

LEISTUNGSBESCHREIBUNG DER
PFALZKOM, GESELLSCHAFT FÜR TELEKOMMUNIKATION MBH

HIGHP



PFALZKOM|MANET
ZUKUNFT VERBINDET

LEISTUNGSBESCHREIBUNG DER
PFALZKOM, GESELLSCHAFT FÜR TELEKOMMUNIKATION MBH

HIGHP

Dieses Dokument enthält die Leistungsbeschreibung für das Produkt HighP der PfalzKom, Gesellschaft für Telekommunikation mbH, nachfolgend die Gesellschaft genannt. Neben dieser Leistungsbeschreibung gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Gesellschaft.

ÜBERSICHT LEISTUNGSBESCHREIBUNG

1. Leistungen der Gesellschaft
 - 1.1 Bereitstellung/Installation
 - 1.2 Übergabepunkt
 - 1.3 Netzabschlussgerät (CPE)
 - 1.4 Endgerät
 - 1.5 Zugangssystem
2. Qualitätsmerkmale
 - 2.1 Leistungsmerkmale
 - 2.2 Schnittstellen, Standardeinstellungen, MTU-Größen und Transparenz
 - 2.3 Zugangsleitung
3. Verfügbarkeit
 - 3.1 Bandbreiten/Zugriffsverfahren
 - 3.2 Bandbreitenwechsel
 - 3.3 Bereitstellung von IP-Adressen
 - 3.4 IP-Routing
4. Zusätzliche Leistungen
5. Entstörung
 - 5.1 Service Level
 - 5.1.1 Annahme der Störungsmeldung
 - 5.1.2 Servicebereitschaft
 - 5.1.3 Reaktionszeit
 - 5.1.4 Entstörungsfrist
 - 5.1.5 Terminvereinbarung
 - 5.1.6 Rückmeldung
6. Vertragsbeendigung
 - 6.1 Zugangssystem
 - 6.2 IP-Adressen

HIGHP

1. LEISTUNGEN DER GESELLSCHAFT

Die Gesellschaft stellt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten symmetrische Internetzugänge mit verschiedenen Bandbreiten zur Übermittlung von IP-Paketen vom und zum Internet zur Verfügung (Tarife gemäß separater Preisliste).

Die vereinbarte Übertragungsbandbreite ist für die Vertragslaufzeit fest vereinbart.

Bei dem Produkt HighP handelt es sich um einen gemanagten Dienst im Sinne von Ziffer 8 Abs. 4 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Gesellschaft, d.h. der Kunde hat die von der Gesellschaft dem Kunden zur Verfügung gestellte Telekommunikationsendeinrichtung zu nutzen und der Gesellschaft jederzeit sowohl den physikalischen Zutritt als auch den Online-Zugriff (Remote Access) zu gewähren, um der Gesellschaft die Vertragserfüllung und/ oder den Service zu ermöglichen.

1.1 Bereitstellung/Installation

Die Gesellschaft installiert beim Kunden am jeweils vereinbarten Übergabepunkt ein Zugangssystem (Netzabschlussgerät), das als Abschluss ihres Netzes zur Anschaltung von Endeinrichtungen des Kunden dient. Die Installation – insbesondere die Leitungsführung im Netz der Gesellschaft – erfolgt entsprechend den bei der Gesellschaft bzw. deren Unterlieferanten zur Zeit der Ausführung geltenden Regeln für Standardinstallationen.

Das symmetrische Zugangssystem zum Internet wird von Gesellschaft bereitgestellt, initial konfiguriert und in die vorhandenen Managementsysteme integriert. Die Verantwortung für die Konfiguration des Zugangssystems liegt bei Gesellschaft.

1.2 Übergabepunkt

Der Übergabepunkt bezeichnet die Stelle, an der die Gesellschaft dem Kunden die angebotenen Dienste an den Kunden übergibt.

Die genaue Lage des Übergabepunktes ist von der Realisierungsvariante im Versorgungsbereich des Kunden abhängig.

1.3 Netzabschlussgerät (CPE)

In vielen Netzbereichen ist ein Netzabschlussgerät notwendig. Dieses stellt einen Zugang in das Netz der Gesellschaft dar. Das Netzabschlussgerät dient ausschließlich zur Anschaltung eines Endgerätes zur Nutzung von Internet-, TV- und Telefondiensten der Gesellschaft.

Dem Kunden ist es untersagt, jegliche Veränderungen am Netzabschlussgerät vorzunehmen oder durch Dritte vornehmen zu lassen.

Bei optischen Netzabschlussgeräten in Glasfasernetzen der Gesellschaft bestehen gesundheitliche Gefahren durch Laserstrahlung. Jegliche Veränderung der Glasfaserkabel (Verbindungen), Glasfaserdose oder des Netzabschlussgeräts ist ausdrücklich untersagt. Die verwendete Laserstrahlung ist nicht sichtbar und kann bei unkontrolliertem Austritt zu gesundheitlichen Schäden führen.

Bei Umzug oder Veräußerung der Immobilie verbleibt das Netzabschlussgerät am Installationsort in der Immobilie.

1.4 Endgerät

Das Endgerät stellt die Dienste dem Kunden zur Verfügung. Je nach Verfügbarkeit und technischem Fortschritt können das Endgerät und dessen Leistungsmerkmale variieren.

HIGHP

Je nach Vertrag stellt die Gesellschaft dem Kunden ein Endgerät während der Vertragslaufzeit leihweise zur Verfügung. Das Endgerät wird von der Gesellschaft je nach Vertrag voreingestellt. Die Gesellschaft behält sich vor, die Einstellungen des Endgerätes zu ändern.

1.5 Zugangssystem

Das Zugangssystem ist die Summe der Geräte, die notwendig sind, um dem Kunden Dienste zu liefern. Es besteht aus Netzabschlussgerät, Endgerät oder beidem.

Der Kunde stellt den Aufstellort, ausreichende Energieversorgung des Endgerätes und Netzabschlussgerätes auf eigene Kosten zur Verfügung.

2. QUALITÄTSMERKMALE

2.1 Leistungsmerkmale

Die Leistungsmerkmale sind separat in der technischen Beschreibung spezifiziert.

2.2 Schnittstellen, Standardeinstellungen, MTU-Größen und Transparenz

Als Schnittstelle dient ein elektrischer Port zur Übergabe an den Kunden. Fakultativ kann auch optisch per Multimode oder Singlemode übergeben werden.

Unterstützte Schnittstellen, Standardeinstellungen, MTU-Größen und Transparenz sind jeweils separat in der technischen Beschreibung spezifiziert. Die jeweils beauftragte Datenrate stellt einen Maximalwert dar. Der Datendurchsatz ist Abhängig von der Paketgröße (Framesize).

2.3 Zugangsleitung

Die Gesellschaft behält sich vor, die Zugangsleitungen für den Anschluss ggf. von Dritten zu beziehen. Die am Anschluss des Kunden tatsächlich erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist abhängig von

den physikalischen Gegebenheiten der Anschlussleitung. In diesem Fall können die maximal möglichen Übertragungsraten nicht garantiert werden. Die Bandbreiten werden somit nur teilweise erreicht. Der Kunde bekommt folglich eine niedrigere Bandbreite zugeteilt.

3. VERFÜGBARKEIT

Der HighP der Gesellschaft steht mit einer Verfügbarkeit von 99,5 % im Jahresmittel dem Kunden zur Verfügung.

3.1 Bandbreiten/Zugriffsverfahren

Abhängig von der Anschlusstechnik (SFV oder LWL) stehen unterschiedliche Skalierungen der Bandbreiten zur Verfügung. Die geeignete Anschlusstechnik ergibt sich aus der individuellen Kundenanforderung. Des Weiteren ist die Übertragungsgeschwindigkeit von der Netzauslastung des Internet-Backbones und der Leistungsfähigkeit der Server anderer Diensteanbieter abhängig, worauf Gesellschaft keinen Einfluss hat.

3.2 Bandbreitenwechsel

Bei HighP-Anbindungen kann die Zugangsbandbreite innerhalb vorgegebener Schaltstufen softwaretechnisch variiert werden. Ein Wechsel in eine höhere Bandbreite (Upgrade) ist während der Vertragslaufzeit im Rahmen der am Kundenstandort technisch verfügbaren Anschlussbandbreiten in Abhängigkeit von der Leitungskapazität und den technischen Voraussetzungen der Netzabschlussgeräte sowie der beim Kunden zur Verfügung stehenden Endgeräte zum Monatsende des Folgemonats gemäß aktuell gültiger Preisliste gegen Aufpreis möglich. Ggf. muss kundenseitig zusätzliche Hardware installiert werden. Ein Downgrade der Bandbreite ist nach Beendigung der Vertragslaufzeit ebenfalls möglich.

HIGHP

3.3 Bereitstellung von IP-Adressen

Der Kunde erhält im Rahmen dieser Dienstleistung unter Berücksichtigung der geltenden Vergaberichtlinien einen offiziell registrierten IP-Adressraum aus dem PA-Adressraum (Provider Aggregatable Address Space) der Gesellschaft beim Réseau IP Européen Network Coordination Center (RIPE NCC) zugewiesen. Sofern der Kunde bereits über einen solchen verfügt und dieser für den Anschluss verwendet werden kann, entfällt die Zuteilung eines weiteren IP-Adressraums. Die Gesellschaft kann jedoch aufgrund von übergeordneten Richtlinien nicht gewährleisten, dass zuvor über andere Internet-Provider zugewiesene IP-Adressbereiche für den Anschluss wieder verwendet werden können.

Die Gesellschaft behält sich vor, dem Kunden gesellschaftsbezogene PA-Adressen (Provider-Aggregate) und/oder CIDR-Adressbereiche (Classless Inter Domain Routing) zuzuordnen.

Zusätzliche IP-Adressen werden unter Berücksichtigung der geltenden Vergaberichtlinien als gesonderte, entgeltpflichtige Dienstleistung zugewiesen.

3.4 IP-Routing

Das Routing von IP-Adressbereichen, die von der Gesellschaft bereitgestellt werden, ist in der Dienstleistung inbegriffen. Sonstige IP-Adressbereiche des Kunden werden nach Rücksprache geroutet. Das IP-Routing der Kundennetze erfolgt zwischen dem Zugangssystem beim Kunden und dem zugeordneten Netzknoten der Gesellschaft.

4. ZUSÄTZLICHE LEISTUNGEN

Die Gesellschaft erbringt jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt folgende zusätzliche Leistungen:

- Beantragung und Delegation von Domains
- Bereitstellung weiterer IP-Adressen
- Verlegung, Austausch oder Änderung der Anschalteneinrichtung und Verlegung der Endleitung

- Inhouseverkabelung zwischen Übergabepunkt und den Endgeräten (Systemen) des Kunden werden von Gesellschaft nach Aufwand durchgeführt und gesondert berechnet
- Leitungsführung des Anschlusses im Netz der Gesellschaft, die von der Standardleitungsführung abweicht (Umwegführung)
- Installation des Anschlusses in einer Weise, die von den Standard-installationsregeln der Gesellschaft abweicht
- Änderung der Bandbreite (Übertragungsgeschwindigkeit) des Anschlusses, wenn durch die Änderung der Bandbreite die Höhe des monatlichen Verbindungspreises sich nicht verringert
- Verlegung des Anschlusses im Netz der Gesellschaft
- konzeptionelle Beraterleistungen

5. ENTSTÖRUNG

Die Gesellschaft beseitigt Störungen eigener technischer Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei werden Leistungen in Abhängigkeit des vom Kunden gewählten Servicelevels erbracht.

5.1 Service Level

Die Leistung Standard Service ist mit dem Grundpreis abgegolten.

Für die Leistung Premium Service fallen zusätzliche Entgelte gemäß Preisliste an.

5.1.1 Annahme der Störungsmeldung

Die Gesellschaft nimmt Störungsmeldungen innerhalb der Servicebereitschaftszeit telefonisch unter der Rufnummer 0800-6883633 entgegen.

5.1.2 Servicebereitschaft

Die Servicebereitschaft ist je nach vereinbartem Service Level unterschiedlich:

HIGHP

Standard Service: montags bis freitags von 8.00 bis 18.00 Uhr, sofern diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind.

Premium Service: montags bis sonntags, sowie an gesetzlichen Feiertagen von 0.00 bis 24.00 Uhr.

5.1.3 Reaktionszeit

Die Aufnahme von Maßnahmen zur Entstörung erfolgt je nach vereinbartem Service Level unterschiedlich:

Standard Service: in der Regel innerhalb von einer (1) Stunde während der in Ziffer 5.1.2 definierten Servicebereitschaft.

Premium Service: in der Regel innerhalb von einer (1) Stunde während der in Ziffer 5.1.2 definierten Servicebereitschaft.

5.1.4 Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen, die innerhalb der unter 5.1.2 definierten Servicebereitschaft eingehen, beseitigt die Gesellschaft innerhalb der Servicebereitschaftszeit die Störung innerhalb von acht (8) Stunden. Die Entstörungsfrist ist eingehalten, wenn innerhalb der acht (8) Stunden die vom Kunden bestellte Leistung wieder genutzt werden kann. Die Störungsdauer errechnet sich aus der Zeitdifferenz zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der zuständigen Ansprechstelle der Gesellschaft und dem Zeitpunkt der Störungsbehebung. Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der definierten Servicebereitschaft eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag (Montag bis Freitag) um 08.00 Uhr.

Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen gesetzlichen Feiertag, Samstag oder Sonntag, wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag (Montag bis Freitag) fortgesetzt. Verspätungen, die vom Kunden zu vertreten sind, vermindern die errechnete Störungsdauer entsprechend.

Die Gesellschaft beseitigt eine Störung während der Servicebereitschaftszeit innerhalb der angegebenen Entstörungsfrist. Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass der Dienst (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann.

Die Einhaltung der Entstörungsfrist setzt die Erfüllung der Mitwirkungspflicht des Kunden voraus. Der Kunde wird in diesem Zusammenhang dem Servicetechniker der Gesellschaft Kundenräumlichkeiten gewähren und ihn im notwendigen Maße bei der Störungsanalyse unterstützen. In diesem Zusammenhang entstehende Wartezeiten führen zur Aussetzung der Entstörungsfrist.

5.1.5 Terminvereinbarung

Soweit erforderlich, vereinbart die Gesellschaft mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers der Gesellschaft vor Ort. Dieser Termin wird mit einer Zeitspanne von einer Stunde angegeben (z. B. „zwischen 9.00 und 10.00 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 berechnet. In diesem Fall entfällt die unter 5.1.4 definierte Entstörungsfrist.

HIGHP

5.1.6 Rückmeldung

Die Gesellschaft teilt dem Kunden die erfolgreiche Beseitigung der Störung unverzüglich telefonisch, per Fax oder E-Mail mit. Ist der Kunde am Tag der Entstörung in der Zeit der Servicebereitschaft nicht erreichbar, erfolgt die Benachrichtigung erst am Folgetag.

6. VERTRAGSBEENDIGUNG

6.1 Zugangssystem

Bei Vertragsbeendigung (Kündigung/Ablauf/Aufhebung/etc.) muss der Kunde wahlweise die ihm leihweise von der Gesellschaft zur Verfügung gestellten Netzabschlussgeräte innerhalb einer Frist von vier Wochen nach Vertragsende an die Gesellschaft zurückgeben (mit der Post oder Abgabe in den Geschäftsräumen der Gesellschaft) oder entsprechend des Restwertes käuflich erwerben. Werden die Netzabschlussgeräte nicht fristgemäß an die Gesellschaft zurückgegeben, erfolgt automatisch eine Verrechnung auf Basis des Restwertes mit der Abschlussrechnung.

6.2 IP-Adressen

Bei Vertragsbeendigung ist der Kunde verpflichtet, von der Gesellschaft zugewiesene IP-Adressen innerhalb von vier (4) Wochen zurückzugeben, um deren erneute Verwendung durch Gesellschaft zu ermöglichen.