

LEISTUNGSBESCHREIBUNG
Tele2 BizNet DSL



Stand: 2. Jänner 2014

Inhaltsverzeichnis

1. Kundenzielgruppe	3
2. Internetzugang	3
2.1. BizNet DSL Trägerservice	3
2.2. Tele2 BizNet DialUp	4
2.3. Internetausstattung	5
2.4. IP Range	5
2.5. IP Routing, Bridge, NAT, Portforwarding	5
2.6. Domains	5
2.7. Webhost	6
2.8. Weitere Zusatzdienste	6
2.9. E-Mail	6
2.9.1 Nutzung von E-Mail Adressen	6
2.9.2 Betrieb eines eigenen Mail-Servers	7
2.10 Anschlussprotokoll	7
2.11 Endgeräte	7
3. Business Telefonie	7
4. Serviceübergabe	8
5. Support	8
6. Kontakt	8
7. Qualität	8

1. Kundenzielgruppe

Das Produkt BizNet DSL gilt für Kunden, die Unternehmer im Sinn des § 1 KSchG sind. Tele2 BizNet DSL ist ein Tele2 Internetzugang mit asymmetrischen oder symmetrischen Bandbreiten – ideal für Klein- und Mittelbetriebe. Die Internetanbindung erfolgt bei BizNet DSL über einen Teilnehmeranschluss der A1. Zum Einsatz kommen Endgeräte, die von A1 auf Mietbasis zur Verfügung gestellt werden.

2. Internetzugang

2.1. BizNet DSL Trägerservice

Mit BizNet DSL stellt Tele2 ihren Kunden einen Anschluss an das Transportnetz von Tele2 mittels Anbindung über einen Teilnehmeranschluss von A1 und den entsprechenden von Tele2 eingesetzten Übertragungstechnologien her. Die physikalische Schnittstelle beim Kunden wird an der beim Kunden installierten Anschalte Einrichtung zur Verfügung gestellt. Die physikalische Schnittstelle besteht aus dem Interfacetyp *100BaseT* mit RJ45 Stecker. Tele2 stellt folgende Encapsulierung zur Verfügung: RFC 2516 (PPPoE)

BizNet DSL steht in folgenden Technologien zur Verfügung:

Analog (POTS): Die analoge Anschlussvariante ermöglicht die Nutzung von breitbandigem Internet und Sprachtelefonie über einen analogen Fernsprechanschluss.

ISDN: Die ISDN-Anschlussvariante ermöglicht die Nutzung von breitbandigem Internet und Sprachtelefonie über einen ISDN-Basisanschluss.

FTTH (Fibre to the Home): Die FTTH-Anschlussvariante ermöglicht die Nutzung von breitbandigem Internet und Sprachtelefonie über einen Glasfaseranschluss an punktuell ausgebauten Standorten.

Naked: Bei diesem Service ist keine Sprachtelefonie in Form einer Kombination mit analogen oder ISDN Sprachtelefoniediensten über dieselbe Leitung möglich.

SDSL (Symmetrische Bandbreiten): Bei diesem Service ist keine Sprachtelefonie in Form einer Kombination mit analogen oder ISDN Sprachtelefoniediensten über dieselbe(n) Leitung(en) möglich.

Die Anschlussbandbreite bezeichnet die Bandbreite des Anschlusses, dies sind einerseits die Bandbreite des Übertragungsweges vom Port des Tele2 Netzknotens zum Kunden (Downstream) und andererseits die Bandbreite des Übertragungsweges vom Kunden zum Port des Tele2 Netzknotens (Upstream). Die Verfügbaren Anschlussbandbreiten entnehmen Sie bitte nachfolgender Tabelle:

Asymmetrische Bandbreiten (mit oder ohne Telefonanschluss)	MIT Telefon- anschluss	OHNE Telefon- anschluss
2.048/512 Kbit/s	Analog, ISDN	Naked
up to 8.192/768 Kbit/s	Analog, ISDN	Naked
up to 16.384/1.024 Kbit/s	Analog, ISDN	Naked
up to 30.720/4.096 Kbit/s	Nur Analog	Naked
up to 51.200/6.144 Kbit/s*	FTTH	Naked
up to 102.400/10.240 Kbit/s*	FTTH	Naked

Symmetrische Bandbreite (ohne Telefonanschluss)
1.024/1.024 Kbit/s
2.048/2.048 Kbit/s
4.096/4.096 Kbit/s
8.192/8.192 Kbit/s
12.288/12.288 Kbit/s
16.384/16.384 Kbit/s

Die erste Zahl gibt die Bandbreite an, die beim Empfang von Daten zur Verfügung steht (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. 20%, 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. Flatrate 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 des Kunden ab, auf die Tele2 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. Falls die angeführte Bandbreite aus technischen Gründen nicht erreicht werden kann, wird von Tele2 die maximal technisch mögliche Bandbreite zur Verfügung gestellt.

* Die Bandbreitenprofile up to up to 51.200/6.144 Kbit/s und up to 102.400/10.240 Kbit/s werden vorbehaltlich der technischen und betrieblichen Verfügbarkeit im Einzelfall angeboten und realisiert. Sie stehen nur punktuell an ausgewählten Standorten mit glasfaserbasierenden Teilnehmeranschlüssen zur Verfügung, wobei die tatsächliche Verfügbarkeit über die Verfügbarkeitsanfrage bei A1 abgefragt werden kann.

** Die symmetrischen Bandbreitenprofile werden mit 2 bis max. 8 Kupferdrähten hergestellt.

2.2 Tele2 BizNet DialUp

Tele2 BizNet DSL bietet mit der Variante BizNet DialUp ein Einwahl Service von Tele2, das in Einzelfällen angeboten wird. Die Einwahl ist sowohl über POTS (bis zu 56 kbit/s) als auch ISDN (bis zu 64 kbit/s) möglich, für ISDN Zugänge besteht die Möglichkeit einer „Kanalbündelung“ von bis zu 128 kbit/s. Für jede Online Minute wird ein im Preisblatt Tele2 Business Telefonie - Small Business Tarif festgelegtes Entgelt verrechnet.

Der Anschluss an das Internet erfolgt über das Telefonnetz von A1 mittels Analog-Modem, ISDN-Modem oder ISDN-Router. Die Bereitstellung von entsprechender Hardware und eines Telefonanschlusses ist nicht Teil dieses Service. Der Kunde muss dafür sorgen, dass am Kundenstandort eine ISDN- bzw. Analog-Verbindung bereit steht. Über diese Verbindung wird die CPE Hardware mit dem Tele2 Backbone und darüber mit dem Internet verbunden. Wenn die Verbindung über ISDN hergestellt wird, muss zumindest ein ISDN BRI (Basic Rate Interface, 2B+D) installiert sein. Das BRI wird nicht als Teil dieses Service installiert. Die Unterstützung bei der Installation der CPE/Modem am Standort des Endbenutzers ist nicht Teil dieses Services. Die Einwahl kann entweder über die Tele2-Online Nummer 1002 01 9088388 zum jeweils gültigen Online Tarif oder über die A1-Online Nummer 07189 13920 zum jeweils gültigen A1 Online Tarif erfolgen. Für die Einwahl über ISDN stehen max. 64 Kbit/s bzw. bei PPP-Multilink max. 128 Kbit/s zur Verfügung, bei POTS max. 56 Kbit/s.

2.3 Internetausstattung

Der Tele2 BizNet DSL Internetzugang enthält in allen Varianten:

- 50 E-Mail Adressen (POP3 Accounts)
- Mailspace je Mailbox in folgenden Einheiten über frei wählbar: 10 MB/30 MB/ 50 MB/100 MB/200 MB/300 MB. Maximal stehen 2,5 GB Mailspace zur Verfügung.
- Virentfilter
- Spamfilter
- 50 MB Webspace
- 10 MB Datenbankspace
- 1 fixe IP Adresse
- Domainregistrierung (1 Domain .at, .eu, .com, .net, .org, .biz, .info, .de, .me.uk, .co.uk, .org.uk)

2.4 IP Range

Standardmäßig ist bei allen BizNet DSL Internetzugängen eine fixe IP-Adresse inkludiert. Die Zuteilung erfolgt streng nach den Regeln von RIPE NCC (Réseaux IP Européens Network Coordination Centre, zuständig für die Vergabe von IP-Adressbereichen und AS-Nummern in Europa, dem Nahen Osten und Zentralasien) erfolgt.

Bei den symmetrischen Bandbreitenprofilen besteht die Möglichkeit, gegen gesondertes Entgelt die IP-Range auf 8 fixe IP-Adressen (an der LAN Schnittstelle) zu erhöhen (siehe Tele2 BizNet DSL Entgeltbestimmungen). In jedem Fall sind 3 der 8 fixen IP-Adressen der zugeteilten IP-Range nicht frei einsetzbar (1 Netzwerkadresse, 1 Broadcastadresse, 1 Routeradresse).

Ein Wechsel der Anzahl an fixen IP Adressen ist mit einem Wechsel des IP-Adressbereiches verbunden. Falls der Kunde bereits über eigene (von RIPE) explizit an Ihn vergebene IP-Adressen (Provider Independent IP-Adressen) verfügt, können diese bei diesem Anschluss nicht genutzt werden.

Der Kunde hat alle IP-Adressen unverzüglich nach Beendigung des Vertrages an Tele2 zu retournieren.

2.5 IP Routing, Bridge, NAT, Portforwarding

Bei symmetrischen Bandbreiten kann der BizNet DSL Internetzugang grundsätzlich wahlweise für Router-, Bridge- oder NAT-Betrieb konfiguriert werden. Auch Portforwarding am Router ist möglich.

Bei asymmetrischen Bandbreitenprofilen wird der BizNet DSL Internetzugang ausschließlich für IP Routing mit 1 fixen IP Adresse konfiguriert. Bridgebetrieb und Portforwarding am Router werden weder angeboten, noch unterstützt.

2.6 Domains

Im Umfang von Tele2 BizNet DSL ist die Registrierung einer neuen oder die Übernahme einer bereits bestehenden Domain enthalten. Weitere Domains können gegen gesondertes Entgelt registriert und verwaltet werden (siehe Preisblatt Tele2 Domainservice). Bereits registrierte Domains können problemlos zu Tele2 gewechselt werden. Bei Bedarf hilft Tele2 seinen Kunden, mehr als eine Domain im Rahmen eines optionalen Zusatzservices zu registrieren. Folgende Top-Level Domains sind im Rahmen von Tele2 BizNet verfügbar: at, .co.at, .or.at, .eu, .com, .net, .org, .biz, .info, .de, .co.uk, .org.uk, .me.uk

Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, einen bestimmten Domainnamen zu erhalten. Tele2 führt keine Prüfung der rechtlichen Zulässigkeit des vom Kunden gewünschten Domainnamens durch. Der Kunde hält Tele2 im Falle einer Inanspruchnahme seitens eines Dritten, der durch den vom Kunden verwendeten Domainnamen in seinen Rechten verletzt ist schad- und klaglos.

Das Domain Name Service von Tele2 enthält anfallende Verwaltungsaufgaben und die technische Realisierung der Namensauflösung laut Request for Comments RFC 1034 und 1035. Bereits vorhandene

Domainnamen werden von Tele2 gemäß Bestellung übernommen. Weitere detaillierte Informationen zum Leistungsumfang sind in der aktuellen Leistungsbeschreibung Domainservice enthalten.

2.7 Webhost

Im Grundumfang von Tele2 BizNet DSL ist ein Webhost in der Ausprägungen 50 MB Webspace und 10 MB Datenbankspace enthalten. Der Webhost bietet Webspace und Datenbankspace auf modernster Markenhardware von namhaften Herstellern. Optional kann der Webhost individuellen Kundenwünschen angepasst werden. Detaillierte Informationen zum Leistungsumfang sind in der aktuellen Leistungsbeschreibung Webhost enthalten.

2.8 Weitere Zusatzdienste

Weitere Zusatzdienste wie Listserver & Streaminghost finden Sie in den jeweiligen Leistungsbeschreibungen auf www.business.tele2.at

2.9 E-Mail

Tele2 BizNet DSL bietet dem Kunden folgende Möglichkeiten, E-Mail zu verwenden:

2.9.1 Nutzung von E-Mail Adressen

Standardmäßig wird jeder Mailbox ein Mailspace von 50 MB zugeordnet. Dieser kann vom Kunden über www.myzone.at in den folgenden Einheiten je Mailbox angepasst werden: 10 MB/ 20 MB/ 30 MB/ 50 MB/ 100 MB/ 200 MB/300 MB.

Der insgesamt für den Internetanschluss zur Verfügung stehende inkludierte Gesamtspeicherplatz beträgt 2,5 GB.

Für das Administrieren (Anlegen/Ändern/Löschen) von Tele2 E-Mail Adressen steht dem Kunden das Tele2 Kunden Portal www.myzone.at zur Verfügung. Tele2 speichert die eingelangten E-Mails, bis der Gesamtspeicherplatz belegt ist. Tele2 behält sich vor, bei Überschreitung des Gesamtspeicherplatzes den Empfang und die Zwischenspeicherung zusätzlicher E-Mails zu verhindern. Bei der Verwendung von Tele2 Mailboxen stehen dem Kunden auch die Funktionen Virusfilter und Spamfilter zur Verfügung.

Virusfilter

Tele2 hat für ihre Kunden einen zentralen Mail-Scanner installiert, der eingehende E-Mails automatisch auf Viren überprüft (es werden keine Inhalte überprüft). Wird in einer eingehenden E-Mail ein Virus gefunden, wird sie abgewiesen. Dieser optionale Dienst kann durch den Kunden aktiviert und auch wieder deaktiviert werden. 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. Es wird allerdings von Tele2 keine Haftung für absoluten Schutz übernommen, denn natürlich kann ein Virens Scanner nur bereits bekannte Viren erkennen. Tele2 kann auch nicht ausschließen, dass durch den Virenfilter E-Mails abgewiesen werden, die keinen Virus enthalten; Tele2 übernimmt auch diesbezüglich keine Haftung.

Spamfilter

Tele2 hat für ihre Kunden einen zentralen Spamfilter installiert, der eingehende E-Mails automatisch auf verdächtige Inhalte überprüft und entsprechend kennzeichnet. Der Kunde hat somit die Möglichkeit, derart gekennzeichnete E-Mails automatisch zu löschen oder in einen eigenen Folder seines Mail-Programms zu verschieben. **Tele2 löscht keine E-Mails**, damit der Kunde im Zweifel selbst überprüfen kann, ob er das jeweilige E-Mail lesen möchte. Auch dieses Feature kann vom Kunden selbst aktiviert und auch wieder deaktiviert werden.

2.9.2 Betrieb eines eigenen Mail-Servers

Tele2 BizNet DSL bietet die Möglichkeit, einen eigenen Mail-Server zu betreiben. Voraussetzung für den Betrieb eines eigenen Mail-Servers ist die Verwendung fixer IP Adressen und die spamsichere, das bedeutet nach außen hin die nicht relayfähige Konfiguration des Mail-Servers. Zusätzlich bietet Tele2 weitere wichtige Funktionen für den Betrieb eigener Mail-Server an:

E-Mail Spooling stellt eine Back-Up Funktion für den Mail-Server des Kunden dar. Bei Ausfall des Kunden Mail-Servers erfolgt automatisch die Zwischenspeicherung der Nachrichten bei Tele2. Die E-Mails werden bis zu 4 Tage aufbewahrt. Tele2 behält sich vor, bei Überschreitung des Gesamtspeicherplatzes die Zwischenspeicherung zusätzlicher E-Mails zu verhindern.

Mit der Option **E-Mail Relaying** kann der Tele2 Mail-Server als Weiterleitungs-Mailserver zum Abschicken von E-Mails verwendet werden. Relaying kann über die Tele2 Internet Plattform nur von Tele2 Kunden mit IP Adressen von Tele2 genutzt werden.

2.10 Anschlussprotokoll

Über den Anschluss steht das Internet Protokoll „IP Version 4“ laut RFC 791 zur Verfügung. Damit hat der Kunde die Möglichkeit die gesamte TCP (Transmission Control Protocol: RFC 793) und UDP (User Datagram Protocol: RFC 768) Protokoll Suite zu verwenden.

Bei der Zurverfügungstellung des Services durch Tele2 werden die einschlägigen Requests for Comments (RFC) eingehalten, insbesondere RFC 1661 (PPP), RFC 1618 (PPP over ISDN), RFC 1332 (PPP IPCP), RFC 1994 (PPP CHAP), RFC 1990 (PPP multilink), RFC 1122 und RFC 1123 (Host Requirements), und RFC 1812 (Requirements for IP Version 4 Routers).

2.11 Endgeräte

Auf die zum Einsatz kommenden Standard-Endgeräte hat Tele2 keinen Einfluss. Diese werden von A1 zur Verfügung gestellt und ihrer Serviceausrichtung entsprechend konfiguriert. Die Endgeräte werden regelmäßig dem Stand der Technik angepasst (Nachfolgemodem/Router).

Bei den asymmetrischen Bandbreiten werden standardmäßig Pirelli oder Technicolor Modems eingesetzt. Diese verfügen über eine integrierte WLAN Funktionalität. Alle über die Grundkonfiguration hinausgehenden Konfigurationen an den Endgeräten, wie z.B. die WLAN Konfiguration liegen im Verantwortungsbereich des Kunden. Tele2 bietet dafür keinen Support an.

Optional stehen Aufpreis pflichtige Router der CISCO 800er Serie (Analog - CISCO 887 Router, ISDN - CISCO 886 Router).

Bei den symmetrischen Bandbreiten kommen standardmäßig Modems der CISCO 800er Serie zum Einsatz. Optionale Endgeräte werden nicht angeboten.

3. Business Telefonie

Bei **Tele2 BizNet DSL mit asymmetrischen Bandbreiten über POTS/ISDN/FTTH** ist die Telefonie Grundgebühr an die A1 zu entrichten. Optional steht Tele2 Business Indirekt Telefonie (Preselection) zur Verfügung.

Im Grundumfang von **Tele2 BizNet DSL naked und BizNet DSL mit symmetrischen Bandbreiten** ist Tele2 Business Telefonie nicht enthalten. Zur Erbringung eines Telefondienstes ist in diesem Fall immer eine zusätzliche Leitung notwendig. Tele2 stellt dafür optional je nach Netzversorgung Business Telefonie Direkt oder Business Telefonie Indirekt zur Verfügung

Bei **Tele2 BizNet DialUp** ist Tele2 Business Indirekt Telefonie (Preselection) enthalten.

Details zu Tele2 Business Telefonie sind in der jeweiligen Leistungsbeschreibung enthalten

4. Serviceübergabe

Die Serviceübergabe erfolgt bei Tele2 BizNet DSL mit der Option Selbstinstallation nach erfolgter Selbstinstallation Ihres Modems. Bei der Option Vor-Ort-Installation erfolgt die Serviceübergabe bei der Vor-Ort-Installation Ihres Endgerätes und Einmessung der Leitung durch einen A1 Techniker. Ab Serviceübergabe erfolgt die Verrechnung der von Tele2 erbrachten Leistung gegenüber dem Kunden.

5. Support

Tele2 BizNet DSL Kunden steht die Tele2 Service-Line Business Line täglich von 7-22 Uhr kostenlos unter 0800-800-882 für Produkt-, Tarif- oder Rechnungsfragen zur Verfügung. Auch technische Anfragen werden über die Tele2 Service-Line Business entgegengenommen und an unseren technischen Kundendienst oder Vertriebsmitarbeiter weitergeleitet. Ein speziell ausgebildetes Technikerteam bietet rasche und kompetente Hilfe im Störfall. Die Supportleistungen von Tele2 beinhalten nicht den Support von endgerätespezifischen Lösungen, sowie von Netzwerklösungen (LAN) oder Softwarelösungen des Kunden, welche nicht von Tele2 bereitgestellte Software oder Endgeräte betreffen und erstreckt sich auf ein übliches anzunehmendes Ausmaß im Rahmen des Installations- und Konfiguration Supports.

6. Kontakt

Tele2 Service Line Business

Telefon: 0 800-800 882 (kostenlos)

Fax 0 800-800 883

Erreichbarkeit täglich 7-22 Uhr

7. Qualität

Die Dienstleistung wird gemäß des jeweiligen Standes der Technik unter dem Aspekt höchstmöglicher Sorgfalt, Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit zur Verfügung gestellt. Die Verfügbarkeit der angebotenen Dienste entspricht dem Branchenüblichen.