

Leistungsbeschreibung Tele2 BizNet für LE

Stand: 17.11.2011

Leistungsbeschreibung Tele2 BizNet	1
1. Kundenzielgruppe	2
2. Tele2 BizNet - Produktbeschreibung	2
2.1 Leistungen	2
2.2 IP Range	4
2.3 IP Routing, Bridge, NAT, Portforwarding	5
2.4 Domains	5
2.5 Webhost	5
2.6 Weitere Zusatzdienste	5
2.7 E-Mail	5
2.8 Trägerservice-Varianten	6
2.9 Anschlussprotokoll	8
2.10 Endgeräte	8
3. Business Telefonie	9
4. Serviceübergabe	9
5. Support	10
6. Qualität	10



1. Kundenzielgruppe

Tele2 BizNet ist das Tele2 Internet Service für Klein- und Mittelbetriebe.

Die Internetanbindung erfolgt über telefonische Einwahl, ADSL, SDSL oder xDSL, wobei der Kunde das gesamte Firmennetz an das Internet anbinden und zwischen Einzelplatzzugang und Mehrplatzzugang wählen kann.

2. Tele2 BizNet - Produktbeschreibung

2.1 Leistungen

Das Tele2 BizNet – Produkt enthält in allen Varianten

- 50 E-Mail Adressen (POP3 Accounts)
- Virentfilter
- Spamfilter
- 50 MB Webspace
- 10 MB Datenbankspace
- Bei Tele2 BizNet xDSL und Tele2 BizNet ADSL: 1 fixe IP Adresse (optional 8)
- Domainregistrierung (1 Domain .at, .eu, .com, .net, .org, .biz, .info, .de, .me.uk, .co.uk, .org.uk)

Tele2 BizNet – Produktvarianten:

2.1.1 Tele2 BizNet ISDN

Tele2 BizNet ISDN enthält einen Tele2 ISDN Basisanschluss mittels entbundelter Teilnehmeranschlussleitung und einen ISDN Internet Einwahl Zugang.

Bandbreite	Online Usage
ISDN 64 kbit/s	FlatRate

FlatRate bedeutet in diesem Fall, dass keine Minuten Gebühren für die Online Internet Einwahl verrechnet werden.

2.1.2 Tele2 BizNet xDSL

Tele2 BizNet xDSL enthält einen Tele2 xDSL Internet Zugang mittels entbundelter Teilnehmeranschlussleitung in folgenden Varianten:

Bandbreite	Datentransfervolumen	Inkludierte fixe IP Adressen
xDSL 2048/512 kbit/s	FlatRate	1
xDSL 4096/768 kbit/s	FlatRate	1
xDSL 6144/1024 kbit/s	FlatRate	1
xDSL 8192/1024 kbit/s	FlatRate	1
xDSL 12288/1024 kbit/s	FlatRate	1
xDSL 512/512 kbit/s	FlatRate	1
xDSL 1024/1024 kbit/s	FlatRate	1
xDSL 2048/2048 kbit/s	FlatRate	1

Die erste Zahl gibt die Bandbreite an, die beim Empfang von Daten zur Verfügung steht (Download), die zweite diejenige, die beim Versand von Daten zur Verfügung steht (Upload). Die angegebenen Bandbreiten sind Bruttobandbreiten. Die Nettobandbreite ergibt sich abzüglich eines Overheads von ca. 20%, der zur Adressierung und für den Versand des Datenstroms in Form von IP Paketen benötigt wird. Datentransfervolumen ist die Summe aller ausgehenden und eingehenden Datenmengen. FlatRate bedeutet in diesem Fall, dass es grundsätzlich keine Einschränkung des Datentransfers gibt. Bei den angeführten von Tele2 angebotenen Bandbreiten handelt es sich um maximale Werte, die aus technischen Gründen nicht immer erreicht werden können. Kann die vom Kunden bestellte Bandbreite aus technischen Gründen nicht erreicht werden, wird seitens Tele2 die technisch maximal mögliche Bandbreite zur Verfügung gestellt und verrechnet.

Die tatsächlich erreichbare Bandbreite hängt von den physikalischen und technischen Merkmalen der jeweiligen Teilnehmeranschlussleitung des Kunden ab, auf die Tele2 keinen Einfluss hat. Sie ist insbesondere von Faktoren wie Leitungsdämpfung, Leitungslänge (gemessen vom Anschluss des Kunden bis zum nächsten Hauptverteiler), Leitungsdurchmesser, Netzauslastung sowie Qualität der Leitungen abhängig.

2.1.3 Tele2 BizNet DSL

Tele2 BizNet DSL enthält einen Tele2 DSL Internet Zugang mittels ADSL oder SDSL Wholesale Leitung der Telekom Austria und ist in folgenden Varianten verfügbar:

Bandbreite	Datentransfervolumen	Inkludierte fixe IP Adressen
ADSL naked up to 8192/768 kbit/s*	FlatRate	1
ADSL 1024/128 kbit/s	FlatRate	1
ADSL 2048/512 kbit/s	FlatRate	1
ADSL 6144/512 kbit/s	FlatRate	1
ADSL up to 8192/768 kbit/s**	FlatRate	1
ADSL up to 16384/1024***	FlatRate	1
SDSL 1024/1024****	FlatRate	1
SDSL 2048/2048	FlatRate	1
SDSL 4096/4096	FlatRate	8
SDSL 8192/8192	FlatRate	8
SDSL 12288/12288	FlatRate	8
SDSL 16384/16384	FlatRate	8

Die erste Zahl gibt die Bandbreite an, die beim Empfang von Daten zur Verfügung steht (Download), die zweite diejenige, die beim Versand von Daten zur Verfügung steht (Upload). Die angegebenen Bandbreiten sind Bruttobandbreiten. Die Nettobandbreite ergibt sich abzüglich eines Overheads von ca. 20%, der zur Adressierung und für den Versand des Datenstroms in Form von IP Paketen benötigt wird. Datentransfervolumen ist die Summe aller ausgehenden und eingehenden Datenmengen. FlatRate bedeutet in diesem Fall, dass es grundsätzlich keine Einschränkung des Datentransfers gibt.

Grundsätzlich steht das bestellte Bandbreitenprofil auch tatsächlich zur Verfügung. Im Einzelfall kann die definierte Bandbreite aus technischen Gründen nicht erreicht werden.

* Bei ADSL naked up to 8192/768 steht eine Datenübertragungskapazität zwischen mindestens 256/64 kbit/s als Untergrenze und maximal bis zu 8192/768 kbit/s auf der Teilnehmeranschlussleitung zur

Verfügung. Die tatsächlich erreichbare Datenübertragungskapazität kann variieren und ist abhängig von den übertragungstechnischen Gegebenheiten vor Ort. Bei diesem Service ist keine Sprachtelefonie (in Form einer Kombination mit den Sprachtelefoniediensten POTS und ISDN der Telekom Austria) möglich.

** Bei ADSL up to 8192/768 steht eine Datenübertragungskapazität zwischen mindestens 256/64 kbit/s als Untergrenze und maximal bis zu 8192/768 kbit/s auf der Teilnehmeranschlussleitung zur Verfügung. Die tatsächlich erreichbare Datenübertragungskapazität kann variieren und ist abhängig von den übertragungstechnischen Gegebenheiten vor Ort.

*** Das ADSL Profil up to 16384/1024 ist nicht für Neukunden, sondern nur für ADSL Bestandskunden (z.B. aufbauend auf dem Profil up to 8192/768) beziehbar. Dieses Vorgehen ist zur Ermittlung der erforderlichen Messdaten, welche eine Einschätzung der Bandbreitenverfügbarkeit ermöglichen, unabdingbar. Bei ADSL up to 16.384/1.024 steht eine Datenübertragungskapazität von mindestens mehr als 8192/768 kbit/s (Untergrenze) und maximal bis zu 16384/1024 kbit/s zur Verfügung. Die tatsächlich erreichbare Datenübertragungskapazität kann variieren und hängt von den übertragungstechnischen Gegebenheiten vor Ort ab. Das Best-Effort DSL Profil „up to“ 16384/1024 wird vorbehaltlich der technischen und betrieblichen Verfügbarkeit im Einzelfall angeboten und realisiert.

**** Sollte das SDSL Profil 1024/1024 aus technischen Gründen nicht realisiert werden können, dann stehen kleinere SDSL Profile mit 512/512 kbit/s oder 768/786 kbit/s zur Verfügung.

2.1.4 Tele2 BizNet DialUp

Tele2 BizNet DialUp ist das Einwahl Service von Tele2 für alle Schmalband-User. Die Einwahl ist sowohl über POTS (bis zu 56 kbit/s) als auch ISDN (bis zu 64 kbit/s) möglich, für ISDN Zugänge besteht die Möglichkeit einer „Kanalbündelung“ von bis zu 128 kbit/s. Für jede Online Minute wird ein im Preisblatt Tele2 Business Telefonie - Small Business Tarif festgelegtes Entgelt verrechnet.

2.2 IP Range

Die im Umfang von Tele2 BizNet xDSL und Tele2 BizNet DSL standardmäßig inkludierte Anzahl an IP Adressen ist in der Leistungstabelle ersichtlich. Die Zuteilung erfolgt streng nach den Regeln von RIPE NCC (Réseaux IP Européens Network Coordination Centre, zuständig für die Vergabe von IP-Adressbereichen und AS-Nummern in Europa, dem Nahen Osten und Zentralasien) erfolgt.

Der Kunde hat die Möglichkeit, bei den Bandbreitenprofilen, die nur 1 fixe IP Adresse (an der WAN Schnittstelle) standardmäßig inkludieren, gegen gesondertes Entgelt die IP-Range auf 8 fixe IP-Adressen (an der LAN Schnittstelle) zu erhöhen (siehe Tele2 BizNet Entgeltbestimmungen). In jedem Fall sind 3 der 8 fixen IP-Adressen der zugeordneten IP-Range nicht frei einsetzbar (1 Netzwerkadresse, 1 Broadcastadresse, 1 Routeradresse).

Ein Wechsel der Anzahl an fixen IP Adressen ist mit einem Wechsel des IP-Adressbereiches verbunden. Falls der Kunde bereits über eigene (von RIPE) explizit an Ihn vergebene IP-Adressen (Provider Independent IP-Adressen) verfügt, können diese bei einem Anschluss an den Tele2 IP-Backbone nicht genutzt werden.

Der Kunde hat alle IP-Adressen unverzüglich nach Beendigung des Vertrages an Tele2 zu retournieren.

2.3 IP Routing, Bridge, NAT, Portforwarding

BizNet xDSL und BizNet DSL kann grundsätzlich wahlweise für Router-, Bridge- oder NAT-Betrieb konfiguriert werden. Auch Portforwarding am Router ist möglich.

Ausgenommen davon sind die Bandbreitenprofile BizNet SDSL 4096/4096, 8192/8192, 12288/12288 und 16384/16384. Diese werden ausschließlich für IP Routing mit 8 fixen IP Adressen konfiguriert. Bridgebetrieb und Portforwarding am Router werden weder angeboten, noch unterstützt.

2.4 Domains

Im Umfang von Tele2 BizNet ist die Registrierung einer neuen oder die Übernahme einer bereits bestehenden Domain enthalten. Weitere Domains können gegen gesondertes Entgelt registriert und verwaltet werden (siehe Preisblatt Tele2 Domainservice). Bereits registrierte Domains können problemlos zu Tele2 gewechselt werden. Bei Bedarf hilft Tele2 seinen Kunden, mehr als eine Domain im Rahmen eines optionalen Zusatzservices zu registrieren. Folgende Top-Level Domains sind im Rahmen von Tele2 BizNet verfügbar: at, .co.at, .or.at, .eu, .com, .net, .org, .biz, .info, .de, .co.uk, .org.uk, .me.uk

Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, einen bestimmten Domainnamen zu erhalten. Tele2 führt keine Prüfung der rechtlichen Zulässigkeit des vom Kunden gewünschten Domainnamens durch. Der Kunde hält Tele2 im Falle einer Inanspruchnahme seitens eines Dritten, der durch den vom Kunden verwendeten Domainnamen in seinen Rechten verletzt ist schad- und klaglos.

Das Domain Name Service von Tele2 enthält anfallende Verwaltungsaufgaben und die technische Realisierung der Namensauflösung laut Request for Comments RFC 1034 und 1035. Bereits vorhandene Domainnamen werden von Tele2 gemäß Bestellung übernommen. Weitere detaillierte Informationen zum Leistungsumfang sind in der aktuellen Leistungsbeschreibung Domainservice enthalten.

2.5 Webhost

Im Grundumfang von Tele2 BizNet ist ein Webhost in der Ausprägungen 50 MB Webspace und 10 MB Datenbankspace enthalten, siehe auch Punkt 2.1 Leistungen. Der Webhost bietet Webspace und Datenbankspace auf modernster Markenhardware von namhaften Herstellern.

Optional kann der Webhost individuellen Kundenwünschen angepasst werden. Detaillierte Informationen zum Leistungsumfang sind in der aktuellen Leistungsbeschreibung Webhost enthalten.

2.6 Weitere Zusatzdienste

Weitere Zusatzdienste wie Listserver & Streaminghost finden Sie in den jeweiligen Leistungsbeschreibungen auf www.business.tele2.at

2.7 E-Mail

Tele2 BizNet bietet dem Kunden folgende Möglichkeiten, E-Mail zu verwenden:

2.7.1 Nutzung von E-Mail Adressen

Im Leistungsumfang von Tele2 BizNet sind 50 E-Mail Adressen enthalten. Die E-Mail Adressen verfügen über einen Mailspace von 50 MB. Für das Administrieren (Anlegen/Ändern/Löschen) von Tele2 E-Mail Adressen steht dem Kunden das Tele2 Kunden Portal www.myzone.at zur Verfügung. Die persönlichen Zugangsdaten für den Zugang zu www.myzone.at stellt Tele2 dem Kunden bei Fertigstellung seines

Services mit der Post zu. Tele2 speichert die eingelangten E-Mails, bis der Gesamtspeicherplatz belegt ist. Tele2 behält sich vor, bei Überschreitung des Gesamtspeicherplatzes den Empfang und die Zwischenspeicherung zusätzlicher E-Mails zu verhindern. Bei der Verwendung von Tele2 E-Mail Adressen stehen dem Kunden auch die Funktionen Virusfilter und Spamfilter zur Verfügung.

Virusfilter

Für Tele2 BizNet Kunden hat Tele2 einen zentralen Mail-Scanner installiert, der eingehende E-Mails automatisch auf Viren überprüft (es werden keine Inhalte überprüft). Wird in einer eingehenden E-Mail ein Virus gefunden, wird sie abgewiesen. Dieser optionale Dienst kann durch den Kunden aktiviert und auch wieder deaktiviert werden. Der Virenschutz wird laufend aktualisiert (bis zu mehrmals täglich, abhängig von der Verfügbarkeit neuer Virensignaturen), bietet also auch einen sehr guten Schutz gegen neue Viren. Es wird allerdings von Tele2 keine Haftung für absoluten Schutz übernommen, denn natürlich kann ein Virenschutz nur bereits bekannte Viren erkennen. Tele2 kann auch nicht ausschließen, dass durch den Virenschutz E-Mails abgewiesen werden, die keinen Virus enthalten; Tele2 übernimmt auch diesbezüglich keine Haftung.

Spamfilter

Für Tele2 BizNet Kunden hat Tele2 einen zentralen Spamfilter installiert, der eingehende E-Mails automatisch auf verdächtige Inhalte überprüft und entsprechend kennzeichnet. Der Kunde hat somit die Möglichkeit, derart gekennzeichnete E-Mails automatisch zu löschen oder in einen eigenen Folder seines Mail-Programms zu verschieben. **Tele2 löscht keine E-Mails**, damit der Kunde im Zweifel selbst überprüfen kann, ob er das jeweilige E-Mail lesen möchte. Auch dieses Feature kann vom Kunden selbst aktiviert und auch wieder deaktiviert werden.

2.7.2 Betrieb eines eigenen Mail-Servers

Tele2 BizNet bietet die Möglichkeit, einen eigenen Mail-Server zu betreiben. Voraussetzung für den Betrieb eines eigenen Mail-Servers ist die Verwendung fixer IP Adressen und die spamsichere, das bedeutet nach außen hin die nicht relayfähige Konfiguration des Mail-Servers.

Zusätzlich bietet Tele2 weitere wichtige Funktionen für den Betrieb eigener Mail-Server an:

E-Mail Spooling stellt eine Back-Up Funktion für den Mail-Server des Kunden dar. Bei Ausfall des Kunden Mail-Servers erfolgt automatisch die Zwischenspeicherung der Nachrichten bei Tele2. Die E-Mails werden bis zu 4 Tage aufbewahrt. Tele2 behält sich vor, bei Überschreitung des Gesamtspeicherplatzes die Zwischenspeicherung zusätzlicher E-Mails zu verhindern.

Mit der Option **E-Mail Relaying** kann der Tele2 Mail-Server als Weiterleitungs-Mailserver zum Abschicken von E-Mails verwendet werden. Relaying kann über die Tele2 Internet Plattform nur von Tele2 Kunden mit IP Adressen von Tele2 genutzt werden.

2.8 Trägerservice-Varianten

Für Tele2 BizNet können folgende Trägerservice-Varianten gewählt werden:

Wählleitungsanschluss – DialUp

Tele2 BizNet DialUp und Tele2 BizNet ISDN Kunden können ihre Internet Rechner über einen Wählleitungsanschluss mit dem Internet verbinden. Der Anschluss an das Internet erfolgt über das Telefonienetzwerk von Tele2 oder Telekom Austria (im folgenden „TA“ genannt). ISDN/PSTN mittels Analog-Modem, ISDN-Modem oder ISDN-Router. Die Bereitstellung eines Telefonieanschlusses ist nicht

Teil dieses Service. Der Kunde muss dafür sorgen, dass am Kundenstandort eine ISDN- bzw. Analog-Verbindung bereit steht. Über diese Verbindung wird die CPE Hardware mit dem Tele2 Backbone und darüber mit dem Internet verbunden. Wenn die Verbindung über ISDN hergestellt wird, muss zumindest ein ISDN BRI (Basic Rate Interface, 2B+D) installiert sein. Das BRI wird nicht als Teil dieses Service installiert. Wenn die Verbindung über eine normale Analogleitung hergestellt wird, muss der Kunde ein Modem bereitstellen und installieren. Die Unterstützung bei der Installation der CPE/Modem am Standort des Endbenutzers ist nicht Teil dieses Services. Die Einwahl kann entweder über die Tele2-Online Nummer 1002 01 9088388 zum jeweils gültigen Online Tarif oder über die TA-Online Nummer 07189 13920 zum jeweils gültigen TA Online Tarif erfolgen. Für den Fall eines direkten Tele2 Business Telefonie Anschlusses sind die Online Verbindungsentgelte durch das monatlichen fixe Entgelt abgedeckt, siehe auch Punkt 2.1.1 ISDN.

Die Anschlussbandbreite bezeichnet die Bandbreite des Anschlusses, dies sind einerseits die Bandbreite des Übertragungsweges vom Port des Tele2 Netzknotens zum Kunden (Downstream) und andererseits die Bandbreite des Übertragungsweges vom Kunden zum Port des Tele2 Netzknotens (Upstream). Für die Einwahl über ISDN stehen max. 64 kbit/s bzw. bei PPP-Multilink max. 128 kbit/s zur Verfügung, bei POTS max. 56 kbit/s.

DSL Anschluss

Mit DSL stellt Tele2 seinen Kunden einen Anschluss an das Transportnetz von Tele2 mittels ADSL oder SDSL der Telekom Austria und den entsprechenden von Tele2 eingesetzten Übertragungstechnologien her.

Die physikalische Schnittstelle beim Kunden wird an der beim Kunden installierten Anschalteinrichtung zur Verfügung gestellt. Die physikalische Schnittstelle besteht aus dem Interfacetyp *100BaseT* mit RJ45 Stecker.

Die Anschlussbandbreite bezeichnet die Bandbreite des Anschlusses, dies sind einerseits die Bandbreite des Übertragungsweges vom Port des Tele2 Netzknotens zum Kunden (Downstream) und andererseits die Bandbreite des Übertragungsweges vom Kunden zum Port des Tele2 Netzknotens (Upstream). Welche Anschlussbandbreiten für die jeweilige Variante zur Verfügung stehen entnehmen Sie bitte dem Punkt 2.1 Leistungen.

xDSL Anschluss

Mit xDSL stellt Tele2 ihren Kunden einen Anschluss an das Transportnetz von Tele2 mittels einer entbündelten Kupferleitung der Telekom Austria und den entsprechenden von Tele2 eingesetzten Übertragungstechnologien, welche eine hochbitratige Nutzung der Kupferleitung ermöglichen, her.

Die physikalische Schnittstelle beim Kunden wird an der beim Kunden installierten Anschalteinrichtung zur Verfügung gestellt. Die physikalische Schnittstelle besteht aus dem Interfacetyp *100BaseT* mit RJ45 Stecker.

Die Anschlussbandbreite bezeichnet die Bandbreite des Anschlusses, das heißt erstens die Bandbreite des Übertragungsweges vom Port des Tele2 Netzknotens zum Kunden (Downstream) und zweitens die Bandbreite des Übertragungsweges vom Kunden zum Port des Tele2 Netzknotens (Upstream). Welche Anschlussbandbreiten für die jeweilige Variante zur Verfügung stehen entnehmen Sie dem Punkt 2.1 Leistungen.

Tele2 stellt folgende Enkapsulierung zur Verfügung: RFC 2516 (PPPoE)

Funktionen im Überblick

- 4-Port Ethernet Hub
- NAT/PAT,
- Packet Filtering Firewall (Access Control Lists)
- Unterstützung für IP Quality of Service
- Unterstützung für High Availability (z.B HSRP)
- VLAN Support



Die Endgeräte, die bei BizNet ADSL und BizNet SDSL durch die Telekom Austria zur Verfügung gestellt werden, Pirelli PRG AV4202N und CISCO 800er Serie WLAN verfügen über eine integrierte WLAN Funktionalität. Alle über die Grundkonfiguration hinausgehenden Konfigurationen an den Endgeräten, wie z.B. die WLAN Konfiguration liegen im Verantwortungsbereich des Kunden. Tele2 bietet dafür keinen Support an.

3. Business Telefonie

Im Grundumfang von **Tele2 BizNet ISDN** ist Tele2 Business Direkt Telefonie enthalten.

Bei **Tele2 BizNet DialUp** ist Tele2 Business Indirekt Telefonie (Preselection) enthalten.

Im Grundumfang von **Tele2 BizNet Solo xDSL** ist Tele2 Business Telefonie nicht enthalten.

Tele2 BizNet Complete, das Komplettpaket von Tele2 bietet dem Kunden Telefonie und Internet aus einer Hand mittels entbundelter Teilnehmeranschlussleitung.

Im Grundumfang von Tele2 BizNet ADSL und Tele2 BizNet SDSL ist Tele2 Business Telefonie nicht enthalten. Bei **Tele2 BizNet ADSL** ist die Telefongrundgebühr weiterhin an die Telekom Austria zu entrichten. Optional steht Tele2 Business Indirekt Telefonie (Preselection) zur Verfügung. Im Gegensatz zu Tele2 BizNet ADSL ist bei **Tele2 BizNet SDSL** zur Erbringung eines Telefoniedienstes immer eine zusätzliche Leitung notwendig. Tele2 stellt dafür optional je nach Netzversorgung Business Telefonie Direkt oder Business Telefonie Indirekt zur Verfügung.

Details zu Tele2 Business Telefonie sind in der jeweiligen Leistungsbeschreibung enthalten

4. Serviceübergabe

Die Serviceübergabe erfolgt bei Tele2 BizNet ADSL mit der Option Selbstinstallation nach erfolgter Selbstinstallation Ihres Modems. Bei Tele2 BizNet ADSL mit Vor-Ort Installation, bei BizNet SDSL sowie bei BizNet Solo und BizNet Complete erfolgt die Serviceübergabe bei erfolgter Vor-Ort-Installation Ihres Endgerätes und Einmessung der Leitung durch einen Telekom Austria Techniker (BizNet ADSL, SDSL) oder Tele2 Techniker (BizNet Solo, BizNet Complete). Ab Serviceübergabe erfolgt die Verrechnung der von Tele2 erbrachten Leistung gegenüber dem Kunden.



5. Support

Tele2 BizNet Kunden steht die Tele2 Service-Line Business Line täglich von 7-22 Uhr kostenlos unter 0800-800-882 für Produkt-, Tarif- oder Rechnungsfragen zur Verfügung. Auch technische Anfragen werden über die Tele2 Service-Line Business entgegengenommen und an unseren technischen Kundendienst oder Vertriebsmitarbeiter weitergeleitet. Ein speziell ausgebildetes Technikerteam bietet rasche und kompetente Hilfe im Störfall. Die Supportleistungen von Tele2 beinhalten nicht den Support von endgerätespezifischen Lösungen, sowie von Netzwerklösungen (LAN) oder Softwarelösungen des Kunden, welche nicht von Tele2 bereitgestellte Software oder Endgeräte betreffen und erstreckt sich auf ein übliches anzunehmendes Ausmaß im Rahmen des Installations- und Konfigurationsupports.

6. Qualität

Die Dienstleistung wird gemäß des jeweiligen Standes der Technik unter dem Aspekt höchstmöglicher Sorgfalt, Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit zur Verfügung gestellt. Die Verfügbarkeit der angebotenen Dienste entspricht dem Branchenüblichen.