

# Leistungsbeschreibung der KurpfalzTEL GmbH für Geschäftskunden / Fiber-Business

## Allgemeines

Der Leistungsumfang für Telekommunikationsdienstleistungen von der KurpfalzTEL GmbH, Besucheradresse: Dannheckerstr. 2a, 69190 Walldorf, Sitz: Eschenweg 6, 68789 St. Leon-Rot (folgend „KurpfalzTEL“ genannt) bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen. Diese Leistungsbeschreibung gilt auf der genannten vertraglichen Grundlage für folgende Produkte:

### Fiber-Business-Tarife

- Je nach Verfügbarkeit Internet-Anschluss mit unterschiedlichen Bandbreiten und Technologien: Glasfaser
- Internet-Flatrate
- Feste-IP Adresse

Zusätzliche Dienstleistungen, Internet-Optionen können sofern am Standort verfügbar ggf. Aufpreispflichtig gemäß Preisliste mit der Bestellung oder später beauftragt bzw. hinzugefügt werden.

- Wahlweise WLAN-Router oder kundeneigener Router
- IPv4-Subnetz /29

## I. Internetdienstleistungen

Der Leistungsumfang für Internetdienstleistungen der KurpfalzTEL bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen.

**KurpfalzTEL vermittelt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet zur Übermittlung von Daten.**

KurpfalzTEL ermöglicht den Zugang zum Internet mittels verschiedener Optionen der IP-Adressvergabe. Im Standard wird dem Kunden eine dynamische IPv4 Adresse zugeteilt. IPv6-wird nicht unterstützt.

Die Schaffung der technischen Voraussetzungen beim Kunden, insbesondere der erforderlichen technischen Infrastruktur (Hardware, Software mit TCP/IP- Protokoll, Browser, usw.) sowie die Unterstützung bei der Beschaffung ist nicht Bestandteil dieser Dienstleistung.

KurpfalzTEL ermöglicht den Zugang zum Internet mittels dynamischer IP-Adresse, wobei die mittlere Verfügbarkeit des Internetzugangs im Jahresdurchschnitt bei 98,5% liegt. Bei einer dynamischen Adressvergabe kann bei jedem Verbindungsaufbau automatisch eine neue Adresse vergeben werden. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Netz der KurpfalzTEL von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der KurpfalzTEL.

Kommt die Technologie Glasfaser zum Einsatz, erfolgt der Anschluss über eine Glasfaserleitung in das Gebäude des Kunden (Voraussetzung: Anschluss des Gebäudes an das Glasfasernetz der KurpfalzTEL, d.h. Hausübergabepunkt (HÜP) im Gebäude). Der HÜP wird i.d.R. im Keller des Gebäudes (Voraussetzung: vom Eigentümer unterzeichnete Nutzungsvertrag bzw. Grundstückseigentümergeklärung), in einem Umkreis von bis zu 3 Metern zur Wanddurchführung (Bohrloch) installiert.

Bei Gebäuden mit einer Wohneinheit: Übergabepunkt und ggf. Netzabschlussgerät (ONT) wird neben dem Hausübergabepunkt (HÜP) installiert.

Bei Gebäuden mit mehreren Wohneinheiten: Übergabepunkt und ggf. Netzabschlussgerät (ONT) wird in der Wohnung des Kunden mit Zuführung über Glasfaserhausverkabelung (Voraussetzungen: vorhandene Glasfaser-Gebäudeverkabelung bis in die Wohnung des Kunden).

Das ONT (Glasfasermodem) wandelt das optische Glasfasersignal auf eine elektrische RJ-45 basierende Ethernet-Schnittstelle (1000Base-T) zum Anschluss des Routers um und ist zwingend für die Funktion des Anschlusses erforderlich. Es wird dem Kunden, ausschließlich im Zuge des Installationsservices, überlassen. Der Kunde stellt eine abgesicherte Stromversorgung mit 230V im Abstand von maximal 1,2 Metern zur Installationsposition des ONT zur Verfügung.

### Die Öffnung des HÜP oder ONT durch den Kunden ist unzulässig.

Kommt die Technologie G.Fast oder VDSL zum Einsatz, erfolgt der Anschluss ebenfalls über eine Glasfaserleitung in das Gebäude des Kunden. G.Fast bzw. VDSL wird i.d.R. bei Gebäuden mit mehreren Wohneinheiten eingesetzt. Der Übergabepunkt und ggf. das Netzabschlussgerät DSLAM ist neben dem Hausübergabepunkt (HÜP), i.d.R. im Keller des Gebäudes. Der Kunde stellt eine abgesicherte Stromversorgung mit 230V im Abstand von maximal 1,2 Metern zur Installationsposition des DSLAM zur Verfügung. Darüber hinaus ist für die Bereitstellung und Nutzung des Anschlusses vom Kunden zu stellende Leitung (Kupferdoppelader) bis in die Wohnung/en Voraussetzung. Gegenseitige Beeinflussungen/Störungen können nicht ausgeschlossen werden. KurpfalzTEL ist bemüht, solche Störeinflüsse ggf. im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten zu vermeiden. Die zur Realisierung ggf. notwendige technische Aufrüstung des Inhouse-Netzes obliegt dem Kunden.

Der Kunde ist zur Kostentragung verpflichtet, sollte aus vom Kunden verschuldeten Gründen eine Reparatur oder Verlegung des Glasfaseranschlusses erforderlich werden.

Kommt die Technologie DSL oder VDSL über eine Teilnehmeranschlussleitung (TAL) oder L2-BSA der Telekom Deutschland GmbH zum Einsatz, erfolgt der Anschluss über vorhandene vom Kunden zu stellende Leitung (Kupferdoppelader) bis in die Wohnung. Gegenseitige Beeinflussungen/Störungen können nicht ausgeschlossen werden.

Leistungsbeschreibung für Geschäftskunden Fiber-Business, Änderungen vorbehalten, Stand November 2021

KurpfalzTEL GmbH – Besucheradresse: Dannheckerstr. 2a, 69190 Walldorf – [www.kurpfalztel.de](http://www.kurpfalztel.de) – [info@kurpfalztel.net](mailto:info@kurpfalztel.net) – Telefon: 06227/1715 0 – Telefax: 06227/1715 99  
Geschäftsführer: Erdinç Bozal – Sitz der Gesellschaft: 68789 St. Leon-Rot – Amtsgericht: Mannheim – Registernummer: HRB 351894 – Ust.-IdNr. DE218875853

KurpfalzTEL ist bemüht, solche Störeinflüsse ggf. im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten zu vermeiden. Die zur Realisierung ggf. notwendige technische Aufrüstung des Inhouse-Netzes obliegt dem Kunden.

Nicht im Leistungsumfang enthalten und somit nicht zu erbringende Leistungen sind (unter anderem):

- Die Verlegung neuer Kabel und Anschlussdosen ist, sofern im Auftragsformular nicht abweichend geregelt, nicht im Leistungsumfang enthalten
- Wand-, Boden- und Deckendurchbrüche die für den Leitungsweg erforderlich sind
- Brandschottung, die notwendig sind um die erforderlichen Durchbrüche zu schließen
- Bereitstellung / Einrichtung / Verlegung von Stromanschlüssen (wenn nicht vorhanden)
- Konfiguration des Routers, sofern im Auftragsformular nicht abweichend geregelt
- Konfiguration des kundeneigenen Routers
- Neu- oder Änderungsinstallation von Hardware (z.B. Telefone, Telefonanlagen, Computer, Türöffner etc.) und Betriebssystemen
- Fehlerkorrekturen oder Virenbeseitigung
- Konfiguration von E-Mail-Programmen

Der Aufbau einer Internetverbindung ist nur vom Anschluss des Kunden gestattet. Ebenfalls ist der Kunde dafür verantwortlich, dass er für seinen Internetzugang die geeigneten Sicherheitsmaßnahmen veranlasst (Virenschutzprogramme, Firewall, Anti-Spam oder ähnliches). Bei Bedarf stellt KurpfalzTEL die notwendigen Informationen dem Kunden zur Verfügung.

Internetleistungen können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung des Kunden genutzt werden. Eine Stromversorgung der Endgeräte (auch bei Stromausfall beim Kunden) aus dem Telekommunikationsnetz der KurpfalzTEL ist nicht möglich.

### Hinweis:

**Für den von der KurpfalzTEL bereitgestellten Internetzugang sind ausschließlich Internet-Router mit aktueller Firmware und einer aktuellen Version der jeweiligen Schnittstelle geeignet. Internet-Router mit älterer Firmware oder älteren Schnittstellenversionen können negativen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeit haben.**

Der Internetzugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt, überlassen. Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der Bandbreitenkorridore wird jedoch nicht zugesagt.

Produkt	Technologie	Download in Mbit/s min./norm./max.	Upload in Mbit/s min./norm./max.
Fiber-Business 300M	Glasfaser	270 / 300 / 300	270 / 300 / 300
Fiber-Business 500M	Glasfaser	450 / 500 / 500	450 / 500 / 500
Fiber-Business GIGA	Glasfaser	900 / 1.000 / 1.000	900 / 1.000 / 1.000

### Hinweis:

**Die angegebene normalerweise zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit steht dem jeweiligen Kunden des jeweiligen Ausbaugbietes zur Verfügung. Die angegebene Maximalgeschwindigkeit im Down- und Upload entspricht der jeweils beworbenen Geschwindigkeit.**

Die am Internetanschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist im Übrigen abhängig von mehreren Einflussfaktoren. Diese sind zum Beispiel:

- Die physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung zum Kunden (z.B. Leitungslänge, -durchmesser, Anzahl, Verteiler/Muffen),
- Das Netzwerk des Kunden (LAN) und die darin eingesetzte Hardware und Software
- Die Netzauslastung des Internet-Backbones,
- Die Reaktionsgeschwindigkeit der Server des Inhalte-Anbieters, von dem die Seiten bezogen werden
- Angeschlossene Endgeräte des Kunden (z. B. Router, PC, Betriebssystem)

Die Nutzung innerhalb eines Endleitungsnetzes von mehreren breitbandigen Internetzugängen kann ebenfalls zu Störungen und Beeinträchtigungen führen.

KurpfalzTEL wird jedwede Art von Datenverkehr gleichberechtigt übertragen. Bei auftretenden Verkehrsspitzen in der Datenübertragung werden Telefonieleistungen und weitere Leistungen bevorzugt übertragen, um eine unterbrechungsfreie Übertragung dieser Leistungen gewährleisten zu können.

Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf können bei drohender vorübergehender oder außergewöhnlicher Überlastung des Telekommunikationsnetzes im Rahmen des Artikel 3 Abs. 3 der Netzneutralitäts-Verordnung der EU (Verordnung 2015/2120/EU vom 25.11.2015) nur eingeschränkt zur Verfügung stehen, z. B. Streaming-Dienste. Downloads und Uploads können in diesem Fall länger dauern.

## KAPITEL 2: Störungen

### A. Allgemeines

KurpfalzTEL beseitigt Störungen Ihrer technischen Einrichtungen, die auf die Erbringung unserer Dienste beschränkt sind, im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Voraussetzung ist die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vereinbarte Mitwirkung des Kunden. Sofern nicht einzelvertraglich anders geregelt, erbringt KurpfalzTEL hierbei insbesondere folgende Leistungen.

#### B: Annahme der Störungsmeldung

KurpfalzTEL nimmt Störungsmeldungen telefonisch grundsätzlich von Montag – Freitag (ausgenommen gesetzliche Feiertage) von 08:00 – 17:00 Uhr persönlich unter 06227/1715 0 entgegen. Der Endnutzer hat die Möglichkeit Störungsmeldungen zu den übrigen Zeiten an 365 Tagen unter der 06227/1715 0 eine Sprachnachricht zu hinterlassen. Die Bearbeitung erfolgt spätestens am nächsten Arbeitstag.

#### C: Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen beseitigt KurpfalzTEL die Störungen in der Regel innerhalb von 8 Stunden (Entstörungsfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung von Mo-Fr. zwischen 8:00 und 16:00 Uhr des Kunden. Erfolgt der Eingang der Störungsmeldung in den übrigen Zeit beträgt die Entstörzeit 24 Stunden. In der Als Störungsmeldung ist jede Meldung eines Kunden über ein Problem mit den vertraglich vereinbarten Diensten anzusehen.

In dringenden Fällen kann in Einbindung der KurpfalzTEL-Rufbereitschaft eine Sonderentstörung durchgeführt werden. Die Sonderentstörung liegt außerhalb der Wochenarbeitszeit bzw. wird an Wochenenden und Feiertagen angeboten.

Die Störungsdauer errechnet sich aus der Zeitdifferenz zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der Störungszentrale und dem Zeitpunkt über die Störungsbeseitigung. Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen der KurpfalzTEL (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden können.

#### D: Technikereinsatz

KurpfalzTEL vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers werktags (Montag – Freitag) zwischen 8.00 Uhr und 17.00 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt gemäß Preisliste berechnet. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretenden Gründen eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Entstörungsfrist als eingehalten.

#### E: Rückmeldung

Dauert die Störung länger als einen Kalendertag an, informiert KurpfalzTEL den Kunden über die voraussichtliche Dauer der Störung und die zur Störungsbehebung eingeleiteten Maßnahmen. Ist der Kunde am Tag der Entstörung nicht erreichbar, gilt die unter Kapitel 4 C Abs. 1 genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch innerhalb der Entstörungsfrist lag. Als Nachweis hierfür dient das von der KurpfalzTEL ausgefüllte Störungsformular bzw. Auftrags- oder Lieferschein. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Entstörungsfrist nicht eingehalten wurde. KurpfalzTEL bemüht sich den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren.

### KAPITEL 3: Wartung und Verfügbarkeit

Wartungsarbeiten im Netz der KurpfalzTEL finden in der Regel zwischen 20:00 Uhr und 06:00 Uhr statt.

Die Verfügbarkeit ist die Gesamtanzahl an Minuten innerhalb eines Kalenderjahres, an denen die KurpfalzTEL Dienstleistungen je Sparte (Sprache- und Daten-Dienste) für einen Kunden zur Verfügung stehen. Die Angaben werden in % auf die jährliche Verfügbarkeit angegeben. Der Service der KurpfalzTEL steht grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. KurpfalzTEL gewährleistet eine jährliche, durchschnittliche Verfügbarkeit von 98,5% ihrer Services.

Die Verfügbarkeit wird wie folgt gemessen: (Gesamtzahl Minuten der Gesamtzahl Minuten des Jahres – Nichtverfügbarkeit)

Folgende Gegebenheiten werden nicht berücksichtigt:

- geplante Unterbrechungen des Dienstes für Reparaturen,
- Wartungsarbeiten oder andere betriebstechnische Gründe
- Fehler, die außerhalb des Einflussbereiches der KurpfalzTEL auftreten, z.B. in Leitungen, Hardware oder Anwendungen des Kunden oder
- in Fällen höherer Gewalt

### KAPITEL 4: Endgeräte

Für diesen Tarif wird seitens der KurpfalzTEL eine kompatible Anschlussbox empfohlen und dem Kunden ggf. im Zusammenhang mit der Dienstegestellung zum Kauf bzw. zur Miete angeboten.

Folgende Abschlussrouter werden zum Kauf angeboten:

Produkt	Übertragungstechnik	Router
Fiber-Business	Glasfaser	FRITZ!Box 7590 FRITZ!Box 7590 AX

Die oben aufgeführten Geräte sind technisch auf die von der KurpfalzTEL zur Verfügung gestellten Übertragungstechnik abgestimmt. Geräte anderer Hersteller bzw. andere Geräte des von der KurpfalzTEL genutzten Herstellers können zu Einschränkungen bei den in der Leistungsbeschreibung beschriebenen Funktionen führen bzw. machen deren Nutzung unmöglich. Für Schaden, die durch nicht von der KurpfalzTEL freigegebenen Geräte verursacht werden, haftet der Kunde.

KurpfalzTEL behält sich vor, auf den zur Verfügung gestellten Anschlussboxen/Geräten jederzeit eine Softwareaktualisierung durchzuführen (Verbesserung der Netzqualität, Einführung von neuen Leistungsmerkmalen etc.). Gegebenenfalls kann es zu kurzen Unterbrechungen der Dienste kommen (in der Regel während des Wartungsfensters siehe Kapitel 4 der Leistungsbeschreibung)

Für Endkunden gilt die Routerwahlfreiheit. Wenn der Kunde von der KurpfalzTEL keinen Anschlussrouter wünscht, hat der Kunde die freie Routerwahl. Hier ist folgendes zu beachten: Die Unterstützung beschränkt sich auf die bereitgestellten allgemeinen

Leistungsbeschreibung für Geschäftskunden Fiber-Business, Änderungen vorbehalten, Stand November 2021

KurpfalzTEL GmbH – Besucheradresse: Dannheckerstr. 2a, 69190 Walldorf – [www.kurpfalztel.de](http://www.kurpfalztel.de) – [info@kurpfalztel.net](mailto:info@kurpfalztel.net) – Telefon: 06227/1715 0 – Telefax: 06227/1715 99  
Geschäftsführer: Erdinç Bozal – Sitz der Gesellschaft: 68789 St. Leon-Rot – Amtsgericht: Mannheim – Registernummer: HRB 351894 – Ust.-IdNr. DE218875853

Informationen zu Zugangs- und Konfigurationsdaten. Für Router anderer Hersteller bzw. andere Modelle können wir keinen technischen Support (Einrichtungshilfe) gewähren.