

Leistungsbeschreibung

DSL FLAT



TELE2

WARUM MEHR BEZAHLEN?

1	ANWENDUNGSBEREICH	3
2	LEISTUNGEN VON TELE2	3
2.1	Entbündelung der Teilnehmeranschlussleitung.	3
2.2	Servicebestandteil ADSL.	3
2.2.1	Physikalische Schnittstelle	3
2.2.2	Anschlussbreite	3
2.2.3	Anschlussprotokoll.	4
2.2.4	Kündigung eines bestehenden ADSL Services bei einem anderen Provider als der TA.	4
2.2.5	Einzelplatz- und Mehrplatzzugang über das ADSL Service von DSL	4
2.2.6	Umfang des Servicebestandteils ADSL	5
2.3	Teilnehmerschnittstelle.	5
2.3.1	Bauliche Voraussetzungen	5
2.3.2	Teilnehmerschnittstelle Servicebestandteil Telefonie analoger Einzelanschluss	5
2.3.3	Teilnehmerschnittstelle Servicebestandteil ADSL	5
2.3.4	Netzabschlusspunkt	6
2.4	Kündigung	6
2.5	Netzentstörung	7
2.5.1	Teilnehmerschnittstelle und Netzentstörung	7
2.5.2	Annahme von Meldungen über Netzstörungen und Durchführung von Netzentstörungen	7
2.5.3	Netzentstörungsfristen	7
2.6	Optionale Installationsleistungen	7
2.6.1	Selbstinstallation.	7
2.6.2	Installation durch Techniker.	8
2.6.3	Zusätzliche optionale Installationsleistungen	8
3	ENDGERÄT	8
3.1	Technische Beschreibung und Schnittstellen für ADSL Endgeräte	9
4	RECHNUNGSLEGUNG	9
5	SUPPORTUMFANG	9
5.1.	Erstinstallationssupport	9
5.2.	Erweiterter Support – Kostenpflichtiger Support.	9
5.3.	Keine Supportleistungen erhalten oder nicht im Supportumfang enthalten	10
6	KONTAKT	10

1 ANWENDUNGSBEREICH

Das Tele2 Service DSL beinhaltet ausschließlich einen ADSL Zugang und keine Telefonfunktion. Es können weder Gespräche angenommen noch abgehende Gespräche geführt werden.

Der analoge Einzelanschluss wird mittels einer 2 Draht a/b entbündelten Kupferleitung der Telekom Austria AG (TA) und den entsprechenden von Tele2 eingesetzten Übertragungstechnologien realisiert.

DSL ist nur nach Maßgabe der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten erhältlich.

DSL ist als Privatkundenprodukt für den Einsatz in Unternehmen nur bedingt geeignet. Wir weisen daher darauf hin, dass ohne die Einholung von fachkundigem Rat ein Einsatz von DSL in Unternehmen unter Umständen nicht den gewünschten Erfolg bringt und Tele2 für allenfalls dadurch auftretende Schäden nicht haftet. Wichtiger Hinweis: Über den Service DSL sind auch jegliche Formen von Notrufnummern nicht erreichbar.

2 LEISTUNGEN VON TELE2

2.1 Entbündelung der Teilnehmeranschlussleitung

Für die Entbündelung der Teilnehmeranschlussleitung ist das Ausfüllen und Unterzeichnen des dafür vorgesehenen Entbündelungsformulars durch den Anschlussinhaber erforderlich.

Die Kündigung beim abgebenden Betreiber wird erst nach erfolgreicher Umschaltung auf Tele2 wirksam.

Der Kunde kann das Service DSL nur beziehen, wenn die Entbündelung der Teilnehmeranschlussleitung sowohl von Seiten Tele2 als auch von Seiten des abgebenden Betreibers möglich ist. Das Service DSL kann erst nach Fertigstellung der Entbündelung des Teilnehmeranschlusses zu Tele2 genutzt werden.

Bei der Entbündelung eines aktiven Telefonanschlusses zu DSL geht die Telefonnummer dieses Anschlusses unwiderruflich verloren.

2.2 Servicebestandteil ADSL

2.2.1 Physikalische Schnittstelle

Die physikalische Schnittstelle besteht je nach Ausführungsvariante der Anschalteinrichtung aus dem Interfacetyp 10/100 Base-T mit R-J45 Buchse oder USB mit B-Type Connector für PC.

2.2.2 Anschlussbreite

Die Anschlussbandbreite bezeichnet die Bandbreite des Anschlusses, das heißt erstens die Brutto-Bandbreite des Übertragungsweges vom Port des Tele2 Netzknotens zum Kunden (Downstream je nach bestellter Variante von Complete) und zweitens die Brutto-Bandbreite des Übertragungsweges vom Kunden zum Port des Tele2 Netzknotens (Upstream je nach bestellter Variante von DSL). Bei den in der aktuellen Entgeltübersicht angeführten Bandbreiten (einsehbar unter www.tele2.at) handelt es sich um die maximalen von Tele2 angebotene Bandbreiten, die aber aus technischen Gründen nicht ständig garantiert werden können.

Die maximale Bandbreite kann einem Kunden bei Vorliegen optimaler, von Tele2 nicht beeinflussbarer Anschlussbedingungen (Qualität der Leitungen, örtliche Gegebenheiten, Entfernung zum nächsten Verteiler, Netzauslastung etc.) bereitgestellt werden. Die tatsächliche Anschlussbandbreite des Kunden hängt von den tatsächlichen Gegebenheiten dieser Umstände ab. Bei Verwendung des DSL WLAN Modems können darüber hinaus die Entfernung zwischen dem DSL WLAN Modem und dem Computer sowie das Vorhandensein von Hindernissen (etwa wenn sich Computer und DSL WLAN Modem in verschiedenen Räumen befinden) die Bandbreite beeinflussen. Die Reichweite von WLAN und der tatsächlich erreichte Bandbreitendurchsatz hängt stark von den lokalen Gegebenheiten ab. Interferenz mit anderen Frequenzquellen im selben Spektrum (andere WLAN-Router, Mikrowellenherde, DECT Phones, Bluetooth Geräte, ...) und Signalabschwächung durch bauliche Gegebenheiten (Stahlbeton, dicke Wände,...) können zu Paketverlusten führen, wobei der WAP (Wireless Access Point) versucht, dem durch Neuübertragung der Datenpakete entgegenzuwirken. U.a. diese „Retransmissions“ vermindern den Datendurchsatz. Werden diese durch den Inhaber oder Betreiber der Kupferleitung oder der Verteiler geändert, so ändert sich auch die tatsächliche Anschlussbandbreite des Kunden, ohne dass dies von Tele2 beeinflussbar ist.

2.2.3 Anschlussprotokoll

In Abhängigkeit vom gewählten Anschluss werden folgende Anschlussprotokolle verwendet:

RFC 2516 (PPPoE, Point-to-Point Protocol over Ethernet) im Zusammenhang mit RFC 2684 (Multiprotocol Encapsulation over AAL5) – LLC Encapsulation for Bridged Protocols; Tele2 behält sich vor, die Einkapsulierung festzulegen.

2.2.4 Kündigung eines bestehenden ADSL Services bei einem anderen Provider als der TA

Wenn der Kunde ADSL schon über einen anderen alternativen Provider bezieht, dann muss der Kunde seinen ADSL Vertrag zu den Bedingungen dieses Betreibers kündigen. Die Teilnehmeranschlussleitung muss jedenfalls bestehen bleiben, damit Tele2 die Entbündelung durchführen kann (siehe auch Punkt 2.1.).

2.2.5 Einzelplatz- und Mehrplatzzugang über das ADSL Service von DSL

DSL ist in der Basisversion als Einzelplatzzugang ausgelegt.

Nur bei Verwendung des Ethernetanschlusses der Anschalteinrichtung (siehe Punkt 2.3.3) kann DSL auch als Mehrplatzzugang genutzt werden. Die Herstellung eines Mehrplatzzuges liegt im Verantwortungsbereich des Kunden und kann aufgrund der verschiedenen technischen Ausprägungen durch Tele2 nicht supportet werden. Tele2 kann in diesem Fall keine Hilfestellung bei der Installation und Wartung übernehmen sowie keine Verfügbarkeit des Services gewährleisten.

Eine Erweiterung des Tele2 DSL Internetanschlusses durch z.B. drahtlose Verbindungserstellung über z.B. krouter bzw.

Aufteilung des Internetsignals auf mehrere Computer durch geeignete technische Hilfsmittel (Router, Switches usw.) und deren Absicherung durch geeignete technische Maßnahmen (Verschlüsselung, Firewall, Zugangskontrolle usw.) zum Schutz vor Missbrauch liegt ausschließlich im Verantwortungsbereich des Kunden und wird von Tele2 nicht unterstützt. Die Absicherung der Verbindung bei Verwendung des DSL WLAN Modems liegt ebenfalls im Verantwortungsbereich des Kunden und wird von Tele2 nicht unterstützt. Veränderungen an der von Tele2 gelieferten Hardware werden von Tele2 nicht unterstützt. Im Störfall ist grundsätzlich eine Einzelplatzkonfiguration mit der von Tele2 gelieferten Originalhardware herzustellen um eine effiziente Entörung zu ermöglichen.

2.2.6 Umfang des Servicebestandteils ADSL

2.2.6.1 Allgemeine Einschränkungen des Leistungsumfangs des ADSL Services

Der Betrieb von Servern ist bei diesem Produkt nicht gestattet.

Die Zuweisung der IP Adressen erfolgt ausschließlich dynamisch.

Tele2 behält sich das Recht vor, Nutzer nach Warnung zu sperren, sollten diese die Netzintegrität gefährden.

2.2.6.2 Produktwechsel

Der Wechsel von einem DSL Produkt zu einem anderen DSL Produkt mit höherem monatlichen Grundentgelt (Upgrade) ist kostenlos. Der Wechsel von einem DSL Produkt zu einem anderen DSL Produkt mit einem geringeren monatlichen Grundentgelt und der Wechsel von DSL zu Sorglos Direkt wird nach der jeweils gültigen Entgeltübersicht verrechnet. Die jeweils gültige Entgeltübersicht ist auf www.tele2.at veröffentlicht.

Wechsel von DSL zu Complete sind grundsätzlich kostenlos.

Eingehende Änderungen, die bis zum 25. eines jeden Kalendermonats bei Tele2 einlangen, werden zum ersten des Folgemonats aktiv.

2.3 Teilnehmerschnittstelle

2.3.1 Bauliche Voraussetzungen

Die Teilnehmerschnittstelle muss zu allfälligen Wartungszwecken zugänglich sein bzw. im Wartungsfall durch den Kunden zugänglich gemacht werden. Die Teilnehmerschnittstelle erfordert einen Aufstellungs- oder Betriebsraum am Standort des Kunden in ausreichender Größe, der sauber, trocken, staubfrei und ausreichend belüftet ist sowie einen geeigneten, leicht zugänglichen Ort für die Tele2 ADSL Anschalteinrichtung aufweist. Vom Kunden ist sicherzustellen, daß ein Betriebstemperaturbereich von +5 °C bis +40 °C und eine relative Luftfeuchtigkeit von 35% bis 70% eingehalten wird.

2.3.2 Teilnehmerschnittstelle Servicebestandteil Telefonie analoger Einzelanschluss

Die Teilnehmerschnittstelle ist die DA-1 (TDO mit HLA) der TA. Diese wird durch die TA im Rahmen der Entbündelung zu Tele2 am Kundenstandort angebracht, falls sie nicht bereits am Kundenstandort vorhanden ist. Bei einer Demontage oder Modifikation der DA-1 (TDO mit HLA) der TA durch den Kunden übernimmt Tele2 keine Verantwortung der Funktionalität des Tele2 Services.

2.3.3 Teilnehmerschnittstelle Servicebestandteil ADSL

Die Tele2 Anschalteinrichtung, welche in 3.2 beschrieben ist, stellt die Teilnehmerschnittstelle für das Tele2 DSL Service dar. Tele2 sendet dem Kunden auf postalischem Weg folgende Bestandteile der Anschalteinrichtung für Tele2 ADSL zu:

- Ein ADSL Modem oder ein ADSL WLAN Modem
- Stromversorgung für das Modem (Netzkabel)
- Ein „Y-Verbindungskabel“ (min. 3 m) mit 2 Steckern RJ 11 / TST4 polig
- Ein USB Kabel mit B-Type Stecker für PC

- Ein Ethernet Netzkabel (CAT5)
- Eine Installations-CD
- Eine Installationsanleitung

Das ADSL Modem ist ein Tischgerät. Das Gehäuse ist aus Kunststoff. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Beistellung der Bestandteile der Anschalteinrichtung in einer bestimmten Ausführung.

Die dem Kunden gelieferten Bestandteile der Anschalteinrichtung sind mit der von der TA angebrachten DA-1 (TDO mit HLA) laut Installationsanleitung zu verbinden. Bei einer Demontage oder Modifikation der DA-1 (TDO mit HLA) der TA durch den Kunden übernimmt Tele2 keine Verantwortung der Funktionalität des Tele2 Services.

2.3.4 Netzabschlusspunkt

Die Teilnehmerschnittstelle (siehe Punkt 2.3.2, 2.3.3) bildet den Abschluss des Tele2 Datennetzes, den sog. Netzabschlusspunkt.

Der Netzabschlusspunkt legt die Grenze der Dienstleistungen von Tele2 gegenüber dem Kunden fest. Alle Netzeinrichtungen vor der Teilnehmerschnittstelle und die Teilnehmerschnittstelle selbst liegen im Verantwortungsbereich von Tele2. Alle Endgeräte, Innenraumverkabelung, zusätzliche TDOs sowie sonstigen Einrichtungen, die sich hinter der Teilnehmerschnittstelle befinden, liegen im Verantwortungsbereich des Kunden (siehe auch Punkt 3 „Endgeräte“).

2.4 Kündigung

Für alle DSL Produkte gilt generell eine 12-monatige Bindungsfrist, die mit dem Datum der Entbündelung beginnt. Produktwechsel von einem DSL Produkt zu einem anderen haben keinerlei Einfluss auf die Bindefrist. Die Bindefrist beginnt nach einem Produktwechsel innerhalb des DSL Portfolios nicht neu. Nach Ablauf der Bindefrist beträgt die Kündigungsfrist einen Monat zum Ersten des Monats.

Bei einer Kündigung innerhalb der 12-monatigen Bindefrist sind die noch ausstehenden monatlichen Grundentgelte durch eine einmalige Abschlagszahlung zu entrichten.

Das DSL Modem bzw. WLAN Modem und alle Bestandteile der Anschalteinrichtung sind Eigentum der Tele2 und müssen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses an das Tele2 Logistikzentrum retourniert werden:

Tele2 Telekom GmbH – Logistikzentrum
Brown-Boveri Strasse 6
2351 Wiener Neudorf

Die Kündigung muss generell schriftlich an folgende Adressen erfolgen:

Tele2 Telecommunications GmbH
Postfach 25
1220 Wien

2.5 Netzentstörung

Netzstörungen sind Störungen, die vor dem Netzabschlusspunkt (Netzeinrichtungen vor der Teilnehmerschnittstelle und die Teilnehmerschnittstelle selbst, siehe Punkt 2.3.4) und damit im Verantwortungsbereich von Tele2 liegen. Sollte im Rahmen der Entstörung ein Vor-Ort Einsatz beim Kunden notwendig werden, und sich im Rahmen dieses Einsatzes herausstellen, dass die Störung nicht im Verantwortungsbereich der Tele2 gelegen ist und daher keine Netzstörung vorliegt, so werden die Kosten des Vor-Ort Einsatzes gemäß den gültigen Tele2 Stundensätzen dem Kunden verrechnet.

2.5.1 Teilnehmerschnittstelle und Netzentstörung

Im Störfall muss der Kunde seine Endgeräte an die in Punkt 2.3.2 und 2.3.3 beschriebene Teilnehmerschnittstelle anschließen, um Tele2 die Entstörung zu ermöglichen.

2.5.2 Annahme von Meldungen über Netzstörungen und Durchführung von Netzentstörungen

Die Störungsannahme erfolgt an der Tele2 Service-Line 0901 300 901 von 07:00 - 23:00 Uhr (Montag-Sonntag).

Erstinstallation und Störungsmeldung gratis, sonst € 3,- pro Anruf.

Die Durchführung von Netzentstörungen erfolgt ausschließlich werktags von 08:00-18:00 Uhr. In den meisten Fällen erfolgt eine Kontaktaufnahme durch einen Tele2 Servicetechniker mit dem Kunden.

2.5.3 Netzentstörungsfristen

Netzstörungen, die ohne Vor-Ort Einsatz des Tele2 Kundendienstes beim Kunden oder an den Tele2 Netzknoten erfolgen können, werden nach Maßgabe der technischen und internen Möglichkeiten mit Ablauf des darauf folgenden Werktages ab Eingang der Störungsmeldung behoben.

Netzstörungen, die einen Vor-Ort Einsatz des Tele2 Kundendienstes beim Kunden oder an den Tele2 Netzknoten erfordern oder im Bereich der TA liegen, werden nach Maßgabe der technischen und internen Möglichkeiten innerhalb einer Entstörungsfrist von 5 vollen Werktagen nach Eingang der Störungsmeldung behoben.

2.6 Optionale Installationsleistungen

Die in Folge beschriebenen Installationsleistungen können bei Tele2 auf dem DSL Anmeldeformular angefragt werden. Diese Installationsleistungen werden erforderlichenfalls durch ein Partnerunternehmen von Tele2 erbracht.

2.6.1 Selbstinstallation

Bei der Selbstinstallation werden durch Tele2 die nötigen Endgeräte (siehe 2.2.3) per Zustellung an den Kunden übermittelt. Der Kunde führt die in der Installationsanleitung beschriebenen Schritte zur Herstellung des Anschlusses selbst durch.

2.6.2 Installation durch Techniker

Diese Installationsleistung wird gemäß jeweils gültiger Entgeltsübersicht dem Kunden direkt von Tele2 auf der ersten Telefonrechnung verrechnet. Im Umfang dieser Installation sind folgende Leistungen enthalten:

Aufbau der Tele2 ADSL Anschalteinrichtung und Überprüfung der Funktionstüchtigkeit der Anschalteinrichtung an der DA-1 (TDO mit HLA) der TA.

Einzelplatz PC Installation in folgendem Umfang:

- Installation und Konfiguration eines Internet-Browsers (Internet Explorer oder Netscape Navigator) an einem Einzelplatz-PC (Voraussetzung: Betriebssystem ab Win 98 SE und ab Apple Mac OS 9 und OS X)
- Installation und Konfiguration eines Mailclients (Microsoft Outlook, Outlook Express oder Netscape) an einem Einzelplatz-PC (Voraussetzung: Betriebssystem ab Win 98 SE und ab Apple Mac OS 9 und OS X)
- Installation der WLAN Funktionalität (Voraussetzung: Betriebssystem ab Windows XP Service Pack 2)

Die Tele2-Standardinstallation gilt mit der Übergabe des Services (Lieferschein) als abgeschlossen. Für die Konfiguration des Einzelplatz-PC gibt es von Tele2 keinen weiteren Vor-Ort Support. Die Netzentstörung nach Übergabe des Services erfolgt nur bis zu den, in den Punkten 2.3.2 und 2.3.3 beschriebenen Teilnehmerschnittstellen.

2.6.3 Zusätzliche optionale Installationsleistungen

Das Partnerunternehmen vereinbart und verrechnet deren Installationsleistungen direkt mit dem Kunden zu den in der jeweils gültigen Entgeltsübersicht des Partnerunternehmens angegebenen Preisen.

Tele2 gibt in diesem Fall lediglich die auf dem DSL Anmeldeformular benötigte Installationsleistung an das Partnerunternehmen als Anfrage weiter. Das Partnerunternehmen nimmt dann in Abstimmung mit dem Kunden direkt dessen Bestellung an. Damit entsteht ein eigenes Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und Partnerunternehmen, für das Tele2 keine Haftung trifft.

3 ENDGERÄT

Der Kunde schließt sein Endgerät (Computer) über entsprechende Anschlusskabel an die Teilnehmerschnittstelle an. Damit ist der Zugang zum Service hergestellt. Das Endgerät selbst inklusive des Anschlusskabels ist in der Verfügungsgewalt und im Verantwortungsbereich des Kunden. Der Kunde ist auch für eine ausreichende Stromversorgung der jeweiligen Endgeräte verantwortlich, die Voraussetzung für eine Inanspruchnahme der Tele2-Leistung ist.

Der Kunde darf nur solche Endgeräte an die Teilnehmerschnittstelle anschließen, die den einschlägigen EU- und Österreichischen Gesetzen und Normen entsprechen und mit den angegebenen Schnittstellenbedingungen im Einklang stehen. Im Zweifelsfall hat der Kunde das diesbezügliche Einverständnis von Tele2 einzuholen.

Im Falle des Services Tele2 ADSL ist das Kundenendgerät typischerweise ein PC, der mit einer der in 2.3.2 genannten Schnittstellen ausgestattet ist.

3.1 Technische Beschreibung und Schnittstellen für ADSL Endgeräte

Anschlussbandbreite:	Vood 422	10/100 Mbit/s (10/100 Base-T autosensing Ethernet) an der Anschalteinrichtung
	Vood 452w	10/100 Mbit/s (10/100 Base-T autosensing Ethernet) an der Anschalteinrichtung und 1 WLAN-Port 802.11b/g (11/54 MBit/s FunkLAN) 802.11b+/g+ (22/108 MBit/s) 802.11b/g automatisch
Schnittstellen:	IEEE 802.3	
Steckertyp:	RJ-45	

oder

Die Anschlussbandbreite ist gleich der bestellten Bandbreite, also 1024 kB/s, 2048 kB/s

Schnittstellen: USB v1.1

Steckertyp: B-Type Connector für PC

4 RECHNUNGSLEGUNG

DSL Kunden erhalten alle Rechnungen ausschließlich in elektronischer Form und werden von Tele2 per E-Mail darauf hingewiesen, dass eine elektronische Rechnung zum Abruf bereitsteht. Die Rechnung gilt als zugegangen, sobald das E-Mail im Postfach des Kunden eingelangt ist. Die Rechnung kann jederzeit unter www.tele2.at abgerufen werden.

5 SUPPORTUMFANG

5.1. Erstinstallationssupport

- Unterstützung bei der Verkabelung von Modem mit der TDO und Modem mit dem Computer bzw. bei DSL WLAN Modem die WLAN Installation eines Computers oder Laptops (jedoch nur bei Verwendung des Windows Connection Managers)
- Einstellungen bei Internet Webbrowser
- Unterstützen bei der Einrichtung der Tele2 E-Mail-Adresse beim Mailprogramm
- Beauskunftung der produktspezifischen Tele2 Portalseiten (Webmail, Datenvolumenabfrage, profile.tele2.at und Support)
- Beauskunftung für netzrelevante IP-Adressen bei Tele2-Produkten (DNS, Mailserver, FTP-Server)

5.2. Erweiterter Support – Kostenpflichtiger Support

- Beauskunftung der Grundeinstellungen von Firewall und Virenschaltern, die zur Ktionalität des Tele2 Services führen
- Installation und Konfiguration aller notwendigen Zusatzprogramme und Treiber zum jeweiligen Tele2 Produkt (z.B. WSFTP oder Web.Ftp)
- Beauskunftung der Konfiguration der Netzwerkkarte die zur Ktionalität des Tele2 Services führen

5.3.Keine Supportleistungen erhalten oder nicht im Supportumfang enthalten

- Mehrplatzlösungen
- WLAN- und Routerkonfigurationen (außer wie in Punkt 5.1 beschrieben)
- Produkte von Drittanbietern (z.B. Tele2-fremde E-Mailkonten.....)
- Microsoftproduktsupport (außer wie in Punkt 5.1 und 5.2 enthalten)
- Hardwaresupport (außer wie in Punkt 5.2 beschrieben)
- Softwaresupport (außer wie in Punkt 5.1 und 5.2 enthalten)
- Sonstige Hardware wie Spielkonsolen, Webcams oder Mobiltelefone

6 KONTAKT

Tele2 Serviceline:

Erreichbarkeit: täglich, 0 - 24h Uhr

Telefon: 0800 24 00 20

Fax: 0800 24 00 22

Tele2 Technische Hotline:

Erreichbarkeit: täglich, 7 - 23 Uhr

Telefon: 0901 300 901*

*Erstinstallation gratis, sonst € 3,- pro Anruf

E-Mail-Adresse:

Info-at_complete@tele2.com