

Beiblatt zur Leistungsbeschreibung Tele2 ToplInternet und Endgeräte

1. Leistungen von Tele2	2
2. Bezugsvarianten von Endgeräten bei Tele2 ToplInternet	2
2.1 Miete Tele2 ToplInternet Endgeräte.....	2
2.2 Kauf Tele2 ToplInternet Endgeräte	3
2.3 Tele2 ToplInternet Endgeräte mit Security-Features	3
2.4 Integration bestehender Kunden-Router	3
3. Wartung durch Tele2 oder autorisierte Partner	4
4. Reaktives Management durch Tele2	4
5. Sonderregelungen bezüglich Wartung und Management.....	4
5.1 Endgeräte-Kauf ohne Wartung und Management	4
5.2 Endgeräte-Kauf inkl. SetUp Individual und ohne Wartung	5
5.3 Endgeräte-Kauf inkl. SetUp Individual und ohne Management	5
6. Anschalt-Einrichtung.....	5
7. Netzabschlusspunkt	6
8. Kundenanschluss	6
9. Servicemanagement	6

1. Leistungen von Tele2

Tele2 überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten an einem vom Kunden gewünschten Standort einen TopInternet-Anschluss erweitert um ein entsprechendes Endgerät (Router, Firewall). Der Standort wird durch Angabe der genauen Anschrift und der Räumlichkeiten des Kunden bezeichnet.

2. Bezugsvarianten von Endgeräten bei Tele2 TopInternet

Tele2 TopInternet ermöglicht je nach Bedarf den Bezug des Routers bei Tele2 bzw. autorisierten Partnern in Form von Miete, Kauf oder Übernahme bestehender Endgeräte. Abhängig von gewünschter Individualisierung und Beratungsintensität kann zwischen den Konfigurationsklassen SetUp Basic oder SetUp Individual gewählt werden.

Endgeräte \ Konfiguration	SetUp Basic	SetUp Individual
Miete TopInternet Endgeräte	<ul style="list-style-type: none"> • Standardkonfiguration • Konfigurationsänderungen nur durch Upgrade auf SetUp Individual möglich 	<ul style="list-style-type: none"> • Beratungsgespräch • Individuell auf Kundenbedürfnis abgestimmte Konfiguration des Endgeräts • Konfigurationsänderungen gegen Entgelt möglich
Kauf TopInternet Endgeräte	w.o.	w.o.
TopInternet Security Features	nicht möglich	w.o. Konfiguration des Routers mit eingebauten Firewall-Feature-Set oder Firewall
Integration bestehender Kunden-Endgeräte	nicht möglich	w.o.

2.1 Miete Tele2 TopInternet Endgeräte

Die Mietvariante von Tele2 TopInternet Routern beinhaltet die Lieferung, Installation, Erstkonfiguration und Inbetriebnahme der Endgeräte. Inkludiert ist weiters die Software- und Hardware-Wartung durch Tele2 bzw. deren autorisierte Partnerfirmen gemäß der Supportklasse Economy. Eine Erweiterung der Supportzeiten auf Business und FirstClass ist gegen Entgelt möglich.

Alle gelieferten Endgeräte und Zubehör (Modem, etc.) verbleiben im Eigentum von Tele2. Zwecks reibungsloser Nutzung der Endgeräte wird der Betrieb eines Managementmodems und die Einbindung in das reaktive Management empfohlen (vgl. Kapitel 4).

2.1.1 Miete mit SetUp Basic

Der Router wird mit der Standardkonfiguration versehen und durch den Kundendienst installiert. SetUp Basic sieht keine Konfigurationsänderung vor. Soll dennoch eine Änderung vorgenommen werden, so erfolgt ein Upgrade auf die Konfigurationsklasse SetUp Individual. Änderungen werden danach gemäß dieser Variante behandelt.

2.1.2 Miete mit SetUp Individual

SetUp Individual beinhaltet ein umfassendes Beratungsgespräch und eine auf die Anforderungen des Kundennetzwerks individuell angepasste Konfigurationslösung. Nachträgliche Konfigurationsänderungen sind jederzeit per Remote-Zugang möglich. Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand zum jeweils gültigen Spezialisten-Stundensatz.

2.2 Kauf Tele2 TopInternet Endgeräte

Die Kaufvariante von Tele2 TopInternet Endgeräten beinhaltet die Lieferung, Installation, Erstkonfiguration und Inbetriebnahme der Endgeräte. Inkludiert ist weiters die Software- und Hardware-Wartung durch Tele2 bzw. deren autorisierte Partnerfirmen gemäß der Supportklasse Economy. Eine Erweiterung der Supportzeiten auf Business und FirstClass ist gegen Entgelt möglich. Beim Kauf von Endgeräten bleibt das Eigentum am jeweiligen Endgerät bis zur vollständigen Zahlung seitens des Kunden bei Tele2 Telecommunication GmbH. Die Lieferung erfolgt in ganz Österreich frei Haus. Zwecks reibungsloser Nutzung der Endgeräte wird der Betrieb eines Managementmodems und die Einbindung in das reaktive Management empfohlen (vgl. Kapitel 4).

2.2.1 Kauf mit SetUp Basic

Der Router wird mit der Standardkonfiguration versehen und durch den Kundendienst installiert. SetUp Basic sieht keine Konfigurationsänderung vor. Soll dennoch eine Änderung vorgenommen werden, so erfolgt ein Upgrade auf die Konfigurationsklasse SetUp Individual. Änderungen werden danach gemäß dieser Variante behandelt.

2.2.2 Kauf mit SetUp Individual

SetUp Individual beinhaltet ein umfassendes Beratungsgespräch und eine auf die Anforderungen des Kundennetzwerks individuell angepasste Konfigurationslösung. Nachträgliche Konfigurationsänderungen sind jederzeit per Remote-Zugang möglich. Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand zum jeweils gültigen Spezialisten-Stundensatz.

2.3 Tele2 TopInternet Endgeräte mit Security-Features

Tele2 und die autorisierten Partner stellen Firewalls sowie Router mit Firewall-Funktion zur Verfügung. Firewall Systeme von Tele2 sind eine oder mehrere Komponenten, die den Datenaustausch zwischen einem geschützten Netzwerk (Local Area Network) und dem Internet regeln. Der Einsatz von Paketfilter-Systemen, Applikationsfilter-Systemen und Proxy-Diensten erfolgt bedarfsorientiert.

Für den optimalen Einsatz einer Firewall-Applikation ist die Abstimmung auf die Anforderungen des Kundennetzwerks von Bedeutung, daher wird dieses Service nur in der Konfigurationsklasse SetUp Individual angeboten.

Die Lieferung, Installation, Konfiguration und Inbetriebnahme von Security-Lösungen erfolgt durch Tele2 bzw. deren autorisierte Partnerfirmen. Security-Lösungen können NICHT in das Management integriert werden. Die Wartung erfolgt gemäß der vereinbarten Supportklasse.

2.4 Integration bestehender Kunden-Router

Tele2 TopInternet ermöglicht die Nutzung bestehender kundeneigener Router für das Service. Zwecks reibungsloser Nutzung der Endgeräte wird der Betrieb eines Managementmodems und die Einbindung in das reaktive Management von Tele2 empfohlen (vgl. Kapitel 4).

Die Integration bestehender Router ist nur in der Konfigurationsklasse SetUp Individual möglich und inkludiert das Management und die Wartung der Router.

Die Wartung erfolgt laut vereinbarter Supportklasse.

Die vorhandenen Endgeräte bleiben im Eigentum des Kunden.

Für die Einbindung der Kunden-Endgeräte gelten zusätzlich folgende Vereinbarungen:

- Die Leistungen der TopInternet-Service Serviceklasse kann nur für solche Geräte vereinbart werden, die Tele2 auch selbst zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses im Produktportfolio einsetzt.
- Alle zu übernehmenden Fremdgeräte müssen vor Übernahme einem genauen Check unterzogen werden, wo sowohl Hardware als auch Software und Konfiguration auf die Integrationsmöglichkeit geprüft werden. Der dabei entstehende Aufwand wird dem Kunden zum jeweils gültigen Spezialisten-Stundensatz nach Aufwand in Rechnung gestellt.
- Sollte die Überprüfung ein negatives Ergebnis für Fremdgeräte oder Teile davon ergeben, muss der Kunde vor einer Übernahme zu seinen Lasten die Änderungen veranlassen.

3. Wartung durch Tele2 oder autorisierte Partner

Bei der Miete und beim Kauf von Tele2 TopInternet Endgeräten werden, unabhängig von der gewählten Konfigurationsklasse zusätzlich standardmäßig folgende Wartungs-Leistungen erbracht bzw. werden folgende Vereinbarungen für die Dauer des Vertrages (laut Lösungsvorschlag) getroffen:

- Vollwartung aller von Tele2 gelieferten Endeinrichtungen mit Fehlerbehebung vor Ort laut Supportlevel.
- Defekte Geräte werden durch den Kundendienst gemäß der Supportlevel ausgewechselt. Allfällige Gewährleistungsansprüche richten sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.
- Für die vereinbarte Dauer der Servicebereitstellung ist die Durchführung von Konfigurationen bzw. deren Änderungen sowie Erweiterung der Hardware nur durch Tele2 oder von Tele2 beauftragten Dritten durchführen zu lassen.
- Serviceeinsätze, die auf Verschulden des Kunden oder von ihm beauftragten Dritten zurückzuführen sind (z.B. Konfigurationsänderung), sind in den Supportlevel nicht enthalten und werden nach Aufwand zum jeweils gültigen Spezialisten-Stundensatz von Tele2 abgerechnet.
- Andere Geräte, Software, Einschübe oder sonstiges Zubehör, für die keine Supportlevel mit Tele2 vereinbart werden, sind aus den Supportlevel-Vereinbarungen ausgenommen.
- Falls der Kunde selbst Konfigurationsänderungen am Router vornimmt, kann es zu Beeinträchtigungen der Funktionalität des Routers kommen, für die Tele2 nicht haftbar gemacht werden kann.

4. Reaktives Management durch Tele2

Zwecks reibungsloser Nutzung der Endgeräte wird der Betrieb eines Managementmodems und die Einbindung in das reaktive Management der Tele2 empfohlen. Voraussetzung ist die SNMP-Fähigkeit der Endgeräte. Die Endeinrichtungen werden in das zentrale Tele2-Managementsystem integriert. Tele2 archiviert die Konfigurationsdatei der letzten angeordneten Änderung (offizielles Setup) und spielt im Fehlerfall diese Konfiguration (wenn möglich Remote vom NOC mittels TFTP, andernfalls vor Ort) wieder ein. Ist der Fehler damit behoben wird davon ausgegangen, dass durch Änderungen der Konfiguration durch den Kunden oder von ihm beauftragten Dritten der Fehler verursacht wurde und dessen Behebung daher nicht in den Serviceklassen enthalten ist.

5. Sonderregelungen bezüglich Wartung und Management

Bei der Variante Kauf - Tele2 TopInternet Endgeräte sind folgende Sonderregelungen möglich:

5.1 Endgeräte-Kauf ohne Wartung und Management

Diese Variante beinhaltet die Lieferung, Installation, Erstkonfiguration und Inbetriebnahme der Endgeräte. Nicht enthalten sind Wartung und Management durch Tele2 bzw. deren autorisierte Partnerfirmen.

Beim Kauf von Endgeräten bleibt das Eigentum am jeweiligen Endgerät bis zur vollständigen Zahlung seitens des Kunden bei Tele2 Telecommunication GmbH. Die Lieferung erfolgt in ganz Österreich frei Haus.

Die Serviceverantwortung von Tele2 endet an der Schnittstelle der Anschalt-Einrichtung zur Endeinrichtung.

Allfällige Gewährleistungsansprüche richten sich nach den gesetzlichen Bestimmungen. Defekte Geräte sind auf Kosten des Kunden mit einer kurzen Fehlerbeschreibung an

Tele2 Telecommunication GmbH
An die Poststelle
„Gewährleistung TopInternet Endgeräte -
Auftragsabwicklung“
Postfach 25
1220 Wien

zu senden. Sollte es Tele2 bzw. dem autorisierten Partner innerhalb einer Frist von 14 Tagen nicht möglich sein, den Fehler zu beheben, so wird Tele2 dem Kunden ein Ersatzgerät zur Verfügung stellen. Sollte der Kunde eine Fehlerbehebung durch Tele2 vor Ort wünschen, so hat er Tele2 die Fahrtkosten zu ersetzen. Diese werden nach dem jeweils gültigen Spezialisten-Stundensatz nach Aufwand verrechnet.

5.2 Endgeräte-Kauf inkl. SetUp Individual und ohne Wartung

Diese Variante beinhaltet die Lieferung, Installation, Erstkonfiguration und Inbetriebnahme der Endgeräte. Zwecks reibungsloser Nutzung der Endgeräte wird der Betrieb eines Managementmodems und die Einbindung in das reaktive Management (vgl. Kapitel 4) der Tele2 empfohlen
Nicht enthalten ist die Hard- und Software-Wartung durch Tele2 oder autorisierte Partner.

5.3 Endgeräte-Kauf inkl. SetUp Individual und ohne Management

Diese Variante beinhaltet die Lieferung, Installation, Erstkonfiguration und Inbetriebnahme der Endgeräte. Die Endeinrichtungen werden nicht in das zentrale Managementsystem integriert. Die Serviceverantwortung von Tele2 endet an der Schnittstelle der Anschalt-Einrichtung zur Endeinrichtung (siehe dazu auch Punkt 6. Anschalt-Einrichtung). Es gibt keine zentralen Kopien der Konfiguration der Endeinrichtungen. Die Hard- und Softwarewartung erfolgt nach vereinbartem Supportlevel.

6. Anschalt-Einrichtung

Tele2 installiert bzw. integriert (abhängig von der gewählten Endgeräte-Variante) eine Anschalt-Einrichtung, die im Aufstellungsraum des Kundenstandortes an einer geeigneten und für eine allfällige Störung leicht zugänglichen Stelle platziert ist. Die **Anschalt-Einrichtung** besteht aus **Trägerservice-Abschlusseinrichtung** (Modem), ToplInternet **Endgeräte** (Router oder/und Firewall) sowie einem für einen eventuellen Network Management Zugriff erforderlichen Wählleitungsmodem mit Direktwahlmöglichkeit (Standard analog, optional digital ISDN). Bei Miete- und Kaufoption mit Management ist dies obligatorisch. Firewalls können NICHT in das Management integriert werden.

- Die ToplInternet Endeinrichtung kann als Tisch oder auch als 19 Zoll Einschubgerät ausgeführt sein. Die Größe der ToplInternet Endeinrichtung (max. bis zu zwei Einheiten erforderlich) richtet sich nach den Anforderungen des Kunden und liegt typisch zwischen B 10 cm, T 10 cm, H 5 cm und B 19 Zoll, T 40 cm, H 90 cm.
- Das Wählleitungsmodem ist ein Tischgerät, das auch für die Montage an der Wand geeignet ist. Das Gehäuse ist aus Kunststoff mit folgenden ungefähren Abmessungen: B 20 cm, T 30 cm, H 6 cm. Ein entsprechender Wählleitungsanschluss mit Direktwahlmöglichkeit ist vom Kunden in unmittelbarer Nähe der ToplInternet Endeinrichtung (ca. 1,5 m) in Form einer RJ45 Dose kostenlos bereitzustellen.

Der für die Anschalt-Einrichtung erforderliche Platz ist vom Kunden an geeigneter Stelle zu Verfügung zu stellen. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Beistellung einer Anschalt-Einrichtung in einer bestimmten Ausführung.

Die für die Anschalt-Einrichtung erforderlichen Stromversorgungen (230 VAC) sind vom Kunden bereitzustellen. Im Normalfall ist für jedes Anschaltegerät eine Stromversorgung (Ausnahme: bei redundanter Stromversorgung ist eine Verdoppelung der Versorgung vorzusehen) vorzusehen. Zusätzlich ist eine weitere Stromversorgung für notwendige Entstörungsmaßnahmen zu Verfügung zu stellen. Die Länge der mitgelieferten Netzkabel beträgt ca. 1,5 m.

Liegt der Standort des Kunden in einem erhöht blitzgefährdeten Gebiet, sodass der Einbau eines von Tele2 beizustellenden, kostenpflichtigen Überspannungsschutzes erforderlich ist, so hat der Kunde für diesen eine Potentialausgleichsleitung und in die Netzstromversorgung Ventilableiter durch ein konzessioniertes Elektronunternehmen auf seine Kosten einbauen zu lassen.

Tele2 kann die Montage der Anschalt-Einrichtung auch durch beauftragte Dritte durchführen lassen. Die zur Verfügung gestellte Anschalt-Einrichtung bleibt, wenn nicht anders vereinbart, im Eigentum von Tele2 bzw. der von Tele2 beauftragten Dritten.

7. Netzabschlusspunkt

Der TopInternet Anschluss bildet den Abschluss des Übertragungsweges des gewählten Trägerservices, also den Netzabschlusspunkt.

Der Netzabschlusspunkt legt die Grenze der Verantwortung zwischen Tele2 und dem Kunden fest. Alle Netzeinrichtungen vor der Anschalt-Einrichtung (auf der Netzseite) und auch die Trägerservice-Abschlusseinrichtung selbst liegen im Verantwortungsbereich von Tele2. Die Verantwortung für die Endeinrichtung hängt von der gewählten Variante für die Endgeräte-Beschaffung ab.

8. Kundenanschluss

Der Kunde schließt seine Endgeräte (Router, Firewall) über entsprechende Anschlusskabel an den Netzabschlusspunkt an. Damit ist der Zugang zum TopInternet Service hergestellt. Die benötigten Anschlusskabel sind vom Kunden bereitzustellen.

Der Kunde darf nur solche Endgeräte an die Anschalt-Einrichtung anschließen, die für den TopInternet Service geeignet sind und die mit den elektrischen und mechanischen Schnittstellenbedingungen des Trägerservices im Einklang stehen. Im Zweifelsfall hat der Kunde das Einverständnis von Tele2 einzuholen.

9. Servicemanagement

Kontaktstelle für Störungsmeldungen

Als Kontaktstelle zur Entgegennahme von Störungsmeldungen durch den Kunden unterhält Tele2 eine **Service Line**, die dem NOC vorgelagert ist und rund um die Uhr / 365 Tage im Jahr telefonisch erreichbar ist (**Tel: 0 800 882 882, Fax: 0 800 882 883, E-Mail: service@uta.at**). Die Nennung von Kundennummer und Verbindungsnummer sind notwendig, um eine Fehlerbehebung durchführen zu können. Genauere Informationen zur Kontaktaufnahme erhält der Kunde auf dem Service-Übergabeprotokoll.