

Leistungsbeschreibung

SORGLOS DIREKT



TELE2

WARUM MEHR BEZAHLEN?

1	ANWENDUNGSBEREICH	4
2	LEISTUNGEN VON TELE2	4
	2.1 Entbündelung der Teilnehmeranschlussleitung.....	4
	2.2 Servicebestandteil Telefonie – analoger Einzelanschluss	4
	2.2.1 Service-Basisfunktion	4
	2.2.2 Komfortfunktionen	4
	2.2.3 Optionale kostenlose Leistungen	5
	2.2.4 Teilnehmerverzeichnis	5
	2.2.4.1 Tele2-Teilnehmerverzeichnis und Beauskunftung durch Tele2	5
	2.2.4.2 TA-Teilnehmerverzeichnis und Beauskunftung durch Telekom Austria	5
	2.2.5 Rufnummern	5
	2.2.5.1 Tele2-Rufnummern	5
	2.2.5.2 Rufnummernänderungen bei Tele2-Rufnummern	6
	2.2.5.3 Rufnummernportierung bei Übernahme eines Anschlusses	6
	2.2.6 Voice over IP (VoIP).....	6
	2.2.7 Umfang des Servicebestandteiles Telefonie – analoger Einzelanschluss	6
	2.3 Servicebestandteil ADSL.....	6
	2.3.1 Physikalische Schnittstelle	6
	2.3.2 Anschlussbandbreite	7
	2.3.3 Anschlussprotokoll	7
	2.3.4 Kündigung eines bestehenden ADSL Services bei einem anderen Provider als der TA	7
	2.3.5 Einzelplatz- und Mehrplatzzugang über das ADSL Service von Sorglos Direkt	7
	2.3.6 Umfang des Servicebestandteils ADSL	8
	2.3.6.1 Allgemeine Einschränkungen des Leistungsumfanges des ADSL Services	8
	2.3.6.2 Datentransferbeschränkung des ADSL Services	8
	2.4 Teilnehmerschnittstelle	8
	2.4.1 Bauliche Voraussetzungen	8
	2.4.2 Teilnehmerschnittstelle Servicebestandteil Telefonie analoger Einzelanschluss	8
	2.4.3 Teilnehmerschnittstelle Servicebestandteil ADSL	8
	2.4.4 Netzabschlusspunkt	9
	2.5 Netzentstörung	9
	2.5.1 Teilnehmerschnittstelle und Netzentstörung	9
	2.5.2 Annahme von Meldungen über Netzstörungen und Durchführung von Netzentstörungen	9
	2.5.3 Netzentstörungsfristen	10
	2.6 Optionale Installationsleistungen	10
	2.6.1 Selbstinstallation	10
	2.6.2 Installation durch Techniker	10
	2.6.3 Zusätzliche optionale Installationsleistungen	10
3	ENDGERÄT	11
	3.1 Technische Beschreibung und Schnittstellen für Telefonieendgeräte	11
	3.2 Technische Beschreibung und Schnittstellen für ADSL Endgeräte	11
4	RECHNUNGSLEGUNG	11

5	SUPPORTUMFANG	12
	5.1.Erstinstallationssupport	12
	5.2.Erweiterter Support – Kostenpflichtiger Support.	12
	5.3.Keine Supportleistungen erhalten oder nicht im Supportumfang enthalten	12
6	KONTAKT	12

1 ANWENDUNGSBEREICH

Das Tele2 Service Sorglos Direkt setzt sich zusammen aus dem Servicebestandteil Telefonie (VoIP) – Einzelanschluss und der Serviceleistung ADSL realisiert über den analogen Einzelanschluss. 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, welche eine simultane Nutzung der Kupferleitung für Telefonie und hochbitratige Internetservices ermöglichen. Sorglos Direkt ist nur nach Maßgabe der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten erhältlich.

Tele2 bietet mit Sorglos Direkt einen Telefonzugang zusammen mit einer Internetverbindung basierend auf VoIP Technologie an.

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

2.2 Servicebestandteil Telefonie – analoger Einzelanschluss

2.2.1 Service-Basisfunktion

Das Telekommunikationsservice Telefonie-Einzelanschluss realisiert über VoIP ermöglicht die nachfolgend angeführte Funktion durch Anschluss eines vom Kunden bereitzustellenden Endgeräts an die TDO (Telefondose):

- Verbindungen im Ortsverkehr
- Verbindungen nationalen und internationalen Fernverkehr

Voraussetzung dafür ist das korrekt verbundene und eingeschaltete Sorglos Direkt Modem, das durch Tele2 bereitgestellt wird.

Bei der Benützung anfallende Verbindungsentgelte werden gemäß der jeweils gültigen Tele2-Preisliste verrechnet. Diese finden Sie unter www.tele2.at

2.2.2 Komfortfunktionen

Die Verfügbarkeit nachstehender Komfortfunktionen ist im Standard-Leistungsumfang inkludiert. Voraussetzung ist ein vom Kunden bereitzustellendes Endgerät, das diese Funktionen unterstützt:

- Anklopfen, Makeln
- Rufnummernanzeige (CLIP)
- Rufnummernunterdrückung (CLIR-T) für den nächsten Anruf

KOMFORTFUNKTION	BESCHREIBUNG
Anklopfen, Makeln	Der Teilnehmer wird während eines Telefonats durch ein akustisches Signal (Anklopfzeichen) über das Ankommen eines zweiten Gesprächs informiert. Das zweite Gespräch kann angenommen oder ignoriert werden. Im Fall einer Annahme kann das erste Gespräch beendet, oder, bei Aktivierung von "Makeln", auf Halten geschaltet werden.
Anzeige der Rufnummer (CLIP)	Dem Angerufenen wird die Rufnummer des Anrufenden vor Abheben des Hörers am Display angezeigt. Ist standardmäßig aktiviert.
Unterdrückung der Rufnummer (CLIR)	Der Anrufer kann die Anzeige seiner Rufnummer beim Angerufenen einmalig (pro Anruf) unterdrücken. Wenn Sie Ihre Rufnummer dauerhaft unterdrücken wollen rufen Sie die Servicehotline von Tele2

2.2.3 Optionale kostenlose Leistungen

Diese Leistungen müssen gesondert bei Tele2 bestellt werden.

- Geheimnummer: die Rufnummer des anrufenden Teilnehmers wird beim angerufenen Teilnehmer nicht angezeigt (auch wenn bei letzterem CLIP aktiviert ist). Die Tele2-Rufnummer erscheint in keinem Teilnehmerverzeichnis und wird weder von TA noch von Tele2 beauskunftet.
- Nichteintragung im Teilnehmerverzeichnis: die Tele2-Rufnummer erscheint in keinem Teilnehmerverzeichnis. Die Nummer wird auf Anfrage von der Tele2 Service Line beauskunftet, es erfolgt jedoch keine Beauskunftung durch die TA.

2.2.4 Teilnehmerverzeichnis

2.2.4.1 Tele2-Teilnehmerverzeichnis und Beauskunftung durch Tele2

Tele2 führt ein elektronisches Teilnehmerverzeichnis, welches laufend aktualisiert wird und folgende Daten enthält: Nachname, Vorname, Titel, Adresse, Telefon-/Faxnummer.

2.2.4.2 TA-Teilnehmerverzeichnis und Beauskunftung durch Telekom Austria

Die im Tele2-Teilnehmerverzeichnis angeführten Daten scheinen in den Telefonverzeichnissen der TA und der Herold Business Data GmbH auf und werden durch TA und Herold Business Data GmbH beauskunftet.

2.2.5 Rufnummern

2.2.5.1 Tele2-Rufnummern

Wenn es sich um einen Neuanschluss handelt, wird dem Kunden eine Tele2-Rufnummer zugewiesen. Jedem Teilnehmer wird seine Rufnummer spätestens bei Auftragsbestätigung mitgeteilt.

2.2.5.2 Rufnummernänderungen bei Tele2-Rufnummern

Tele2 behält sich vor, Rufnummernänderungen vorzunehmen, wenn dies aus technischen, rechtlichen oder wirtschaftlichen Gründen notwendig ist.

2.2.5.3 Rufnummernportierung bei Übernahme eines Anschlusses

Wenn bei Vertragsabschluss bereits ein Anschluss vorhanden ist, der von Tele2 übernommen werden soll, besteht die Möglichkeit die bestehende Rufnummer zu Tele2 mitzunehmen. Das Entgelt für diese Option wird nach jeweils gültiger Preisliste in Rechnung gestellt. Für die Durchführung der Portierung ist es erforderlich, dass der Anschluss, dessen Rufnummer zu Tele2 portiert werden soll, durch den Anschlussinhaber ordnungsgemäß durch Ausfüllen und Unterzeichnen des entsprechenden Portierungsformulars beim abgebenden Betreiber gekündigt wird.

Die Kündigung des bestehenden Anschlusses erfolgt zu den Bedingungen des abgebenden Betreibers. Die Portierung erfolgt zu den zwischen abgebendem und Tele2 vereinbarten bzw. durch Bescheid der Telekom Control Kommission angeordneten Bedingungen. Bei Inanspruchnahme der Rufnummernportierung kann die Anschlussherstellung durch Tele2 erst erfolgen, sobald die Portierung technisch durchgeführt wurde.

2.2.6 Voice over IP (VoIP)

Der Servicebestandteil Telefonie wird über die Technologie „Voice over IP“ realisiert. Die Daten werden in digitaler Form bis zum Modem übertragen, dort in die Signalisierung herkömmlicher POTS Telefonie umgewandelt und an die TDO (Telefondose) rückübermittelt. Auf Kundenseite werden herkömmliche POTS Endgeräte eingesetzt, der Netzabschlusspunkt ist die TDO Dose.

Es ist nicht möglich, fremde VoIP Endgeräte direkt an die (Daten)Leitung anzuschliessen. Sollte ein solcher Anschluss dennoch durchgeführt werden, haftet der Kunde für alle daraus entstandenen Schäden, z.B. am Netz der Tele2, am Netz der TA, an den zur Verfügung gestellten Anschlussgeräten oder an Endgeräten des Kunden.

2.2.7 Umfang des Servicebestandteiles Telefonie – analoger Einzelanschluss

Folgende Möglichkeiten bestehen bei diesem Servicebestandteil nicht:

- Die Auswahl bzw. Vorauswahl eines anderen Anbieters als Verbindungsnetzbetreiber ist nicht möglich.
- Nebenstellenanlagen mit Durchwahl werden im Rahmen dieses Service nicht unterstützt.
- Gebührenanzeige wird nicht unterstützt. Alarmanlagen, etc.

2.3 Servicebestandteil ADSL

2.3.1 Physikalische Schnittstelle

Die physikalische Schnittstelle besteht je nach Ausführungsvariante der Anschalteinrichtung aus dem Interfacetyp 10/100 Base-T mit RJ45 Buchse oder USB mit B-Type Connector für PC.

2.3.2 Anschlussbandbreite

Die Anschlussbandbreite bezeichnet die Bandbreite des Anschlusses, das heißt erstens die Brutto-Bandbreite des Übertragungsweges vom Port des Tele2 Netzknotens zum Kunden (Downstream) und zweitens die Brutto-Bandbreite des Übertragungsweges vom Kunden zum Port des Tele2 Netzknotens (Upstream). Das aktuelle Paket von Sorglos verfügt über folgende Bandbreiten:

	BANDBREITE (Down-/Upload)
Sorglos Direkt	2048/256 kBit/s

2.3.3 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 Encapsulierung festzulegen.

2.3.4 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 Kunden seinen ADSL Anschluss zu dessen Bedingungen kündigen. Bestehende TA/AON/Jet2Web Anschlüsse werden im Rahmen der Entbündelung zuTele2 automatisch gekündigt und von Tele2 mit dem Tag der Entbündelung übernommen.

2.3.5 Einzelplatz- und Mehrplatzzugang über das ADSL Service von Sorglos Direkt

Sorglos Direkt ist in der Basisversion als Einzelplatzzugang ausgelegt. Nur bei Verwendung des Ethernetanschlusses der Anschalteinrichtung (siehe Punkt 2.4.3) kann Sorglos Direkt auch als Mehrplatzzugang genutzt werden. Die Herstellung eines Mehrplatzzuganges liegt im Verantwortungsbereich des Kunden und kann aufgrund der verschiedenen technischen Ausprägungen durch Tele2 nicht unterstützt werden. Tele2 kann in diesem Fall keine Hilfestellung bei der Installation und Wartung übernehmen sowie keine Verfügbarkeit des Services gewährleisten.

Eine Erweiterung des Tele2 Sorglos Direkt Internetanschlusses durch z.B. drahtlose Verbindungserstellung über z.B. Funkrouter, 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 supportet. 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 Entstörung zu ermöglichen.

2.3.6 Umfang des Servicebestandteils ADSL

2.3.6.1 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.

2.3.6.2 Datentransferbeschränkung des ADSL Services

Der Datentransfer des ADSL Services ist grundsätzlich unbeschränkt. Zum Datentransfer zählen sowohl Up- und Downstream (versendete und empfangene Daten). Die jeweiligen Sorglos Direkt Pakete inkludieren ein laut Preisliste definiertes Volumen, das ohne Mehrkosten in Anspruch genommen werden kann. Der Datentransfer über das inkludierte Volumen hinaus, der auf das Benützerverhalten des Kunden zurückzuführen ist, wird nach jeweils gültiger Preisliste verrechnet.

2.4 Teilnehmerschnittstelle

2.4.1 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 DSL 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.

2.4.2 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.

2.4.3 Teilnehmerschnittstelle Servicebestandteil ADSL

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

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

Das ADSL 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

2.4.4 Netzabschlusspunkt

Die Teilnehmerschnittstelle (siehe Punkt 2.4.2, 2.4.3) bildet den Abschluss des Tele2 Telefon- bzw. 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“).

2.5 Netzentstörung

Netzstörungen sind Störungen, die vor dem Netzabschlusspunkt (Netzeinrichtungen vor der Teilnehmerschnittstelle und die Teilnehmerschnittstelle selbst, siehe Punkt 2.4.4) 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 2.4.2 und 2.4.3 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 kostenpflichtigen, technischen Hotline 0 901 300 901 von 07:00 - 23:00 Uhr (Montag-Sonntag).
- Die Durchführung von Netzentstörungen erfolgt ausschließlich werktags von 08:00-18:00 Uhr.

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 darauffolgenden 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 Installationen

Die in Folge beschriebenen Installationsleistungen können bei Tele2 auf dem Sorglos Direkt 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 2.4.3) 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 Preisliste dem Kunden direkt von Tele2 auf der ersten Telefonrechnung verrechnet. Im Umfang dieser Installation sind folgende Leistungen enthalten:

- Aufbau der Tele2 ADSL Anschalteeinrichtung und Überprüfung der Funktionstüchtigkeit der Anschalteeinrichtung an der DA-1 (TDO mit HLA) der TA.
- Einzelplatz PC Installation und Konfiguration eines Internet-Browsers (Internet Explorer oder Netscape Navigator =löschen) an einem Einzelplatz-PC (Voraussetzung: Betriebssystem ab Win 98 SE und ab Apple Mac ab 9.x und 10.x)
- Einzelplatz PC Installation und Konfiguration eines Mailclients (Microsoft Outlook, Outlook Express oder Netscape =löschen) an einem Einzelplatz- PC (Voraussetzung: Betriebssystem ab Win 98 SE und ab Apple Mac ab 9.x und 10.x)

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 2.4.2 und 2.4.3 beschriebenen Teilnehmerschnittstellen.

2.6.3 Zusätzliche optionale Installationsleistungen

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

Tele2 gibt in diesem Fall lediglich die auf dem Sorglos Direkt 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 (Telefon / 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 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. Unter Kundenendgerät ist im Falle des Services Telefonie-Einzelanschluss ein entsprechendes Telefon laut 3.1 zu verstehen. Im Falle des Services Tele2 ADSL ist das Kundenendgerät typischerweise ein PC, der mit einer der in 3.2 genannten Schnittstellen ausgestattet ist.

3.1 Technische Beschreibung und Schnittstellen für Telefonieendgeräte

Schnittstelle: analoge a/b Schnittstelle mit MFV-Signalisierung
Schnittstellennorm: ETS 300 001. Diese Schnittstelle ist geeignet zur Anschaltung von Geräten entsprechend FTV310

3.2 Technische Beschreibung und Schnittstellen für ADSL Endgeräte

Anschlussbandbreite: 10/100 Mbit/s (10/100 Base-T autosensing Ethernet) an der Anschalteinrichtung
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

Sorglos Direkt Kunden erhalten Rechnungen primär 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 sie zum Abruf bereitsteht. Der Kunde kann auch optional Papierrechnungen wählen.

5 SUPPORTUMFANG

5.1. Erstinstallationssupport

- Unterstützung bei der Verkabelung von Modem mit der TDO und Modem mit dem Computer
- 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 Virenscannern, die zur Funktionalität des Tele2 Services führen
- Installation und Konfiguration aller notwendigen Zusatzprogramme und Treiber zum jeweiligen Tele2 Produkt (z.B. WSFTP oder Web.Ftp)
- Überprüfung der Hausverkabelung betreffend Telefonie
- Beauskunftung der Konfiguration der Netzwerkkarte die zur Funktionalität des Tele2 Services führen

5.3. Keine Supportleistungen erhalten oder nicht im Supportumfang enthalten

- Mehrplatzlösungen
- W-Lan und Routerkonfigurationen
- Produkte von Drittanbietern (z.B. Tele2-fremde E-Mailkonten.....)
- Microsoftproduktsupport (außer wie in Punkt 4.1 und 4.2 enthalten)
- Hardwaresupport (außer wie in 4.2 beschrieben)
- Softwaresupport (außer wie in Punkt 4.1 und 4.2 enthalten)

6 KONTAKT

Tele2 Serviceline:

Erreichbarkeit: täglich, 0 - 24h Uhr

Telefon: 0800 24 00 20

Fax: 0800 88 23 29

Tele2 Technische Hotline:

Erreichbarkeit: täglich, 7 - 23 Uhr

Telefon: 0901 300 901*

* Erstinstallation gratis, dann € 3,- pro Anruf