

Leistungsbeschreibung der KurpfalzTEL, Gesellschaft für Telekommunikation mbH für Internet-Access symmetrisch (Glasfaser)

1. Allgemein

Die Auswahl der Übertragungstechnik (SHDSL oder Glasfaser) für symmetrische Access-Leitungen bis zu 20 MBit/s obliegt der Entscheidung der KurpfalzTEL. Wenn die Leistung über eine SDSL-Technologie bereitgestellt wird gilt die Leistungsschreibung für SHDSL-Produkte.

2. Produktdefinition

Internet-Access symmetrisch (Glasfaser) beinhaltet eine Anbindung an das Internet, die Übermittlung von IP-Paketen vom und zum Internet bzw. zur Anbindung eines IP-kompatiblen Kundennetzwerks (LAN). Voraussetzung für den Betrieb des Services ist eine Glasfaser-Teilnehmeranschlussleitung (G-TAL) und ein (Router) notwendig. Die Übertragungsraten sind stets Maximalwerte. Die Verfügbarkeit der Bandbreite ist abhängig von der Leistungsfähigkeit der anbietenden Server im Internet sowie von den im Nutzungszeitraum bestehenden Netzauslastungen. Maßgeblich für die angegebenen Bandbreitenwerte sind die in TCP/IP-basierenden Netzen üblichen, durchschnittlichen IP-Paketgrößen von 400 Byte oder größer.

3. Feste IP Adresse

Standardmäßig wird der Anschluss mit einer festen IP-Adresse eingerichtet. Der Kunde kann anstelle einer festen IP-Adresse auch einen festen IP-Bereich (8er-, 16er- oder größer) beauftragen. Der Kunde hat kein Anspruch auf eine bestimmte feste IP-Adresse oder IP-Adressbereich. Dem Netzabschlussgerät (Router) wird eine öffentliche IP-Adresse oder IP-Adressbereich (8er-, 16er-Netz oder größer) aus dem IP-Adressraum der KurpfalzTEL zugewiesen. Am Endgerät des Kunden werden keine Änderungen vorgenommen. Die zugeteilte IP-Adresse oder der IP-Adressbereich ist lediglich für die Dauer des Vertragsverhältnisses zwischen KurpfalzTEL und dem Kunden gültig. KurpfalzTEL behält sich die Änderung der festen IP-Adresse oder den IP-Adressbereich aus technischen, rechtlichen oder anderen wichtigen Gründen vor. Ansprüche des Kunden im Zusammenhang mit der Zuweisung einer neuen festen IP-Adresse oder neuen IP-Adressbereichs entsteht nicht. Die feste IP-Adresse oder der IP-Adressbereich ist ausschließlich mit dem Anschluss nutzbar und kann nur mit Zustimmung von KurpfalzTEL auf andere Produkte übertragen werden. Eine Änderung der Adressvergabe von einer festen IP-Adresse auf einen festen IP-Adressbereich oder umgekehrt kann einmal im Monat zum Anfang des Folgemonats (1. Kalendertag) vorgenommen werden, sofern der Auftrag mindestens 5 Werktage vor Monatsende bei KurpfalzTEL eingegangen ist. Die Änderung ist entgeltpflichtig gemäß Preisliste.

4. Abrechnung

Die Abrechnung erfolgt pauschal und monatlich im Voraus.

5. Installation

Die Installation wird durch einen Service-Techniker der KurpfalzTEL durchgeführt. Die Freischaltung und Einrichtung weiterer IP-Adressen erfolgt nach eingegangenem Kundenauftrag. Die zur Realisierung ggf. notwendige technische Aufrüstung des Inhouse-Netzes obliegt dem Kunden. Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass zum vereinbarten Installationstermin alle notwendigen Vorarbeiten getroffen sind, die nicht im Installationservice enthalten sind, z.B. ausreichende Inhouse-Verkabelung und Anwesenheit des technischen Ansprechpartners.

6. Vertragslaufzeit

Sofern nicht anders schriftlich vereinbart wurde, gilt eine Mindestvertragslaufzeit von 36 Monaten. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag um weitere 12 Monate, wenn nicht mindestens drei (3) Monate vor Ende der Mindestvertragslaufzeit schriftlich gekündigt wird.

7. IP-Routing

KurpfalzTEL routet die Daten auf Basis der allgemein anerkannten technischen Standards des Internets. Die Leistung der KurpfalzTEL ist hierbei darauf beschränkt, eine funktionstüchtige Schnittstelle zu den Netzen anderer Anbieter zur Verfügung zu stellen. Für die Verwendung des PPPoE-Protokolls ist eine IP-MTU (Maximum Transfer Unit, d.h. Maximale Größe eines IP-Pakets) von 1.492 Byte vorgegeben.

8. DNS (Domain Name Service)

KurpfalzTEL bietet standardmäßig Domain Name Service (DNS) an. Änderungen am DNS-Datensatz auf diesen Servern können nach Absprache mit KurpfalzTEL vorgenommen werden.

9. Router-Service

KurpfalzTEL stellt dem Kunden über die Dauer der Vertragslaufzeit hinweg einen Router zur Verfügung. Das Gerät wird als sog. Tischgerät, d.h. ohne Rack-Einbauteile bereitgestellt. Das ist mit einer Ethernet-Schnittstelle (10 oder 100 Base-T) für den Anschluss an das Kundennetzwerk ausgestattet. Bestandteil des kostenpflichtigen Router-Services ist der Betrieb des Endgeräts sowie der Austausch bei einem Hardware-Defekt.

10. Service

Das Netzwerk der KurpfalzTEL wird durch automatisierte Prozesse an 365 Tagen und 24 Stunden überwacht. Für das KurpfalzTEL-Backbone beträgt im Jahresdurchschnitt mindestens 99,5%. Die Endkundenverfügbarkeit beträgt im Jahresdurchschnitt mindestens 98%. Planmäßige oder dem Kunden mitgeteilte Wartungsarbeiten, Behinderungen des Zugangs zu Kollokation im Fehlerfall, Zeitverluste, die nicht von KurpfalzTEL verschuldet sind sowie Zeitverluste durch Verzögerungen bei der Entstörung, für die KurpfalzTEL nicht verantwortlich ist, gehen nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit ein.

11. Entstörung

- 11.1. KurpfalzTEL beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich.
- 11.2. Bei Störungsmeldungen, die werktags (montags 9:00 Uhr bis donnerstags 17:00 Uhr freitags bis 13:00 Uhr) eingehen, beseitigt die KurpfalzTEL die Störung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach Eingang der Störungsmeldung durch den Kunden. Bei Störungsmeldungen, die freitags nach 13:00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag um 9:00 Uhr. Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen gesetzlichen Feiertag, so wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag fortgesetzt.
- 11.3. Wünscht der Kunde eine kostenpflichtige Express-Entstörung, beseitigt KurpfalzTEL die Störung innerhalb von acht Stunden nach Eingang der Störungsmeldung (Entstörungsfrist). Die Frist ist eingehalten, wenn innerhalb der acht Stunden die vollständige (Wieder-)Herstellung des vereinbarten Leistungsumfanges des gestörten Produktes erfolgt. Verspätungen, die dem Kunden anzulasten sind, vermindern die errechnete Störungsdauer entsprechend.

12. Wartungsarbeiten

- 12.1. Zur Optimierung und Leistungssteigerung des Netzes hat die KurpfalzTEL ein Wartungsfenster vorgesehen. Das liegt in der Regel in der Nacht von Freitag auf Samstag, Samstag auf Sonntag oder Sonntag auf Montag zwischen 23:00 und 06:00 Uhr.
- 12.2. Bei schnellen und notwendigen Entstörungen von Systemen, die Probleme im Netzwerk verursachen, kann KurpfalzTEL auch außerhalb der in Ziffer 13.1 Zeitfenster Wartungsarbeiten durchführen. In diesen Fällen ist KurpfalzTEL bemüht den Kunden über die Wartungsarbeiten in Kenntnis zu setzen.

13. Mitwirkung des Kunden bei Entstörungen vor Ort

- 13.1. Der Kunde hat sicher zu stellen, dass KurpfalzTEL zu den von KurpfalzTEL genannten Zeiten Zutritt zu den entsprechenden Räumlichkeiten des Kunden erhält.
- 13.2. Der Kunde hat sicher zu stellen, dass ein Ansprechpartner vor Ort zur Verfügung steht, der die Befugnis hat, die notwendigen Maßnahmen zu ergreifen und der über die zur Entstörung erforderlichen Informationen verfügt.

14. Passwortschutz

Der Kunde hat sämtliche Zugangsdaten und Passwörter, die ihm durch KurpfalzTEL zur Verfügung gestellt werden, vor dem Zugriff Dritter zu schützen.