



# **cyber Internet**

## Leistungsbeschreibung

## Inhaltsverzeichnis

1	ALLGEMEIN .....	3
2	INTERNET ZUGANGSLEISTUNG (ZUGANGSSERVICE) ZU EINEM INTERNET SERVICE.....	3
3	TECHNISCHE SERVICEBESCHREIBUNG .....	3
4	BANDBREITEN (PROFILE) UND BANDBREITENGARANTIE.....	3
5	ANSCHLUSSEQUIPMENT.....	4
6	BEREITSTELLUNG VON ANSCHLUSSEQUIPMENT.....	5
7	SELBSTINSTALLATION (SI) .....	5
8	BREITBANDINSTALLATION.....	5
9	KUNDENSEITIGE VORAUSSETZUNGEN FÜR DIE NUTZUNG DES ZUGANGSSERVICES.....	5
10	QUALITÄT.....	6
11	NETZENTSTÖRUNG .....	6
12	STATISCHE IP-ADRESSE .....	6
13	PROVIDERWECHSEL.....	7
14	WARTUNGSFENSTER .....	7
15	VERTRAGSKÜNDIGUNG .....	7
16	ENTGELTE.....	7
17	ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN .....	7
18	IMPRESSUM.....	7

## 1 Allgemein

cyb erbringt nach ihren AGB, den maßgeblichen Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen in der jeweils geltenden Fassung, sowie nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG 2021) im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten, Online Dienstleistungen welche mittels einer geeigneten Anschlussleitung der A1 Telekom Austria AG und den entsprechenden von cyb eingesetzten Übertragungstechnologien realisiert werden. Die Leistungen sind nur entsprechend den Netzgegebenheiten und Netzausbaumöglichkeiten von A1 Telekom Austria verfügbar. Der Kunde akzeptiert neben den Leistungsbeschreibungen und den AGB von cyb, auch die entsprechenden AGB und Leistungsbeschreibungen der A1 Telekom Austria (zu finden unter: <http://www.a1.net/hilfe-support/agb>).

## 2 Internet Zugangsleistung (Zugangsservice) zu einem Internet Service

Die A1 Telekom Austria erbringt das nachfolgend beschriebene Zugangsservice, wenn der Kunde mit cyb eine Vereinbarung über die Erbringung von Internetdienstleistungen über eine geeignete Anschlussleitung trifft. Die Anschlussleitung wird über eine am Standort verfügbare Technologie hergestellt. Voraussetzung für die Erbringung des Zugangsservices ist die Bestellung einer Anschlussleitung bei cyb und deren Verfügbarkeit bei A1 Telekom Austria.

## 3 Technische Servicebeschreibung

Die A1 Telekom Austria stellt das Zugangsservice von der Teilnehmeranschlussleitung des Kunden, bis zum mit cyb vereinbarten Übergangspunkt zur Verfügung. Das Zugangsservice umfasst somit den Netzzugang mit einer geeigneten Anschlussleitung in den Ausbaugebieten von A1 Telekom Austria, zu einem Übergangspunkt als Internet Zubringer Service, welches nur für die Anwendung im Internetbereich zu verwenden ist. cyb stellt zum Zugangsservice das Internet Upstream- und Downstream-Service zur Verfügung und geht beim Produkt-Design, von einem durchschnittlichen statistischen Overbooking Faktor von 1:8 für Up- und Downstream aus.

## 4 Bandbreiten (Profile) und Bandbreitengarantie

Die tatsächlich erreichbare Datenübertragungskapazität kann variieren und hängt von den übertragungstechnischen Gegebenheiten vor Ort ab. Bei der Bandbreitenangabe ist mit dem höheren Wert immer „Downstream“ und mit dem niedrigeren Wert „Upstream“ definiert. cyb ist bei der Planung und dem Design jedes Profils von einem durchschnittlichen statistischen Overbooking Faktor von 1:8 für Up- und Downstream ausgegangen. Jedes Profil wird vorbehaltlich der technischen und betrieblichen Verfügbarkeit im Einzelfall angeboten, wobei die jeweilige örtliche Verfügbarkeit auf Nachfrage bekanntgegeben wird. Die Realisierung kann erst nach einer positiven Prüfung der technischen Machbarkeit erfolgen.

Produktname	Minimale Bandbreite in kbit/s	Maximale Bandbreite in kbit/s	Gewöhnliche Bandbreite in kbit/s
Internet 14	256 / 64	14336 / 1024	8969/788
Internet 20	14336 / 1024	20480 / 5120	15661/3712
Internet 33	14336 / 1024	33792 / 5120	26736/4900
Internet 40	33792 / 5120	40960 / 10240	37574/8266
Internet 55	33792 / 5120	56320 / 10240	43662/8985
Internet 80	56320 / 10240	81920 / 15360	68991/13541
Internet 110	56320 / 10240	112640 / 15360	94582/14135
Internet 165	112640 / 15360	168960 / 20480	131563/18454
Internet 275	168960 / 56320	281600 / 112640	227988/73115
Internet 330	168960 / 20480	337920 / 30720	241896/22654
Internet 550	281600 / 56320	563200 / 112640	563200/112640
Internet 1.000	563200 / 56320	1024000 / 112640	1024000/112640

Die Bandbreitengarantie bezieht sich auf die wahrscheinlich höchstmögliche Bandbreite am Standort. Wird diese Bandbreite unterschritten, wird der Anschluss kostenfrei aufgelöst oder auf das, der Bandbreite entsprechende Service, umgestellt.

**Hinweis:**

Für Kunden, die zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der gegenständlichen Bestimmungen bereits in einem aufrechten Vertragsverhältnis mit A1 Telekom Austria bezüglich der Zugangsleistung stehen, wird der bestehende Anschluss der A1 Telekom Austria im Rahmen der Herstellung der Leitung zu cyb automatisch gekündigt und von cyb mit dem Tag der Herstellung der Leitung zu cyb übernommen.

**5 Informationen zu Geschwindigkeits- oder Volumenbeschränkungen**

Alle Produkte enthalten ein unlimitiertes Datenvolumen. Die nachstehende Übersicht soll ein Gefühl dafür vermitteln, in welchem Umfang typische Internetdienste genutzt werden können:

Download Geschwindigkeit	Mögliche Dienste bei geschätzter notwendiger Geschwindigkeit
1 Mbit/s	Voice over IP (ca. 0,1 Mbit/s) Musik Streaming (ca. 0,32 Mbit/s) Filedownload 10 MB (ca. 80 Sekunden)
2 Mbit/s	Internet surfen (ca. 2 Mbit/s) Filedownload 10MB (ca. 40 Sekunden)
5 Mbit/s	Videostreaming SD (ca. 2 Mbit/s) Videostreaming HD (ca. 5 Mbit/s) Online Spiele (ca. 5 Mbit/s) Filedownload 10MB (ca. 16 Sekunden)
10 Mbit/s	Cloud Dienste (ca. 10 Mbit/s) Filedownload 10MB (ca. 8 Sekunden)
20 Mbit/s	Videostreaming 4k (ca. 20 Mbit/s) Filedownload 10MB (ca. 4 Sekunden)
50 Mbit/s	Videostreaming 8k (ca. 50Mbit/s) Filedownload 10MB (ca. 2 Sekunden)

**6 Anschlussequipment**

Durch die cyb wird standardmäßig kein Anschlussmodem ausgeliefert. Sofern der Kunde kein kompatibles Anschlussequipment (Modem) zur Verfügung steht, kann dieses käuflich erworben werden.

## 7 Bereitstellung von Anschlussequipment

Ein geeignetes Anschlussmodem kann dem Kunden – soweit im gewählten Service verfügbar und bei der Bestellung angefordert – für die Dauer des Vertragsverhältnisses der Zugangsleistung, durch die cyb bereitgestellt werden.

Das dem Kunden seitens cyb im Rahmen der Bereitstellung zur Verfügung gestellte Anschlussequipment verbleibt im Eigentum von cyb und ist vom Kunden bei Vertragsbeendigung, innerhalb von 10 Werktagen, an die Postanschrift von cyb zu retournieren. Im Falle einer nicht ordnungsgemäßen und/oder fristgerechten Rückgabe, ist die cyb berechtigt, dem Kunden dafür einen Pauschalbetrag, gemäß den maßgebenden Entgeltbestimmungen zu verrechnen.

Das bereitgestellte Anschlussequipment erfordert einen Aufstellungs- oder Betriebsraum am Standort des Kunden in ausreichender Größe, der sauber, trocken, staubfrei und ausreichend belüftet ist. Vom Kunden ist sicherzustellen, dass ein Betriebstemperaturbereich von +5°C bis +40°C und eine relative Luftfeuchtigkeit von 35% bis 70% eingehalten wird. Der Kunde haftet für alle Schäden, die durch schuldhafte Verletzung seiner Pflicht zur schonenden Behandlung und sorgfältigen Pflege des bereitgestellten Equipments entstehen. Schäden sind unverzüglich schriftlich bekanntzugeben.

Die Installation des Anschlussequipments beim Kunden ist nicht Bestandteil der Leistung, im Rahmen der Bereitstellung von Equipment. Weitere Informationen siehe „Selbstinstallation“ und „Breitbandinstallation“.

## 8 Selbstinstallation (SI)

Soweit möglich werden Anschlüsse vom Kunden mittels Selbstinstallation hergestellt. Das notwendige Anschlussequipment muss vom Kunden bereitgestellt werden, welcher die Installation des Anschlusses selbst durchführt. Sofern dem Kunden kein kompatibles Equipment (Modem) zur Verfügung steht, kann dieses von cyb käuflich erworben werden.

## 9 Breitbandinstallation

Die Breitbandinstallation von cyb umfasst bei einem Fernsprechanschluss von A1 Telekom Austria, auf Basis POTS, ausschließlich die Montage einer Telefonsteckdose beim Kunden durch den Vertragspartner A1 Telekom Austria. Der Anschluss eines Modems an die Anschlussleitung durch die cyb, ist nicht Bestandteil der Breitbandinstallation. Die Zugangsleitung gilt als funktionstüchtig hergestellt, sobald die Anschlussleitung physisch hergestellt wurde. Die für den Netzanschluss zur Anwendung kommende Technologie obliegt ausschließlich der cyb.

## 10 Kundenseitige Voraussetzungen für die Nutzung des Zugangsservices

- Leitungsanschluss für die verwendete Technologie
- Endgerät (PC, Laptop, Handy) mit entsprechenden Schnittstellen, zum Beispiel:
  - o Ethernet Schnittstelle mit RJ45 Connector
  - o WLAN
  - o TCP/IP Protokoll
  - o PPPoE Client zwischen Modem und Broadband Access Server

Die Endgeräte müssen den Standards RFC 2637, RFC 768, RFC 793, RFC 791, RFC 1661 entsprechen.

**Hinweis:**

Sofern der Internetzugang über eine Funk-LAN Anbindung (Wireless Modem; optional) erfolgt, ist dabei folgendes zu beachten: Das Funk-LAN ist ein lokales Netz, welches ohne Kabelverbindung zwischen Modem und Endgerät arbeitet. Die Funkreichweite, die Übertragungsgeschwindigkeit bzw. die Datenübertragungskapazität zwischen Wireless Modem und Endgerät ist von der Entfernung, von der Standortwahl, von den baulichen Gegebenheiten, von anderen Störfaktoren (zB Funkschatten) und sonstigen Umständen bzw. Einflüssen abhängig. Aufgrund dieser Umstände kann auch kein Reichweitenrichtwert angegeben werden. Für bekanntermaßen mögliche, unberechtigte Zugriffe Dritter auf Daten und Informationen, die über ein derartiges Funk-LAN übertragen werden, übernimmt cyb – außer bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit – keine Haftung.

**11 Qualität**

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

**12 Netzentstörung**

Alle Produkte von cyb enthalten den Standard Netzservice zur Netzentstörung der entsprechenden Anschlussleitung.

Netzstörungen sind Störungen, die vor dem Netzanschlusspunkt (Netzeinrichtungen vor der Teilnehmerschnittstelle [Modem]) liegen oder die Teilnehmerschnittstelle selbst betreffen, sofern diese durch cyb zur Verfügung gestellt und nicht vom Kunden beschädigt oder manipuliert wurde.

Sollte sich im Rahmen der Entstörung herausstellen, dass die Störung nicht im Verantwortungsbereich der cyb oder A1 Telekom Austria gelegen ist und daher keine Netzstörung vorliegt, so werden die Kosten des Einsatzes gemäß den gültigen Stundensätzen der cyb dem Kunden in Rechnung gestellt.

Die Annahme von Störungsmeldungen erfolgt ausschließlich über die durch cyb bei Vertragsabschluss bekanntgegebene Servicenummer, in der Zeit von Montag bis Donnerstag 08:30 – 17:00 Uhr und Freitag 08:30 – 15:30 Uhr (werktags).

Bei Eingang der Störungsmeldung in der angegebenen Zeit, erfolgt die Entstörung standardmäßig innerhalb von 24 Stunden während der Verfügbarkeit des Servicetechnikers werktags 08:00 – 17:00 Uhr. Bei Störungsmeldungen außerhalb des oben genannten Zeitraums, beginnt die Entstörfrist am nächsten Werktag um 08:30 Uhr.

**13 Statische IP-Adresse**

Sofern vom Kunden gesondert angefordert und wie in den maßgeblichen Entgeltbestimmungen vereinbart, besteht die Option der Zuteilung einer statischen IP-Adresse.

## 14 Providerwechsel

Bestehende Anschlüsse der A1 Telekom Austria werden im Rahmen der Herstellung der Leitung zu cyb automatisch gekündigt und von cyb mit dem Tag der Herstellung der Leitung zu cyb übernommen. Es gelten die Entgeltbestimmungen der cyb.

## 15 Wartungsfenster

Das Wartungsfenster ist ein regelmäßig wiederkehrender Zeitraum, in dem Wartungen von A1 und/oder cyb durchgeführt werden können.

Das Standard Wartungsfenster von A1 ist jeden Mittwoch von 01:00 Uhr bis 06:00 Uhr und von cyb jeden Sonntag von 02:00 bis 06:00 Uhr. In diesem Zeitraum kann es unangekündigt zu kurzfristigen Verkehrsunterbrechungen kommen.

Außerordentliche Wartungsfenster – außerhalb der angegebenen Fenster – werden mit der Vorlaufzeit von 5 Tagen bekannt gegeben.

Ad-Hoc-Wartungen, die wegen eines aufgetretenen Fehlers zur Behebung dringend notwendig sind, werden nach Bekanntwerden sofort gemeldet und die Behebung, wenn möglich in die „betriebsschwache Zeit“ (von 22:00 bis 06:00), gelegt.

## 16 Vertragskündigung

Die in dieser Leistungsbeschreibung angeführten Serviceart können nach dem Ablauf der in den maßgeblichen Entgeltbestimmungen angegebenen Bindefrist unter Einhaltung einer vierwöchigen Kündigungsfrist jederzeit aufgekündigt werden. Die Kündigung muss schriftlich erfolgen.

## 17 Entgelte

Es gelten die AGB und Entgeltbestimmungen (EB) der cyb in der jeweils gültigen Fassung. Für die Herstellung des Zugangsservices, im Falle eines Provider- und/oder Produktwechsels sowie Modemwechsels können einmalige Entgelte verrechnet werden.

Informationen zu den einzelnen Entgelten können auch unter der Hotline 0720/391 000 oder per Email an [office@cyb.at](mailto:office@cyb.at) angefragt werden.

## 18 Allgemeine Geschäftsbedingungen

Für alle in Anspruch genommenen Dienstleitungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der cyb. Die AGB stehen unter [www.cyb.at](http://www.cyb.at) in der jeweils gültigen Fassung zum Download zur Verfügung.

## 19 Impressum

cyb cyber telekom gmbh, FN 586192y, Landesgericht Wiener Neustadt, Unternehmensgegenstand: Internet Service Provider

Am Aignerteich 23a, 2353 Guntramsdorf, T: 0720 / 391 000 [office@cyb.at](mailto:office@cyb.at), [www.cyb.at](http://www.cyb.at)

Änderungen vorbehalten. Vorbehaltlich Druck- oder Satzfehler.