

TARIFBLATT

Business | 11/2023

Ersetzt alle vorhergegangenen Tarifblätter – Stand 01.11.2023

Alle Tarife in EUR exkl. USt., Änderungen vorbehalten

| | Business Start* | Business Smart* | Business Pro* | Business Premium* |
|---|---|---|---|---|
| Internet Geschwindigkeit (max.) | 25 MBit/s Download – 3 MBit/s Upload | 40 MBit/s Download - 5 MBit/s Upload | 100 MBit/s Download - 10 MBit/s Upload | 200 MBit/s Download – 20 MBit/s Upload |
| Unbegrenztes Datenvolumen – kein Speed-Limit | inkludiert | inkludiert | inkludiert | inkludiert |
| Webmail | inkludiert | inkludiert | inkludiert | inkludiert |
| E-Mail-Adressen, überall abrufbar | 15 Postfächer (je 2 GB) inkludiert, 75 Alias frei definierbar** | 15 Postfächer (je 2 GB) inkludiert, 75 Alias frei definierbar** | 15 Postfächer (je 2 GB) inkludiert, 75 Alias frei definierbar** | 15 Postfächer (je 2 GB) inkludiert, 75 Alias frei definierbar** |
| IP-Adresse | 1 gleichbleibende effektiv nutzbare IP-Adresse | 1 gleichbleibende effektiv nutzbare IP-Adresse | 1 gleichbleibende effektiv nutzbare IP-Adresse | 1 gleichbleibende effektiv nutzbare IP-Adresse |
| Festnetz*** | auf Anfrage | auf Anfrage | auf Anfrage | auf Anfrage |
| Business Premium Support | inkludiert | inkludiert | inkludiert | inkludiert |
| Monatliche Gebühr* | € 29,90* | € 39,90* | € 49,90* | € 64,90* |

* Dieser Tarif ist nur mit gültigem Einzug möglich. Zuzüglich einer Internet-Servicepauschale € 1,46 monatlich.

** E-Mail-Adressen sind solange frei definierbar, solange sie tatsächlich verfügbar sind. LIWEST behält sich das Recht vor, E-Mail Adressen der freien Verfügbarkeit zu entziehen

*** Die Gesprächsgebührenübersicht sowie Zusatzoptionen Festnetz entnehmen Sie bitte dem Tarifblatt Gesprächsgebühren unter www.liwest.at

Leistungen/Services

| | Business Premium Support |
|---|---|
| Annahme der Störmeldungen | Montag – Sonntag (auch an Feiertagen) 07.00 bis 21.30 Uhr |
| Verfügbarkeit der Störungs-Hotline/Helpdesk | Montag – Sonntag (auch an Feiertagen) 07.00 bis 21.30 Uhr Rückruf innerhalb von 30 Minuten |
| Reaktionszeit des Servicetechnikers | Montag – Sonntag (auch an Feiertagen) Vorort Service 07.00 bis 21.00 Uhr innerhalb von 4 Stunden |
| Termingenauigkeit für die Besuchsvereinbarung | 1 Stunde |
| Technikereinsatz bei Connectivity Problemen im Einflussbereich der LIWEST | inklusive |
| Technikereinsatz bei sonstigen Problemen (sofern telefonisch nicht behebbar) | auf Anfrage außerhalb der Normalarbeitszeit Montag bis Freitag 07.00 – 18.30 Uhr (Kostenpunkt € 299,00) |
| Ersatzgerät (LIWEST Endgerät) | inklusive |
| Zusätzliche Leistungen der Störungs-Hotline / Helpdesk | Teamviewer Support (funktionierende Internet Verbindung vorausgesetzt); Plus telefonisches Troubleshooting bei Netzwerkproblemen; Support bei Webhosting, Security, Storage |

TARIFBLATT

Optionen

| | Zusatzoptionen | Preis |
|---|--|--|
| 5 gleichbleibende IP-Adressen | Anstatt einer IP-Adresse 5 gleich bleibende IP-Adressen. Bei Wechsel von einer auf 5 IP-Adressen (oder umgekehrt) ändern sich die bestehenden IP-Adressen. | € 10,00 pro Monat |
| Business Premium Support | | inkludiert statt € 25,00 pro Monat |
| Business-Hotspot mit Premium Support | Bandbreite für Hotspot wie Business-Produkt an der Anschlussadresse. Premium-Support ist auch für den Hotspot im Preis beinhaltet. Installationskosten werden nach Aufwand verrechnet. Erster Access-Point ist in der Monatsgebühr beinhaltet. Weitere Access-Points möglich (max. 4 – darüber hinaus ist dies individuell zu klären) – siehe weitere Optionen. <ul style="list-style-type: none"> - Namensgebung frei wählbar - Startseite Logo und Design wählbar - Reichweite bis zu 50 m Inhouse bzw. 300 m Air pro Access-Point - Zugang über freies Netzwerk (WPA oder unverschlüsselt) - Datenmenge: ohne Begrenzung - SSID frei wählbar - Autorisierung über Hotspot-Login (optional wählbar) - Userbandbreite: frei wählbar (Down- und Uploadraten können definiert werden) - Automatisch Trennung der User: frei wählbar - Firewall: keine | € 39,90 pro Monat |

| | Weitere Optionen | Einmalentgelt | Jahresgebühr | Monatliche Gebühr |
|---|---|-------------------------------|------------------------------|-------------------|
| Toplevel-Domain¹ | inkl. 500 MB Webspace (Einmalentgelt ist die Registrierungsgebühr) xxx.at, xxx.co.at, xxx.or.at, xxx.com, xxx.net, xxx.org | € 60,00 | € 30,28 ab 2. Jahr | € 3,63 |
| Übernahme Toplevel-Domain¹ | Übernahme einer bereits vorhandenen Toplevel-Domain | - | € 30,28 | € 3,63 |
| Zusätzlicher Webspace | Kosten für 1GB Bestellungen per E-Mail an: dnsadmin@teamliwest.at | - | - | € 10,90 |
| Zusätzliches Postfach | Kosten für zusätzliche Postfächer (15 Postfächer sind in der laufenden Monatsgebühr enthalten) | € 6,08 | - | € 3,63 |
| Nachträgliche Installation² | Bei gleichbleibenden IP-Adressen | € 66,62 | - | - |
| Übernahme bzw. Umstieg | Bearbeitungsgebühr bei Übernahme bzw. Umstieg auf eine andere Produktvariante. Der Umstieg auf Businessproduktvariante mit höherer Bandbreite ist kostenlos. | € 29,90 pro Umstieg | - | - |
| Sperre | Kosten für Sperre bei Zahlungsverzug | € 58,33 | - | - |
| Übersiedlungspauschale | Preis wird nach Aufwand verrechnet. | Preis auf Anfrage | | |
| Mahnspesen | Entgelt ist pro Mahnung zu entrichten. | € 7,00 pro Mahnung | | |
| Stornogeühr | Storno-Bearbeitungsgebühr bei Storno bei durch den Kunden bzw. (mehrmals) verhiindertem Technikereinsatz (Siehe AGB Pkt. 2.1) | € 33,33 | | |
| Stornogeühr | Storno-Bearbeitungsgebühr bei Storno bei durch den Kunden und bereits erfolgtem Technikereinsatz (Siehe AGB Pkt. 2.1) | € 100,00 | | |
| Zusätzlicher Access-Point bei Business-Hotspot | Preis wird nach Aufwand verrechnet. | Preis auf Anfrage | | |

¹ Ab Wirksamkeit des Toplevel-Domainvertrages ist für das 1. Vertragsjahr die einmalige Registrierungsgebühr und die monatliche Toplevel-Domaingebühr zu entrichten. Ab dem 2. Vertragsjahr wird zusätzlich zur monatlichen Toplevel-Domaingebühr das o.a. Jahresentgelt von LIWEST verrechnet, welches die Verlängerungsgebühr für die Registrierungsstelle beinhaltet.

² Diese Einmalgebühr ist bei nachträglicher Anmeldung dieses Zusatzdienstes zu entrichten. Bei Neuanschaltung eines Internet-Business-Anschlusses und gleichzeitiger Anmeldung dieses Zusatzdienstes ist diese Einmalgebühr bereits in den Kosten der Anschlussgebühr (siehe auf Seite 3) enthalten.

TARIFBLATT

Einmalgebühren

| | Anschlussgebühren/Wartung | Preis |
|----------------------------------|--|---|
| Technikerentgelt - Aktion | <p>Signalübergabepunkt: Der Signalübergabepunkt wird für Wohnbauten (ab 3 Einheiten) im Haus errichtet, bei allen übrigen Objekten an der Grundstücksgrenze oder einem eigens definierten Punkt.</p> <p>Bei nicht vorhandenem oder erstmalig genutztem Signalübergabepunkt Preis auf Anfrage.</p> <p>Inhalt Technikerentgelt: Die Internet Kabelmodem Installation erfolgt durch einen LIWEST Techniker unmittelbar an der 1. Dose bzw. vor einem Verteiler oder Verstärker mit max. 3m Anschlusskabel. Die Installations- und Materialkosten vom Signalübergabepunkt bis zum Kabelmodem sind nicht enthalten und werden gesondert verrechnet.</p> | € 0,00 einmalig statt € 66,58 |
| Einmalentgelt | Für die manuelle Bearbeitung des Auftrages | € 33,25 |
| Einrichtungsentgelt | Bei Mindestvertragsdauer von 12 Monaten wird das Einrichtungsentgelt für das Modem, Konfiguration, usw. verrechnet. Bei 24 Monaten Mindestvertragsdauer entfällt dieses Entgelt. Modem ist im Eigentum der LIWEST. Bei Beschädigung oder Verlust des Modems, ist für die weitere Dienste Erbringung ein Modem bei LIWEST zu kaufen. | € 66,58 |
| Internet-Servicepauschale | Die Servicepauschale ist indexgesichert gemäß Punkt 4.1. der AGB Business | € 1,46 pro Monat |

Allgemein

Kündigungsmodalitäten

Fristen

Verträge werden auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und können erstmals von jeder der beiden Vertragsparteien unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist mit Wirkung zum Ablauf der vereinbarten Mindestvertragsdauer oder zum Ablauf eines allfälligen Kündigungsverzichts, danach unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist schriftlich aufgelöst werden, sofern laut Vertragsformular mit dem Kunden nichts anderes vereinbart wurde.

Die Mindestvertragsdauer ist am Vertrag ersichtlich. Bei Kündigung innerhalb der Mindestvertragsdauer unter Einhaltung der einmonatigen Kündigungsfrist endet der Vertrag frühestens mit Ablauf der Mindestvertragsdauer.

Zusätzliche wählbare Optionen können unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist schriftlich gekündigt werden, sofern nichts anderes ausdrücklich vereinbart wurde.

Kontaktdaten

| | | |
|---|--------------------------------|--|
| LIWEST-Kundenhotline | 0732 / 945 222 | Telefonisch erreichbar: Montag bis Donnerstag von 08:00 bis 18:00 Uhr Freitag von 08:00 bis 16:30 Uhr |
| Störungs-Hotline / Helpdesk: | 0732 / 945 333 | Telefonisch erreichbar: Montag bis Sonntag (auch an Feiertagen) von 07:30 bis 21:30 Uhr |
| Mailadresse für Kundenanfragen: | business@teamliwest.at | |
| Mailadresse für technische Fragen: | business_support@teamliwest.at | |
| Mailadresse für DNS: | dnsadmin@teamliwest.at | |
| Fax | 0732 / 945 224 | |

Bei allen Produkten ist eine Kopie des Gewerbescheines bzw. Gewerberegisterauszug (max. 12 Monate alt) oder der Auszug aus dem Firmenbuch zu übermitteln. Die Bekanntgabe der UID ist erforderlich. Bei Anmeldungen auf Privatnamen ist das Geburtsdatum erforderlich.

Die Daten müssen vor der Installation auf einem externen Datenträger gesichert werden. LIWEST übernimmt keine Haftung für eventuelle Datenverluste. Die Anschlussgebühr beinhaltet nicht die Einrichtungs- und Installationsarbeit an Ihrem Netzwerk bzw. Rechner. Alle Gebühren sind im Voraus fällig. Der Betrag ist binnen 8 Tagen ab Rechnungserhalt zu begleichen.

TARIFBLATT

TSM-Verordnung

| Produkte | Bandbreitenangabe lt. TSM-VO | | | | | | | |
|-------------------------|-----------------------------------|-----------|----------------------------------|-----------|------------------------------|------------|----------------------------------|-------------|
| | Beworbene Bandbreite ¹ | | Maximale Bandbreite ² | | Norm Bandbreite ³ | | Minimale Bandbreite ⁴ | |
| | Download | Upload | Download | Upload | Download | Upload | Download | Upload |
| Business Start | 25 Mbit/s | 3 Mbit/s | 25 Mbit/s | 3 Mbit/s | 21,3 Mbit/s | 2,6 Mbit/s | 16,8 Mbit/s | 2 Mbit/s |
| Business Smart | 40 Mbit/s | 5 Mbit/s | 40 Mbit/s | 5 Mbit/s | 34 Mbit/s | 4,3 Mbit/s | 26,8 Mbit/s | 3,4 Mbit/s |
| Business Pro | 100 Mbit/s | 10 Mbit/s | 100 Mbit/s | 10 Mbit/s | 85 Mbit/s | 8,5 Mbit/s | 67,0 Mbit/s | 6,7 Mbit/s |
| Business Premium | 200 Mbit/s | 20 Mbit/s | 200 Mbit/s | 20 Mbit/s | 170 Mbit/s | 17 Mbit/s | 134 Mbit/s | 13,4 Mbit/s |

¹ Beworbene Bandbreite: die Bandbreite mit der in kommerzieller Kommunikation geworben wird. Die tatsächlich erreichbare Datenübertragungskapazität kann variieren und hängt von den übertragungstechnischen Gegebenheiten vor Ort ab.

² Maximale Bandbreite: die maximale Bandbreite ist jene Geschwindigkeit, die an der Diensteschnittstelle maximal zur Verfügung gestellt wird.

³ Norm Bandbreite: die normalerweise zur Verfügung stehende Bandbreite ist jene Geschwindigkeit, die an der Diensteschnittstelle zu 95 % eines Kalendertages zur Verfügung gestellt wird.

⁴ Minimale Bandbreite: die minimale Bandbreite ist jene Geschwindigkeit, die an der Diensteschnittstelle außerhalb von Wartungsfenstern/Störungen/Situationen höherer Gewalt mindestens zur Verfügung gestellt wird.

Diensteschnittstelle: Ist die RJ45-(LAN-)Schnittstelle am Kabelmodem. Messungen von Bandbreiten sind nur mit neutralen Messverfahren direkt am Modem des Internet-Zugangsdienstes aussagekräftig.

Auswirkungen von Geschwindigkeits- oder Volumensbeschränkungen gemäß Art. 4 Abs. 1 lit. B TSM-VO

Diese Übersicht soll einen Überblick darüber geben, in welchem Umfang typische Internetdienste genutzt werden können. Berücksichtigt werden dabei die Bandbreite (Geschwindigkeit) und das inkludierte Datenvolumen des Internetanschlusses.

Der Internetzugang inkludiert **unbeschränktes Datenvolumen**.

Es erfolgt keine Drosselung oder Sperre nach Verbrauch eines bestimmten Datenvolumens.



= Dienst funktioniert voraussichtlich



= Dienst funktioniert nicht mehr oder nicht zufriedenstellend

| Dienst / notwendige Bandbreite im Download (Richtwerte) | Nutzung mit unbegrenztem Datenvolumen |
|---|---------------------------------------|
| Internet surfen (ca. 2 Mbit/s) | 😊 |
| Videostreaming HD (ca. 5 Mbit/s) | 😊 |
| Videostreaming SD (ca. 2 Mbit/s) | 😊 |
| Videostreaming 4K (ca. 20 bis 25 Mbit/s) | 😊 |
| Voice over IP (ca. 0,1 Mbit/s) | 😊 |
| Online Gaming (ca. 5 Mbit/s) | 😊 |
| Musik Streaming (ca. 0,32 Mbit/s) | 😊 |

Faktoren, welche die Messung der Bandbreite beeinflussen

Messungen der zur Verfügung stehenden Bandbreite auf kundeneigenen Endgeräten werden insbesondere von folgenden Faktoren erheblich beeinflusst.

- Wenn keine direkte Ethernet LAN-Verbindung zwischen Modem und Endgerät besteht
- Bei WLAN-Verbindungen (WLAN-Modem) ist die Signalqualität und Bandbreite von der Entfernung zwischen WLAN-Modem und Laptop, von der Standortwahl des WLAN-Modems, von den baulichen Gegebenheiten (z.B. Stahlbeton, dicke Wände), von anderen Störfaktoren (z.B. Funkschatten) und sonstigen Umständen bzw. Einflüssen (z.B. andere WLAN-Router, Bluetooth-Geräte, etc.) abhängig
- durch den zur Datenkommunikation verwendeten Übertragungsstandard und der angewendeten Übertragungsart
- wenn nicht aktualisierte oder veraltete Betriebssysteme verwendet werden
- wenn nicht aktualisierte oder veraltete Hardware (z.B. Treiber, Netzwerkkarte) verwendet werden
- Bei paralleler Nutzung mehrerer Anwendungen (z.B. E-Mail Programme, Web Browser, Viren- und Spamschutzprogramme)
- Bei Messungen der Bandbreite zu Zielsevern, die außerhalb des LIWEST-Netzes liegen
- Bei parallelem Betrieb von mehreren Geräten, die eventuell auf das Internet zugreifen
- Bei Verwendung von Firewalls

Verkehrsmanagementmaßnahmen

Verkehrsmanagementmaßnahmen gem. TSM-VO (Art. 4 Abs 1 lit. A TSM-VO)

Verkehrsmanagementmaßnahmen werden ausschließlich zum Zweck der Sicherstellung der Verfügbarkeit und Integrität des Internet Zugangsdienstes, und unter Einhaltung der rechtlichen Vorgaben zur Netzneutralität eingesetzt.

Die Einsatzbereiche von Verkehrsmanagementmaßnahmen sind:

- Maßnahmen zur Erkennung und zur Abwehr von Cyberangriffen (wie DDoS-Angriffen). In diesen Fällen werden die Netzwerkdaten nach spezifischen Angriffsmustern oder Auffälligkeiten analysiert. Bei Verdacht, dass die Integrität oder Verfügbarkeit des Netzes oder der Dienste gefährdet sind, wird der schädigende Datenverkehr aus dem Netz gefiltert.
- Zur Vermeidung von Netzüberlastungen werden unsere Netzwerkdaten auf aggregierter Ebene (anonymisiert) analysiert. Der Datenverkehr wird auf Basis von statistischen Daten gemessen. Diese Maßnahmen helfen zur rechtzeitigen Erkennung drohender Kapazitätsauslastungen und Planung des Netzausbaus.
- Zur nachhaltigen Qualitätssicherung und zur Vermeidung von Kapazitätsaus- oder -überlastungen misst LIWEST regelmäßig die Auslastung ihrer Netzwerkknoten um auf Basis dieser anonymisierten Daten den Netzerkausbau zu planen und voran zu treiben. Hierdurch kann es in Einzelfällen zu temporären Einschränkungen der Dienstqualität kommen.
- Ein behördlicher Auftrag oder eine gerichtliche Anordnung kann LIWEST rechtlich verpflichten den Anschluss der Kunden zu überwachen oder den Zugang zum Internet-Zugangsdienst in vorgegebener Art und Weise einzuschränken. In solchen Fällen ist die Nutzung des Internet-Zugangsdienstes im Umfang dieser Anordnung technisch eingeschränkt.

Die Privatsphäre des Kunden wird dadurch nicht beeinträchtigt.