



CPS



Festnetz Direkt



Mobil



Internet



VOIP



Domain & Webhosting

AVIDO
Telekommunikation

Business Internet Asymmetrisch

Leistungsbeschreibung

Stand: Jänner 2015

1. Einleitung
2. Beschreibung
3. Datentransfervolumen: Flat Rate
4. Voraussetzungen für den Betrieb
5. Endgeräte
6. Mindestvertragsbindung
7. Netzabschlusspunkt
8. Standardinstallation/Konfiguration
9. Serviceübergabe
10. Servicemanagement
11. Qualität
12. Technische Realisierung



CPS



Festnetz Direkt



Mobil



Internet



VOIP



Domain & Webhosting

1 Einleitung

xDSL Business Internetanschlüsse basieren auf der DSL Breitband-Technologie über bestehende oder neu zu errichtende Telefonleitungen. Durch den Einsatz von entsprechenden Endgeräten, die im Leistungsumfang enthalten sind, wird eine vielfältige Auswahl von Breitband-Internetzugängen mit asymmetrischen Bandbreiten angeboten. AVIDO Telekommunikationsmanagement GmbH erbringt sämtliche Leistungen im Zusammenhang mit diesen Internetanschlüssen auf Grundlage ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden kurz „AGB“ genannt) – welche Sie unter www.avido.at finden – sowie zu den Bedingungen dieser Leistungsbeschreibung und den Entgeltbestimmungen „Business Internet Asymmetrisch“

2 Beschreibung

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

Produktname	Max. Bandbreite in kbit/s		Mindestbandbreite in kbit/s	
	Download	Upload	Download	Upload
xDSL Business Internet 2/1	2048	1024	1024	500
xDSL Business Internet 4/1	4096	1024	2048	500
xDSL Business Internet 8/1	8192	1024	6528	500
xDSL Business Internet 16/1	16384	1024	13312	500

„Download“ gibt die Bandbreite an, die beim Empfang von Daten zur Verfügung steht. „Upload“ gibt die Bandbreite an, die beim Versand von Daten zur Verfügung steht.

xDSL

Bei den angeführten Bandbreiten handelt es sich um die maximalen von AVIDO angebotenen 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 AVIDO 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.

3 Datentransfervolumen: Flat Rate

Die oben angeführten Business Internet Produkte werden in Verbindung mit einem unbegrenzten Datentransfervolumen angeboten („Flat Rate“).

Zur Absicherung der Netzintegrität behält sich AVIDO 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.

4 Voraussetzungen für den Betrieb

xDSL

Voraussetzung für den Einsatz von xDSL Business Internet ist die Entbündelung der betreffenden Ortsvermittlungsstelle.



CPS



Festnetz Direkt



Mobil



Internet



VOIP



Domain & Webhosting

5 Endgeräte

xDSL

Der für den Betrieb erforderliche Router stellt den Netzabschlusspunkt dar. Dieser und die dazugehörige Verkabelung werden von AVIDO zur Verfügung gestellt. Für alle anderen Geräte (z.B. Rechner, Kabel, Wireless-Empfänger, Ethernetkarte, etc.) muss der Kunde selbst Sorge tragen. Die von AVIDO gelieferten Endgeräte verbleiben im Eigentum von AVIDO. Softwareupdates oder -upgrades dieser Geräte dürfen nur von AVIDO durchgeführt werden.

Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses müssen alle Endgeräte umgehend an AVIDO retourniert werden. AVIDO behält sich vor, Endgeräte, deren optischer und technischer Zustand nicht der gewöhnlichen Abnutzung in Büroumgebung entspricht, zum jeweiligen Zeitwert in Rechnung zu stellen. Um den von AVIDO gelieferten Router mit dem Rechner verbinden zu können, ist eine installierte, funktionsfähige Netzwerkkarte notwendig.

Optionale Endgeräte

Cisco-Router

Gegen Aufpreis kann auf Kundenwunsch auch ein Cisco-Router (bei Cable-Produkten in Kombination mit einem Kabelmodem) an Stelle des Standard-Routers beigelegt werden, bei welchem WLAN optional aktivierbar ist. Das Wireless-LAN Signal ist nach dem Standard WPA2 verschlüsselt, der Schlüsselcode wird mit den Zugangsdaten bekanntgegeben. Eine WLAN-Verschlüsselung nach anderen Standards (z.B. WEP) wird nicht unterstützt.

6 Mindestvertragsbindung

Die Mindestvertragsbindung beträgt 36 Monate, sofern keine andere Mindestvertragsbindung vereinbart wurde.

7 Netzabschlusspunkt

AVIDO erbringt die vertragsgegenständliche Leistung jeweils am Netzabschlusspunkt.

xDSL

Der physikalische Netzabschlusspunkt ist der von AVIDO zur Verfügung gestellte Router. Für Endgeräte, die nicht von AVIDO geliefert wurden, übernimmt AVIDO keine Haftung, Gewährleistung und keinen Support. Diese Endgeräte selbst sowie Betrieb, Konfiguration und Wartung derselben obliegen ausschließlich dem Kunden.

8 Standardinstallation/Konfiguration

xDSL

Die Standardinstallation der entbündelten Leitung wird - falls erforderlich - von einem Techniker im Auftrag der AVIDO vorgenommen. Die Konfiguration des xDSL Business Internetanschlusses 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
- Konfiguration des Rechners mit den Daten des Netzes
- Test der Bandbreite
- Konfiguration des Browsers

- Test der Nameserver-Einstellung
- Überprüfung der Vollständigkeit und Funktion der gelieferten Hardware



CPS



Festnetz Direkt



Mobil



Internet



VOIP



Domain & Webhosting

8.1 IP Routing/Network Address Translation (NAT)

Die Standard-Konfiguration für Business Internetanschlüsse ist IP-Routing mit 8 IPs (/29-Subnet). Gegen Aufpreis ist auch eine Erweiterung auf 16 IPs möglich. Alternativ zur Standard-Konfiguration ist auch eine NAT-Konfiguration möglich, es steht dann keine transparente PPPoE mit einer IP am LAN zur Verfügung. Portforwarding am Router wird weder angeboten noch unterstützt.

9 Serviceübergabe

xDSL

Die Bereitstellung der Dienstleistung erfolgt, sofern im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, innerhalb von 6 Wochen nach Bestellung bzw. 6 Wochen ab dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde alle ihm obliegenden technischen und sonstigen Voraussetzungen geschaffen hat. Sind für die Herstellung des Internetanschlusses 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 AVIDO, so verlängert sich die Frist um den für die Durchführung dieser Arbeiten notwendigen Zeitraum.

Die Frist beginnt erst zu laufen, wenn der Kunde AVIDO alle für Vertragsabschluss und -durchführung nötigen Daten (z.B. Anschlussbesitzer), bekannt gegeben hat.

10 Servicemanagement

Businesskunden steht die Supporthotline unter der Rufnummer 0316/90300 von Montag bis Sonntag von 08:00 Uhr bis 16:00 Uhr zur Verfügung. Der Support ist auch von Montag bis Freitag in der Zeit von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr per E-Mail unter support@avido.at erreichbar. Die Bearbeitung von E-Mails erfolgt von Montag bis Freitag in der Zeit von 08:00 bis 16:00 Uhr in der Regel innerhalb von 24 Stunden.

Eine proaktive Verständigung des Kunden über eine eventuelle Störung ist derzeit nicht vorgesehen (z.B. SMS Verständigung, E-Mail, etc.). Falls eine Störung den Tausch eines Endgerätes erforderlich macht, sendet AVIDO innerhalb von x 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 (siehe Kapitel 5 Endgeräte) mit einer Fehlerbeschreibung und einer entsprechenden Schutzverpackung an folgende Adresse sendet:

AVIDO Telekommunikationsmanagement GmbH
Liebenauer Hauptstraße 34, 8041 Graz

Nicht von AVIDO gelieferte Endgeräte sind vom Servicemanagement ausgenommen!

11 Qualität

AVIDO betreibt die angebotenen Dienste unter dem Gesichtspunkt höchstmöglicher Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit. AVIDO orientiert sich hierbei am jeweiligen Stand der Technik. Wartungsarbeiten und sonstige betriebsnotwendige Arbeiten sowie Netzausfälle und Netzstörungen oder andere unvorhersehbare und von AVIDO nicht zu vertretende Ereignisse können zu unvermeidbaren Unterbrechungen bei der Erbringung der Dienste führen und berechtigen AVIDO, Leistungen vorübergehend nicht zu erbringen. Ein ununterbrochener Betrieb kann nicht garantiert werden und ist nicht geschuldet.

12 Technische Realisierung

xDSL

Die für den xDSL Business Anschluss vorgesehene Telefonleitung wird von AVIDO angemietet. Ab diesem Zeitpunkt steht der bestehende Telefonanschluss der Telekom Austria auf dieser Leitung nicht mehr zur Verfügung.