

Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmungen Business Internet Fiber symmetrisch

Stand: August 2024

Inhalt

1	Einleitung	3
2	Leistungsbeschreibung	3
2.1	Produktbeschreibung	3
2.2	Datentransfervolumen: Flat Rate	4
2.2.1	Auswirkungen von Volumenbeschränkungen	4
2.2.2	Auswirkungen von Down- und Upload Geschwindigkeiten	5
2.3	Verkehrsmanagementmaßnahmen	5
2.4	Optionen	6
2.4.1	Routingservice 4 IP Adressen	6
2.4.2	Routingservice 8 IP Adressen	6
2.4.3	Routingservice 16 IP Adressen.....	6
3	Allgemeine Entgeltbestimmungen	6
3.1	Monatliche Entgelte.....	6
3.2	Einmalige Entgelte.....	6
4	Voraussetzungen für den Betrieb	7
4.1	TMA Business Netz-Topologie/ Glasfaserequipment.....	7
4.2	Stromversorgung	8
4.3	Vertragsbeendigung/ Verlegung des Kundenstandortes	8
5	Endgeräte	8
6	Mindestvertragsbindung	8
7	Netzabschlusspunkt	8
8	Standardinstallation/ Konfiguration	9
8.1	Konfiguration-Router.....	9
9	Serviceübergabe	10
10	Servicemanagement	10
11	Qualität.....	11
12	Technische Realisierung	11

1 Einleitung

Die T-Mobile Austria GmbH (nachfolgend kurz: „TMA“) erbringt sämtliche Leistungen im Zusammenhang mit den gegenständlichen Internetanschlüssen auf Grundlage ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Telekommunikationsdienstleistungen auf Festnetz-Basis für Unternehmer (im Folgenden kurz: „AGB“) – welche Sie unter <http://www.magentabusiness.at/agb/> finden – sowie zu den Bedingungen dieser Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmungen (im Folgenden kurz: "Leistungsbeschreibung") „EBLB Business Internet Fiber symmetrisch“.

Business Internet Fiber symmetrisch ist die innovative Internetanbindung von TMA. Die Internetanbindung erfolgt hierbei über modernste Glasfaserleitungen mit unterschiedlichen symmetrischen Bandbreiten. Dies ermöglicht dem Kunden eine optimale Anpassung der Business Internet Fiber-Anbindung an die Bedürfnisse seines Unternehmens.

Um ein hohes Maß an Verfügbarkeit zu gewährleisten, wurde das Netz von TMA auf maximale Kapazität ausgelegt und bietet somit eine Highspeed-Verbindung. Dank der Redundanz des Netzes können Kunden selbst unternehmenskritische Kommunikationsaufgaben diesem Netzwerk anvertrauen.

Durch den Einsatz von entsprechenden Endgeräten, die im Leistungsumfang enthalten sind, wird eine Auswahl von Breitband-Internetzugängen mit symmetrischen Bandbreiten angeboten.

2 Leistungsbeschreibung

2.1 Produktbeschreibung

Die Produktlinie Business Internet Fiber symmetrisch ist als Internetprodukt für Businesskunden konzipiert und umfasst die folgenden Produkte mit den angeführten Bandbreiten in Mbit/s:

Produktname	Minimale Bandbreite	Normalerweise zur Verfügung stehende Bandbreite	Maximale Bandbreite
Business Internet Fiber symmetrisch 250/250	175/175	225/225	250/250
Business Internet Fiber symmetrisch 500/500	375/375	450/450	500/500
Business Internet Fiber symmetrisch 1000/1000	760/760	900/900	1000/1000

„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.

Die **maximale Bandbreite** des Internetzugangs richtet sich nach dem gewählten Produkt und entspricht der beworbenen Bandbreite. Die in der Tabelle ausgewiesene normalerweise zur Verfügung stehende Bandbreite im Sinne der Verordnung (EU) 2015/2120 stellt jene Bandbreite dar, die vom Kunden zu 95% der Zeit eines Tages erreicht wird. Die minimale Bandbreite entspricht der Untergrenze des jeweiligen Bandbreitenprofils.

Die tatsächlich erreichbare Bandbreite hängt von den physikalischen und technischen Merkmalen der Teilnehmeranschlussleitung des Kunden ab, auf die TMA 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.

Die oben angeführten Bandbreiten werden über den von TMA zur Verfügung gestellten Router unter normalen Betriebsumständen (keine Betriebsstörungen aufgrund unvorhergesehener und vorübergehender Umstände, die außerhalb unseres Einflussbereiches liegen oder auf geplante und von uns vorab angekündigte und zur Aufrechterhaltung des Netzbetriebes erforderliche Wartungs- oder Reparaturarbeiten an unserem Glasfasernetz zurückzuführen sind) erreicht.

Messungen der zur Verfügung stehenden Bandbreite werden insbesondere von folgenden Faktoren erheblich beeinflusst:

- Keine direkte Ethernet LAN-Verbindung zwischen Router und Endgerät
- Übertragungsart und Übertragungsstandard
- Veraltete bzw. nicht aktualisierte Betriebssysteme
- Veraltete bzw. nicht aktualisierte Hardware (zB Treiber; Netzwerkkarte)
- Parallele Nutzung mehrerer Anwendungen (zB E-Mail Programme, Web Browser)
- Paralleler Betrieb von Geräten, die eventuell auf das Internet zugreifen
- Nutzung von Firewalls
- Messung der Bandbreite zu Zielsevern, die außerhalb unseres Netzes liegen

Im Rahmen der Business Internet Fiber symmetrisch Produkte ist bei allen Bandbreiten ein Business Service Level Agreement (SLA) medium mit garantierten Reaktions-/Entstörzeiten und Verfügbarkeiten inkludiert. Die Details dazu finden sich in der separaten Leistungsbeschreibung „Business Service Level Agreement“.

Mit den Business Internet Fiber Produkten wird eine Domain (.at, .de, .com, .net, .org, .biz oder .info) kostenlos zur Verfügung gestellt. Für die Domain gilt neben dieser Leistungsbeschreibung auch die jeweils anwendbare Entgeltbestimmung und Leistungsbeschreibung „Domainregistrierung“. Diese finden sie auch unter <http://www.magentabusiness.at/agb/>. **Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses über das jeweilige Business Internet FIBER symmetrisch Produkt wird auch die darin inkludierte Domain automatisch mitgekündigt, sofern für diese kein gesonderter Vertrag abgeschlossen wird.**

2.2 Datentransfervolumen: Flat Rate

Die oben angeführten Business Internet Fiber symmetrisch-Produkte werden in Verbindung mit einem unbegrenzten Datentransfervolumen angeboten („Flat Rate“). Zur Absicherung der Netzintegrität behält sich TMA jedoch das Recht vor, Anwender, die durch ihr Nutzungsverhalten andere Anwender in der Nutzung ihres Internetdienstes stören, in geeigneter Weise zur Einschränkung dieses Nutzungsverhaltens aufzufordern und angemessene Maßnahmen zu ergreifen.

2.2.1 Auswirkungen von Volumenbeschränkungen

Alle TMA Business Internetprodukte verfügen über ein **unbeschränktes Datenvolumen**. Es erfolgt keine Drosselung oder Sperre nach Verbrauch eines bestimmten Datenvolumens. Das verbrauchte Datenvolumen hat daher keine Auswirkungen auf die Nutzung des Internetdienstes.

2.2.2 Auswirkungen von Down- und Upload Geschwindigkeiten

Jedes TMA Business Internetprodukt verfügt über eine unterschiedliche Bandbreite. Die nachstehenden Beispiele sollen anhand von typischen Internetdiensten einen Überblick über etwaige Auswirkungen von unterschiedlichen Down- und Uploadgeschwindigkeiten geben.

Mit den angegebenen TMA Business Internet Fiber symmetrisch Produkten können Sie alle typischen Internetdienste nutzen. Diese Übersicht berücksichtigt die normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit und das unbeschränkte Datenvolumen:

Typischer Internetdienst (notwendige Bandbreite)

Nutzung mit unlimitiertem Datenvolumen (Flat Rate)	Internet surfen (ca. 2048 kbit/s)	Video-streaming HD (ca. 5120 kbit/s)	Video-streaming SD (ca. 2048 kbit/s)	Video-streaming 4K (ca. 20480 kbit/s)	Voice over IP (ca. 128 kbit/s)	Interaktiver Kommunikationsaustausch (ca. 5120 kbit/s)	Musik Streaming (ca. 400 kbit/s)
Business Internet Fiber symmetrisch 250/250	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Business Internet Fiber symmetrisch 500/500	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Business Internet Fiber symmetrisch 1000/1000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

✓ = Dienst funktioniert voraussichtlich

☒ = Dienst funktioniert nicht mehr oder nicht zufriedenstellend

2.3 Verkehrsmanagementmaßnahmen

Ein behördlicher Auftrag oder eine gerichtliche Anordnung kann uns rechtlich verpflichten, Ihren Anschluss zu überwachen oder den Zugang zu bestimmten Websites zu sperren. Wenn wir verpflichtet werden eine Website zu sperren, kann diese Website nicht mehr über Ihren TMA Anschluss erreicht werden.

Um die Integrität und Sicherheit unseres Netzes zu schützen, setzen wir Verkehrsmanagementmaßnahmen ein, wie beispielsweise zur Erkennung und zur Abwehr von Cyberangriffen (wie DDoS-Angriffen). In diesen Fällen analysieren wir unsere Netzwerkdaten nach spezifischen Angriffsmustern oder Auffälligkeiten. Besteht der Verdacht, dass die Integrität und Sicherheit unseres Netzes oder unserer Dienste gefährdet ist, filtern wir den schädigenden Datenverkehr aus dem Netz. Die Qualität Ihres Internetzugangsdienstes oder Ihre Privatsphäre werden dadurch nicht beeinträchtigt. Im Gegenteil: Mit dieser Maßnahme schützen wir unser Netz und damit auch Ihren Internetzugangsdienst.

Zur Vermeidung von Netzüberlastungen analysieren wir unsere Netzwerkdaten auf aggregierter Ebene (anonymisiert). Der Datenverkehr wird auf Basis von statischen Daten gemessen. Diese Maßnahme hilft uns, drohende Kapazitätsauslastungen rechtzeitig zu erkennen und den Netzausbau zu planen. Die Qualität Ihres Internetzugangsdienstes oder Ihre Privatsphäre werden dadurch nicht beeinträchtigt.

Unsere Business Voice Telefoneservices basieren auf **Voice-Over-IP Technologie**. Diese Technologie erfordert ein bestimmtes Qualitätsniveau. Damit wir dieses Qualitätsniveau sicherstellen können, konfigurieren wir die IP-Telefonie-Daten als separaten Datenverkehr in unserem Netz unabhängig von den übrigen IP-Internet-Daten. Diese Optimierung ist auch erforderlich, um die Funktionalität und die Erreichbarkeit von Notrufen zu gewährleisten. Die Qualität anderer Internetzugangsdienste leidet

darunter nicht. Vielmehr wird sichergestellt, dass sich Telefonie und Internetzugangsdienste nicht gegenseitig beeinflussen. Diese Maßnahme hat keine Auswirkungen auf Ihre Privatsphäre.

2.4 Optionen

Die nachfolgenden Optionen "Routingservice 4 IP Adressen", "Routingservice 8 IP Adressen" und "Routingservice 16 IP Adressen" sind aus technischen Gründen nur einzeln mit dem Grundprodukt kombinierbar. Es kann somit nur jeweils eine Option zusätzlich zum Grundprodukt gewählt werden.

2.4.1 Routingservice 4 IP Adressen

Mit der kostenpflichtigen Option "Routingservice 4 IP Adressen" steht ein 4-IP-Subnet mit öffentlichen IP-Adressen (1 IP frei nutzbar) zur Verfügung. Nähere Informationen hierzu finden Sie im Kapitel 8.1.

2.4.2 Routingservice 8 IP Adressen

Mit der kostenpflichtigen Option "Routingservice 8 IP Adressen" steht ein 8-IP-Subnet mit öffentlichen IP-Adressen (5 IPs frei nutzbar) zur Verfügung. Nähere Informationen hierzu finden Sie im Kapitel 8.1.

2.4.3 Routingservice 16 IP Adressen

Mit der kostenpflichtigen Option "Routingservice 16 IP Adressen" steht ein 16-IP-Subnet mit öffentlichen IP-Adressen (13 IPs frei nutzbar) zur Verfügung. Nähere Informationen hierzu finden Sie im Kapitel 8.1.

3 Allgemeine Entgeltbestimmungen

Alle Entgelte sind exklusive Umsatzsteuer angeführt!

3.1 Monatliche Entgelte

Produktname	Monatliches Entgelt
Business Internet Fiber symmetrisch 250/250	€ 299,90
Business Internet Fiber symmetrisch 500/500	€ 499,90
Business Internet Fiber symmetrisch 1000/1000	€ 799,90

3.2 Einmalige Entgelte

Produktname	Einmaliges Entgelt
Einrichtungsentgelt Business Internet Fiber Produkte (Mindestvertragsdauer 12 Monate)	€ 199,00
Einrichtungsentgelt Business Internet Fiber Produkte (Mindestvertragsdauer 24 Monate)	€ 99,00
Einrichtungsentgelt Business Internet Fiber Produkte (Mindestvertragsdauer 36 Monate)	€ 0,00
Änderungsentgelt bei Dienständerung*	€ 50,00
Optionaler Vor-Ort-Service	€ 250,00
Technikereinsatz vor Ort (pro begonnener halber Stunde, für An- und Abfahrt wird pauschal je eine halbe Stunde verrechnet)	€ 50,00
Freischaltungsentgelt bei Router-Selbstinstallation	€ 25,00

Express Modemtausch**	€ 50,00
Bearbeitungsentgelt für die manuelle Zuordnung einer Zahlung (manuelle Zahlungszuordnung)***	€ 15,00

* Dienständerungen sind sämtliche Änderungen am vereinbarten Liefer- und Leistungsumfang sowie Änderungen der Vertragsparteien. Eine Änderung der Stammdaten ist keine Dienst-änderung und ist diese kostenlos.

** Die Lieferung und der Austausch des Modems erfolgt durch einen Techniker innerhalb von 4 Stunden während der Servicezeiten (Mo-Fr 8-17 Uhr an Arbeitstagen) ab Störungsmeldung bei der Business Support Line.

*** Eine richtige und automatische Zuordnung der Zahlung kann nur bei einem Lastschriftmandat bzw. der Verwendung der originalen Zahlungsanweisung gewährleistet werden. Bei Telebanking muss der Kunde die jeweils auf der Zahlungsanweisung angegebene Referenznummer im Feld „Zahlungsreferenz“ eintragen, damit wir die Zahlung automatisiert zuordnen können.

Die Einrichtungsentgelte inkludieren, so in der Leistungsbeschreibung nicht anders angegeben, die Konfiguration des durch TMA beigestellten Routers, die Zusendung desselben an die Installationsadresse sowie die Freischaltung des Internetservices und der inkludierten und/oder optionalen Zusatzdienste.

4 Voraussetzungen für den Betrieb

Technischer Leistungsumfang und Voraussetzungen für den Betrieb des Glasfaserequipments

TMA Business Internet Fiber Anbindungen basieren auf bestehenden oder neu zu errichtenden Glasfaserleitungen. Über das TMA Netzwerk wird der Kundenstandort mittels einer Glasfaserleitung mit dem Internet verbunden.

Für Fragen zur Verfügbarkeit der Business Internet Fiber Produkte an Ihrem Standort steht Ihnen unser Business Vertrieb wie folgt zur Verfügung:

Sales Hotline: 0800 676 800

Email: sales4business@magenta.at

4.1 TMA Business Netz-Topologie/ Glasfaserequipment

Die Kundenstandorte sind mittels XGS-PON-Technologie über Knotenpunkte an das TMA Core-Netz angebunden. Seitens TMA wird innerhalb der Kundenräumlichkeiten ein Optical Terminal Outlet (OTO-Dose) gesetzt, welche die Leitung terminiert. An diese OTO-Dose wird eine Optical Network Termination (ONT) angeschlossen.

Um einen störungsfreien Betrieb gewährleisten zu können, muss vom Kunden ein durchgehender Betrieb der ONT gemäß den nachfolgenden Kriterien sichergestellt werden:

- Das als solches gekennzeichnete ONT darf zu keinem Zeitpunkt eigenmächtig entfernt oder abgesteckt werden;
- Eine durchgehende Stromversorgung muss gewährleistet sein (ausgenommen in Fällen von höherer Gewalt gemäß AGB).

Eigenmächtige Eingriffe bzw. die eigenmächtige Entfernung des TMA Glasfaserequipments können zu Störungen und Unterbrechungen des Netzes, sowie zu Einschränkungen der Netzqualität führen.

Der Kunde hat daher zu beachten, dass:

- Der Betrieb und die Wartung des TMA Glasfaserequipments ausschließlich TMA obliegen;
- Eingriffe nur von TMA oder von durch TMA beauftragte Dritte vorgenommen werden dürfen.

4.2 Stromversorgung

Die für sämtliche Endgeräte erforderliche Stromversorgung (230 VAC) ist vom Kunden auf eigene Gefahr und eigene Kosten bereitzustellen. Für jedes Endgerät (ONT, Modem, etc...) ist eine eigene Stromversorgung vorzusehen.

4.3 Vertragsbeendigung/ Verlegung des Kundenstandortes

Der Kunde ist für den Fall der Vertragsbeendigung verpflichtet, den Zugang zu den im Eigentum von TMA stehenden Glasfaserequipment und dessen Entfernung durch TMA nach entsprechender Vorankündigung zu ermöglichen.

Im Falle einer vom Kunden beabsichtigten Verlegung des Kundenstandortes, ist der Kunde verpflichtet, mit TMA – mindestens vier (4) Wochen vor der beabsichtigten Standortverlegung – einen Termin für die fachgerechte Entfernung des TMA Glasfaserequipments zu vereinbaren.

5 Endgeräte

Der für den Betrieb erforderliche WLAN Router stellt den Netzabschlusspunkt dar. Dieser und die dazugehörige Verkabelung werden von TMA zur Verfügung gestellt. Für alle anderen Geräte (z.B. Rechner, Kabel, Wireless- Empfänger, Ethernetkarte, etc.) muss der Kunde selbst Sorge tragen. Die von TMA gelieferten Endgeräte verbleiben im Eigentum von TMA. Softwareupdates oder -upgrades dieser Geräte dürfen nur von TMA durchgeführt werden.

Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses müssen alle Endgeräte umgehend an TMA retourniert werden. TMA behält sich vor, Endgeräte, deren optischer und technischer Zustand nicht der gewöhnlichen Abnutzung in Büroumgebung entspricht, zum jeweiligen Zeitwert in Rechnung zu stellen.

Die für sämtliche Endgeräte erforderliche Stromversorgung (230 VAC) ist vom Kunden auf eigene Gefahr und eigene Kosten bereitzustellen. Für jedes Endgerät ist eine eigene Stromversorgung vorzusehen.

Alle anderen Geräte (z.B. Rechner, Kabel, Wireless- Empfänger, etc.) muss der Kunde selbst auf eigene Gefahr und eigene Kosten bereitstellen sowie dafür selbst auf eigene Kosten und eigene Gefahr Sorge tragen. Der Kunde darf ausschließlich Geräte verwenden, die eine entsprechende Zulassung besitzen und keine Störungen im Netz von TMA verursachen können.

6 Mindestvertragsbindung

Die Mindestvertragsbindung beträgt 12 Monate, sofern keine andere Mindestvertragsbindung vereinbart wurde.

7 Netzabschlusspunkt

TMA oder ein von TMA beauftragter Dritter errichtet in den Kundenräumlichkeiten einen Netzabschlusspunkt (Router), an dem die Zugangsleitung als Ethernet Schnittstelle zur Verfügung gestellt wird. Der Stellplatz und die Stromversorgung für den Netzabschlusspunkt sind vom Kunden zur Verfügung zu stellen, ebenso ist für den Betrieb des Netzabschlusspunktes ein für elektronische Geräte geeigneter Raum vorzusehen. (sauber, trocken, staubfrei und ausreichend belüftet, ein Betriebstemperaturbereich von +5° C bis +40° C und eine relative Luftfeuchtigkeit von 35 bis 75%, nicht kondensierend).

TMA erbringt die vertragsgegenständliche Leistung jeweils bis zum Netzabschlusspunkt. Alle Netzeinrichtungen vor dem Netzabschlusspunkt (auf der TMA Netzseite) liegen im Verantwortungsbereich von TMA.

Alle Einrichtungen hinter dem Netzabschlusspunkt (z.B. Server, Telefonanlagen, etc.) liegen im Verantwortungsbereich des Kunden, der allfällige, notwendige Konfigurationsänderungen selbst auf eigene Kosten und eigene Gefahr durchzuführen hat. Der Kunde schließt seine technischen Komponenten (Router, Switch, Host, PBX, usw.) über entsprechende Anschlusskabel, welche vom Kunden auf eigene Kosten bereit zu stellen sind, an den Netzabschlusspunkt an.

Die Schnittstelle des Netzabschlusspunktes wird auf einer der Anschlussbandbreite angepassten Technologie hergestellt. Die Anschlussbandbreite steht dem Kunden zum Transfer von Daten von und zum globalen Internet rund um die Uhr uneingeschränkt zur Verfügung.

8 Standardinstallation/ Konfiguration

Die Standardinstallation der Business Internet Fiber Leitung wird - falls erforderlich - von einem Techniker im Auftrag von TMA vorgenommen. Die Konfiguration des Business Internet Fiber 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:

- Falls notwendig, Einleitung eines Glasfaserkabels in die Räumlichkeiten des Kunden vom Stockwerks- oder Hausverteiler inkl. Setzen der OTO-Dose
- Installation und Überprüfung der Vollständigkeit und Funktion der Optical Network Termination (ONT) Unit
- Installation und Überprüfung der Vollständigkeit und Funktion des Routers und Anschluss an Netzwerk/Rechner
- Test der Bandbreite

Die auf Geräten des Kunden notwendigen Konfigurationen sind vom Kunden selbst auf eigene Kosten und eigene Gefahr vorzunehmen.

8.1 Konfiguration-Router

Die Standard-Konfiguration für Business Internet Fiber Anschlüsse ist eine Network-Address-Translation-Konfiguration (NAT), es steht keine transparente PPPoE-Verbindung mit einer IP am LAN zur Verfügung. Portforwarding am Router wird weder angeboten noch unterstützt. Standardmäßig wird bei Business Internet Fiber symmetrisch eine fixe IP-Adresse zur Verfügung gestellt. Bei einer fixen IP-Adresse handelt es sich um eine dauerhafte Zuweisung einer an sich dynamischen IP-Adresse. Eine fixe IP-Adresse kann sich im Rahmen von technischen Änderungen, wie z.B. Bandbreitenerhöhung, Technologiewechsel o.ä. oder durch Umbauten im TMA Netz (z.B. Netzerweiterungen oder Migrationen) ändern.

Optional besteht die Möglichkeit, 4, 8 oder 16 geroutete statische IP-Adressen gegen Aufpreis zu erhalten. In diesem Fall steht die Nutzung der WLAN-Funktion nicht zur Verfügung, ebenso ist der im Router integrierte DHCP-Server deaktiviert.

9 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 TMA 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, so verlängert sich die Frist um den für die Durchführung dieser Arbeiten notwendigen Zeitraum.

Die Frist beginnt erst zu laufen, wenn der Kunde der TMA alle für Vertragsabschluss und –durchführung nötigen Daten (z.B. Anschlussbesitzer), bekannt gegeben hat.

Die Serviceübergabe bzw. Inbetriebnahme der im Leistungsumfang enthaltenen Internetanbindungen und Endgeräte erfolgt im Rahmen eines gemeinsamen Termins unter Beteiligung des Kunden, TMA und den von TMA beauftragten Dritten.

10 Servicemanagement

Businesskunden steht die 24/7 Supporthotline unter der Rufnummer 0676 20333 rund um die Uhr zur Verfügung. Der Support ist über das Kontaktformular unter <http://magentabusiness.at/service> erreichbar. Die Bearbeitung von E-Mails erfolgt von Montag bis Sonntag in der Zeit von 07:00 bis 22:00 Uhr in der Regel innerhalb von 24 Stunden.

Fehler in den zentralen Komponenten im Netzwerk werden von TMA von Montag bis Sonntag von 00:00 Uhr bis 24:00 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 07:00-19:00 Uhr. Eine Störungsbehebung erfolgt in der Regel bis zum Ende des nächsten Werktages, wenn sich die Störung im Zuständigkeitsbereich von TMA befindet, ausgenommen bei Störung des Endgerätes.

Falls eine Störung bei einem Business Internet Fiber symmetrisch Anschluss den Tausch eines Endgerätes erforderlich macht, sendet TMA innerhalb von 3 Werktagen einen kostenlosen Ersatzrouter an den Kunden (Send & Repair) oder auf Wunsch des Kunden kostenpflichtig einen Ersatzrouter innerhalb von 4 Stunden (siehe Punkt 3.2).

Voraussetzung für den kostenlosen Austausch ist jedoch, dass der Kunde alle von einer Störung betroffenen Endgeräte spätestens mit Erhalt der Austauschgeräte in ordnungsgemäßem Zustand (siehe Kapitel 5 Endgeräte) mit einer Fehlerbeschreibung und einer entsprechenden Schutzverpackung an folgende Adresse sendet:

T-Mobile Austria GmbH
Standort: Graz
Abteilung Hardware Setup
Grieskai 96, 8020 Graz

Nicht von TMA gelieferte Endgeräte sind vom Servicemanagement ausgenommen!

11 Qualität

TMA betreibt die angebotenen Dienste unter dem Gesichtspunkt höchstmöglicher Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit. TMA orientiert sich hierbei am jeweiligen Stand der Technik. Wartungsarbeiten und sonstige betriebsnotwendige Arbeiten sowie Netzausfälle und Netzstörungen oder andere unvorhersehbare und von TMA nicht zu vertretende Ereignisse können zu unvermeidbaren Unterbrechungen bei der Erbringung der Dienste führen und berechtigen TMA, Leistungen vorübergehend nicht zu erbringen. Ein ununterbrochener Betrieb kann nicht garantiert werden und ist nicht geschuldet.

12 Technische Realisierung

Business Internet Fiber Anschlüsse basieren auf bestehenden oder neu zu errichtenden Glasfaserleitungen unter Einsatz der XGS-PON-Technologie. Über das TMA Netzwerk wird der Kundenstandort mittels Glasfaserleitung mit dem Internet verbunden.