

Leistungsbeschreibung (LB) „VDSL + LTE mobil Backup“

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 01.01.2015. Die my Tweak Telekom GmbH (mytweak) erbringt im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten, des Telekommunikationsgesetzes (TKG 2003), ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und den maßgeblichen Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen den Dienst „VDSL + LTE mobil Backup“, sofern keine abweichenden oder ergänzenden Regelungen getroffen wurden, samt allfälliger Individualvereinbarungen.

Es gilt eine 24-monatige Mindestvertragsdauer als vereinbart.

Einschränkungen

Die Leistungen sind nur entsprechend den Netzgegebenheiten und –verfügbarkeiten möglich. Im Falle der Nichtherstellbarkeit des Breitbandanschlusses oder einer unzureichenden mobilen Breitbandverbindung kann der Dienst nicht in Anspruch genommen werden.

Technische Evaluierung der IST-Situation:

Eine fundierte technische Evaluierung wird nur bei Großprojekten durchgeführt. Auf Wunsch bieten wir Ihnen dieses Service gerne an.

Herstellung

Die Herstellung des VDSL Internets wird von unseren Partnern übernommen. Nach der Bestellung wird der Kunde kontaktiert um einen Termin für die Installation zu vereinbaren. Der Techniker stellt den Anschluss her und schließt das DSL Modem an. Sobald wir die Information über die erfolgreiche Leitungsherstellung erhalten, schicken wir den mobilen Breitbandrouter zusammen mit unserem Router an die vom Kunden bekanntgegebene Adresse. Der Dienst gilt als hergestellt, sobald das VDSL und das mobile Breitbandmodem erreichbar sind. Kundenseitig sind bei Selbstinstallation noch weitere Einstellungen durchzuführen: anschließen des mobilen Breitbandmodems und unseres Routers und umstellen des DSL Modems auf Single User. Diese Einstellungen müssen grundsätzlich vom Kunden durchgeführt werden. Gerne unterstützen wir dabei oder übernehmen die Installation gemäß den Entgeltbestimmungen VDSL + LTE mobil Backup. Die Herstellung erfolgt innerhalb von 21 Werktagen nach Erfüllung aller technischen und administrativen Voraussetzungen durch den Kunden (Bereitstellungstermin). Wird der Bereitstellungsstermin aus Gründen, die von myTweak zu vertreten sind, nicht eingehalten, verpflichtet sich myTweak, dem Kunden eine Gutschrift in der Höhe von EUR 5,- exkl. USt. pro Woche der Überschreitung des Bereitstellungsstermins zu gewähren, wenn der Bereitstellungsstermin um mehr als vier Wochen überschritten wird. Das gelieferte DSL Modem, das mobile Breitbandmodem sowie unser Router stehen in unserem Eigentum und dürfen nicht manipuliert werden. Nach Beendigung des Vertrages wird das Gerät von uns oder einer Partnerfirma abgeholt. Sollte das Gerät zu diesem Zeitpunkt nicht verfügbar oder defekt sein, wird ein Pauschalbetrag lt. Entgeltbestimmungen Geräteüberlassung verrechnet. Bei Integration in ein bestehendes Netzwerk sind vom Kunden verschiedene Informationen bereitzustellen: LAN Information, THCP, Portmapping, etc. Die Herstellung kann erst nach Erhalt aller notwendigen Informationen erfolgen.

Anschlussarten und Grundleistung

Die mytweak stellt den Dienst „VDSL + LTE mobil Backup“ zur Verfügung. Der Dienst inkludiert eine VDSL Leitung mit der Bandbreite up / to 30720/6144 Kbit/s sowie ein mobiles Breitbandinternet mit der LTE Bandbreite up / to 153600/51200 Kbit/s und eine statische IP Adresse. Die VDSL Leitung ist die Hauptleitung über die im Normalfall alle Internetdienste abgeführt werden. Sollte ein Problem mit der VDSL Leitung bestehen (z.B. zu geringe Bandbreite, nicht synchron, keine Einwahl, etc.), wird automatisch auf das mobile Breitbandinternet umgeschaltet. Sobald die VDSL Leitung wieder

verfügbar ist, erfolgt eine automatische Umschaltung auf diese Leitung. Damit wird immer eine optimale Datenanbindung gewährleistet, bei der Umschaltung ändert sich dank der statischen IP-Adresse nichts, die Datenverbindung ist jederzeit möglich da der Datenverkehr umgeroutet wird. Durch Nutzung unseres Netzabschlussrouters ist es außerdem möglich ein IP-Netz zu betreiben, das im Backupfall ebenfalls umgeroutet wird.

VDSL

Ein fixer asymmetrischer (unterschiedliche Up- und Downloadgeschwindigkeit) Breitband-Internetanschluss: Dieser beinhaltet (Herstellbarkeit und technische Verfügbarkeit vorausgesetzt) den unlimitierten auf Flat basierenden Zugang zum weltweiten Internet mittels statischer IP-Adressierung. Unsere VDSL Internetprodukte sind „up to“ Produkte. Das bedeutet, dass die bestellte Bandbreite unterschritten werden darf. Die Mindestbandbreite liegt beim Profil up / to 30720/6144 bei 16384/3072 (alle Werte in Kbit/S – downstream/upstream).

Mobiles Breitbandinternet

Ein mobiler asymmetrischer LTE Breitband-Internetanschluss: Dieser beinhaltet den unlimitierten auf Flat basierenden Zugang zum weltweiten Internet mittels statischer IP-Adressierung mit einer maximalen Bandbreite von 153600/51200 Kbit/s. Die Bandbreite ist sehr stark vom Standort abhängig und kann daher nicht garantiert werden.

Entstörung

Die Entstörung richtet sich nach dem bestellten Servicepaket. Standardmäßig ist das Servicelevel Standard gemäß LB und EB Servicelevel Internet enthalten.

Nachverrechnung bei Fair-Use-Überschreitung

Der Kunde akzeptiert bei Fair-Use-Produkten des ISP das in der jeweiligen Leistungsbeschreibung angegebene Fair-Use Limit; dieses beträgt, sofern die Leistungsbeschreibung keine abweichende Regelung enthält, die Downloadbandbreite in Mbit mal 20 in Gigabyte (zbsp. 1 Mbit Bandbreite sind 20 Gigabyte monatlich Fair-Use). Bei einer Überschreitung des Fair-Use Limits von mehr als 20 % in einem Monat behält sich der ISP eine Verrechnung nach dem jeweils Volumspreis pro Volumseinheit über dem Fair-Use-Limit vor.

Verfügbarkeit

myTweak garantiert eine mittlere Verfügbarkeit der Systeme, Einwahl, Authentifizierung und Routing von 99,5 % pro Vierteljahr (Quartal) in der Zeit von 0:00 bis 24:00 Uhr. Der Internetzugang ist für den Kunden entsprechend den o.a. Prozentwerten verfügbar, ausgenommen während notwendiger Wartungszeiten und soweit die Auslastung, Verkehrslage bzw. der Betriebszustand der für den Zugang zum Internet oder zu Diensten des Bereitstellers oder der Abwicklung des Dienstes in Anspruch genommenen nationalen oder internationalen Telekommunikationseinrichtungen und -netze es zulassen. Die Nutzungsmöglichkeit und Verfügbarkeit der angeschlossenen bzw. über den Bereitsteller zugänglichen Datenbanken oder Dienste von anderen Anbietern richtet sich nach den von den Anbietern dieser Dienste gestellten Bedingungen der Inanspruchnahme und Betriebszeiten. Die Inanspruchnahme solcher Datenbanken oder Dienste kann den Abschluss einer gesonderten Vereinbarung zwischen dem Kunden und dem Anbieter erfordern und ist nicht Bestandteil des Leistungsumfangs von myTweak.