

Leistungsbeschreibung der TeleData GmbH für das Produkt TeleData FIBER Guest

1 Allgemeine Bestimmungen - Geltungsbereich - Definitionen

Die TeleData GmbH, im folgenden TeleData genannt, erbringt ihre Dienstleistungen im Zusammenhang mit dem Produkt

- TeleData FIBER Guest

für den Vertragspartner aufgrund der allgemeinen Geschäftsbedingungen, der besonderen Bestimmungen für Internet-Leistungen sowie dieser Leistungsbeschreibung, die Bestandteil des Vertrages ist.

Bestandteil des Vertrages sind daneben mögliche Anlagen zum Vertrag, die TeleData dem Vertragspartner zusammen mit dem Angebot übermittelt. Der Vertragspartner ist verpflichtet, sämtliche Anlagen ausgefüllt an TeleData zurückzusenden. Der Vertragsbeginn bleibt hiervon unberührt.

2 Produktbeschreibung

Das TeleData FIBER Guest Produkt umfasst tragbare Anschlussboxen mit integrierten Glasfaser-Routern und IPTV-Receiver zur gewerblichen Nutzung eines kombinierten Internet- und IPTV-Produkts innerhalb des vereinbarten und speziell erschlossenen Gebiets. Die Konditionen dafür sind dem jeweiligen Angebot bzw. Vertrag zu entnehmen.

2.1 Voraussetzung

Voraussetzung für die Nutzung des Produkts TeleData FIBER Guest ist eine vorhandene Glasfaserinfrastruktur bis zum Ort der Nutzung (Energie- und Datensäule). Die Energie- und Datensäule selbst ist explizit nicht Teil dieses Produkts und muss separat beauftragt werden.

TeleData weist darauf hin, dass ein störungsfreier Betrieb unter anderem von der zur Verfügung stehenden Bandbreite abhängt. Diese unterliegt Faktoren, welche teilweise außerhalb des Einflussbereichs von TeleData liegen, weshalb eine störungsfreie Bereitstellung seitens TeleData nicht garantiert werden kann.

2.2 FIBER-Anschluss

Die TeleData überlässt dem Vertragspartner im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Internetzugang. Hierfür installiert TeleData einen Glasfaser-Kundenanschluss. Die Ausführung des Kundenanschlusses wird als *direkter Glasfaseranschluss* bis zu der Energie- und Datensäule des Vertragspartners erfolgen. Der Abschluss des Glasfasernetzes (Übergabepunkt) erfolgt grundsätzlich im Anschlussbereich der Energie- und Datensäule. Die notwendige Verkabelung von der Energie- und Datensäule zur Anschlussbox erfolgt ausschließlich mit dem mitgelieferten Kabel (inklusive Steckverbindung). Andere Kabel von der Energie- und Datensäule zur Anschlussbox dürfen nicht verwendet werden. Der Netzabschluss des TeleData FIBER-Anschlusses (Übergabepunkt an den Nutzer) bildet der Glasfaser-Abschlusspunkt (GF-AP). Dieser befindet sich in der Energie- und Datensäule. Hier wird die Anschlussbox mit dem beigelegten Kabel angeschlossen. Alle an der Anschlussbox angeschlossenen Endgeräte sind im Verantwortungsbereich des Vertragspartners. Verursacht ein Gerät Störungen im Netz der TeleData, behält sich die TeleData das Recht vor, den Anschluss zu trennen, bis das Problem behoben wurde.

2.3 Leistungsbereitstellung von FIBER-Anschlüssen

Die grundsätzliche Leistungsbereitstellung ist abhängig von der Länge und der Qualität der Infrastruktur zwischen dem Vertragspartnerstandort und den Kolokationsräumen der TeleData. Die tatsächliche Übertragungsgeschwindigkeit kann erst nach schriftlicher Auftragserteilung des Vertragspartners von der TeleData ermittelt werden. Die Leistung steht unter dem technischen Vorbehalt, dass die Bandbreite während der gesamten Vertragslaufzeit verfügbar ist. Aus technischen Gründen kann es im Nachhinein dazu kommen, dass sich die zur Verfügung stehende Kapazität (Bandbreite) reduziert.

2.4 Abnahme

Der Vertragspartner erhält einen Bereitstellungstermin. Ab diesem Termin hat der Vertragspartner 14 Tage Zeit, die Betriebsbereitschaft des Anschlusses abzunehmen. Die Abnahme gilt als stillschweigend erklärt, wenn der

Vertragspartner spätestens 14 Tage nach dem Bereitstellungstermin keine erheblichen Mängel anzeigt oder die Abnahme nicht ausdrücklich verweigert.

2.5 Zugangsleitung

Die Zugangsleitung wird von TeleData administriert. Die Zugangsleitung wird entweder aus dem eigenen Telekommunikationsnetz und/oder von einem Vorleistungsanbieter bezogen.

2.6 Bandbreiten

TeleData bietet ihren Vertragspartnern für die FIBER-Produkte verschiedene maximale Bandbreiten für den Up- und Download an. Mit „Download maximal“ wird die maximale Geschwindigkeit bezeichnet, mit der der Nutzer Daten abrufen kann. Mit „Upload maximal“ wird die maximale Geschwindigkeit bezeichnet, mit der der Nutzer Daten versenden kann. Die am jeweiligen FIBER-Zugang tatsächlich erreichbare Übertragungsbandbreite hängt von den physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung des Vertragspartners, insbesondere der sog. Leitungsdämpfung, die sich aus der Länge der Anschlussleitung – gemessen vom Anschluss des Nutzers bis zum nächsten Hauptverteiler bzw. Endpunkt seitens TeleData – und dem Leitungsdurchmesser errechnet, ab.

Die genannten Bitraten sind Bruttobitraten. Mit Bruttobitrate wird die auf einer optimalen Leitung maximal physikalisch erreichbare Bandbreite bezeichnet. Die durch den Nutzer effektiv nutzbare Bandbreite (Nutzbandbreite) weicht von der Bruttobitrate ab. Weiterhin sind die jeweils nutzbaren Übertragungsgeschwindigkeiten abhängig von der im Nutzungszeitraum bestehenden Nutzungsauslastung.

2.7 Installation und Hardware

Bei dem Produkt TeleData FIBER Guest stellt TeleData dem Vertragspartner die bestellte Anzahl an Anschlussboxen einmalig, leihweise zur Verfügung. TeleData ist nicht zum kostenlosen Umtausch oder Erstattung (defekter) Geräte verpflichtet. Weitere Geräte können in Absprache nachbestellt werden.

Die Funktionalität der bereitgestellten Hardware hängt von den aktuell verfügbaren Geräten und Technologien ab. Die Anzahl der anschließbaren und betriebsbaren Endgeräte sowie die für die Endgeräte bereitgestellte Schnittstellen (z.B. WLAN) hängt von der eingesetzten IAD sowie den Endgeräten selbst und der verfügbaren Netzwerkinfrastruktur ab.

Alle Geräte verbleiben im Eigentum der TeleData und müssen nach Vertragsende innerhalb von zehn (10) Tagen auf Kosten des Vertragspartners an die TeleData zurückgegeben werden. Durch Nutzer verursachte Störungen und daraus resultierende Entstörmaßnahmen können dem Vertragspartner in Rechnung gestellt werden.

Der Kunde ist selbst für den Anschluss der Anschlussbox an die Säule verantwortlich. TeleData berechnet für den Versand der Hardware zum Vertragspartner eine Versandkostenpauschale gemäß Angebot.

2.8 Verbindungstrennung

Eine bestehende Verbindung kann nach 24 Stunden netzseitig getrennt werden. 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 Nutzers gegenüber dem Einwahl-Knoten (PPP-Login) und der Beendigung der Verbindung. Ein sofortiger Wiederaufbau der Verbindung ist möglich. Bei erneuter Einwahl wird dem Nutzer eine neue, dynamische IPv4-Adresse sowie ein IPv6 Prefix zugewiesen, sofern keine feste IP-Adresse vertraglich vereinbart wurde. TeleData nutzt das branchenübliche Carrier-Grade-NAT zur Vergabe privater dynamischer IPv4-Adressen. Dies kann die Funktion weniger Applikationen, wie z.B. Filesharing beeinträchtigen.

2.9 Zonen

Die Anschlussboxen können nur in denen für die jeweilige Anschlussbox zugeordneten Zonen verwendet werden. Die Zonen werden vor Projektstart von der TeleData festgelegt und dem Vertragspartner mitgeteilt.

Die Zuordnung der Anschlussbox zu den Zonen kann von der TeleData manuell per Fernwartung kostenpflichtig geändert werden.

3 TeleData IPTV

Das Produkt TeleData IPTV ist fester Bestandteil jeder Anschlussbox. Mit TeleData IPTV ermöglicht TeleData dem Nutzer, digitale TV-Sender sowie TV-Angebote von Drittanbietern zu empfangen. Dies ist möglich über die in der Anschlussbox integrierte Set Top Box (Receiver) und Fernbedienung. Die Video on Demand und Aufnahme-Funktionen sind nicht Teil des Produkts.

Die Sender werden in unterschiedlichen Qualitäten (SD, HD) zur Verfügung gestellt. Die Signalqualität hängt u.a. von dem Angebot des Senders sowie den gebuchten Leistungen des Vertragspartners ab, ein Anspruch auf eine bestimmte Qualität besteht nicht. Die aktuell verfügbaren Sender können auf der Homepage (www.teledata.de) eingesehen werden. Die parallele Wiedergabe von Sendern in HD kann unter Umständen eingeschränkt sein.

Die Auswahl und Anzahl der Sender werden von TeleData festgelegt und können bei Bedarf verändert werden. Bei Kürzungen des Programms bemüht sich TeleData um gleichwertigen Ersatz. TeleData hat keinen Einfluss auf Drittangebote und garantiert keine Verfügbarkeit bestimmter Angebote oder Inhalte.

Die von TeleData zur Verfügung gestellten Inhalte dürfen nicht für andere außer die vereinbarten gewerblichen Zwecke genutzt oder öffentlich wiedergegeben bzw. gemacht werden, es sei denn, TeleData hat ihm dies zuvor schriftlich gestattet. Ebenso ist es dem Nutzer zu jeder Zeit untersagt, die ihm zur Verfügung gestellten Inhalte zu bearbeiten, zu vervielfältigen, zu verbreiten oder mit ihnen zu werben.

4 Verfügbarkeit der Dienste

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

- TeleData FIBER: 96,5 %

Der Messpunkt der Dienstverfügbarkeit ist die Telekommunikationsanschluss-Einheit (TAE bzw. Gf-AP) welcher sich in der Anschlussbox befindet. Ist die Anschlussbox für einen oder mehrere Zeiträume durch den Kunden getrennt und nicht mit den TeleData Glasfasernetz verbunden, finden diese Zeiträume keine Anwendung bei der Berechnung der Verfügbarkeit.

5 Annahme der Störungsmeldung & Servicebereitschaft

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

5.1 Störungsannahme

Montag bis Donnerstag 8:00 - 18:00 Uhr und Freitag von 08:00 – 16:00 Uhr, außer an regionalen und bundeseinheitlichen Feiertagen.

5.2 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit auf eingehende Störungsmeldungen während der Servicebereitschaft beträgt für das Produkt TeleData FIBER Guest 4 Stunden.

5.3 Entstör-Frist

Die Entstör-Frist für das Produkt TeleData FIBER Guest beträgt 36 Stunden. Außerhalb der Servicebereitschaft (5.4) wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und mit Beginn der nächsten Servicebereitschaft fortgesetzt.

Kann eine Störung nicht eindeutig lokalisiert oder ursächlich bestimmt werden, erfolgt die Störungsbeseitigung schnellstmöglich unter Wahrung der Verhältnismäßigkeit. Die Störung wird innerhalb der Regelentstör Frist zumindest soweit beseitigt, dass die Verbindung (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann.

In Fällen von Einwirkung von höherer Gewalt kann eine Verfügbarkeit des Service nicht garantiert werden.

5.4 Servicebereitschaft

Der Vertragspartner erhält Support an der TeleData Hotline von Montag bis Donnerstag in der Zeit von 08.00 Uhr bis 18.00 Uhr, Freitag von 08.00 Uhr – 16.00 Uhr, außer an regionalen und bundeseinheitlichen Feiertagen.

6 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.

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

7 Pflichten und Obliegenheiten des Vertragspartners

Der Inhalt der empfangenen und versandten Daten ist nicht Gegenstand der vereinbarten Leistung und unterliegt keiner Kontrolle durch TeleData. TeleData weist darauf hin, dass der Vertragspartner aufgrund der technischen Struktur des Internets zur Gewährleistung der Vertraulichkeit und Integrität der Nachrichteninhalte eigene Vorkehrungen treffen muss. Hierzu sollte er sich z.B. marktüblicher Verschlüsselungssoftware bedienen.

Der Vertragspartner wird darauf hingewiesen, dass er eigene Sicherheitsmaßnahmen ergreifen sollte, um Schäden oder Beeinträchtigungen durch schadensstiftende Computerprogramme (Viren) oder anderweitige rechtswidrige Daten Dritter zu verhindern. Derartige Maßnahmen sind über die zum Schutz des eigenen Gefahrenbereichs von TeleData gegen unbefugten Zugriff Dritter eingerichtete Schutzmechanismen (z.B. Firewalls) hinaus nicht Gegenstand der vertraglichen Leistungen.

Der Vertragspartner stellt TeleData insoweit von Ersatzansprüchen Dritter frei, die sich aus schuldhaften Verstößen des Vertragspartners oder Nutzers gegen Schutzrechte Dritter ergeben.

Der Vertragspartner hat Passwörter, die ihn zur Nutzung des Dienstes berechtigen, sorgfältig aufzubewahren und geheim zu halten um, Missbrauch zu vermeiden. Sobald der Vertragspartner Grund zu der Annahme hat, dass unberechtigte Dritte Kenntnis von seinem Passwort erlangt haben, muss er dieses unverzüglich ändern. Wird die vertragliche Leistung unter Verwendung des Passwortes von Dritten genutzt, treffen den Vertragspartner dieselben Pflichten wie bei eigener Nutzung. Das gilt insbesondere für die Zahlungspflicht. Soweit der Vertragspartner nachweist, dass ihm die Inanspruchnahme von Leistungen der TeleData nicht zugerechnet werden kann, hat TeleData keinen Anspruch auf Entgelt gegen den Vertragspartner.

TeleData ist nach den Voraussetzungen des § 14 der AGB bzw. § 45k TKG berechtigt, den Netzzugang ganz oder teilweise zu unterbinden (Sperrung). Die Sperrung wird im Rahmen der technischen Möglichkeiten auf den betreffenden Dienst beschränkt und unverzüglich aufgehoben, sobald die Gründe entfallen sind.

8 Versionshistorie und Gültigkeit dieser Leistungsbeschreibung

Version	Gültigkeit ab	Gültigkeit bis
1.0	01.10.2024	offen

Diese Leistungsbeschreibung ist für alle Angebote und Aufträge ab dem entsprechenden Datum gültig. Bei Erscheinen einer neuen Version bleiben bestehende Verträge unberührt.

TeleData GmbH