



Business Internet Symmetrisch

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.

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 2/2	2048	2048	1840	1840
xDSL Business Internet 4/4	4096	4096	3680	3680
xDSL Business Internet 8/8	8192	8192	7370	7370
xDSL Business Internet 10/10	10240	1024	9192	9192

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.

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.



CPS



Festnetz Direkt



Mobil



Internet



VOIP



Domain & Webhosting

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.

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 Gewährleistung und keinen Support.

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

8.1 IP Routing

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

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. 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.



CPS



Festnetz Direkt



Mobil



Internet



VOIP



Domain & Webhosting

AVIDO
Telekommunikation

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.

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.