



CPS



Festnetz Direkt



Mobil



Internet



VOIP



Domain & Webhosting

AVIDO
Telekommunikation

Business xDSL & Telephony

Leistungsbeschreibung

Stand: Jänner 2015

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



CPS



Festnetz Direkt



Mobil



Internet



VOIP



Domain & Webhosting

1 Einleitung

Business xDSL & Telephony-Anschlüsse basieren auf der DSL Breitband-Technologie über bestehende oder neu zu errichtende Telefonleitungen. Die Services werden über entbundelte Telefonleitungen realisiert. Durch den Einsatz von entsprechenden Endgeräten, die im Leistungsumfang enthalten sind, wird eine Auswahl von Breitband-Internetzugängen mit asymmetrischen Bandbreiten angeboten.

AVIDO Telekommunikationsmanagement GmbH (im Folgenden kurz „AVIDO“ genannt) erbringt sämtliche Leistungen im Zusammenhang mit diesen Internetanschlüssen auf Grundlage des Rahmenvertrages über den Wiederverkauf von Telekommunikationsdienstleistungen (im Folgenden kurz „Resellervereinbarung“ genannt) und ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Business-Produkte (im Folgenden kurz „AGB“ genannt) – welche Sie unter www.avido.at finden – sowie zu den Bedingungen dieser Leistungsbeschreibung „Business xDSL & Telephony“.

2 Beschreibung

Die Produktlinie Business xDSL & Telephony ist als Internetprodukt für Businesskunden konzipiert und umfasst die folgenden Produkte mit den angeführten Spezifikationen:

Produktname	Max. Bandbreite in mbit/s		Telefonie
	Download	Upload	
Business x DSL 16 & Telephony	16	1	2 x analog
Business x DSL 30 & Telephony	30	4	1 x analog
Business x DSL 50 & Telephony	50	5	1 x analog

„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.

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. Falls die angeführte Bandbreite aus technischen Gründen nicht erreicht werden kann wird von AVIDO die maximale technisch mögliche Bandbreite zur Verfügung gestellt.

Inkludiert im Leistungsumfang des vorgenannten Business xDSL 16 & Telephony Produkts ist ein Telephonieservice mit zwei Telefonnummern und je einem analogen Sprachkanal pro Telefonnummer. In den Produkten Business xDSL 30 & Telephony und Business xDSL 50 & Telephony ist im Leistungsumfang nur eine analoge Leitung mit einer Telefonnummer inkludiert.

3 Datentransfervolumen: Flat Rate

Die oben angeführten Business xDSL & Telephony 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 Telephonieservice

Business Voice Analog sichert die Überleitung ihrer anstehenden Telefongespräche in das öffentliche Telefonnetz. Zu allen Destinationen national und international gelten die Telefonietarife aus der Anlage zum Resellervertrag in der aktuellen Version.



CPS



Festnetz Direkt



Mobil



Internet



VOIP



Domain & Webhosting

5 Features und Funktionen

Business Voice Analog bietet Ihnen eine Reihe zusätzlicher Funktionen und Features, die die Benutzung einfacher und komfortabler gestalten. Diese Funktionen können größtenteils mittels Eingabe von im Folgenden angeführten Codes über die Telefontastatur bei abgehobenen Hörer (Freizeichen) aktiviert bzw. deaktiviert werden.

Feature	Aktivierung	Deaktivierung
Rufumleitung allgemein	ja	ja
Rufumleitung sofort	ja	ja
Rufumleitung nach Zeit	ja	nein
Rufumleitung bei besetzt	ja	ja
Rufumleitung bei Fehler	ja	ja
3er Konferenz	ja	nein
Anklopfen	ja	nein
Rufnummernanzeige (CLIP)	ja	ja
Rufnummernunterdrückung (CLIR)	ja	Nein (Funktion der Nebenstellenanlage)

Bestehende Rufnummern können gegen ein einmaliges Entgelt mitgenommen werden (Portierung). Die Übernahme einer bereits bestehenden Rufnummer zu AVIDO erfolgt nach Fertigstellung des Business Anschlusses.

5.1 Kurzbeschreibung der Business Telefonie Features

Rufumleitung:

- Sofort: Eingehende Anrufe werden sofort auf die angegebene Rufnummer umgeleitet
- Nach Zeit: Wird der Anruf nicht innerhalb einer konfigurierbaren Zeit entgegen genommen, wird dieser auf die angegebene Rufnummer umgeleitet.
- Bei besetzt: Ist der Anschluss besetzt, wird sofort auf die angegebene Rufnummer umgeleitet.
- Bei Fehler: Tritt ein Fehler auf der Anschlussleitung auf wird dies vom System bei einem eingehenden Anruf (beim ersten Anruf nach 30 Sekunden, danach sofort) erkannt. Der Anruf wird dann auf die angegebene Rufnummer umgeleitet.
- Kann vom Kunden schriftlich beantragt werden.

3er Konferenz:

- Bilden einer Konferenz mit bis zu drei Teilnehmern
- Aktivierung der 3er Konferenz: Der User beginnt ein Gespräch mit dem ersten Teilnehmer. Um den zweiten Teilnehmer in das Gespräch einzubinden, muss die „R“ Taste des Telefons gedrückt werden danach die Nummer des zweiten Gesprächsteilnehmers gewählt werden. Sollte das Telefon über keine „R“ Taste verfügen kann stattdessen einmal kurz auf die Telefongabel gedrückt und danach die Nummer gewählt werden. Sobald sich der zweite Gesprächspartner meldet muss erneut auf die „R“ Taste bzw. auf die Telefongabel gedrückt werden und die „3er Konferenz“ kann beginnen.

Anklopfen:

- Geht während eines Gesprächs ein weiterer Anruf ein, ertönt ein akustischer Signalton. Durch Drücken der „R“-Taste oder, falls keine „R“ Taste vorhanden, durch Drücken der Gabel kann zwischen den Gesprächen gewechselt werden.



CPS



Festnetz Direkt



Mobil



Internet



VOIP



Domain & Webhosting

Rufnummernunterdrückung (CLIR):

Bei ausgehenden Gesprächen kann das Mitsenden der eigenen Rufnummer unterdrückt bzw. erlaubt werden

Rufnummernanzeige (CLIP):

Falls der Anrufer seine Rufnummer unterdrückt erfolgt keine Anzeige der Nummer. Dieses Feature muss aber vom Telefon unterstützt werden.

6 Rufnummern

Bei den Business xDSL & Telephony – Produkten sind 2 analoge Sprachkanäle (ausgenommen bei den Produkten xDSL Business 30 & Telephony und xDSL Business 50 & Telephony, wo nur ein analoger Anschluss zur Verfügung steht) inkludiert, jedem Sprachkanal wird eine Rufnummer aus dem Rufnummernbereich von AVIDO oder alternativ eine portierte Rufnummer, die von einem anderen österreichischen Festnetz-Betreiber mitgenommen wurde, zugewiesen.

Es besteht kein Recht auf Zuteilung einer bestimmten Rufnummer, ausgenommen bei portierten Rufnummern. Sollte eine neue Rufnummer zugeteilt werden, so gilt diese erst mit Abschluss der Montage als endgültig bestätigt. Findet keine Montage oder ausdrückliche Bestätigung statt, so ist das erste angenommene Gespräch als Bestätigung der neu zugeteilten Rufnummer anzusehen.

7 Voraussetzungen für den Betrieb

Voraussetzung für den Einsatz von Business xDSL Internet & Telephony ist die Entbündelung der betreffenden Ortsvermittlungsstelle durch AVIDO.

8 Endgeräte

Der für den Betrieb erforderliche WLAN-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 Netzwerk- oder WLAN-Karte notwendig. Das Wireless-LAN Signal ist nach dem Standard WPA2 verschlüsselt, der Schlüsselcode wird mit den Zugangsdaten bekanntgegeben. Der Kunde ist für die Absicherung der kabellosen Verbindung ausschließlich selbst verantwortlich. Eine WLAN-Verschlüsselung nach anderen Standards (z.B. WEP) wird nicht unterstützt. Der Wireless-Router kann nur mittels Funkverbindung oder Netzwerkkabel mit dem Rechner verbunden werden, ein Anschluss über die USB Schnittstelle ist nicht möglich.

Zur Nutzung des inkludierten Telefoneservices taugliche Geräte (Telefone) müssen vom Kunden bereitgestellt werden und sind nicht Teil des Liefer- und Leistungsumfanges.

9 Mindestvertragsbindung

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



CPS



Festnetz Direkt



Mobil



Internet



VOIP



Domain & Webhosting

10 Netzabschlusspunkt

AVIDO erbringt die vertragsgegenständliche Leistung jeweils am Netzabschlusspunkt. Der physikalische Netzabschlusspunkt ist das von AVIDO zur Verfügung gestellte Endgerät.

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.

11 Standardinstallation/ Konfiguration

Die Standardinstallation der entbündelten Internetleitung wird - falls erforderlich - von einem Techniker im Auftrag der AVIDO vorgenommen. Die Konfiguration des Business xDSL & Telephony Anschlusses 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

11.1 Konfiguration-Router

Die Standard-Konfiguration für Business xDSL & Telephonyanschlüsse ist eine Network-Address-Translation-Konfiguration (NAT), es steht keine transparente PPPoE mit einer IP am LAN zur Verfügung. Portforwarding am Router wird weder angeboten noch unterstützt.

12 Serviceübergabe

Die Bereitstellung der Dienstleistung erfolgt, sofern im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, innerhalb von 6 Wochen nach Bestellung bzw. 6 Wochen ab dem Zeitpunkt, wenn der Kunde der AVIDO alle für Vertragsabschluss und –durchführung nötigen Daten bekannt gegeben 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 der AVIDO alle für Vertragsabschluss und –durchführung nötigen Daten (z.B. Anschlussbesitzer), bekannt gegeben hat.

13 Servicemanagement

Fehler in den zentralen Komponenten im Netzwerk werden von AVIDO von Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 16:00 Uhr überwacht und behoben. Eine proaktive Verständigung des Kunden über eine eventuelle Störung ist derzeit nicht vorgesehen (z.B. SMS Verständigung, E-Mail, etc.).

Die Standard-Servicezeiten, in der eine Störungsbehebung erfolgt, sind Montag bis Freitag von 08:00-16:00 Uhr. Eine Störungsbehebung erfolgt in der Regel bis zum Ende des nächsten Werktages, wenn sich die Störung im Zuständigkeitsbereich von AVIDO befindet, ausgenommen bei Störung des Endgerätes. 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



CPS



Festnetz Direkt



Mobil



Internet



VOIP



Domain & Webhosting

AVIDO
Telekommunikation

ordnungsgemäßem Zustand 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!

14 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.

15 Technische Realisierung

Die für den Business xDSL Anschluss vorgesehene Telefonleitung wird von AVIDO angemietet. Ab diesem Zeitpunkt steht der bestehende Telefonanschluss der der A1 Telekom Austria AG auf dieser Leitung nicht mehr zur Verfügung.