

Leistungsbeschreibung

Business Internet SDSL - gültig ab 04.04.2023

Stand: April 2023

Inhalt

1	Einleitung.....	3
2	Leistungsbeschreibung.....	3
2.1	Produktbeschreibung	3
2.2	Datentransfervolumen: Flat Rate.....	4
2.2.1	Auswirkungen von Volumenbeschränkungen	4
2.2.2	Auswirkungen von unterschiedlichen Geschwindigkeiten	4
2.3	Verkehrsmanagementmaßnahmen	5
4	Mindestvertragsbindung	6
5	Netzabschlusspunkt und Endgeräte	6
6	Standardinstallation/ Konfiguration.....	6
7	Serviceübergabe	7
8	Servicemanagement.....	7
9	Qualität	7

1 Einleitung

Die T-Mobile Austria GmbH (nachfolgend kurz: „TMA“) erbringt sämtliche Leistungen im Zusammenhang mit den gegenständlichen symmetrischen DSL Internetanschlüssen auf Grundlage ihrer **Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Telekommunikationsdienstleistungen auf Festnetz-Basis für Unternehmer** (im Folgenden kurz: „AGB“) – welche Sie unter <http://www.magenta.at/agb/> finden – sowie zu den Bedingungen dieser **Leistungsbeschreibung „Business Internet SDSL“**.

Business Internet SDSL Anschlüsse basieren auf der DSL Breitband-Technologie über bestehende oder neu zu errichtende Telefonleitungen. DSL Internetanschlüsse werden über die virtuelle Entbündelung realisiert.

Durch den Einsatz von entsprechenden Endgeräten, die im Leistungsumfang enthalten sind, wird eine vielfältige Auswahl von Breitband-Internetzugängen mit symmetrischen Bandbreiten angeboten.

2 Leistungsbeschreibung

2.1 Produktbeschreibung

Die Produktlinie Business Internet SDSL ist als Internetzugang für Businesskunden konzipiert und umfasst die folgenden Produkte mit den angeführten symmetrischen Bandbreiten:

Produktname
Business Internet SDSL 2/2
Business Internet SDSL 4/4
Business Internet SDSL 8/8
Business Internet SDSL 12/12
Business Internet SDSL 16/16
Business Internet SDSL 25/25

Alle Bandbreiten sind in Mbit/s angeführt.

Die oben angeführten beworbenen Bandbreitenprofile der Produktlinie Business Internet SDSL verstehen sich als garantierte Bandbreiten. Das bedeutet, dass sowohl die minimale, die normalerweise zur Verfügung stehende im Sinne der Verordnung (EU) 2015/2120 sowie die maximale Bandbreite der beworbenen Geschwindigkeit entspricht. Die tatsächlich erreichbare Bandbreite hängt von den physikalischen und technischen Merkmalen der Teilnehmeranschlussleitung des Kunden ab, auf die TMA 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.

Die oben angeführten Bandbreiten werden über das von TMA zur Verfügung gestellte Modem unter normalen Betriebsumständen (keine Betriebsstörungen aufgrund unvorhergesehener und vorübergehender Umstände, die außerhalb unseres Einflussbereiches liegen oder auf geplante und von uns vorab angekündigte und zur Aufrechterhaltung des Netzbetriebes erforderliche Wartungs- oder Reparaturarbeiten an unserem Netz zurückzuführen sind) erreicht.

Messungen der zur Verfügung stehenden Bandbreite werden insbesondere von folgenden Faktoren erheblich beeinflusst:

- Keine direkte Ethernet LAN-Verbindung zwischen Modem und Endgerät
- Übertragungsart und Übertragungsstandard
- Veraltete bzw. nicht aktualisierte Betriebssysteme

- Veraltete bzw. nicht aktualisierte Hardware (zB Treiber; Netzwerkkarte)
- Parallele Nutzung mehrerer Anwendungen (zB E-Mail Programme, Web Browser)
- Paralleler Betrieb von Geräten, die eventuell auf das Internet zugreifen
- Nutzung von Firewalls
- Messung der Bandbreite zu Zielservern, die außerhalb unseres Netzes liegen

Im Rahmen der Business Internet SDSL Produkte ist bei allen Bandbreiten ein Business Service Level Agreement (SLA) medium mit garantierten Reaktions-/Entstörzeiten und Verfügbarkeiten inkludiert. Optional kann kostenpflichtig auf das Produkt SLA large umgestiegen werden. Die Details dazu finden sich in der separaten Leistungsbeschreibung „Business Service Level Agreement“.

Für das SLA gilt neben dieser Leistungsbeschreibung auch die jeweils anwendbare Leistungsbeschreibung „Business Service Level Agreement“. Diese finden sie auch unter <http://www.magenta.at/agb/>. **Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses über das jeweilige Business Internet DSL-Produkt wird auch das SLA-Produkt automatisch mitgekündigt.**

2.2 Datentransfervolumen: Flat Rate

Die oben angeführten Business Internet SDSL Produkte werden in Verbindung mit einem unbegrenzten Datentransfervolumen angeboten („Flat Rate“). Zur Absicherung der Netzintegrität behält sich TMA jedoch das Recht vor, Anwender, die durch ihr Nutzungsverhalten andere Anwender in der Nutzung ihres Internet-Dienstes stören, in geeigneter Weise zur Einschränkung dieses Nutzungsverhaltens aufzufordern und angemessene Maßnahmen zu ergreifen.

2.2.1 Auswirkungen von Volumenbeschränkungen

Alle TMA Business Internetprodukte verfügen über ein unbeschränktes Datenvolumen. Es erfolgt keine Drosselung oder Sperre nach Verbrauch eines bestimmten Datenvolumens. Das verbrauchte Datenvolumen hat daher keine Auswirkungen auf die Nutzung des Internetdienstes.

2.2.2 Auswirkungen von unterschiedlichen Geschwindigkeiten

Die oben dargestellten Business Internet SDSL Produkte verfügen über unterschiedliche Bandbreiten. Die nachstehenden Beispiele sollen anhand von typischen Internetdiensten einen Überblick über etwaige Auswirkungen von unterschiedlichen Bandbreiten geben.

Diese Übersicht berücksichtigt die normalerweise zur Verfügung stehende Bandbreite und das unbeschränkte Datenvolumen:

Nutzung mit unlimitiertem Datenvolumen (Flat Rate)

Typischer Internetdienst (notwendige Bandbreite)

	Internet surfen (ca. 2048 kbit/s)	Video- streaming HD (ca. 5120 kbit/s)	Video- streaming SD (ca. 2048 kbit/s)	Video- streaming 4K (ca. 20480 kbit/s)	Voice over IP (ca. 128 kbit/s)	Inter-aktiver Kommuni- kations- austausch (ca. 5120 kbit/s)	Musik Streaming (ca. 400 kbit/s)
Business Internet SDSL 2/2	✓	☒	✓	☒	✓	☒	✓
Business Internet SDSL 4/4	✓	☒	✓	☒	✓	☒	✓
Business Internet SDSL 8/8	✓	✓	✓	☒	✓	✓	✓
Business Internet SDSL 12/12	✓	✓	✓	☒	✓	✓	✓
Business Internet SDSL 16/16	✓	✓	✓	☒	✓	✓	✓
Business Internet SDSL 25/25	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

✓ = Dienst funktioniert voraussichtlich

☒ = Dienst funktioniert nicht mehr oder nicht zufriedenstellend

2.3 Verkehrsmanagementmaßnahmen

Ein behördlicher Auftrag oder eine gerichtliche Anordnung kann uns rechtlich verpflichten Ihren Anschluss zu überwachen oder den Zugang zu bestimmten Websites zu sperren. Wenn wir verpflichtet werden eine Website zu sperren, kann diese Website nicht mehr über Ihren TMA Anschluss erreicht werden.

Um die Integrität und Sicherheit unseres Netzes zu schützen, setzen wir Verkehrsmanagementmaßnahmen ein. Beispielsweise zur Erkennung und zur Abwehr von Cyberangriffen (wie DDoS-Angriffen). In diesen Fällen analysieren wir unsere Netzwerkdaten nach spezifischen Angriffsmustern oder Auffälligkeiten. Besteht der Verdacht, dass die Integrität und Sicherheit unseres Netzes oder unserer Dienste gefährdet ist, filtern wir den schädigenden Datenverkehr aus dem Netz. Die Qualität Ihres Internetzugangsdienstes oder Ihre Privatsphäre werden dadurch nicht beeinträchtigt. Im Gegenteil: Mit dieser Maßnahme schützen wir unser Netz und damit auch Ihren Internetzugangsdienstes.

Zur Vermeidung von Netzüberlastungen analysieren wir unsere Netzwerkdaten auf aggregierter Ebene (anonymisiert). Der Datenverkehr wird auf Basis von statischen Daten gemessen. Diese Maßnahme hilft uns, drohende Kapazitätsauslastungen rechtzeitig zu erkennen und den Netzausbau zu planen. Die Qualität Ihres Internetzugangsdienstes oder Ihre Privatsphäre wird dadurch nicht beeinträchtigt.

3 Voraussetzungen für den Betrieb und technische Realisierung

Voraussetzung für den Einsatz von Business Internet SDSL bei virtueller Entbündelung (vULL) ist die Verfügbarkeit des Vorleistungsprodukts „Virtuelle Entbündelung“ am Kundenstandort. Bei vULL wird der Netzwerkverkehr an einem Knotenpunkt an das Netz von A1 Telekom Austria AG übergeben und bis zum Netzabschlusspunkt geführt.

Für Fragen zur Verfügbarkeit der Business Internet SDSL Produkte an Ihrem Standort steht Ihnen unser Business Vertrieb wie folgt zur Verfügung:

Sales Hotline: 0800 676 800

Email: sales4business@magenta.at

Ab Vertragsabschluss steht der bestehende Telefonanschluss der A1 Telekom Austria AG auf dieser Leitung nicht mehr zur Verfügung.

4 Mindestvertragsbindung

Die Mindestvertragsbindung beträgt 12 Monate, sofern keine andere Mindestvertragsbindung vereinbart wurde.

5 Netzabschlusspunkt und Endgeräte

TMA erbringt die vertragsgegenständliche Leistung jeweils am Netzabschlusspunkt.

Der physikalische Netzabschlusspunkt ist der von TMA zur Verfügung gestellte Router. Der Router inklusive allenfalls notwendigen Einschubkarten (WAN Interface Card) und die dazugehörige Verkabelung werden von TMA zur Verfügung gestellt. Die von TMA gelieferten Endgeräte verbleiben im Eigentum von TMA. Softwareupdates oder -upgrades dieser Geräte dürfen nur von TMA durchgeführt werden.

Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses müssen alle Endgeräte umgehend an TMA retourniert werden. TMA behält sich vor, Endgeräte, deren optischer und technischer Zustand nicht der gewöhnlichen Abnutzung in Büroumgebung entspricht, zum jeweiligen Zeitwert in Rechnung zu stellen.

Es besteht die Möglichkeit, Endgeräte eigener Wahl mit dem Router von TMA zu verbinden. Für alle anderen Geräte (z.B. Rechner, Kabel, Wireless- Empfänger, Ethernetkarte, etc.) muss der Kunde selbst Sorge tragen. Für diese, nicht von TMA gelieferten Endgeräte, übernimmt TMA keine Haftung, Gewährleistung und keinen Support. Diese Endgeräte selbst sowie Betrieb, Konfiguration und Wartung derselben obliegen ausschließlich dem Kunden.

6 Standardinstallation/ Konfiguration

Die Standardinstallation der DSL Leitung wird - falls erforderlich - von einem Techniker im Auftrag der TMA vorgenommen. Die Konfiguration des Business Internet SDSL Anschlusses wird vom Kunden selbst vorgenommen.

Optional kann ein kostenpflichtiges Vor-Ort Service in Anspruch genommen werden. In diesem Fall wird die Konfiguration von einem Techniker vor Ort durchgeführt und beinhaltet:

- Anschluss des Routers am Netzwerk/Rechner
- Test der Bandbreite

- Überprüfung der Vollständigkeit und Funktion der gelieferten Hardware

IP Routing

Die Standard-Konfiguration für Business Internet SDSL Anschlüsse ist IP-Routing mit 8 IPs (/29-Subnet). Gegen Aufpreis ist auch eine Erweiterung auf 16 IPs möglich.

7 Serviceübergabe

Die Bereitstellung der Dienstleistung erfolgt, sofern im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, innerhalb von 6 Wochen nach Bestellung bzw. 6 Wochen ab dem Zeitpunkt, an dem der Kunde TMA alle für den Vertragsabschluss und –durchführung nötigen Daten bekannt gegeben hat. Sind für die Herstellung des Business Internet SDSL Anschlusses die Durchführung von Grabungsarbeiten, Installationsarbeiten – die über die Standardinstallation hinausgehen – oder Leistungen durch Dritte notwendig, wie z.B. die Umschaltung einer (Telefon-) Leitung ins Netz von TMA, so verlängert sich die Frist um den für die Durchführung dieser Arbeiten notwendigen Zeitraum.

8 Servicemanagement

Businesskunden steht die Supporthotline unter der Rufnummer 0676 20333 von Montag bis Sonntag von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr zur Verfügung. Der Support ist auch von Montag bis Sonntag in der Zeit von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr über das Kontaktformular unter <http://magentabusiness.at/kontakt> erreichbar. Die Bearbeitung von E-Mails erfolgt von Montag bis Sonntag in der Zeit von 07:00 bis 22:00 Uhr in der Regel innerhalb von 24 Stunden.

Fehler in den zentralen Komponenten im Netzwerk werden von TMA von Montag bis Sonntag von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr überwacht und behoben. Eine proaktive Verständigung des Kunden über eine eventuelle Störung ist derzeit nicht vorgesehen (z.B. SMS Verständigung, E-Mail, etc.).

Die Standard-Servicezeiten, in der eine Störungsbehebung erfolgt, sind Montag bis Freitag von 08:00-17:00 Uhr. Eine Störungsbehebung erfolgt in der Regel bis zum Ende des nächsten Werktages, wenn sich die Störung im Zuständigkeitsbereich von TMA befindet. Optional besteht die Möglichkeit, gegen Entgelt ein Service Level Agreement abzuschließen.

Falls eine Störung den Tausch eines Endgerätes erforderlich macht, sendet TMA innerhalb von 3 Werktagen einen kostenlosen Ersatzrouter an den Kunden (Send & Repair).

Voraussetzung für den kostenlosen Austausch ist jedoch, dass der Kunde alle von einer Störung betroffenen Endgeräte spätestens mit Erhalt der Austauschgeräte in ordnungsgemäßem Zustand mit einer Fehlerbeschreibung und einer entsprechenden Schutzverpackung an folgende Adresse sendet:

T-Mobile Austria GmbH
Standort: Graz
Abteilung Hardware Setup
Grieskai 96, 8020 Graz

Nicht von TMA gelieferte Endgeräte sind vom Servicemanagement ausgenommen!

9 Qualität

TMA betreibt die angebotenen Dienste unter dem Gesichtspunkt höchstmöglicher Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit. TMA orientiert sich hierbei am jeweiligen Stand der Technik. Wartungsarbeiten und sonstige betriebsnotwendige Arbeiten sowie Netzausfälle und Netzstörungen oder andere unvorhersehbare und von TMA nicht zu vertretende Ereignisse können zu unvermeidbaren Unterbrechungen bei der Erbringung der Dienste führen und berechtigen TMA, Leistungen

vorübergehend nicht zu erbringen. Ein ununterbrochener Betrieb kann nicht garantiert werden und ist nicht geschuldet.