

Leistungsbeschreibung der zollernalb-data GmbH für VDSL- und FIBER - Produkte

1 Allgemeine Bestimmungen – Geltungsbereich – Definition

Die zollernalb-data GmbH, im folgenden zollernalb-data genannt, erbringt ihre Dienstleistungen im Zusammenhang mit den Produktgruppen

- zollernalb-data VDSL
- zollernalb-data FIBER
- zollernalb-data FIBER Willkommen
- zollernalb-data CABLE (Wohnen)
- zollernalb-data VDSL Business
- zollernalb-data FIBER Business

für den Kunden aufgrund der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, der Besonderen Bestimmungen für Internet-Leistungen sowie dieser Leistungsbeschreibung, die Bestandteil des Vertrages ist und der Preisliste in der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Fassung. Bestandteil des Vertrags sind daneben mögliche Anlagen zum Vertrag, die zollernalb-data dem Kunden zusammen mit dem Auftragsformular übermittelt. Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche Anlagen ausgefüllt an zollernalb-data zurückzusenden. Der Vertragsbeginn bleibt hiervon unberührt. Diese Leistungsbeschreibung gilt für Verträge, die nach dem 11.09.2017 zwischen Kunde und zollernalb-data geschlossen wurden.

2 Produktbeschreibung

Alle zollernalb-data Internet-Produkte umfassen kombinierte Internetzugänge und Telefon-Anschlüsse. Die zollernalb-data VDSL Business und FIBER Business-Produkte umfassen reine Internet-Anschlüsse, d.h. schnelle Breitbandzugänge zum Internet in unterschiedlichen Bandbreiten und Qualitäten. Optional kann bei diesen Produkten gegen zusätzliches Entgelt auch ein Telefonanschluss zusätzlich beauftragt werden. Die zollernalb-data Business-Produkte sind sowohl für die private als auch gewerbliche/freiberufliche Nutzung erlaubt. Alle anderen zollernalb-data Internet-Produkte sind ausschließlich für die private/ nicht gewerbliche/nicht freiberufliche Nutzung erlaubt, es sei denn der Kunde teilt der zollernalb-data vor Vertragsabschluss die gewünschte gewerbliche oder freiberufliche

Nutzung mit und zollernalb-data schließt in Kenntnis der beabsichtigten gewerblichen oder freiberuflichen Nutzung durch den Kunden einen Vertrag über die vorstehend genannten Produkte ab (Billigung). Sollte zollernalb-data feststellen, dass ohne vorherige Mitteilung und Billigung ein Privatkundenprodukt gewerblich/freiberuflich genutzt wird, ist zollernalb-data nach entsprechender Information des Kunden berechtigt, zukünftig für die Leistung das Entgelt des entsprechenden Geschäftskundenproduktes zu verlangen.

2.1 VDSL - Anschluss

Die zollernalb-data überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Internetzugang. Voraussetzung dafür ist eine bestehende Netzanschlussdose (1. TAE) als Anschalteinrichtung. Diese TAE ist gleichzeitig der Übergabepunkt zum Kunden. Dahinter liegende Verkabelung liegt im Verantwortungsbereich des Kunden. Der Anschluss des Kundenrechners bzw. des Kunden-Netzwerkes an zollernalb-data erfolgt über einen durch zollernalb-data für die Vertragsdauer bereit gestellten Netzabschluss (IAD: Integrated Access Device). Das IAD bleibt im Eigentum der zollernalb-data. Befindet sich der Anschluss in einem Mehrfamilienhaus sind gegenseitige Beeinflussungen und Störungen nicht ausgeschlossen.

2.2 FIBER - Anschluss

Die zollernalb-data überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Internetzugang. Hierfür installiert zollernalb-data einen Glasfaser-Kundenanschluss.

Die Ausführung des Kundenanschlusses wird als *direkter Glasfaseranschluss* bis in die Räumlichkeiten des Kunden (fiber-to-the-home, FTTH) erfolgen. Der Abschluss des Glasfasernetzes (Übergabepunkt) erfolgt grundsätzlich im Anschlussbereich des Gebäudes/Wohnung (Anschlussraum, Elektroverteilungsraum, etc.). Die notwendige Verkabelung innerhalb des Gebäudes ist nicht Gegenstand des beauftragten FIBER-Anschlusses. Die ggf. notwendige Erstellung,

Überprüfung oder Erweiterung der Gebäudeverkabelung kann vom Kunden bzw. dem Gebäudeeigentümer selbst durchgeführt oder bei zollernalb-data mit einem gesonderten Vertrag oder nach Aufwand entsprechend der jeweils aktuellen Preisliste für Montage beauftragt werden. Der Anschluss des Kundenrechners bzw. des Kunden-Netzwerkes an das Netz der zollernalb-data erfolgt über einen durch zollernalb-data für die Vertragsdauer bereitgestellten Netzabschluss (IAD: Integrated Access Device). Der Netzabschluss des zollernalb-data FIBER-Anschlusses (Übergabepunkt an den Kunden) bildet der Glasfaser-Abschlusspunkt (Gf-AP). Dieser befindet sich in der Regel beim Einfamilienhaus im kellernahen Zugangsbereich oder Hausanschlussraum, beim Mehrfamilienhaus in der Wohnung. Nach diesem Gf-AP folgt ein Optical Network Termination Gerät (ONT) sowie ein Integrated Access Device (IAD). Der ONT steht in der Regel in der Nähe des Gf-AP. Alle angeschlossenen Endgeräte sind im Verantwortungsbereich des Kunden. Das IAD steht meist an der Bedarfsstelle des Kunden. Alle Geräte (ONT und IAD) bleiben im Eigentum der zollernalb-data.

2.3 Leistungsbereitstellung der Internet-Anschlüssen

Die grundsätzliche Leistungsbereitstellung ist abhängig von der Länge und der Qualität der Infrastruktur zwischen dem Kundenstandort und den Koloationsräumen der zollernalb-data. Die tatsächliche Übertragungsgeschwindigkeit kann erst nach schriftlicher Auftragserteilung des Kunden an die zollernalb-data GmbH ermittelt werden. Die Leistung steht unter dem technischen Vorbehalt, dass die Bandbreite während der gesamten Vertragslaufzeit verfügbar ist. Aus technischen und physikalischen Gründen und durch die Beeinflussung mit anderen Leitungen kann es wegen der allgemeinen Besonderheiten der VDSL Technologie im Nachhinein dazu kommen, dass sich die zur Verfügung stehende Kapazität (Bandbreite) reduziert.

2.4 Abnahme

Der Kunde erhält einen Bereitstellungstermin. Ab diesem Termin hat der Kunde 14 Tage Zeit, die Betriebsbereitschaft des Anschlusses abzu-

nehmen. Die Abnahme gilt als stillschweigend erklärt, wenn der Kunde spätestens 14 Tage nach dem Bereitstellungstermin keine erheblichen Mängel anzeigt oder die Abnahme nicht ausdrücklich verweigert.

2.5 Bandbreiten

zollernalb-data bietet ihren Kunden für alle Internet-Produkte verschiedene maximale Bandbreiten für den Upload und Download an. Die Höhe der Bandbreiten sind der aktuell gültigen Preisliste zu entnehmen. Mit „Download maximal“ wird die maximale Geschwindigkeit bezeichnet, mit der der Kunde Daten abrufen kann. Mit „Upload maximal“ wird die maximale Geschwindigkeit bezeichnet, mit der der Kunde Daten versenden kann. Die am jeweiligen Internet-Zugang tatsächlich erreichbare Übertragungsbandbreite hängt von den physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung des Kunden, insbesondere der sog. Leitungsdämpfung ab. Diese errechnet sich aus der Länge der Anschlussleitung (gemessen vom Anschluss des Kunden bis zum nächsten Hauptverteiler bzw. Endpunkt seitens zollernalb-data) und dem Leitungsdurchmesser. Die genannten Bitraten sind Bruttobitraten. Mit Bruttobitrate wird die auf einer optimalen Leitung maximal physikalisch erreichbare Bandbreite bezeichnet. Die durch den Kunden effektiv nutzbare Bandbreite (Nutzbandbreite) weicht von der Bruttobitrate ab. Weiterhin sind die jeweils nutzbaren Übertragungsgeschwindigkeiten abhängig von der im Nutzungszeitraum bestehenden Nutzungsauslastung.

2.6 Bestimmung der Bandbreite

Die konkrete Bandbreite wird bei jedem Verbindungsaufbau neu bestimmt (sync.). Die bestimmte Bandbreite kann von der maximalen Bandbreite abweichen und ist durch technische und physikalische Eigenschaften der Leitung definiert. Bei jeder neuen Bestimmung kann sich die Übertragungsbandbreite ändern.

2.7 Verbindungstrennung

Bei Telefon-Anschlüssen wird die Rufnummer des anrufenden Anschlusses übermittelt, sofern diese vom anrufenden Anschluss nicht unterdrückt wird. Eine bestehende Verbindung wird nach 24 Stunden netzseitig getrennt. Dies geschieht unabhängig davon, ob zu diesem Zeitpunkt Datenverkehr erfolgt oder nicht. Die Dauer der Verbindung ergibt sich aus

dem Zeitraum zwischen der erfolgreichen Authentifizierung des Kunden gegenüber dem Einwahl-Knoten (PPP-Login) und der Beendigung der Verbindung. Ein sofortiger Wiederaufbau der Verbindung ist möglich. Bei erneuter Einwahl wird dem Kunden eine neue, dynamische IP-Adresse zugewiesen, sofern keine feste IP-Adresse vertraglich vereinbart wurde.

Bei der Option „Feste IP-Adresse“ entfällt die Zwangstrennung.

2.8 Einwahl-Benutzername und Kennwort

Bei jedem Verbindungsaufbau von VDSL/FIBER muss sich der Kunde mit seinem Einwahl-Benutzernamen anmelden und über sein Kennwort registrieren. Einwahl-Benutzername und Kennwort werden im Rahmen der Registrierung vergeben und dem Kunden schriftlich mitgeteilt.

2.9 Nutzungsvolumen

Das Nutzungsvolumen gibt an, welche Datenmengen aus oder zum Internet befördert werden. Ist das Nutzungsvolumen unbegrenzt, so spricht man von einer Flatrate. Die Kosten für das Nutzungsvolumen sind der aktuell gültigen Preisliste zu entnehmen. zollernalb-data wird im Rahmen der Produkte zollernalb-data VDSL und zollernalb-data FIBER bei Störungen des Netzbetriebs durch Überlast die Bandbreite einzelner Dienste, z.B. Filesharing im notwendigen Umfang reduzieren.

2.10 Installation und Hardware

Bei den Produkten zollernalb-data VDSL, zollernalb-data FIBER, zollernalb-data VDSL Business und zollernalb-data FIBER Business stellt zollernalb-data dem Kunden ein Integrated Access Device (IAD) für die Laufzeit seines Vertrages leihweise zur Verfügung. Die Funktionalität der bereitgestellten Hardware hängt von den aktuell verfügbaren Geräten und Technologien ab.

Die Anzahl der anschließbaren und betreibbaren Endgeräte sowie die für die Endgeräte bereitgestellte Schnittstelle (z.B. WLAN, Analog bzw. ISDN-Telefonanschluss) hängt von der aktuell eingesetzten IAD ab.

Die aktuell von zollernalb-data eingesetzten IAD können bei zollernalb-data nachgefragt werden.

Alle Geräte verbleiben im Eigentum der zollernalb-data und müssen nach Vertragsende innerhalb von zehn (10) Tagen auf Kosten des Kunden an die zollernalb-data zurückgegeben werden. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass

ausschließlich die von der zollernalb-data bereitgestellte Hardware benutzt werden darf und die zollernalb-data-Endgeräte an der 1. Anschlussdose (TAE-Dose) oder dem Glasfaser-Abschlusspunkt (Gf-AP) installiert werden müssen. Bei Anschaltung einer nicht von zollernalb-data bereitgestellten Hardware ist eine störungsfreie Nutzung des zollernalb-data-Anschlusses nicht gewährleistet. Daraus resultierende

Entstörmaßnahmen werden dem Kunden in Rechnung gestellt. Der Kunde ist selbst für die Installation des ONTs und des IAD-Endgerätes verantwortlich. Optional ist ein kostenpflichtiger Installationservice möglich.

zollernalb-data berechnet für den Versand der Hardware zum Kunden eine Versandkostenpauschale, deren Höhe der jeweils gültigen Preisliste zu entnehmen ist.

3 Telefonanschluss

Die zollernalb-data überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Telefonanschluss.

3.1 zollernalb-data INTERNET Produkte

Bei den zollernalb-data Internet Produkten ist ein Telefonanschluss enthalten. zollernalb-data stellt für diese Produkte folgende Anschaltmöglichkeiten zur Verfügung:

zollernalb-data stellt ein VoIP-Gateway zur Verfügung, dass bei oben stehenden Produkten folgende Anschaltmöglichkeit bietet:

- analoge Endgeräteanschluss
- ISDN-Mehrgeräteanschluss (EDSS1/ Euro-ISDN)

Die Endgeräte sind nicht im Lieferumfang der zollernalb-data enthalten. Ebenfalls sind diese vom Support ausgenommen.

Für die weiteren Leistungsmerkmale und Nutzungsbedingungen gilt die Leistungsbeschreibung zollernalb-data TELEFON.

3.2 zollernalb-data BUSINESS Internet Produkte

Bei den Produkten zollernalb-data VDSL Business und zollernalb-data FIBER Business ist kein Telefonanschluss enthalten.

zollernalb-data stellt jedoch bei diesen Anschlüssen optional nach gesonderter Beauftragung

und gegen zusätzliches Entgelt auch ein VoIP-Gateway zur Verfügung, das bei oben genannten Produkten folgende Anschaltmöglichkeit bietet:

- ISDN-Mehrgeräteanschluss (EDSS1/Euro-ISDN)
- ISDN-Anlagenanschluss (EDSS1/Euro-ISDN)

Für die weiteren Leistungsmerkmale und Nutzungsbedingungen gilt die Leistungsbeschreibung zollernalb-data TELEFON.

Alternativ besteht die Möglichkeit der IP-basierten Anschaltung von IP-fähigen TK-Anlagen auf Basis des SIP-Protokolls (RFC3261). Diese Anlagen müssen von zollernalb-data freigegeben sein. Aktuell freigegebene TK-Anlagen können bei der zollernalb-data erfragt werden.

Die Endgeräte sind nicht im Lieferumfang der zollernalb-data enthalten. Ebenfalls sind diese vom Support ausgenommen.

Das Rufnummernformat der TK-Anlagen muss der ITU-T E.164-Standard entsprechen.

Die TK-Anlagen auf Basis des SIP-Protokolls müssen von zollernalb-data freigegeben sein. Aktuell freigegebene TK-Anlagen können bei der zollernalb-data erfragt werden.

4 Installationservice

Soweit der Kunde den Installationservice von zollernalb-data beauftragt, installiert ein Installationservice-Partner der zollernalb-data die Hardware und/oder Software gegen zusätzliches Entgelt betriebsbereit vor Ort beim Kunden. Die Installation des Endgerätes erfolgt in der Nähe der ersten Endeinrichtung (TAE, Gf-AP). Die installierten Geräte verbleiben im Eigentum der zollernalb-data. Im Installationspreis sind folgende Leistungen enthalten:

- Einmalige An- und Abfahrt zum Kunden
- Herstellen einer Verbindung zwischen 1. TAE-Dose / Gf-AP, IAD-Endgerät und 1 PC. Achtung: Das Verlegen neuer Leitungen ist im Installationservice nicht enthalten.
- Installation erfolgt nach Terminabsprache während den Servicezeiten (siehe 9.4).

Der Kunde muss während der Installation anwesend sein und dem Techniker Zugang zu seinem Telefon- und Internet-Anschluss sowie seinem Computer gewähren. Die Installations-

preise richten sich nach der jeweils gültigen Preisliste der zollernalb-data. Sofern die Hardware der zollernalb-data gegen unbefugten Zugriff mit einem Passwort geschützt wurde, ist eine Entfernung des Passworts oder eine Modifikation der Hardware nicht gestattet.

5 Zusätzliche Leistungen Internetanschluss

zollernalb-data erbringt jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt zusätzliche Leistungen. Nach gesonderter Vereinbarung und gegen zusätzliches Entgelt gemäß Preisliste kann der Kunde beispielsweise folgende Leistungen zum Internetanschluss beauftragen:

5.1 Feste IP-Adresse

Der Kunde erhält eine feste, öffentliche IP-Adresse aus dem IP-Adressbereich der zollernalb-data. Damit entfällt auch die automatische Zwangstrennung nach 24 Stunden. Die zollernalb-data behält sich jedoch vor, die Verbindung für Wartungsarbeiten zu trennen. Bei einem Netzbau oder Änderung der Netzcluster kann sich die statische IP-Adresse bei zollernalb-data Business ändern. Die zollernalb-data informiert hierüber mit einem Vorlauf von mindestens einer Woche.

5.2 Zusätzlicher Domain- und E-Mail-Service

Beinhaltet die Bereitstellung von zusätzlichem E-Mail-Speicherplatz entsprechend der aktuellen Preisliste. Es gilt die Leistungsbeschreibung für zollernalb-data SPACE.

5.3 Sonstige Leistungen

Informationen über weitere Leistungen sind im Internet unter www.zollernalbdata.de zu finden.

6 Verfügbarkeit der Dienste

Der Internetzugang steht in der Regel 24 Stunden am Tag zur Verfügung. Folgende jährlichen Verfügbarkeiten werden zugrunde gelegt:

- zollernalb-data VDSL und FIBER: 96,5 %
- zollernalb-data VDSL Business: 96,5 %
- zollernalb-data Business FIBER: 97,5 %

Der Messpunkt der Dienstverfügbarkeit ist die Telekommunikationsanschluss-Einheit (TAE bzw. Gf-AP).

7 Annahme der Störungsmeldung & Servicebereitschaft

Die zollernalb-data beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei erbringt sie als Standard-Service insbesondere folgende Leistungen:

7.1 Störungsannahme

Montag bis Donnerstag 8:00- 16:00 Uhr und Freitag von 08:00 – 12:00 Uhr, außer an regionalen und bundeseinheitlichen Feiertagen.

Ein 24/7 Service kann optional und kostenpflichtig dazu gebucht werden.

7.2 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit auf eingehende Störungsmeldungen beträgt bei den Produkten zollernalb-data VDSL und zollernalb-data FIBER 6 Stunden und bei den Produkten zollernalb-data VDSL Business und zollernalb-data FIBER Business 4 Stunden.

7.3 Entstörfrist

Die Entstörfrist für alle zollernalb-data INTERNET Produkte beträgt 36 Stunden. Außerhalb der Servicebereitschaft (7.4.) wird die Entstörfrist ausgesetzt und mit Beginn der nächsten Servicebereitschaft fortgesetzt. Die Entstörfrist für die Produkte zollernalb-data VDSL Business und zollernalb-data FIBER Business beträgt 36 Stunden. Außerhalb der Servicebereitschaft (7.4) beträgt diese 48 Stunden. Kann eine Störung nicht eindeutig lokalisiert oder ursächlich bestimmt werden, erfolgt die Störungsbeseitigung schnellstmöglich unter Wahrung der Verhältnismäßigkeit. Die Störung wird innerhalb der Regelentstörfrist zumindest soweit beseitigt, dass die Verbindung (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann.

7.4 Servicebereitschaft

Der Kunde erhält Support an der zollernalb-data Hotline von Montag bis Dienstag in der Zeit von 08.00 Uhr bis 12.00 Uhr und 14 Uhr bis 16 Uhr, Mittwoch von 8.00 Uhr bis 12.00 Uhr und 13.00 Uhr bis 16.00 Uhr, Donnerstag von 8.00 Uhr bis 18.00

Uhr und Freitag von 08.00 Uhr bis 12.00 Uhr, außer an regionalen und bundeseinheitlichen Feiertagen.

8 Planmäßige Wartungsarbeiten

Planmäßige Wartungsarbeiten für die Erbringung der Dienstleistung werden in der Regel zwischen 02:00 Uhr und 07:00 Uhr durchgeführt. Eine Nichtverfügbarkeit in diesem Zeitraum gilt nicht als Störung, d.h. sie wird nicht auf die Verfügbarkeit angerechnet.

zollernalb-data behält sich vor, je nach Dringlichkeit, auch außerhalb dieser Zeiten Wartungsarbeiten durchzuführen. Wartungsarbeiten bedürfen keiner Ankündigung.

9 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

Bei Nutzung des überlassenen VDSL-/FIBER-Anschlusses für die Einrichtung eines WLAN (Wireless LAN) stellt der Kunde durch geeignete Maßnahmen sicher, dass sein WLAN nur von durch ihn selbst autorisierten Nutzern verwendet wird. Der Kunde hat alle durch die Nutzung seines WLAN über seinen VDSL-/FIBER-Anschluss entstehende Entgelte zu bezahlen. Der Kunde darf die Leistungen der zollernalb-data nicht nutzen, um Dritten gegenüber Telekommunikationsdienste zu erbringen. Der Kunde darf die Leistungen der zollernalb-data weder dauerhaft noch zeitweise Dritten zur Verfügung stellen.

zollernalb-data GmbH