

Leistungsbeschreibung - Unwired Internet und Hotspot Services

Diese Leistungsbeschreibung definiert den Funktionsumfang und die Rahmenbedingungen für die verfügbaren Dienstekategorien für Unwired Hotspot Services, Internetzugänge, Dienstleistungen und Warenlieferungen. Für alle in Anspruch genommenen Leistungen gelten die Vertragsbestimmungen des jeweiligen Auftrages sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Unwired Networks GmbH in ihrer jeweils gültigen Fassung, soweit nicht im Rahmen bestätigter Offerte abweichende Regelungen schriftlich vereinbart wurden.

Unwired betreibt für den Kunden entgeltpflichtig ein WLAN Hotspot Service. Darüber hinaus werden dem WLAN Service zugrundeliegende Internetzugänge, Dienstleistung wie Herstellung, Anpassung und Wartung erbracht und Geräte geliefert.

1 Produktvarianten - Unwired WLAN Cloud Hotspot Service

1.1 Hotspot - Variante Kauf

Unwired erbringt für den Vertragspartner an definierten Orten Verwaltungs, Marketing und Analyse Dienste für WLAN Hotspots, liefert kompatible Hardware sowie ergänzende Installations- und Wartungsleistungen gegen einmaliges Entgelt.

Das Service umfasst folgende Leistungen:

- Unwired WLAN Cloud Verwaltung-, Marketing und Monitoring Services laut Abschnitt Unwired WLAN Cloud
- Anzeige einer WLAN Login Seite ("Captive Portal")
- Internetzugang laut Abschnitt Internet
- Installation von Unwired WLAN Hotspots und ergänzender Netzwerkinfrastruktur laut Abschnitt Dienstleistung
- Verwaltung, Support und Wartung laut Abschnitt Service Level

Die Hardware geht in das Eigentum des Kunden über und definiert sich entsprechend dem Abschnitt Hardware. Für den Betrieb ist ein Abonnement der Unwired WLAN Cloud notwendig.

1.2 Hotspot - Variante Miete

Unwired erbringt für den Vertragspartner an definierten Orten Verwaltungs, Marketing und Analyse Dienste für WLAN Hotspots, Installations- und Wartungsleistungen sowie die Bereitstellung der notwendigen WLAN Hotspots und Netzwerkhardware gegen laufendes Entgelt.

Das Service umfasst folgende Leistungen:

- Unwired WLAN Hotspot laut Abschnitt Hardware
- Unwired WLAN Cloud Verwaltung-, Marketing und Monitoring Services laut Abschnitt Unwired WLAN Cloud
- Anzeige einer WLAN Login Seite (“Captive Portal”)
- Internetzugang laut Abschnitt Internet
- Installation von Unwired WLAN Hotspot und ergänzender Netzwerkinfrastruktur laut Abschnitt Dienstleistung
- Verwaltung, Support und Wartung laut Abschnitt Service Level

Die gesamte, dem Kunden zur Verfügung gestellte Hardware, verbleibt im Fall der Vermietung im Eigentum von Unwired.

1.3 Hotspot - Werbe WLAN

Unwired erbringt für den Vertragspartner an definierten Orten Verwaltungs, Marketing und Analyse Dienste für WLAN Hotspots, Installations- und Wartungsleistungen sowie die Bereitstellung der notwendigen WLAN Hotspots und Netzwerkhardware. Im Fall eines bestehenden WLAN Netzes integriert Unwired dieses in die eigenen Infrastruktur.

Das Service umfasst folgende Leistungen:

- Planung von WLAN Infrastruktur laut Abschnitt Dienstleistung
- Unwired WLAN Hotspot laut Abschnitt Hardware oder Cloud Gateways für die Einbindung bestehender Hotspotnetze (abhängig von der Werbe WLAN Variante)
- Unwired WLAN Cloud Verwaltung-, Marketing und Monitoring Services laut Abschnitt Unwired WLAN Cloud
- Internetzugang laut Abschnitt Internet (abhängig von Werbe WLAN Variante)
- Verwaltung, Support und Wartung laut Abschnitt Service Level
- Vermarktung der WLAN Login Seiten als Werbefläche und Beteiligung des Vertragspartners abhängig von der gewählten Variante an den Erlösen
- Anzeige eines Icons des Logos des Vertragspartners auf der WLAN-Login Seite (abhängig von der gewählten Variante)

Die gesamte, dem Kunden zur Verfügung gestellte Hardware, gewonne Standorte, gesammelte Daten und Werbeerlöse, verbleiben, so nicht anders vereinbart im Eigentum von Unwired.

1.4. Office WLAN

Unwired liefert dem Vertragspartner WLAN Hotspots für den Betrieb als Access Point:

Das Produkt umfasst folgende Leistungen:

- Unwired WLAN Hotspot laut Abschnitt Hardware
- Verwaltung über die Unwired WLAN Cloud für 3 Jahre

2. Unwired WLAN Cloud

Die Unwired WLAN Cloud ist ein Online Service für die Verwaltung von WLAN Hotspots, die Konfiguration und inhaltliche Gestaltung von WLAN Login Seiten ("Captive Portal"/"Splash Pages") sowie die Überwachung von Geräte und Nutzeraktivitäten. Die im Folgenden angeführten Funktionen sind abhängig von den angebotenen Leistungen im Berechtigungssystem des Mandanten freigeschaltet.

2.1 Hotspot Management

Über das Hotspot Management erfolgt die Verwaltung der Hotspot Einstellungen. Über Gruppenkonfiguration können die Einstellungen einer Hotspot Gruppe zentral verwaltet werden, bis auf Hotspot spezifische Einstellungen wie Sendeleistung und Kanal.

- Verwaltungsinformationen: Name, Mac Adresse, Type (automatische Erkennung), Adresse, Link, Koordinaten, Gruppenmitgliedschaft, Aktivierung, Log, Gruppenvererbung, Aktivitätsstatus (enabled, disabled, planning)
- Uplink: kabelgebunden, mobil
- IP: DHCP oder statisch
- Datenlimit: MByte / Monat (dann wird Hotspot deaktiviert)
- Uplink Netzwerke: 1 Uplink Netzwerk pro SSID z.B. WAN, VLAN, Cloud
- Funkkonfiguration: hardwareabhängige Anzahl von SSIDs pro Funkmodul/ AP mit Kanalwahl und Sendeleistungseinstellung
- Gastnetzwerke: 1-4 SSIDs pro Hotspot (z.B. 1 öffentliches WLAN ohne Verschlüsselung, ein Mitarbeiter WLAN mit Verschlüsselung, ein Service WLAN für Kameras mit Verschlüsselung, ...), Timer (z.B. kein WLAN in der Nacht)
- WLAN Sicherheit: Offenes Netzwerk, WEP, WPA2-PSK

2.2. Login Seite

Das Unwired WLAN Cloud System erkennt Benutzer die noch nicht mit dem WLAN Hotspot Netzwerk verbunden waren, oder solche die ihre Nutzungskontingente verbraucht haben, und leitet HTTP Anfragen auf eine pro Hotspot Gruppe definierbare Login Seite um. Diese muss vom Endbenutzer verwendet werden um über eine oder mehrere angebotene Authentifizierungsmethoden eine Verbindung mit dem Internet herzustellen.

- Anzeige der Login Seite passt sich an Endgerät an ("responsive Webdesign")
- Login Seite erkennt Endgerätsprache, Fallback auf Standardsprache falls die Login Seite nicht in der Sprache des Endgerätes verfügbar ist
- Login Seite zeigt ein oder mehrere Informationswidgets an. Diese können Text, Bilder, Links, eingebettet Websites etc. enthalten.
- es können vor dem Login durch den Endbenutzer nur Inhalte angezeigt werden, die für den Endbenutzer ohne Internetverbindung verfügbar sind ("Walled Garden")
- Die Login Seite kann den Endbenutzer nach dem Login auf die vor dem Login aufgerufene Seite oder eine vom Vertragspartner definierte Seite manuell oder automatisch weiterleiten.
- Die Login Seite unterstützt Login mit Nutzungsbestimmungen, Login unter Angabe einer Email Adresse, Social Login mit Facebook, Login für registrierte Benutzer, Login über Skiline.cc und die Zuweisung der Benutzer zu bestimmten Service Klassen ("Network Groups") abhängig vom gewählten Authentifizierungsverfahren oder abhängig vom Benutzernamen oder der Mac Adresse.

2.2.3 Facebook Login

Das Facebook Login ermöglicht es Endbenutzern, sich mit Ihren Facebook Zugangsdaten auf der Login Seite anzumelden. Mit der Anmeldung genehmigt der Endbenutzer die Abfrage von Name und Emailadresse aus Facebook und wird dann auf die für die Login Seite eingestellte Zielseite weitergeleitet. Die abgefragten Daten des Facebook Benutzers werden in der "WLAN Nutzerverwaltung" gespeichert und dem Vertragspartner monatlich per Email zugesendet.

2.2.4 E-Mail Login

Das E-Mail Login ermöglicht es die E-Mail Adressen der WLAN Nutzer für Marketingzwecke zu erfassen. Bei der erstmaligen Anmeldung muss der WLAN Nutzer seine Email Adresse bekannt geben und wird dann auf die für die Login Seite eingestellte Zielseite weitergeleitet. Die abgefragten Daten des Facebook Benutzers werden in der "WLAN Nutzerverwaltung" gespeichert und dem Vertragspartner monatlich per Email zugesendet.

2.2.5 Kampagnenmodul

Das ÖW Befragungsmodul ermöglicht es Bilder, Videos, begleitende Kurztexte und einfache E-Mail Formulare für die Erfassung von Benutzerdaten auf WLAN Login Seiten von Drittherstellern und Web-Portalen auszuspielen. Es ist eine Erweiterung der Funktionalität der Unwired WLAN Cloud und benötigt die Unwired WLAN Cloud als Laufzeitumgebung. Die Funktionen werden im Rahmen des Auftrages für die Nutzung während der Projektlaufzeit lizenziert. Der Auftraggeber erwirbt kein Eigentum an Programmcode oder Konzept.

Das ÖW Fragebogenmodul stellt Programmcode zur Verfügung der in WLAN Login oder Web-Portale von WLAN Drittherstellern eingebettet werden kann. Zum Zeitpunkt des Aufrufs einer WLAN-Login Seite von einem Endnutzer, wird abhängig von im Rahmen der Einbettung angegebenen Parametern der gewünschte Inhalt dargestellt.

Die Grundfunktionalität besteht in der Anzeige von

- Bild (Medium Rectangle - siehe <https://unwirednetworks.net/ad-formate/>)
- Kurztext mit Link (unter Bild) für rechteckige Hinweise/Datenschutzhinweise (max. 255 Zeichen)
- E-Mail Formular für Erfassung von E-Mail Adressen in Kampagnen
- Absenden Button für die Übermittlung der Formularinhalte
- parallel Ausspielung mehrerer Fragebögen bzw. Kampagnen an einem Standort (zufällig, gleichverteilte Anzeige)

Im Rahmen der Erfassung von Formulardaten erfolgt die

- Standardisierte Speicherung der E-Mail Daten und Übermittlung an Manova über JSON Schnittstelle (E-Mail, Endgerätesprache, Datum, Uhrzeit, Hotspot Standort ID) mind. 1x pro Tag bzw. Bereitstellung als .CSV 1x monatlich per E-Mail für andere Datenempfänger
- Ermittlung der Anzahl der Aufrufe der Kampagne auf einer WLAN-Login Seite durch Endgeräte und Übermittlung der Daten an Manova

Darüber hinaus ist das System in der Lage einem Betreiber einer WLAN Login Seite Steuerungsdaten zu Verfügung zu stellen:

- Erfassung von Formulardaten: optional / nicht optional
- Wartezeit nach der das WLAN Login aktiviert wird: in Sekunden

- Übermittlung einer URL auf die Weitergeleitet werden soll

Durch das ÖW Fragebogen Modul werden folgende Daten standardmässig erfasst

- Sprache des Endgeräts dass den Fragebogen aufruft
- Anzahl der Aufrufe des Fragebogenmoduls

Fragebögen werden auf Wunsch des Auftraggebers von Unwired angelegt und die notwendigen Informationen für den Einbau werden an den Dritten WLAN Login Anbieter übermittelt. Der Einbau in ein bestehendes WLAN Login System muss durch den jeweils zuständigen IT Dienstleister nach der von Unwired zur Verfügung gestellten Anleitung erfolgen.

Im Einfluss des fremden Anbieters ist je nach Einbauvariante die Optionalität der Formulardatenerfassung (z.B. E-Mail), die Zuordnung einer exakten Hotspot Orts ID zu einem Fragebogen/einer Kampagne (oft existiert nur 1 Login Seite pro Gebiet bei Drittanbietern), die grafische Gestaltung der Login Seite sowie Funktionen wie Contentfilter (wie in der Grundversorgung der 100 Hotspots im Vertrag festgelegt) etc.

2.3 Captive Portal CMS

System zur redaktionellen und technischen Verwaltung von Login Seiten

- Templates: es steht eine standardisierte Vorlage für WLAN Login Seiten zur Verfügung, die Grundlage der Login Seiten aller Kunden ist.
- Splash Pages: Instanzen eines Templates, die einem bestimmen Ort (Gruppe) zugeordnet werden und redaktionelle Inhalte oder Apps in ggf. mehreren Sprachen enthalten
- Splash Page Settings: bestimmen das Verhalten der Splashpage z.B. online/offline, verfügbare Sprachen, Standardsprache, verfügbare Login Methoden und deren Nutzungsprofile (Bandbreite, max. Datenmenge, max. Zeit), Login Verhalten (z.B. Weiterleitung auf bestimmte URL, automatische Login ohne Anzeige der Login Seite für wiederkehrende Besucher, ...), Google Analytics Code.

2.4 Echtzeit Hotspot Monitoring

- Nutzung Mandant: Hotspots online/ offline, Gesamtanzahl Clients, Gesamtbandbreitennutzung aller Hotspots
- Echtzeit Hotspot Nutzung: verbundene Clients, aktuelle Bandbreite
- Echtzeit Hotspot Status: Laufzeit, IP, Gateway IP, Auslastung, letztes Konfigurationsupdate, WAN/ WLAN MAC, Firmware Version, Online-/Offline Status
- Hotspot Status per eMail: Statusinformationen für Administratoren eines Hotspots per Email (einzeln oder Sammlung pro Tag)

2.5 Reports

Monatliche Analysen der Nutzung des WLAN Netzwerks pro Mandant. Reports werden automatisiert monatlich erstellt per E-Mail an die bei den dem Mandanten zugeordneten Administratoren hinterlegten Email Adressen versendet.

2.5.1. Standard Report

- WLAN Clients pro Tag gegliedert nach Nutzungshäufigkeit
- WLAN Gesamtdatenmenge pro Tag gegliedert nach Datenmengenklassen
- WLAN Clients nach 10 häufigsten Nutzersprachen pro Monat
- 1 Grafik pro Statistik
- Summe pro Statistik ab Jahresbeginn, ab Monatsbeginn und mit Durchschnitt pro Tag

2.5.2. Management Report

- WLAN Clients pro Tag gegliedert wiederkehrenden Clients pro Monat
- WLAN Clients pro Tag gegliedert nach Nutzungsdauerklassen
- WLAN Nutzungszeit pro Tag gegliedert nach Nutzungsdauer
- WLAN Clients pro Tag gegliedert nach Datenmenge
- WLAN Gesamtdatenmenge pro Tag gegliedert nach Datenmengenklassen
- WLAN Nutzungszeit pro Tag gegliedert nach Nutzungsdauer
- WLAN Clients nach 25 häufigsten Nutzersprachen pro Monat
- WLAN Clients nach 25 häufigsten Herkunftsländern pro Monat
- Anteil der 50 meistgenutzten Domains in Österreich pro Monat
- Anteil der 50 meistgenutzten Domains weltweit pro Monat
- 1 Grafik pro Statistik
Summe pro Statistik ab Jahresbeginn, ab Monatsbeginn und mit Durchschnitt pro Tag
- Datentabelle pro Administrationsgruppe

2.5.3. Werbeflächenreports

2.5.3.1 Standard Werbeflächenreport

- Anzahl Unique User pro Monat und pro Tag (für den Zeitraum der Werbeschaltung des Vertragspartners)
- Anzahl der Werbeimpressions auf Basis der Aufrufe der WLAN Login Seite

2.5.3.1 Erfolgsmessung Werbefläche

- Anzahl der WLAN Nutzer, die Werbung bei WLAN Nutzung am Werbestandort aufgerufen haben im Vergleich zur Anzahl dieser WLAN Nutzer, das Unwired WLAN am Standort des Vertragspartners in Folge genutzt haben. Der maximale Auswertungszeitraum ist 1 Jahr.

2.6. Gruppen, Rollen & Rechteverwaltung

- Access Point Gruppen: z.B. für Gliederung der Access Points in Standorte zur Zuweisung orts- bezogener Informationen (anlegen, editieren, löschen, anzeigen)
- Administrationsrollen: Anlage, Änderung,
- Entfernung von Administrationsrollen z.B. für Mandantenadministrator, Standortadministrator, Contentmanager, Marketing (Reports). Zuwei- sung mehrerer Rollen an einen Administrations- benutzer für verschiedene Gruppen möglich
- Administrationsbenutzer: Anlage, Änderung und Entfernung von Administrationsbenutzern

2.7. WLAN Nutzerverwaltung

- Gastbenutzer: Anlegen, Editieren, Aktivieren, Deaktivieren von Gastnetzwerkbenutzern (z.B. ein Handy), oder Benutzern die sich auf Captive Portal registriert haben
- Benutzernamen und Passwort: Anlage von Benutzern mit Benutzername und Passwort für das Login am Captive Portal und Zuweisung zu einem Netzwerkprofil
- MAC Authentifizierung: Freischaltung eines Geräts (z.B. Webcam) aufgrund seiner MAC Adresse (kein Login über Splashpage notwendig)

2.8. Vouchers

Vouchers dienen der Definition von Geschäftsmodellen für kostenpflichtige WLAN Hotspot Internetzugänge, sowie der Erstellung von individuellen Vouchers für WLAN Nutzer mit individuell gültigen Zugangsdaten.

- Voucher Templates: Erstellung von Voucher Geschäftsmodellen in Form von Voucher Vorlagen z.B. Voucher "1 Tag", Gültigkeit "24h" (Gültigkeit 1-14 Tag, Relogin nach Trennung der WLAN Verbindung erforderlich, Mehrfachverwendung eines Vouchers mit mehreren Endgeräten möglich)
- Erstellung und Druck von Vouchers an der Rezeption über lokalen Browser und Drucker in 2 Sprachen inkl. Code für Login
- Erstellung von Auswertungen über die erstellten Vouchers und Verwaltung der Voucher Benutzerdaten (Listenform)

2.9. Content Filter

Der Unwired Contentfilter verringert die Chance, dass unerwünschte Inhalte von den Nutzern des Hotspot Internetzuges abgerufen werden können. Der Filter kann nur bei den Internetzugangsvarianten Cloud Hotspot 500 und Cloud Hotspot Unlimited aktiviert werden. Es sind folgende Inhaltskategorien gesperrt:

- Pornographie
- Waffen
- Drogen
- Glückspiel
- Hacking
- Spam/Phishing

Die Filterkategorien sind nicht pro Mandant anpassbar.

3. Dienstleistungen

3.1 Beratung & Planung

Die Dienstleistung umfasst individuelle Beratungs- und Planungstätigkeiten im Vorfeld oder während eines Projektes durch qualifizierte Experten für WLAN und WLAN Marketing von Unwired. So nichts Abweichendes vereinbart ist, werden diese Leistungen nach Aufwand abgerechnet.

3.2 Setup Unwired WLAN Cloud

Die Dienstleistung umfasst die Anlage eines Mandanten für den Vertragspartner im Unwired WLAN Cloud System mit einer definierten Anzahl von Hotspots und

Administrationsbenutzer. Die Anlage eines Mandanten mit einer, über die definierten Varianten hinausgehenden Anzahl von Hotspots wird individuell bepreist.

3.2.1 Office

Einrichtung eines Mandanten mit einem Administrationsbenutzer, bis zu 3 Access Points, 1 WPA2-PSK geschütztes WLAN Netz (SSID) mit Uplink über den das lokale Netz des Vertragspartners, ohne Internetzugang und Hotspot Service.

Hotspot 3

Einrichtung eines Mandanten mit einem Administrationsbenutzer, bis zu 3 Hotspots, ein öffentliches WLAN Netz (SSID) mit Internetzugang laut Abschnitt Internet.

Hotspot 10

Einrichtung eines Mandanten mit bis zu 3 Administrationsbenutzern, bis zu 10 Hotspots, ein öffentliches WLAN Netz (SSID) mit Internetzugang laut Abschnitt Internet.

Hotspot 30

Einrichtung eines Mandanten bis zu 5 Administrationsbenutzern, bis zu 30 Hotspots, ein öffentliches WLAN Netz (SSID) mit Internetzugang laut Abschnitt Internet.

3.3. Erstellung Login Seite

Die Unwired WLAN Cloud Login Seite wird beim Verbinden mit einem WLAN Hotspot am Endgerät eines Benutzers angezeigt. Sie ist für die Freischaltung des Internetzugangs notwendig und kann in drei verschiedenen Abstufungen designseitig personalisiert werden.

3.3.1 Basic

Unwired WLAN Cloud Login Standardlogin Seite ohne Kundenpersonalisierung, inkl. Hilfeseite, das Supportformular für Endbenutzer.

3.3.2 Standard

Unwired WLAN Cloud Login Standardlogin Seite mit Logo des Vertragspartners und Weiterleitung auf eine kundenindividuelle Landing Page.

Die Hilfeseite, das Supportformular für Endbenutzer und die URL unter der die Login Seite aufgerufen wird ist nicht veränderbar.

3.3.3 Individuell

Unwired WLAN Cloud Login Seite im individuellen Design unter Berücksichtigung der Corporate Identity des Auftraggebers. Folgende Einstellungen sind auf Basis des vorgegebenen Grundlayouts individualisierbar:

- Hintergrundbild
- Logo
- aktive Farbe
- Weiterleitung auf eine Website des Vertragspartners nach dem Login.

Die Hilfeseite, das Supportformular für Endbenutzer und die URL unter der die Login Seite aufgerufen wird ist nicht veränderbar.

3.3.4 Social

Unwired WLAN Cloud Login Seite wie 3.3.3. individuell mit Facebook Empfehlungs- und Like Funktion.

3.4 Installation und Konfiguration

Unwired übernimmt die Installation von WLAN Hotspots, Cloud Gateways und der zugrundeliegenden Netzwerkinfrastruktur entweder auf Basis eines Angebots mit pauschalierter Leistungsabgeltung, nach Aufwand laut der zum Auftragsabschluss gültigen Preisliste oder zu einem Fixentgelt bei Leistung nach Standardbauweise.

3.4.1 Standardbauweise Innen/außen

- Aufputzverkabelung mit Kabelkanal oder in doppelten Decken max. 10m Netzabschlusspunkt
- Montage Hotspot und Netzabschlusspunkt mit Dübel und Montageschrauben
- Notwendige Bohr- und Stemmarbeiten sowie Elektroinstallationen müssen vom Kunden oder konzessionierten Unternehmen vorbereitet werden bzw. können als Regieleistung mitbestellt werden
- Montagepunkte müssen mit einer Standardleiter zugänglich sein, für Mastmontagen über 2,6m ist ein Gerüst oder ein Hebewagen zur Verfügung zustellen oder zu beauftragen
- Ein vertretungsbefugter Ansprechpartner muss die geplanten Installationspunkte freigeben, während der Installation anwesend sein und die erbrachten Leistungen abnehmen.

3.5 Vor Ort Support/Bereitschaft

Vor-Ort Support wird nach vorhergehender Terminvereinbarung auf Basis der aktuell gültigen Preisliste durch qualifiziertes Personal von Unwired oder von Unwired beauftragte und geschulte Dienstleister erbracht.

4. Hardware

Unwired liefert abgestimmte Hardwarekomponenten für Verwendung mit der Unwired WLAN Cloud, sowie allgemeine Netzwerkkomponenten die für die Umsetzung von WLAN Hotspot Projekten notwendig sind.

4.1 WLAN Cloud Hotspots

- UW-CAP: Unwired Hotspot Innen
 - Wlan Standard: 802.11 b/g/n 2,4 Ghz bis zu 300 Mbit/s
 - Antenne: omnidirektional
 - Netzwerke: 4 SSIDs mit Uplink via WAN, VLAN, Cloud, Cloud NAT, NAT
 - Authentifizierung: WEP, WPA2-PSK, WPA-802.11x
 - Netzwerk: 2x 100 Mbit/s Ethernet
 - Stromversorgung: 48V 802.3af POE, 12 Volt DC
 - Bandbreite: bis zu 100 Mbit/s WAN, VLAN, NAT und bis zu 30 Mbit/s Cloud/Cloud NAT Kapazität: bis zu 80 gleichzeitige Endgeräte (empfohlen 40)
 - Konfiguration: Remote über <http://admin.wifi.unwired.at>
 - Abmessungen: L 190mm, B 190mm, T 45mm
- UW-CAPP: Unwired Hotspot Professional Innen
 - Wlan Standard: 802.11b/g/n/AC 2,4 und 5 Ghz bis zu 1200 Mbit/s
 - Antenne: omnidirektional
 - Netzwerke: 8 SSIDs mit Uplink via WAN, VLAN, Cloud, NAT, Cloud NAT, NAT,
 - Authentifizierung: WEP, WPA2-PSK, WPA-802.11x
 - Netzwerk: 2x 1000 Mbit/s Ethernet
 - Stromversorgung: 48V 802.3af POE, 12 Volt DC

- Bandbreite: bis zu 100 Mbit/s WAN, VLAN, NAT und bis zu 30 Mbit/s Cloud/Cloud NAT Kapazität: bis zu 140 gleichzeitige Endgeräte (empfohlen 70)
 - Konfiguration: Remote über <http://admin.wifi.unwired.at>
 - Abmessungen: L 200mm, B 200mm, T 20mm
- UW-OAP: Unwired Hotspot Außen
 - Wlan Standard: 802.11b/g/n 2,4 Ghz bis zu 300 Mbit/s
 - Antenne: 70° Sektor Antenne
 - Netzwerke: 4 SSIDs mit Uplink via WAN, VLAN, Cloud, NAT, Cloud NAT Authentifizierung: WEP, WPA2-PSK, WPA-802.11x
 - Netzwerk: 2x 100 Mbit/s Ethernet
 - Stromversorgung: 48V 802.3af POE, 12 Volt DC
 - Bandbreite: bis zu 100 Mbit/s WAN, VLAN, NAT und bis zu 30 Mbit/s Cloud/Cloud NAT Kapazität: bis zu 80 gleichzeitige Endgeräte (empfohlen 40)
 - Konfiguration: Remote über <http://admin.wifi.unwired.at>
 - Abmessungen: L 260mm, B 85mm, T 55mm (inkl. Montagehalterung)
- UW-CGW/L: Unwired Hotspot LTE Innen
 - Wlan Standard: 802.11b/g/n 2,4 Ghz bis zu 300 Mbit/s
 - Internet Standard: LTE CAT4 bis zu 150 Mbit/s Download, bis zu 50 Mbit/s Upload
 - Antenne: 360° omnidirektional
 - Netzwerke: 4 SSIDs mit Uplink via WAN, VLAN, Cloud, NAT, Cloud NAT Authentifizierung: WEP, WPA2-PSK, WPA-802.11x
 - Netzwerk: 4x 100 Mbit/s Ethernet LAN, 1x 100 Mbit/s Ethernet WAN
 - Stromversorgung: 12 Volt DC (Netzteil enthalten)
 - Bandbreite: bis zu 100 Mbit/s WAN, VLAN, NAT und bis zu 30 Mbit/s Cloud/Cloud NAT Kapazität: bis zu 80 gleichzeitige Endgeräte (empfohlen 40)
 - Konfiguration: Remote über <http://admin.wifi.unwired.at>
 - Abmessungen: L 190mm, B 80mm, T 30mm (710mm inkl. Antennen)
- UW-LTEAPT: Unwired Bahn Hotspot LTE
 - Wlan Standard: 802.11a/b/g/n 2,4 oder 5 Ghz bis zu 300 Mbit/s
 - Internet Standard: LTE CAT4 bis zu 100 Mbit/s Download, bis zu 50 Mbit/s Upload
 - Antenne: extern
 - Netzwerke: 4 SSIDs mit Uplink via WAN, VLAN, Cloud, NAT, Cloud NAT Authentifizierung: WEP, WPA2-PSK, WPA-802.11x
 - Netzwerk: 2x 100 Mbit/s Ethernet LAN
 - Stromversorgung: 9-36V (Blockklemme)
 - Bandbreite: bis zu 100 Mbit/s WAN, VLAN, NAT und bis zu 30 Mbit/s Cloud/Cloud NAT Kapazität: bis zu 80 gleichzeitige Endgeräte (empfohlen 40)
 - Konfiguration: Remote über <http://admin.wifi.unwired.at>
 - Abmessungen: L 190mm, B 80mm, T 30mm (710mm inkl. Antennen)
 - Zertifizierung: EN50155/TX railway

4.2 Cloud Gateways

- UW-CGW: Unwired Cloud Gateway Innen
 - Wlan Standard: 802.11b/g/n 2,4 Ghz bis zu 300 Mbit/s
 - Antenne: 360° omnidirektional
 - Netzwerke: 4 SSIDs mit Uplink via WAN, VLAN, Cloud, NAT, Cloud NAT
Authentifizierung: WEP, WPA2-PSK, WPA-802.11x
 - Netzwerk: 4x 100 Mbit/s Ethernet LAN, 1x 100 Mbit/s Ethernet WAN
 - Stromversorgung: 12 Volt DC (Netzteil enthalten)
 - Bandbreite: bis zu 100 Mbit/s WAN, VLAN, NAT und bis zu 30 Mbit/s
Cloud/Cloud NAT Kapazität: bis zu 80 gleichzeitige Endgeräte (empfohlen 40)
 - Konfiguration: Remote über <http://admin.wifi.unwired.at>
 - Abmessungen: L 190mm, B 80mm, T 30mm (710mm inkl. Antennen)

- UW-CGWLTE: Unwired Cloud Gateway LTE
 - Wlan Standard: 802.11b/g/n 2,4 Ghz bis zu 300 Mbit/s
 - Internet Standard: LTE CAT4 bis zu 150 Mbit/s Download, bis zu 50 Mbit/s
Upload
 - Antenne: 360° omnidirektional
 - Netzwerke: 4 SSIDs mit Uplink via WAN, VLAN, Cloud, NAT, Cloud NAT
Authentifizierung: WEP, WPA2-PSK, WPA-802.11x
 - Netzwerk: 4x 100 Mbit/s Ethernet LAN, 1x 100 Mbit/s Ethernet WAN
 - Stromversorgung: 12 Volt DC (Netzteil enthalten)
 - Bandbreite: bis zu 100 Mbit/s WAN, VLAN, NAT und bis zu 30 Mbit/s
Cloud/Cloud NAT Kapazität: bis zu 80 gleichzeitige Endgeräte (empfohlen 40)
 - Konfiguration: Remote über <http://admin.wifi.unwired.at>
 - Abmessungen: L 190mm, B 80mm, T 30mm (710mm inkl. Antennen)

- UW-CGWE/L: Unwired Cloud Gateway Enterprise Innen
 - Internet Standard: LTE CAT4 bis zu 150 Mbit/s Download, bis zu 50 Mbit/s
Upload
 - Netzwerke: WAN, VLAN, Cloud, NAT, Cloud NAT Authentifizierung: WEP,
WPA2-PSK, WPA-802.11x
 - Netzwerk: 2x 1000 Mbit/s Ethernet LAN/WAN
 - Stromversorgung: 12 Volt DC (externes Netzteil enthalten)
 - Bandbreite: bis zu 1000 Mbit/s WAN, VLAN, NAT und bis zu 200 Mbit/s
Cloud/Cloud NAT Kapazität: bis zu 2000 gleichzeitige Endgeräte (empfohlen
1000 bei 5 Mbit/s pro Endgerät)
 - Konfiguration: Remote über <http://admin.wifi.unwired.at>
 - Abmessungen: L 190mm, B 80mm, T 30mm (710mm inkl. Antennen)

4.3 Netzwerk & Richtfunk

- UW-DAPS: Unwired Richtfunk Access Point Kurzstrecke Außen
 - 60° Sektor Antenne dual polarisiert
 - 5 Ghz 802.11a/b/g/n 300 Mbit/s
 - 1 SSID
 - 100 Mbit/s Ethernet mit 24V passive POE
 - 230V AC auf 24V DC POE Injector
 - Konfiguration durch Unwired
 - bis zu 100 Mbit/s WAN, VLAN Bandbreite

- Reichweite 0,5-2km (bei direkter Sicht)
- Montagehalterung Wand/Mast
- UW-DAPL: Unwired Richtfunk Access Point Langstrecke Außen
 - 40° Sektor Antenne dual polarisiert
 - 5 Ghz 802.11a/b/g/n/ac 866 Mbit/s
 - 1 SSID
 - 1000 Mbit/s Ethernet mit 24V passive POE
 - 230V AC auf 24V DC POE Injector
 - Konfiguration durch Unwired
 - bis zu 450 Mbit/s WAN, VLAN Bandbreite
 - Reichweite 3-5km (bei direkter Sicht)
 - Montagehalterung Wand/Mast
- UW-SWP5P24: Unwired POE Switch Innen
 - 5x100 Mbit/s Ethernet RJ45: 1xWAN, 4x LAN
 - POE 24V DC Passive
 - 230V AC Netzteil auf 24V DC
 - Konfiguration durch Unwired
 - Montagehalterung Wand/Mast
- UW-SWP5P48: Unwired POE Switch Innen
 - 5x100 Mbit/s Ethernet RJ45: 1xWAN, 4x LAN
 - POE 48V 802.3af
 - 230V AC Kaltgerätekabel
 - keine Konfiguration möglich
- UW-SWPP16P2448: Unwired Professional 19" POE Switch Innen
 - 16x1000 Mbit/s Ethernet RJ45, 2x GBIC 100 Mbit/s Slot
 - 230V AC Netzteil
 - 16x 24V passive POE & 48V 802.3af bis 150W
 - lokale Konfiguration
 - 19" Rackmontage
- UW-SWPP24P2448: Unwired Professional 19" POE Switch Innen
 - 24x1000 Mbit/s Ethernet RJ45, 2x GBIC 100 Mbit/s Slot
 - 230V AC Netzteil
 - 24x 24V passive POE & 48V 802.3af bis 250W
 - lokale Konfiguration
 - 19" Rackmontage
- UW-SWPP48P2448: Unwired Professional 19" POE Switch Innen
 - 48x1000 Mbit/s Ethernet RJ45, 2x GBIC 100 Mbit/s Slot
 - 230V AC Netzteil
 - 84x 24V passive POE & 48V 802.3af bis 250W
 - lokale Konfiguration
 - 19" Rackmontage

4.4 Geräte von Drittherstellern

Funktionsumfang, Lizenz- und Wartungsregelungen für Geräte von Drittherstellern, insbesondere Handelswaren, aber auch Software und Online Services ergeben sich aus den

jeweiligen Produktbeschreibungen, sowie Lizenz- und Wartungsbedingungen des Händlers und Herstellers, die verbindlicher Bestandteil des Angebots von Unwired sind, auch wenn diese dem Angebot nicht beiliegen.

5. Internet

Unwired erbringt nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (Österreich: TKG 2003, Deutschland: TMB, TKG) im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten Zugangsdienstleistungen basierend auf (x)DSL und Mobilfunk (3G, LTE) Infrastruktur der A1 Telekom Austria AG, der Hutchinson Drei Austria GmbH, der Onstage Online GmbH, der WIEN ENERGIE GmbH, Colt International GmbH, tirolnet gmbh, der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation, der deutsche Telekom AG, sowie über Unwired Cloud (VPN) und 5 Ghz WLAN Richtfunk auf Basis eigener Infrastruktur. Die Leistungen sind nur entsprechend den Netzgegebenheiten und Netzausbaumöglichkeiten der genannten Vorleistungsanbieter und örtlichen Gegebenheiten beziehungsweise im Fall von Internet über die Unwired Cloud den Eigenschaften vorhandener Internetzugänge des Vertragspartners verfügbar. Der Kunde akzeptiert neben den Leistungsbeschreibungen und den AGB von Unwired auch die Entgeltbestimmungen der genannten Vorleistungsanbieter.

Unwired erbringt das nachfolgend Zugangsservice, wenn der Kunde mit Unwired eine Vereinbarung über die Erbringung von Internetdienstleistungen über die Unwired Cloud trifft. Unwired stellt sowohl den physischen Zugangsservice über die physische Zugangsinfrastruktur seiner Vorleistungsanbieter vom Netzabschlußpunkt des Kunden bis zu den Unwired Übergabepunkten, als als den Zugangsdienst zum Internet zur Verfügung. Es kommt ein von der Zugangstechnologie abhängiger Überbuchungsfaktor zur Anwendung (im Schnitt 1:30). Die Realisierung kann erst nach einer positiven Prüfung der technischen Machbarkeit erfolgen.

Die dem Kunden seitens Unwired im Rahmen der Zugangsleistungen zur Verfügung gestellten Geräte verbleiben im Eigentum von Unwired und sind vom Kunden bei Vertragsbeendigung an Unwired zu retournieren. Im Falle einer nicht ordnungsgemäßen und/oder nicht fristgerechten Rückgabe ist Unwired berechtigt, dem Kunden dafür den Gegenwert der Geräte zu verrechnen.

Die folgenden Internetzugangsdienste können je nach gewählter Variante auf den unten angeführten Zugangstechnologien aufsetzen.

5.1 Cloud Hotspot 500 (UWC-LPWVPN500)

Der Internetzugang für Hotspot Nutzung setzt auf einem der in Folge angeführten Zugangsservices auf und stellt IPv4 Konnektivität mit Hotspot Login zum Internet am gewählten Standort zur Verfügung.

Der Internetzugang inkludiert die Lieferung eines Netzabschlusspunktes (Cloud Gateway) über das Endgeräte per Ethernet (DHCPv4, Netzwerk /24) angeschlossen werden können. Die Bandbreite ergibt sich aus der Bandbreite des gewählten Zugangsservices. Das tägliche Datenvolumen pro Endgerät ist auf 500 Megabyte pro Tag limitiert. Die maximale Bandbreite pro Endgerät ist auf 5 Mbit/s (Download) und 3 Mbit/s (Upload) limitiert. Unwired stellt den Vertragspartner von der Haftung für die im unbekanntem Nutzung seines Hotspots durch Dritte frei.

Öffentliche IPv4 IP Adressen und Die Konfiguration des Internetzugangs am Endgerät (PC/Notebook) des Kunden sind nicht Bestandteil des Services. Realisierungsvoraussetzungen entsprechen jenen der zugrundeliegenden Zugangsservices.

5.2 Cloud Hotspot Unlimited (UWC-LPWPNUL bzw. UWC-LPWPNUL)

Der Internetzugang für Hotspot Nutzung setzt auf einem der in Folge angeführten Zugangsservices auf und stellt IPv4 Konnektivität mit Hotspot Login zum Internet am gewählten Standorte zur Verfügung.

Der Internetzugang inkludiert die Lieferung eines Netzabschlusspunktes (Cloud Gateway) über das Endgeräte per Ethernet (DHCPv4, Netzwerk /24) angeschlossen werden können. Die Bandbreite ergibt sich aus der Bandbreite des gewählten Zugangsservices. Das tägliche Datenvolumen pro Endgerät ist nicht limitiert. Die Bandbreite pro Endgerät ist auf 5 Mbit/s im Download und 3 Mbit/s im Upload limitiert. Unwired stellt den Vertragspartner von der Haftung für die im unbekannte Nutzung seines Hotspots durch Dritte frei.

Öffentliche IPv4 IP Adressen und Die Konfiguration des Internetzugangs am Endgerät (PC/Notebook) des Kunden sind nicht Bestandteil des Services. Realisierungsvoraussetzungen entsprechen jenen der zugrundeliegenden Zugangsservices.

5.3 Cloud Hotspot Unlimited Individuell (UWC-LPWPNUL)

Der Internetzugang für Hotspot Nutzung setzt auf einem der in Folge angeführten Zugangsservices auf und stellt IPv4 Konnektivität mit Hotspot Login zum Internet am gewählten Standorte zur Verfügung.

Der Internetzugang inkludiert die Lieferung eines Netzabschlusspunktes (Cloud Gateway) über das Endgeräte per Ethernet (DHCPv4, Netzwerk /24) angeschlossen werden können. Die Bandbreite ergibt sich aus der Bandbreite des gewählten Zugangsservices. Das tägliche Datenvolumen pro Endgerät ist nicht limitiert. Die Bandbreite pro Endgerät ist auf 5 Mbit/s im Download und 3 Mbit/s im Upload limitiert. Unwired stellt den Vertragspartner von der Haftung für die im unbekannte Nutzung seines Hotspots durch Dritte frei.

Öffentliche IPv4 IP Adressen und Die Konfiguration des Internetzugangs am Endgerät (PC/Notebook) des Kunden sind nicht Bestandteil des Services. Realisierungsvoraussetzungen entsprechen jenen der zugrundeliegenden Zugangsservices.

5.4 Cloud Remote Access (UWC-LPCIR)

Über das den Internetzugang Cloud Remote Access erhält der Vertragspartner über eine Kombination von öffentlicher IPv4 Adresse und IPv4 TCP/UDP Port weltweiten Zugriff per Domainname und Port auf Geräte mit statischer IPv4 Adresse (per DHCP fix zugewiesen) am gewählten Standort z.B. Kamera Systeme.

Der Internetzugang inkludiert die Lieferung eines Netzabschlusspunktes (Cloud Gateway) über das ein Endgerät per Ethernet (DHCPv4, Netzwerk /24) eine statische IP Adresse erhält. Die Inbetriebnahme setzt die Bekanntgabe der der MAC Adresse des Ethernet Interfaces des Gerätes vor Ort (z.B. Kameraserver) und der benutzen TCP/UDP Ports voraus. Die Bandbreite ergibt sich aus der Bandbreite des gewählten Zugangsservices am Standort. Das Datenvolumen ist unlimitiert (fair use).

Öffentliche IPv4 IP Adressen für das Gerät vor Ort oder die Konfiguration des Endgerät (z.B. Kameraserver) des Kunden sind nicht Bestandteil dieses Internetzugangs.

Realisierungsvoraussetzungen entsprechen jenen der zugrundeliegenden Zugangsservices.

5.4 Cloud Internet (UWC-LPWCNATUL)

Der Internetzugang setzt auf einem der in Folge angeführten Zugangsservices auf und stellt IPv4 Konnektivität zum Internet ohne Einschränkungen am gewählten Standort zur Verfügung.

Der Internetzugang inkludiert die Lieferung eines Netzabschlusspunktes (Cloud Gateway) über das Endgeräte per Ethernet (DHCPv4, Netzwerk /24) angeschlossen werden können. Die Bandbreite ergibt sich aus der Bandbreite des gewählten Zugangsservices am Standort. Das Datenvolumen ist unlimitiert (fair use). Unwired reduziert die Haftungsrisiken des Vertragspartners durch Weiterleitung des Datenverkehrs über die Unwired Netzwerkinfrastruktur (IP Adresse des Internetzugangs des Vertragspartners ist nicht sichtbar für Dritte).

Öffentliche IPv4 IP Adressen und Die Konfiguration des Internetzugangs am Endgerät (PC/Notebook) des Kunden sind nicht Bestandteil des Services. Realisierungsvoraussetzungen entsprechen jenen der zugrundeliegenden Zugangsservices.

5.6 Zugangsservices

5.6.1 (x/a/v)DSL

Das Zugangsservice wird in folgenden Ausprägungen nach dem "Best Effort" Prinzip angeboten:

- up to 10/0,9 Mbit/s
- up to 20/5 Mbit/s
- up to 40/10 Mbit/s
- up to 80/15 Mbit/s
- up to 150/20 Mbit/s

Das Zugangsservice umfasst die Zuteilung der angeführten Bandbreite in Mbit/s (gerundet) wobei die tatsächliche Bandbreite von den physischen Gegebenheiten vor Ort, insbesondere die Länge der Anschlussleitung abhängt. Das übertragbare Datenvolumen ist in Österreich unbegrenzt, in Deutschland unterliegt des den branchenüblichen Fair Use Bedingungen. Darüber hinaus inkludiert das Service die Installation und Bereitstellung eines Netzabschlusspunktes an einer bestehenden Telefonsteckdose. Die Zugangsleistung gilt als funktionstüchtig hergestellt, sobald anlässlich der Herstellung beim Kunden vor Ort der Einstieg auf eine Test-Website von Unwired mittels eines Testaccounts gelingt. Der direkte Betrieb jeglicher Endgeräte direkt am Netzabschlusspunkt ist nicht zulässig.

Realisierungsvoraussetzungen sind eine trockener, staubfreier Installationsort, eine vorhandene Telefonanschlußdose, eine 230V Schuko Steckdose, die Nennung eines Ansprechpartners vor Ort und die Zugänglichkeit des Netzabschlusspunktes für die Installation.

5.6.2 Mobilfunk (3G/LTE)

Das Zugangsservice wird in folgenden Ausprägungen nach dem "Best Effort" Prinzip angeboten:

- up to 30/5 Mbit/s
- up to 50/10 Mbit/s
- up to 150/50 Mbit/s

Das Zugangsservice umfasst die Zuteilung der angeführten Bandbreite in Mbit/s (gerundet) wobei die tatsächliche Bandbreite von den physischen Gegebenheiten vor Ort, insbesondere der Netzabdeckung und Netzauslastung abhängt. Das übertragbare Datenvolumen ist in Österreich für ortsfeste Installationen unbegrenzt, in Deutschland unterliegt mengenmäßigen Beschränkungen nach deren Erreichen die Bandbreite reduziert wird. Darüber hinaus inkludiert das Service die Installation und Bereitstellung eines Netzabschlusspunktes. Die Zugangsleistung gilt als funktionstüchtig hergestellt, sobald anlässlich der Herstellung beim Kunden vor Ort der Einstieg auf eine Test-Website von Unwired mittels eines Testaccounts gelingt. Der direkte Betrieb jeglicher Endgeräte direkt am Netzabschlusspunkt ist nicht zulässig.

Realisierungsvoraussetzungen sind eine trockener, staubfreier Installationsort, 3G/LTE Empfang im Netz von Hutchinson Drei Austria GmbH, eine 230V Schuko Steckdose, die Nennung eines Ansprechpartners vor Ort und die Zugänglichkeit des Netzabschlusspunktes für die Installation.

5.6.3 Bestehendes Zugangsservice

Bestehende IPv4 basierende Zugangsservices des Vertragspartners gängiger Art wie DSL, LTE, Kabel, Glasfaser, Richtfunk können als Basis für die weiter oben angeführten Cloud Hotspot und Internetzugänge von Unwired genutzt werden.

Als Schnittstelle sind 10/100/1000 Mbit/s RJ45 Kupfer basierende Ethernet Ports, sowie IP Adressvergabe über DHCPv4, sowie ausreichende Bandbreite Voraussetzung. Gewisse Zugangstechnologien wie GPRS, EDGE, in gewissen Situationen 3G/UMTS und Satelliteninternet sind nicht als Grundlage für ein Unwired Internetservice geeignet.

Unwired übernimmt keine Verantwortung, dafür, dass das bestehende Internetzugangsservice die Anforderungen des Vertragspartners an Bandbreite, Latenz und Ausfallsicherheit erfüllt. Störungen die aus der Späre des vorhandenen Internetzugangsservices resultieren werden kostenpflichtig behoben. Eventuell vorhandene Firewallsysteme sind so zu konfigurieren, dass die Unwired Netzabschlusspunkte mit der Unwired WLAN Cloud kommunizieren können.

6. Service Levels

Unwired übernimmt für seine Kunden den technischen Betrieb und den technischen Support im Falle von Störungen. Unwired betreibt seine Dienste nach dem "Best Effort" Prinzip an sieben Tagen der Woche, und vierundzwanzig Stunden am Tag. Einzelne Dienste können abweichende Betriebszeiten und Verfügbarkeiten laut Leistungsbeschreibung haben.

6.2 SLA Standard

Die Störungseinmeldung kann sieben Tage die Woche vierundzwanzig Stunden pro Tag per Email an die unter <http://www.unwired.at/support/> angegebenen Kontaktstellen unter Angabe der Folgenden Informationen erfolgen.

- genauer Standort und Kundennummer
- MAC Adresse des betroffenen Access Points

- IP und/oder MAC Adresse des betroffenen Endgeräts (Handy/Tablet/PC)
- Uhrzeit des Auftretens des Fehlers
- Problembeschreibung die eine Reproduktion des Fehlers zulässt
- Wichtigkeit (Informativ / kritisch)

Die Supportzeiten sind werktags (ausgenommen gesetzliche österreichische Feiertage) 9-17h. Die Reaktionszeit auf die eingemeldeten Störungen der Dienste, welche von Unwired zu verantworten beträgt 8h innerhalb der Supportzeiten. Die Behebung eventueller Fehlfunktionen erfolgt nach dem Best-Effort Prinzip, wobei kritische Probleme vorgereicht werden.

Kann ein Problem nicht per Fernzugriff gelöst werden, kann die die Zusendung eines Ersatzgerätes beauftragt, das bestehende Geräte eingesendet oder Vor-Ort Wartung beauftragt werden. Die Terminvergabe erfolgt nach dem "Best Effort" Prinzip.

Der Vertragspartner verwaltet die Einstellungen seines Mandaten, seiner Hardware und seiner Unwired WLAN Cloud Funktionen selbst ohne Unterstützung von Unwired.

6.2 SLA Premium

Die Störungseinmeldung kann sieben Tage die Woche vierundzwanzig Stunden pro Tag per Email und von 9-17h (Werktagen) telefonisch an die unter <http://www.unwired.at/support/> angegebenen Kontaktstellen unter Angabe der Folgenden Informationen erfolgen.

- genauer Standort und Kundennummer
- MAC Adresse des betroffenen Access Points
- IP und/oder MAC Adresse des betroffenen Endgeräts (Handy/Tablet/PC)
- Uhrzeit des Auftretens des Fehlers
- Problembeschreibung die eine Reproduktion des Fehlers zulässt
- Wichtigkeit (Informativ / kritisch)

Die Supportzeiten sind werktags (ausgenommen gesetzliche österreichische Feiertage) 9-17h. Die Reaktionszeit auf die eingemeldeten Störungen der Dienste, welche von Unwired zu verantworten beträgt 4h innerhalb der Supportzeiten. Die Behebung eventueller Fehlfunktionen erfolgt nach dem Best-Effort Prinzip, wobei kritische Probleme vorgereicht werden.

Unwired übernimmt zusätzlich die proaktive Überwachung der beauftragten Dienste und wird bei Ausfällen selbständig tätig. Gelieferte Geräte werden auch über den angegebenen Gewährleistungszeitraum im Fehlerfall gegen funktional gleichwertige Geräte ohne Zusatzkosten (Gerät, Versand) für den Vertragspartner getauscht. Konfigurationsänderungen werden auf Wunsch für den Vertragspartner durchgeführt.

Kann ein Problem nicht per Fernzugriff gelöst werden, erhält der Vertragspartner ein Ersatzgerät inkl. Rücksendeschein für das defekte Gerät. Ist ein Vor-Ort Service notwendig erhält der Vertragspartner vorrangig Servicetermine. Die Terminvergabe erfolgt nach dem "Best Effort" Prinzip.

7. Sonstiges

Für alle in Anspruch genommenen Services, Dienstleistungen und Warenlieferungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Unwired. Die AGB stehen unter www.unwired.at/agb in der jeweils gültigen Fassung zum Download zur Verfügung. Änderungen vorbehalten. Vorbehaltlich Irrtum, Druck- oder Satzfehler.

8. Betreiberdaten

Unwired Networks GmbH
Gonzagagasse 11/25
1010 Wien

Geschäftsführung: Mag. Alexander Szlezak
Registergericht: HG Wien, FN 365784v
UID: ATU66578027

Büroanschrift:
Gonzagagasse 11/25
li. Stiege, 5. Stock
1010 Wien

Raiffeisenlandesbank NOE-Wien
BIC: RLNWATWW
IBAN: AT883200000011402401

Aufsichtsbehörde:

Österreich: Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH
(RTR-GmbH), BetreiberID: 3097

Deutschland: Bundesnetzagentur, Reg-Nr. 15/167