

# Leistungsbeschreibung (LB)

## Premium Internet

### 1 Gültigkeit und Vertragsgrundlagen

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 01. März 2008 für Neubestellungen von **Premium Internet**-Anschlüssen.

Die Brennercom Tirol GmbH erbringt ihre Leistungen im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten entsprechend den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG 2003), den Leistungsbeschreibungen (LB), Entgeltbestimmungen (EB), Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) in den jeweils geltenden Fassungen und allfälligen schriftlichen Individualvereinbarungen.

### 2 Grundleistungen

*Premium Internet* ist die ideale Lösung für Unternehmen, die neben Qualität und Performance einer Internetlösung, diese den Erfordernissen ihres Unternehmens individuell anpassen möchten. Dank der hochwertigen Standardleistungen und Zusatzdienste von *Premium Internet* bietet Brennercom Tirol ihren Kunden die Möglichkeit integrierter Lösungen an.

*Premium Internet* zeichnet sich durch seine hohe Flexibilität aus. Neben zahlreicher Standardzusatzdienste (Webpace, Mail Admin, Domain) werden dem Kunden auch personalisierte Lösungen (z. B. VPN, Firewall) geboten.

*Premium Internet* Anbindungen sind ausschließlich für Geschäftskunden geeignet.

Brennercom erbringt die angebotenen Leistungen mit höchstmöglicher Qualität, Sorgfalt und Verfügbarkeit. Die garantierte mittlere Verfügbarkeit der Systeme beträgt 98,5 % pro Quartal in der Zeit von 0:00 bis 24:00 Uhr.

#### 2.1 Bandbreitenprofile

Bei *Premium Internet* handelt es sich um einen asymmetrische (ADSL) oder symmetrischen Anschluss mit **unbegrenztem Datenvolumen (flat rate)**.

**Datenübertragungsmodus auf der „last mile“** (Kundenanschluss zu Wählamt):

##### a. Rate Adaptive Mode (RAM):

Der "Rate Adaptive Mode" (RAM) stellt den DSL-Anschluss bei jeder Synchronisation automatisch auf die höchstmögliche Bandbreite ein. Dieser Modus ist bei den Produkten Premium Internet ADSL und Premium Internet SHDSL vorgesehen.

### b. Fixed Rate Mode:

Bei fester Datenrate (Fixed Rate Mode) wird das nominell angegebene Bandbreitenprofil permanent eingehalten. Dieser Modus ist bei den Produkten Premium Internet ADSL+ und Premium Internet SHDSL+ vorgesehen.

#### 2.1.1 Premium Internet ADSL

*Premium Internet ADSL* kann mit folgenden asymmetrischen (ungleichen) Bandbreiten bereitgestellt werden. ADSL kann an Anschlussleitungen von analogen (POTS) und digitalen (ISDN) Telefonanschlüssen eingesetzt werden.

Premium Internet	Bandbreitenprofile ADSL down/up	Bandbreitenprofile ADSL down/up
	<b>Entbündelung</b>	<b>xDSL wholesale TA</b>
<b>ADSL-L</b>	<b>2048/512 kbit/s</b>	<b>2048/512 kbit/s</b>
<b>ADSL-XL</b>	<b>4096/512 kbit/s</b>	<b>4096/512 kbit/s</b>
<b>ADSL-XXL</b>	<b>6144/<del>1024</del>512 kbit/s</b>	<b>6144/512 kbit/s</b>
<b>ADSL-XXXL</b>	<b>8192/<del>1024</del>768 kbit/s</b>	

#### 2.1.2 Premium Internet ADSL +

*Premium Internet ADSL+* wird mittels ATM-Technologie mit *fester Datenrate (Fixed Rate Mode)* bereitgestellt. Bei fester Datenrate wird die (Upstream-/Downstream)Übertragungsrate fest vorgegeben und die Qualität der Leitung permanent überprüft. Die Qualität des ADSL+-Anschlusses wird dadurch sichergestellt. *Premium Internet ADSL+* eignet sich daher insbesondere für Unternehmen, welche hohe Ansprüche an den Internet-Anschluss stellen.

*Premium Internet ADSL+* ist nur an Standorten mit Ausbau ADSL durch Brennercom Tirol verfügbar.

Premium Internet	Bandbreitenprofile ADSL down/up Entbündelung	Garantierte Bandbreite
<b>ADSL-L+</b>	<b>2048/512 kbit/s</b>	<b>256/128 kbit/s</b>
<b>ADSL-XL+</b>	<b>4096/512 kbit/s</b>	<b>512/256 kbit/s</b>
<b>ADSL-XXL+</b>	<b>6144/512 kbit/s</b>	<b>1024/256 kbit/s</b>
<b>ADSL-XXXL +</b>	<b>8192/768 kbit/s</b>	<b>1024/368 kbit/s</b>

### 2.1.3 Premium Internet SHDSL

Premium Internet SHDSL steht für den symmetrischen Internet-Anschluss von Brennercom Tirol. Die Bezeichnung „symmetrisch“ bezieht sich auf die Richtungsabhängigkeit der Datenrate. Im Gegensatz zu ADSL unterstützt SHDSL Betriebsarten, die in beide Richtungen mit derselben Datenrate arbeiten.

*Premium Internet SHDSL* kann mit folgenden symmetrischen Bandbreiten bereitgestellt werden.

<b>Premium Internet</b>	<b>Bandbreitenprofile SHDSL down/up</b>	<b>Bandbreitenprofile SHDSL down/up</b>
	<b>Entbündelung</b>	<b>xDSL wholesale TA</b>
<b>SHDSL-M</b>	<b>1280/1280 kbit/s</b>	<b>1024/1024 kbit/s</b>
<b>SHDSL-L</b>	<b>2048/2048 kbit/s</b>	<b>2048/2048 kbit/s</b>
<b>SHDSL-XL</b>	<b>4096/4096 kbit/s</b>	<b>4096/4096 kbit/s</b>

### 2.1.4 Premium Internet SHDSL +

*Premium Internet SHDSL+* wird mittels ATM-Technologie mit *fester Datenrate (Fixed Rate Mode)* bereitgestellt. Bei fester Datenrate wird die (Upstream-/Downstream)Übertragungsrate fest vorgegeben und die Qualität der Leitung permanent überprüft. Die Qualität des SHDSL+-Anschlusses wird dadurch sichergestellt. *Premium Internet SHDSL+* eignet sich daher insbesondere für Unternehmen, welche hohe Ansprüche an den Internet-Anschluss stellen.

Nachstehende Profile sind nur an Standorten mit Ausbau SHDSL durch Brennercom Tirol verfügbar.

<b>Premium Internet</b>	<b>Bandbreitenprofile SHDSL down/up Entbündelung</b>	<b>garantierte Bandbreite SHDSL</b>
<b>SHDSL-M+</b>	<b>1280/1280 kbit/s</b>	<b>512 kbit/s</b>
<b>SHDSL-L+</b>	<b>2048/2048 kbit/s</b>	<b>1024 kbit/s</b>
<b>SHDSL-XL+</b>	<b>4096/4096 kbit/s</b>	<b>2048 kbit/s</b>

## 3 Herstellung

Die Realisierung von *Premium Internet* setzt den Ausbau der notwendigen Technologie (ADSL oder SHDSL) am Kundenstandort voraus und ist sowohl über eine bestehende, als auch eine neue Zugangsleitung realisierbar.

Werden für die Realisierung von Zugangsleitungen Dienste von Dritten beansprucht, richten sich die Realisierungstermine nach deren Lieferzeiten. Es kann mit einer Herstellungsdauer von bis zu 30 Arbeitstagen ab Beauftragung gerechnet werden.

Die Zugangsvariante wird den Anforderungen der jeweiligen Standorte angepasst.

Die Konfigurations- und Installationsarbeiten am Kundenstandort werden unmittelbar von Brennercom Tirol oder von beauftragten Dritten (auch Telekom Austria) durchgeführt. Hierzu wird gemeinsam mit dem Kunden ein Termin vereinbart.

## 4 Zusätzliche Leistungen

*Premium Internet* beinhaltet unten aufgelistete Internetdienste. Änderungen der Internetdienste sind möglich und werden individuell zwischen Kunde und Brennercom Tirol vereinbart.

- Einrichtung und Nutzung der Internet Connectivity von Brennercom Tirol und der damit verbundenen Konfigurationen
- SecureMail und Mail Admin
- Webespace
- Second Level Domain
- Feste IP-Adresse
- Öffentliche IP-Adressen
- Bereitstellung eines Standardrouters

### 4.1 Internet Connectivity

Brennercom Tirol richtet am Kundenstandort die Internetverbindung und die damit verbundenen Konfigurationen ein. Damit stellt Brennercom Tirol dem Kunden eine Verbindung zur Nutzung der Internet Connectivity bereit.

### 4.2 SecureMail/Mail Admin

SecureMail und Mail Admin stehen für die zuverlässige Verwaltung der elektronischen Korrespondenz der Kunden durch Brennercom Tirol.

*Premium Internet* beinhaltet 50 Secure-E-Mail-Boxen mit jeweils 50 MB dazugehörendem Speicherplatz. Die Secure-E-Mail-Boxen sind mit einem integrierten Virenschutz und Spamfilter im Postein- und -ausgang versehen:

- **Virenschutz:** Viren, Trojaner, Würmer und sonstige schädliche Programme werden durch den Virenfilter abgewehrt. E-Mails, welche solche Programme enthalten, werden schon bevor sie in die E-Mail-Box des Kunden gelangen, abgeblockt. Infolge des Virenschutzes, der am Postausgang aktiviert ist, wird zudem verhindert, dass Viren sich automatisch an die gesamten E-Mailkontakte versenden.
- **Spamfilter:** Mittels der in den E-Mail Boxen integrierten Spamfilter werden die E-Mails der Kunden nach sogenannten Spam-Mails gefiltert. Dieser Vorgang erfolgt durch integrierte Mechanismen, um einen vollkommenen Spamschutz gewährleisten zu können.

Der Virenschutz und der Spamfilter werden auf allen Mailboxen von Brennercom Tirol automatisch aktiviert. Ein vollständiger und garantierter Schutz gegen Spam-Mails und Virenbefall kann jedoch aufgrund der ständigen Neu- und Weiterentwicklung von Softwareviren, deren Mutationen und der Entwicklung neuer, virenähnlicher Programme nicht garantiert werden.

Die Nutzer der Mailboxen können ihre Mailbox mittels eines Postclients (POP3 oder IMAP4) verwenden oder sich mit Passwort und Username unter [www.brennercom-tirol.at/webmail](http://www.brennercom-tirol.at/webmail) in die Webmail einloggen.

Die Verwaltung der Mailboxen erfolgt online über das Mailverwaltungstool MAIL ADMIN (Online Selfcaretool) unter [www.brennercom-tirol.at/mail-admin](http://www.brennercom-tirol.at/mail-admin). Durch MAIL ADMIN bietet Brennercom Tirol dem Kunden die Möglichkeit, eigenständig seine E-Mail-Boxen anzulegen, zu verwalten oder auch zu löschen.

#### **4.3 Webspaces**

*Premium Internet* beinhaltet standardmäßig 100 MB Webspaces statischer Natur (HTML). Bei Neubeantragung oder Übernahme einer Second Level Domain wird dieser von Brennercom Tirol automatisch eingerichtet.

#### **4.4 Second Level Domain**

In Zusammenhang mit der Erbringung der Leistungen *Premium Internet* übernimmt Brennercom Tirol die Beantragung (oder Übernahme von einem anderen ISP) und Administrierung einer der folgenden Second Level Domains:

\*.at, \*.co.at, \*.or.at, \*.it, \*.de, \*.com, \*.net, \*.org

Der Kunde wird als Besitzer der Domain und der angegebene administrative Ansprechpartner als Administrator (Admin-C) gemeldet. Daneben übernimmt Brennercom Tirol auch die Verwaltung aller Einträge am Namensserver.

#### **4.5 Feste IP-Adresse**

Einem *Premium Internet*-Anschluss wird auf Wunsch des Kunden eine feste IP-Adresse zugeteilt. Die feste IP-Adresse erlaubt die ständige Erreichbarkeit des Kunden im Internet.

#### **4.6 Öffentliche IP Adressen (nur bei Variante +)**

Jedem Kunden werden neben der festen IP-Adresse auf Anfrage kostenlos bis zu 8 IP-Adressen optional bereitgestellt. Mittels der öffentlichen IP-Adressen hat der Kunde der Brennercom Tirol die Möglichkeit sich ein öffentliches Netzwerk einzurichten. Damit wird u.a. der Betrieb von Web- und Mail-Servern im eigenen Haus ermöglicht.

#### **4.7 Router**

Zusammen mit *Premium Internet* wird dem Kunden ein Standardrouter am Kundenstandort kostenlos bereitgestellt. Der Router wird mit einer Standardkonfiguration versehen, diese kann jedoch auf Anfrage abgewandelt werden. Das Endgerät bleibt im Eigentum der Brennercom Tirol.

## 5 Leistungen gegen gesondertes Entgelt

Zusätzliche Standardleistungen (Verwaltung zusätzlicher Domains, Webspace, IP-Adressen...) können vom Kunden gegen Entgelt erworben werden.

## 6 Vertragsdauer

Die Mindestvertragsdauer beträgt 1 Jahr sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart. Nach Ablauf der Mindestvertragsdauer ist der Vertrag zwischen Unternehmern von jeder Seite unter Wahrung einer Frist von 30 Tagen zum Ende eines jeden Kalendermonats schriftlich auflösbar. Für den Fristlauf ist das Datum des Poststempels entscheidend.

## 7 Technischer Kundendienst

Brennercom Tirol hat für seine Kunden ein Help Desk und Network Operations Center eingerichtet. Aufgaben des HD/NOC sind die Überwachung der Quality of Service, die Annahme von Störungsmeldungen, die Analyse der Störungsursache, die Koordination des Entstörungsprozesses, sowie das Berichtswesen.

Die Entgegennahme von Störungen erfolgt innerhalb der Bürozeiten (Mo. bis Fr. 8:00 bis 17:00, ausgeschlossen sind Feiertage). Störungen können in deutscher, italienischer und englischer Sprache gemeldet werden.

### **Help Desk/NOC Brennercom**

Telefonnummer HD/NOC:	<b>111 832</b>
Faxnummer HD/NOC:	<b>0512 279 279 279</b>
Email:	<b>helpdesk@brennercom-tirol.at</b>

Meldet ein Kunde eine Störung, wird Brennercom unverzüglich das Vorhandensein der Störung prüfen und durch die Öffnung eines Trouble Tickets den Entstörungsprozess einleiten. Der Kunde wird innerhalb 30 Minuten über die Öffnung des Trouble Tickets informiert.

Während des ersten Kontaktes wird Brennercom dem Kunden folgende Einzelheiten mitteilen:

- Nummer des Trouble Ticket
- Beschreibung der Störung und Störungsgrad
- Voraussichtliche Störungsdauer und Zeitpunkt der Störungsbeseitigung
- Ansprechpartner für den Entstörungsprozess

Nach der Qualifizierung der Störung leitet das HD/NOC all jene Diagnose-Prozesse ein, welche zur Identifikation der Störungsursache notwendig sind. Ist die Ursache des Problems nicht auf Brennercom bzw. auf einen Partner, dessen sich Brennercom für die Erbringung des Dienstes bedient, zurückzuführen, wird das HD/NOC den Kunden diesbezüglich informieren. Der Kunde hat dann die Möglichkeit, weitere Maßnahmen zur Entstörung zu ergreifen. Brennercom wird hierbei - insofern möglich - den Kunden bei der Behebung des Problems unterstützen.

Die Reaktionszeit von Montag bis Freitag zwischen 8:00 und 17:00 Uhr beträgt maximal 6 Stunden.