kunden eine Leistungserbringung von FILIAGO außerhalb der angeführten Servicezeiten von FILIAGO oder außerhalb des vereinbarten Standortes der Leistungserbringung, werden die Mehrkosten gesondert berechnet. Der Kunde muss diese Leistungen vor der Durchführung schriftlich (per Mail) bei FILIAGO beantragen.

j. Anschlussverfügbarkeit

Die Anschlussverfügbarkeit ist die für einen Bewertungszeitraum von zwölf Monaten (Betriebsjahr) ermittelte, tatsächliche Verfügbarkeitszeit der **FILIAGO Business-Tarife** in Relation zur Gesamtzahl der theoretisch möglichen Anschlussstunden. Das erste Betriebsjahr beginnt mit der betriebsfähigen Bereitstellung der Leistung, das zweite Betriebsjahr zwölf Monate nach der betriebsfähigen Bereitstellung. Ausfälle des Dienstes, die auf einen kundenseitig gestörten Netzanschluss zurückzuführen sind, werden bei der Berechnung der Anschlussverfügbarkeit des Dienstes nicht berücksichtigt.

i. Kennzahlen der Anschlussverfügbarkeit

FILIAGO garantiert dem Kunden eine Anschlussverfügbarkeit von 99,0% innerhalb des Bewertungszeitraumes. Sollte die Anschlussverfügbarkeit zu gering sein, kann diese durch eine zweite Satellitenverbindung auf über 99,99% erhöht werden. Dies entspricht einem theoretischen Ausfall von höchstens 8 Min pro Jahr. Für die zweite Satellitenverbindung fallen weitere Kosten an. Auf Anfrage erstellt FILIAGO gern ein entsprechendes Angebot.

ii. Leistungsausfall bei Wartungsarbeiten (Anzahl erlaubter Downzeiten, Ankündigungsfristen)

FILIAGO verpflichtet sich bei geplanten Wartungsarbeiten den Kunden eine Woche vor der Unterbrechung und am Tag der Unterbrechung per E-Mail über die geplanten Arbeiten zu informieren. In der Regel erfolgen die Wartungsarbeiten vierteljährlich.

iii. Verfahrensweise bei Service-Unterbrechungen (geplant/ ungeplant)

Bei geplanten Service-Unterbrechungen verpflichtet sich FILIAGO, den Kunden eine Woche vor der Unterbrechung und am Tag der Unterbrechung per E-Mail über die geplanten Arbeiten zu informieren.

Ist erkennbar, dass eine ungeplante Serviceunterbrechung länger dauern wird, informiert FILIAGO die Kunden umgehend per E-Mail über die wahrscheinliche Dauer der Unterbrechung.

2. Zusätzliche Serviceleistungen

Die FILIAGO bietet eine Vielzahl verschiedener Serviceleistungen und passt ihr Angebot gern den individuellen Wünschen des Kunden an.

a. Volumen Controlling

FILIAGO bietet eine Überwachung des bereits genutzten Datenvolumens an. Der Kunde wird wöchentlich und kurz vor dem kompletten Verbrauch seines Datenvolumens über die aktuelle Nutzung des Datenvolumens per E-Mail informiert. Zusätzliches Datenvolumen kann entweder online über die Filiagoseite oder über die Info-Hotline (0180-6000001) hinzugebucht werden. In dringenden Fällen, können Sie die kostenpflichtige Hotline des technischen Support (09005-3454246 *1,86€/Min aus dem deutschen Festnetz/mobil teurer) täglich (Montag-Sonntag) in der Zeit von 8.00 Uhr – 22.00 Uhr erreichen.

b. Reines IP- und Signalmonitoring ohne zusätzliche Serviceleistungen

FILIAGO versteht unter dem reinen IP- und Signalmonitoring und der Alarmierung die störungsunabhängige Überwachung und Kontrolle der Anlage des Kunden, um ggf. auf mögliche Probleme hinzuweisen.

- Das IP- und Signalmonitoring erfolgt minütlich, das Fehlerreporting stündlich per E-Mail
- Filiago informiert den Kunden über einen Fehler in der Anlage automatisch per Mail an die vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse. Von Filiago kann aber aufgrund des reduzierten Servicelevel kein weiterer Service angeboten werden. Für eventuelle durch den Systemausfall auftretende Schadensersatzansprüche haftet Filiago nicht.
- Der Kunde wird nur durch eine E-Mail informiert.

- Der Kunde muss sich zwecks Fehlerbehebung aktiv an den kostenpflichtigen technischen Support wenden (09005-3454246 *1,86€/Min aus dem deutschen Festnetz/mobil teurer).
- Der technische Support ist täglich in der Zeit von 8.00 Uhr – 22.00 Uhr zu erreichen.
- Das Signalmonitoring steht für Avanti und Astra KA Systeme nicht zur Verfügung.

c. IP-Adressen bei SAT Internetanschlüssen

Der Kunde erhält auf Wunsch eine feste IP-Hostadresse aus dem FILIAGO -IP-Adressraum zugewiesen. Die Adresse muss zuvor durch ein über den Vertrieb zugesandtes Bestellformular beantragt werden. Die Adressvergabe erfolgt statisch, d.h. bei jedem Verbindungsaufbau wird dieselbe IP-Hostadresse vergeben. Die IP-Adresse fällt unmittelbar nach Vertragsbeendigung an FILIAGO zurück. FILIAGO weist darauf hin, dass z.B. im Rahmen eines Transponderwechsels oder einer technischen Umstellung des Plattformbetreibers die IP Adresse neu zugewiesen wird. Über diesen Vorgang wird FILIAGO separat informieren, sofern eine Umstellung vorgesehen ist.

3. Leistungsverrechnung

Die Kosten von FILIAGO oder von FILIAGO beauftragten Unternehmen werden monatlich in einer detaillierten Rechnung vom Kunden eingefordert. Unberührt hiervon bleiben die vertraglich vereinbarten Kostenpauschalen (z.B. für die Installation).

a. Kosten für die Erbringung des Service

Die Kosten sind auf der im Anhang angefügten Kostentabelle detailliert aufgeführt und können unter www.filiago.de abgerufen werden.

b. Intervalle für die Rechnungsstellung

Der Kunde erhält von FILIAGO in der Regel monatlich eine Rechnung. Noch nicht berechnete Forderungen, für Leistungen, die während eines früheren Abrechnungszeitraums erbracht wurden, können auch zu einem späteren Zeitpunkt von FILIAGO erhoben werden. Bei Rechnungsversand auf dem Postweg wird das in der Preisliste ausgewiesene Entgelt berechnet.