

Leistungsbeschreibung der TeleData GmbH für TeleData DSL-, VDSL-, CABLE- und FIBER Produkte

1 Allgemeine Bestimmungen - Geltungsbereich - Definitionen

Die TeleData GmbH, im folgenden TeleData genannt, erbringt ihre Dienstleistungen im Zusammenhang mit den Produktgruppen

- TeleData DSL
- TeleData VDSL
- TeleData CABLE
- TeleData FIBER

- TeleData VDSL Business
- TeleData CABLE Business
- TeleData 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 Vertrages sind daneben mögliche Anlagen zum Vertrag, die TeleData dem Kunden zusammen mit dem Auftragsformular übermittelt. Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche Anlagen ausgefüllt an TeleData zurückzusenden. Der Vertragsbeginn bleibt hiervon unberührt.

2 Produktbeschreibung

Die TeleData DSL-, VDSL-, CABLE- und FIBER Produkte umfassen kombinierte Internetzugänge und Telefon-Anschlüsse. Die TeleData DSL Business-, VDSL Business- und CABLE Business und FIBER Business-Produkte umfassen Internet-Anschlüsse, d. h. schnelle Breitbandzugänge zum Internet in unterschiedlichen Bandbreiten und Qualitäten, sowie einen Telefonanschluss mit zwei Sprachkanälen und D-A-CH-Festnetz-Faltrates für beide Sprachkanäle.

Die TeleData DSL Business-, VDSL Business-, CABLE Business und FIBER Business-Produkte sind sowohl für die private als auch gewerbliche/freiberufliche Nutzung freigegeben. Die TeleData DSL-, VDSL-, CABLE- und FIBER Produkte sind ausschließlich für die private/nicht gewerbliche/nicht freiberufliche Nutzung freigegeben, es sei denn der Kunde teilt der TeleData vor Vertragsabschluss die gewünschte gewerbliche oder freiberufliche Nutzung mit und TeleData schließt in Kenntnis der beabsichtigten gewerblichen oder freiberuflichen Nutzung durch den Kunden einen Vertrag über die vorstehend genannten Produkte ab (Billigung).

Sollte TeleData feststellen, dass ohne vorherige Mitteilung und Billigung ein Privatkundenprodukt gewerblich/freiberuflich genutzt wird, ist TeleData nach entsprechender Information des Kunden berechtigt, zukünftig für die Leistung das Entgelt des entsprechenden Geschäftskundenproduktes zu verlangen.

2.1 DSL- und VDSL-Anschluss

Die TeleData 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. Befindet sich der Anschluss in einem Mehrfamilienhaus sind gegenseitige Beeinflussungen und Störungen nicht ausgeschlossen.

2.2 CABLE-Anschluss

Die TeleData überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Internetzugang. Hierfür installiert TeleData einen Breitbandkabelanschluss. Die Ausführung des Kundenanschlusses wird als Multimedia-Anschluss bis in die Räumlichkeiten des Kunden erfolgen. Der Netzabschluss des TeleData CABLE-Anschlusses (Übergabepunkt an den Kunden) bildet der Hausübergabepunkt (HüP). Dieser befindet sich in der Regel beim Einfamilienhaus im kellernahen Zugangsbereich oder Hausanschlussraum. Die notwendige Verkabelung innerhalb des Gebäudes ist nicht Gegenstand des beauftragten CABLE-Anschlusses. Die ggf. notwendige Erstellung, Überprüfung oder Erweiterung der Gebäudeverkabelung

kann vom Kunden bzw. dem Gebäudeeigentümer selbst durchgeführt oder bei TeleData mit einem gesonderten Vertrag oder nach Aufwand entsprechend der jeweils aktuellen Preisliste für Montage nach Aufwand beauftragt werden. Wird die Installation durch den Gebäudeeigentümer durchgeführt, müssen die technischen Spezifikationen mit der TeleData abgesprochen werden.

2.3 FIBER-Anschluss

Die TeleData überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Internetzugang. Hierfür installiert TeleData 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/der Wohnung (Anschlussraum, Elektroverteilungsraum, etc.). Die notwendige Verkabelung innerhalb des Gebäudes sowie der Hausanschluss sind 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 TeleData mit einem gesonderten Vertrag oder nach Aufwand entsprechend der jeweils aktuellen Preisliste für Montage nach Aufwand beauftragt werden. Der Netzabschluss des TeleData 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. Der von TeleData zur Verfügung gestellte ONT wird ausschließlich von TeleData konfiguriert, verwaltet und gewartet. Alle nachfolgend angeschlossenen Endgeräte sind im Verantwortungsbereich des Kunden. Das IAD steht meist an der Bedarfstelle des Kunden. Verursacht ein kundeneigenes Gerät (ONT oder IAD) Störungen im Netz der TeleData, behält sich die TeleData das Recht vor, den Anschluss zu trennen, bis das Problem behoben wurde.

2.4 Leistungsbereitstellung von DSL-, VDSL-, CABLE- und FIBER-Anschlüssen

Die grundsätzliche Leistungsbereitstellung ist abhängig von der Länge und der Qualität der Infrastruktur zwischen dem Kundenstandort und den Kolo-kationsräumen der TeleData. Die tatsächliche Übertragungsgeschwindigkeit kann erst nach schriftlicher Auftragserteilung des Kunden von der TeleData GmbH 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.

2.5 Abnahme

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

2.6 Bandbreiten

TeleData bietet ihren Kunden für die DSL- VDSL-, CABLE- und FIBER-Produkte verschiedene maximale Bandbreiten für den Up- 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 DSL-, VDSL-, CABLE- oder FIBER-Zugang tatsächlich erreichbare Übertragungsbandbreite hängt von den physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung des Kunden, insbesondere der sog. Leitungsdämpfung, die sich aus der Länge der Anschlussleitung – gemessen vom Anschluss des Kunden 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 Kunden effektiv nutzbare Bandbreite (Nutzbandbreite) weicht von der Bruttobitrate ab. Weiterhin sind die jeweils nutzbaren Übertragungsgeschwindigkeiten abhängig von der im Nutzungszeitraum bestehenden Nutzungsauslastung.

2.7 Bestimmung der Bandbreite

Bei den Produkten TeleData DSL und TeleData VDSL sowie TeleData VDSL Business wird die konkrete Bandbreite 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.

2.8 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 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 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.

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

2.9 Einwahl-Benutzernamen und Kennwort

Bei jedem Verbindungsaufbau von DSL/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.

2.10 MAC-Adresse bei TeleData CABLE

Das Cable Modem bei TeleData CABLE wird über die MAC-Adresse identifiziert. Jede MAC-Adresse muss dem Netzwerk der TeleData bekannt sein. Bei einem Cable Modem von TeleData wird die MAC-Adresse bereits im System hinterlegt. Möchte ein Kunde sein eigenes Cable Modem betreiben, so muss der Kunde die MAC-Adresse zur Freischaltung an TeleData übermitteln.

2.11 Nutzungsvolumen

Das Nutzungsvolumen gibt an, welche Datenmengen aus oder zum Internet befördert werden. Ist das Nutzungsvolumen unbegrenzt, so spricht man von einer Flatrate. TeleData wird im Rahmen der Produkte TeleData DSL, TeleData VDSL, TeleData CABLE und TeleData FIBER bei Störungen des Netzbetriebs durch Überlast die Bandbreite einzelner Dienste, z.B. Filesharing im notwendigen Umfang reduzieren.

2.12 Installation und Hardware

Bei den Produkten TeleData DSL, TeleData VDSL, TeleData CABLE, TeleData FIBER, TeleData DSL Business, TeleData VDSL Business, TeleData CABLE Business und TeleData FIBER Business stellt TeleData dem Kunden ein Integrated Access Device (IAD) einmalig, kostenfrei, leihweise zur Verfügung. TeleData ist nicht zum kostenlosen Umtausch oder Erstattung (defekter) Geräte verpflichtet.

Alternativ kann der Kunde, einen Premium-Router gegen ein zusätzliches Entgelt mieten. Dieser besitzt erweiterte Fähigkeiten und Funktionen gegenüber dem standardgemäß zur Verfügung gestellten IAD (Komfort-Router). Die aktuellen Modelle können jederzeit bei TeleData erfragt werden.

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 Telefonanschluss) hängt von der aktuell eingesetzten IAD ab.

Die aktuell von TeleData eingesetzten IAD können bei TeleData nachgefragt werden.

Alle Geräte verbleiben im Eigentum der TeleData und müssen nach Vertragsende innerhalb von zehn (10) Tagen auf Kosten des Kunden an die TeleData zurückgegeben werden. TeleData empfiehlt ausdrücklich den Einsatz der von TeleData bereitgestellten Hardware. Bei Anschaltung einer nicht von TeleData bereitgestellten Hardware kann eine störungsfreie Nutzung des TeleData-Anschlusses nicht gewährleistet werden. Diese sind vom Support durch TeleData ausgenommen. Daraus resultierende Entstörmaßnahmen werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

Der Kunde ist selbst für die Installation des IAD-Endgerätes verantwortlich. Optional ist ein kostenpflichtiger Vor-Ort-Installationservice möglich. Für Kunden der Produkte (FIBER Business, CABLE Business, VDSL Business) ist die erste Vor-Ort-Installation kostenfrei. Die genauen Leistungen des Services entnehmen Sie der Fußnote „Vor-Ort-Installationservice“ des entsprechenden Auftragsformulars.

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

3 Telefonanschluss

Die TeleData überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Telefonanschluss.

3.1 TeleData DSL-, VDSL-, CABLE- und FIBER-Produkte

Bei den TeleData DSL-, VDSL-, CABLE- und FIBER Produkten ist ein Telefonanschluss enthalten.

TeleData stellt dafür ein VoIP-Gateway zur Verfügung.

Die Endgeräte sind nicht im Lieferumfang der TeleData enthalten. Ebenfalls sind diese vom Support ausgenommen.

Für die weiteren Leistungsmerkmale und Nutzungsbedingungen gilt die Leistungsbeschreibung TeleData TELEFON.

3.2 TeleData VDSL Business, TeleData CABLE Business und TeleData FIBER Business

Bei den Produkten, TeleData VDSL Business, TeleData CABLE Business und TeleData FIBER Business ist ein Telefonanschluss inklusive zweier Sprachkanäle sowie einer D-A-CH-Festnetz-Flatrate für diese beiden Sprachkanäle enthalten.

TeleData stellt bei diesen Anschlüssen optional nach gesonderter Beauftragung und gegen zusätzliches Entgelt auch ein VoIP-Gateway zur Verfügung.

Für die weiteren Leistungsmerkmale und Nutzungsbedingungen gilt die Leistungsbeschreibung TeleData TELEFON.

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

Die Endgeräte sind nicht im Lieferumfang der TeleData 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 TeleData freigegeben sein. Aktuell freigegebene TK-Anlagen können bei der TeleData erfragt werden.

4 TeleData TV und TeleData IPTV

Optional können für die Produkte TeleData VDSL, FIBER und CABLE auch TeleData IPTV bzw. TeleData TV dazugebucht werden. Es gilt die jeweilige Leistungsbeschreibung. Die Kosten sind der aktuellen Preisliste zu entnehmen.

5 Domain-Dienste, Mail-Dienste

Für Domain- und E-Mail-Dienstleistungen gilt die Leistungsbeschreibung für TeleData SPACE-Produkte.

6 Zusätzliche Leistungen Internetanschluss

TeleData 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:

6.1 Feste IP-Adresse

Der Kunde erhält eine feste, öffentliche IP-Adresse aus dem IP-Adressbereich der TeleData. Damit entfällt auch die automatische Zwangstrennung nach 24 Stunden. Die TeleData behält sich jedoch vor, die Verbindung für Wartungsarbeiten zu trennen.

Bei einem Netzbau oder Änderung der Netzcluster kann sich die statische IP-Adresse bei TeleData CABLE Business ändern. Die TeleData informiert hierüber mit einem Vorlauf von mindestens einer Woche.

Ausschließlich für TeleData Business Produkte buchbar.

6.2 Zusätzlicher Domain- und E-Mail-Service

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

6.3 Sonstige Leistungen

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

7 Verfügbarkeit der Dienste

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

- TeleData DSL, TeleData VDSL, TeleData CABLE sowie TeleData FIBER: 96,5 %
- TeleData VDSL Business, TeleData CABLE Business: 96,5 %
- TeleData FIBER Business: 97,5 %

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

8 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:

8.1 Störungsannahme

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

8.2 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit auf eingehende Störungsmeldungen beträgt bei den Produkten TeleData DSL, TeleData VDSL, TeleData FIBER und TeleData CABLE 6 Stunden und bei den Produkten TeleData DSL Business, TeleData VDSL Business, TeleData FIBER Business, TeleData CABLE Business 4 Stunden.

8.3 Entstör-Frist

Die Entstör-Frist für die Produkte TeleData DSL, TeleData VDSL, TeleData CABLE, TeleData FIBER beträgt 36 Stunden. Außerhalb der Servicebereitschaft (8.4) wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und mit Beginn der nächsten Servicebereitschaft fortgesetzt.

Die Entstör-Frist für die Produkte TeleData VDSL Business, TeleData CABLE Business und TeleData FIBER Business beträgt 36 Stunden. Außerhalb der Servicebereitschaft (8.4) 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 Regelentstör Frist

zumindest soweit beseitigt, dass die Verbindung (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann.

8.4 Servicebereitschaft

Der Kunde 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.

9 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.

10 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

Bei Nutzung des überlassenen DSL-/VDSL-/FIBER-/CABLE 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 DSL-/VDSL-/FIBER-/CABLE Anschluss entstehende Entgelte zu bezahlen. Der Kunde darf die Leistungen der TeleData nicht nutzen, um Dritten gegenüber Telekommunikationsdienste zu erbringen. Der Kunde darf die Leistungen der TeleData weder dauerhaft noch zeitweise Dritten zur Verfügung stellen.

11 Versionshistorie und Gültigkeit dieser Leistungsbeschreibung

Version	Gültigkeit ab	Gültigkeit bis
1.0	01.01.2023	29.02.24
1.01	12.03.2024	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