

Leistungsbeschreibung (LB) „Breitbandinternet“

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 01.11.2017. Die my Tweak Telekom GmbH (mytweak) erbringt im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten, des Telekommunikationsgesetzes (TKG 2003), ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und den maßgeblichen Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen den Internetdienst „Breitbandinternet“, sofern keine abweichenden oder ergänzenden Regelungen getroffen wurden, samt allfälliger Individualvereinbarungen.

Einschränkungen

Die Leistungen sind nur entsprechend den Netzgegebenheiten und –verfügbarkeiten möglich. Im Falle der Nichtherstellbarkeit des Breitbandanschlusses kann der Dienst nicht in Anspruch genommen werden, es sei denn das Produkt „mT mobiles Breitband“ wird als Zwischenlösung bis zur Verfügbarkeit der Leitung verwendet.

Leitungsmangel:

Sollte die Herstellung des fixen ADSL oder SDSL Internets nicht möglich sein, gibt es die Möglichkeit unser mobiles Breitband als Zwischenlösung bis zum Freiwerden einer Leitung zu nutzen. Falls nicht anders vereinbart, gilt Selbstinstallation. Nach der Leitungsherstellung müssen die Geräte an das neue Internet angeschlossen werden und die sonstige Installation vom Kunden vorgenommen werden. Für die Überlassung des mobilen Breitbandrouters gelten die EB und LB Geräteüberlassung.

Technische Evaluierung der IST-Situation:

Eine fundierte technische Evaluierung wird nur bei Großprojekten durchgeführt. Auf Wunsch bieten wir Ihnen dieses Service gerne an.

Herstellung

Die Herstellung des Internets wird von unseren Partnern übernommen. Der Bestelltermin wird zwischen myTweak und dem Kunden vereinbart. Der Techniker stellt den Anschluss her und schließt das DSL Modem an. Sollte der Kunde nur das Produkt Breitbandinternet beziehen, ist die Installation damit abgeschlossen. Die Leitung gilt als hergestellt, sobald das Modem erreichbar ist. Der Kunde erhält von uns die Zugangsdaten sowie eine kurze Anleitung wo diese einzutragen sind. Die Herstellung erfolgt innerhalb von 21 Werktagen nach Erfüllung aller technischen und administrativen Voraussetzungen durch den Kunden (Bereitstellungstermin). Wird der Bereitstellungstermin aus Gründen, die von myTweak zu vertreten sind, nicht eingehalten, verpflichtet sich myTweak, dem Kunden eine Gutschrift in der Höhe von EUR 5,- exkl. USt. pro Woche der Überschreitung des Bereitstellungstermins zu gewähren, wenn der Bereitstellungstermin um mehr als vier Wochen überschritten wird. Die Verrechnung beginnt ab Bereitstellung des Services (= ab Zusendung der Zugangsdaten). Wenn neben dem Produkt Breitbandinternet auch das Produkt „das neue Festnetz“ gewählt wurde, sind kundenseitig noch weitere Einstellungen durchzuführen: anschließen des MikroTik Routers (falls bestellt) und umstellen des Modems auf Single User. Diese Einstellungen müssen grundsätzlich vom Kunden durchgeführt werden. Gerne unterstützen wir dabei oder übernehmen die Installation gemäß den Entgeltbestimmungen Breitbandinternet. Die Verrechnung beginnt in diesem Fall mit Leistungserbringung. Das gelieferte DSL Modem steht in unserem Eigentum und darf nicht manipuliert werden. Nach Beendigung des Vertrages wird das Gerät von uns oder einer Partnerfirma abgeholt. Sollte das Gerät zu diesem Zeitpunkt nicht verfügbar oder defekt sein, wird ein Pauschalbetrag lt. Entgeltbestimmungen Geräteüberlassung verrechnet.

Anschlussarten und Grundleistung

Die mytweak stellt den Dienst „Breitbandinternet“ zur Verfügung. Der Dienst wird bis zum Übergabepunkt geliefert. Dieser ist in der Regel das DSL Modem.

ADSL

Ein fixer asymmetrischer (unterschiedliche Up- und Downloadgeschwindigkeit) Breitband-Internetanschluss: Dieser beinhaltet (Herstellbarkeit und technische Verfügbarkeit vorausgesetzt) den unlimitierten auf Flat basierenden Zugang zum weltweiten Internet mittels statischer IP-Adressierung. Unsere ADSL Internetprodukte sind „up to“ Produkte. Das bedeutet, dass die bestellte Bandbreite unterschritten werden darf. Die Mindestbandbreiten sind je nach Produkt unterschiedlich: Bei 8192/76810240/896 beträgt die Mindestbandbreite 256/64, bei 16384/307220480/5120 zumindest 8192/76810240/896, beim Profil 40960/10240 zumindest 20480/5120, beim Profil 81920/15360 zumindest 40960/10240 und beim Profil 30720/6144153600/20480 zumindest 16384/307281920/15360 (alle Werte in Kbit/S – downstream/upstream). Bei den ADSL Leitungen wird zwischen Naked und Nicht-Naked unterschieden. Für Nicht-Naked Leitungen ist ein bestehender ISDN oder POTS Anschluss notwendig. Dieser muss für die Dauer des Vertragsverhältnisses aktiv bleiben und darf nicht gekündigt werden. Eine Kündigung des ISDN oder POTS Anschlusses führt keine automatische Kündigung unserer Leistung mit sich. Bitte beachten sie diesbezüglich unsere AGB Internet.

SDSL

Ein fixer symmetrischer (gleiche Up- und Downloadgeschwindigkeit) Breitband-Internetanschluss: Dieser beinhaltet (Herstellbarkeit und technische Verfügbarkeit vorausgesetzt) den unlimitierten auf Flat basierenden Zugang zum weltweiten Internet mittels statischer IP-Adressierung. Die angegebenen Bandbreiten verstehen sich im geteilt genutzten Netzwerk. Die jeweils erzielbare Übertragungsgeschwindigkeit hängt von der Netzauslastung im Internet und der Anzahl der Teilnehmer ab. Bei den SDSL Produkten sind max. 4 statische IP Adressen inkludiert, deren Verwendung aber vom Kunden nachgewiesen werden muss.

Mobiles Breitbandinternet

Ein mobiler asymmetrischer Breitband-Internetanschluss: Dieser beinhaltet den unlimitierten auf Flat basierenden Zugang zum weltweiten Internet mittels statischer IP-Adressierung. Die verfügbaren Bandbreiten sind 10000/4000 Kbit/s, 30000/10000 Kbit/s, „50000/20000 Kbit/s und 150000/50000 Kbit/s. Diese Produkte sind up to Produkte ohne Mindestbandbreite. Die angegebenen Bandbreiten verstehen sich im geteilt genutzten Netzwerk. Die jeweils erzielbare Übertragungsgeschwindigkeit hängt von der Netzauslastung im Internet und der Anzahl der Teilnehmer ab.

Entstörung

Die Entstörung richtet sich nach dem bestellten Servicepaket. Standardmäßig ist bei ADSL, dem mobilen Breitband und bei SDSL das Servicelevel Standard gemäß LB und EB Servicelevel Internet enthalten.

Verfügbarkeit

myTweak garantiert eine mittlere Verfügbarkeit der Systeme, Einwahl, Authentifizierung und Routing von 98 % pro Vierteljahr (Quartal) in der Zeit von 0:00 bis 24:00 Uhr. Der Internetzugang ist für den Kunden entsprechend den o.a. Prozentwerten verfügbar, ausgenommen während notwendiger Wartungszeiten und soweit die Auslastung, Verkehrslage bzw. der Betriebszustand der für den Zugang zum Internet oder zu Diensten des Bereitstellers oder der Abwicklung des Dienstes in Anspruch genommenen nationalen oder internationalen Telekommunikationseinrichtungen und -netze es zulassen. Die Nutzungsmöglichkeit und Verfügbarkeit der angeschlossenen bzw. über den Bereitsteller zugänglichen Datenbanken oder Dienste von anderen Anbietern richtet sich nach den

von den Anbietern dieser Dienste gestellten Bedingungen der Inanspruchnahme und Betriebszeiten. Die Inanspruchnahme solcher Datenbanken oder Dienste kann den Abschluss einer gesonderten Vereinbarung zwischen dem Kunden und dem Anbieter erfordern und ist nicht Bestandteil des Leistungsumfangs von myTweak.

ADSL					
Produkt	10	20	40	80	150
Beworbene Vertragsbandbreite	10240/896	20480/5120	40960/10240	81920/15360	153600/20480
Maximale Bandbreite	2253/282	14104/984	28160/5632	56320/11264	112640/16896
Mindestbandbreite	256/64	10240/896	20480/5120	40960/10240	81920/15360
Normalerweise zur Verfügung stehende Bandbreite	2048/256	12820/896	25600/5120	51200/10240	102400/15360

* Geschwindigkeiten in kbit/s

SDSL				
Produkt	2	4	8	16
Beworbene Vertragsbandbreite	2048/2048	4096/4096	8192/8192	16384/16384
Maximale Bandbreite	2048/2048	4096/4096	8192/8192	16384/16384
Mindestbandbreite	265/256	2048/2048	4096/4096	8192/8192
Normalerweise zur Verfügung stehende Bandbreite	2048/2048	4096/4096	8192/8192	16384/16384

Auswirkungen von Geschwindigkeits- oder Volumenbeschränkungen

gemäß Art. 4 Abs. 1 lit. b VO (EU) 2015/2120

Diese Übersicht soll Ihnen einen Überblick darüber geben, in welchem Umfang Sie typische Internetdienste nutzen können.

Auswirkungen von Volumenbeschränkungen: Alle mytweak Internetprodukte verfügen über ein unbeschränktes Datenvolumen (Datentransfervolumen „FLAT“). Es erfolgt keine Drosselung oder Sperre nach Verbrauch eines bestimmten Datenvolumens. Das verbrauchte Datenvolumen hat daher keine Auswirkungen auf die Nutzung des Internetdienstes. Zur Absicherung der Netzintegrität und zum Schutz anderer Kunden behält sich mytweak das Recht vor, Anwender, die durch ihr Nutzungsverhalten die Netzintegrität gefährden oder andere Anwender in der Nutzung ihres Internet-Dienstes stören, in geeigneter Weise zur Einschränkung dieses Nutzungsverhaltens aufzufordern und angemessene Maßnahmen zu ergreifen 😊 = Dienst funktioniert vorrausichtlich ☹ = Dienst funktioniert nicht mehr oder nicht zufriedenstellend

Dienst (notwendige Bandbreite im Download (Richtwerte))	10 MBit	20 MBit	40 MBit	80 MBit	120 MBit		
Internet surfen (ca. 2 Mbit/s)	😊	😊	😊	😊	😊		
Videostreaming HD (ca. 5 Mbit/s)	😊	😊	😊	😊	😊		
Videostreaming SD (ca. 2 Mbit/s)	😊	😊	😊	😊	😊		
Videostreaming 4k (ca. 20 Mbit/s)	☹	☹	😊	😊	😊		
Voice over IP (ca. 0,1 Mbit/s)	😊	😊	😊	😊	😊		
Online Spiele (ca. 5 Mbit/s)	😊	😊	😊	😊	😊		
Musik Streaming (ca. 0,32 Mbit/s)	😊	😊	😊	😊	😊		

Die Nutzung von myTweaks „das neue Festnetz“ kann die Nutzung des Breitbandinternets beeinflussen, da „das neue Festnetz“ Teile der zur Verfügung stehenden Bandbreite nutzt. Die Beeinträchtigung für diese Leistung ist jedoch minimal, pro gebuchtem Sprachkanal ist mit ca. 100 Kbit zu rechnen. Für Beschwerdefälle zur Qualität des Internetzugang siehe Punkte 8 und 9 der AGB