

Leistungsbeschreibung der TeleData GmbH für TeleData LINE-Produkte

1 Allgemeine Bestimmungen - Geltungsbereich - Definitionen

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

- TeleData LINE sowie
- TeleData LINE VPN

für den Kunden aufgrund der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, der Besonderen Bestimmungen für Datenverbindungen sowie dieser Leistungsbeschreibung, die Bestandteil des Vertrages ist und der Preisliste in der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Fassung.

Bestandteil des Vertrags sind daneben die 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.

1.1 Abnahme

Nach abgeschlossener Installation meldet TeleData dem Kunden in Textform die Betriebsbereitschaft und fordert ihn zur Abnahme auf. Die Abnahme gilt als stillschweigend erklärt, wenn der Kunde spätestens 14 Tage nach der Mitteilung der Betriebsbereitschaft keine erheblichen Mängel anzeigt oder die Abnahme nicht ausdrücklich verweigert.

2 TeleData Line

Das Produkt TeleData LINE umfasst Datenfestverbindungen auf der Basis hochverfügbarer Kupfer-, Glasfaser oder Funkanschlüsse mit hohen Bandbreiten und diversen Abschlusseinrichtungen. Die Übertragungsdienste werden auf der Basis von SDH- und Ethernet-Technik, X-DSL- und Funk-Techniken sowie proprietären Übertragungstechniken bereitgestellt.

2.1 Installation

TeleData installiert an jedem Ende der Datenleitung in der Nähe der ersten Endeinrichtung (Hausanschlussraum) entsprechende Abschlusseinrichtungen. Die installierten Komponenten und Geräte verbleiben im Eigentum der TeleData.

2.2 Bandbreiten

TeleData bietet dem Kunden mit dem Produkt TeleData LINE permanente Datenverbindungen an. Bei diesen Datenverbindungen handelt es sich um symmetrische Verbindungen, d.h. die Upload und Downloadgeschwindigkeit hat dieselbe Größe. Die angebotenen Bandbreiten sind der aktuell gültigen Preisliste zu entnehmen. Bei diesen Bandbreiten handelt es sich um fest eingestellte Bandbreiten

Produkttyp	Download (maximal)	Upload (maximal)	Nutzungsvolumen (Monat)
2 M	2048 kbit/s	2048 kbit/s	Flatrate
10 M	10240 kbit/s	10240 kbit/s	Flatrate
34 M	34816 kbit/s	34816 kbit/s	Flatrate
100 M	102400 kbit/s	102400 kbit/s	Flatrate
155 M	158720 kbit/s	158720 kbit/s	Flatrate
622 M	636928 kbit/s	636928 kbit/s	Flatrate
1000 M	1024000 kbit/s	1024000 kbit/s	Flatrate

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 genannten Bitraten sind Bruttobitraten. Mit Bruttobitrate wird die auf einer optimalen Leitung maximal physikalisch übertragbare Bandbreite bezeichnet. Die durch den Kunden effektiv

übertragbare Bandbreite (Nutzbandbreite) weicht von der Bruttobitrate ab.

2.3 Standardschnittstellen

Dem Kunden stehen standardmäßig folgende Schnittstellen wahlweise zur Verfügung:

- elektrisch und optisch nach ITU-T/IEEE
- X.21, G.703, G.703/704, G.957/G.958, 10/100/1000 Mbit/s Ethernet

2.4 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

2.4.1 Störungsannahme

TeleData hält im Rahmen des Produktes TeleData LINE täglich von 0 - 24 Uhr eine Störungsannahme zur Entgegennahme von Störungsmeldungen bereit.

2.4.2 Reaktionszeit:

Die Reaktionszeit auf eingehende Störungsmeldungen beträgt 1 Stunde.

2.4.3 Entstörfrist:

Die Entstörungsfrist beträgt von Montag bis Freitag 24 Stunden, sonst 36 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. Nach Behebung der Störung informiert TeleData den Kunden über die Funktionsfähigkeit.

2.4.4 Servicebereitschaft

Der Kunde erhält Support durch die 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.

2.4.5 Dienstverfügbarkeit

Die jährliche Verfügbarkeit des Produktes TeleData LINE beträgt mindestens 99%.

3 TeleData LINE VPN

3.1 VPN auf MPLS-Technology

Zusätzlich zum reinen Übertragungsweg als Punkt-zu-Punkt Verbindung bietet TeleData Vernetzungstechnik auf der Grundlage der MPLS Technology an. Hiermit bietet TeleData die Möglichkeit eine komplette Kommunikationsinfrastruktur für den Kunden zu realisieren. Die jährliche Verfügbarkeit des VPN beträgt mindestens 97%.

3.2 Bandbreiten

TeleData bietet dem Kunden mit dem Produkt TeleData Line VPN nachfolgende maximale Bandbreiten an

Produkttyp	Download (maximal)	Upload (maximal)	Nutzungsvolumen (Monat)
ADSL 1 M	1024 kbit/s	256 kbit/s	Flatrate
ADSL 2 M	2048 kbit/s	384 kbit/s	Flatrate
ADSL 6 M	6144 kbit/s	512 kbit/s	Flatrate
SDSL 1 M	1024 kbit/s	1024 kbit/s	Flatrate
SDSL 2 M	2048 kbit/s	2048 kbit/s	Flatrate

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-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 – und dem Leitungsdurchmesser errechnet, ab. Die genannten Bitraten sind ferner Bruttobitraten. Mit Bruttobitrate wird die auf einer optimalen Leitung maximal physikalisch übertragbare Bandbreite bezeichnet. Die durch den Kunden effektiv übertragbare Bandbreite (Nutzbandbreite) weicht von der Bruttobitrate ab.

3.3 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

3.3.1 Störungsannahme

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

3.3.2 Reaktionszeit:

Die Reaktionszeit auf eingehende Störungsmeldungen beträgt 4 Stunden.

3.3.3 Entstörfrist:

Die Entstörfrist beträgt maximal 48 Stunden. Außerhalb der Geschäftszeiten wird die Entstörfrist ausgesetzt und mit Beginn der 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 Regelentstörfrist zumindest soweit beseitigt, dass die Verbindung (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann. Nach Behebung der Störung informiert TeleData den Kunden über die Funktionsfähigkeit.

3.3.4 Servicebereitschaft

Der Kunde erhält Support durch die 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.

4 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 GmbH