

Business SDSL City

Version 1.1, Stand April 2009

I. Leistungsbeschreibung

1. Leistungsprofil

(a) Business SDSL City ist eine Komplettlösung für eine DSL-basierte symmetrische Breitband-Internetanbindung. Das Produkt besteht aus folgenden Komponenten:

- DSL-Anbindung
- Internetzugang
- IP-Adressbereiche
- Zugangssystem
- ADSL-Backup

(b) Die tro:net GmbH (im Folgenden „tro:net“) greift zur Erbringung der Leistungen teilweise auf qualifizierte Partner zurück.

2. Abnahmeverpflichtung

(a) Die Produktvariante Business SDSL City 2000 gilt auch dann vom Kunden als vertragsgerecht abgenommen, wenn im Rahmen der Bereitstellung festgestellt wird, dass eine Übertragungsrate von 2000 kbit/s symmetrisch nicht erreicht werden kann, wohl aber eine Übertragungsrate von mind. 1000 kbit/s symmetrisch. Es gilt das Entgelt der beauftragten Leistung.

(b) Die Produktvariante Business SDSL City 4000 gilt auch dann vom Kunden als vertragsgerecht abgenommen, wenn im Rahmen der Bereitstellung festgestellt wird, dass eine Übertragungsrate von 4000 kbit/s symmetrisch nicht erreicht werden kann, wohl aber eine Übertragungsrate von mind. 2000 kbit/s symmetrisch. Es gilt das Entgelt der beauftragten Leistung.

(c) Die Produktvariante Business SDSL City 6000 gilt auch dann vom Kunden als vertragsgerecht abgenommen, wenn im Rahmen der Bereitstellung festgestellt wird, dass eine Übertragungsrate von 6000 kbit/s symmetrisch nicht erreicht werden kann, wohl aber eine Übertragungsrate von mind. 3000 kbit/s symmetrisch. Es gilt das Entgelt der beauftragten Leistung.

(d) Die Produktvariante Business SDSL City 10000 gilt auch dann vom Kunden als vertragsgerecht abgenommen, wenn im Rahmen der Bereitstellung festgestellt wird, dass eine Übertragungsrate von 10000 kbit/s symmetrisch nicht erreicht werden kann, wohl aber eine Übertragungsrate von mind. 5000 kbit/s symmetrisch. Es gilt das Entgelt der beauftragten Leistung.

(e) Die Produktvariante Business SDSL City 20000 gilt auch dann vom Kunden als vertragsgerecht abgenommen, wenn im Rahmen der Bereitstellung festgestellt wird, dass eine Übertragungsrate von 20000 kbit/s symmetrisch nicht erreicht werden kann, wohl aber eine Übertragungsrate von mind. 15000 kbit/s symmetrisch. Es gilt das Entgelt der beauftragten Leistung.

(f) Werden die unter (a) bis einschließlich (e) genannten minimalen Übertragungsraten der beauftragten Produktvariante unterschritten, kann der Kunde den betreffenden An-

schluss innerhalb von einer Woche nach Bereitstellung außerordentlich ohne Einhaltung einer Frist kündigen.

(g) Die Produktoption ADSL-Backup gilt auch dann vom Kunden als vertragsgerecht abgenommen, wenn im Rahmen der Bereitstellung festgestellt wird, dass eine Übertragungsrate von 6000 kbit/s im Down- und 512 kbit/s im Upstream nicht erreicht werden kann, wohl aber geringere Übertragungsraten.

3. DSL-Anbindung

(a) Die tro:net stellt alle Komponenten, die zur Realisierung einer DSL-Anbindung (Digital Subscriber Line) notwendig sind, bereit.

(b) Die DSL-Anbindung ermöglicht den Internetzugang mit den tariflich maximal vereinbarten Bandbreiten. Die konkret erreichbare Übertragungsrate hängt von den jeweiligen physikalischen Gegebenheiten der TAL (Teilnehmeranschlussleitungen) ab.

(c) Im Rahmen der Anschaltung der Produktvarianten Business SDSL City 4000, 6000, 10000, 20000 und der Produktoption ADSL-Backup finden mehrere TALs der DTAG (Deutsche Telekom AG) Verwendung. Gegenseitige Beeinträchtigungen der TALs können nicht ausgeschlossen werden. Die tro:net ist bemüht, durch Verwendung geeigneter TALs die wechselseitigen Beeinflussungen im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten auf ein Minimum zu reduzieren.

(d) Die Installation des DSL-Anschlusses findet in der Nähe bestehender Teilnehmeranschlussleitungen statt.

(e) Ist die terminlich vereinbarte Leistungserbringung aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein erneuter Termin vereinbart. Daraus resultierende Aufwandspauschalen für zusätzliche Anfahrten eines Servicetechnikers berechnet die tro:net nach der aktuellen Preisliste Business SDSL City.

(f) Die für die Leistungsbereitstellung ggf. notwendige technische Aufrüstung des kundenseitigen Netzwerks hat durch den Kunden zu erfolgen.

4. Internetzugang

(a) Die tro:net stellt dem Kunden einen Internetzugang zur Verfügung, mit dem er Datenverbindungen vom und zum öffentlichen Internet herstellen kann.

(b) Der Internetzugang kann zeitlich uneingeschränkt genutzt werden und unterliegt keiner Beschränkung in Bezug auf das übertragene Datenvolumen (Flatrate).

(c) Neben den Nutzdaten entstehen mindestens 10% Protokollinformationen zu Lasten der Datenübertragungsrate.

(d) Die Übertragungsrate während der Nutzung ist u.a. von der allgemeinen Netzauslastung und von der Übertragungsrate der angewählten Server der jeweiligen Inhalteanbieter abhängig.

5. IP-Adressbereiche

(a) Dem Internetzugang wird eine offizielle, statische IP-Adresse zugewiesen, welche WAN-seitig genutzt wird. Bei Bedarf wird ein weiterer IP-Adressbereich von vier IP-Adressen zur Verfügung gestellt, von denen LAN-seitig eine genutzt werden kann. Größere IP-Adressbereiche (bis max. 16 IP-Adressen) können gemäß den Richtlinien des Réseau IP Européens Network Coordination Center (RIPE-NCC) bei der tro:net beantragt werden. Das einmalige Entgelt für die

Beantragung bzw. Änderung des IP-Adressbereiches kann der aktuellen Preisliste Business SDSL City entnommen werden.

- (b) Der Kunde hat keinen Anspruch auf Bereitstellung der gleichen IP-Adressen für die Dauer der gesamten Vertragslaufzeit, da z.B. auf Grund übergeordneter betrieblicher oder technischer Gegebenheiten neue IP-Adressbereiche vergeben werden müssen. Weitergehende Ansprüche können seitens des Kunden nicht geltend gemacht werden. Nach Vertragsbeendigung ist eine Mitnahme der zugewiesenen IP-Adressbereiche grundsätzlich ausgeschlossen.
- (c) Der Betrieb von kundeneigenen PI- (Provider Independent-) oder PA- (Provider-Aggregated-) IP-Adressbereichen ist grundsätzlich ausgeschlossen.
- (d) Die tro:net betreibt für den bereitgestellten IP-Adressbereich den Domain Name System (DNS) Service unterhalb der in-addr.arpa-Domäne nach den Anforderungen des Kunden.

6. Zugangssystem

- (a) Die tro:net stellt dem Kunden für die Dauer der Vertragslaufzeit ein Zugangssystem mit folgenden Eigenschaften zur Verfügung:
 - Ethernet-Port zum Anschluss des Kundennetzwerks (10-Base-T oder 10/100-Base-T auf RJ45)
 - NAT-Funktionalität (Network Address Translation)
 - Routing-Funktionalität
- (b) Das Zugangssystem wird derart konfiguriert, dass es den Internetzugang durchgehend aufrecht erhält. Die Verbindung zum öffentlichen Internet über die DSL-Anbindung kann aus technischen Gründen bis zu ein Mal täglich getrennt werden. Das Zugangssystem baut bei einem solchen Verbindungsabbruch die Verbindung unmittelbar wieder auf.
- (c) Das Zugangssystem wird entsprechend den der tro:net vorgelegten Informationen zur Netzwerkumgebung des Kunden vorkonfiguriert und an den Kunden versandt.
- (d) Die Inbetriebnahme des Zugangssystems der Produktvariante Business SDSL City 2000 erfolgt, in Absprache mit der tro:net, durch den Kunden. Die Inbetriebnahme des Zugangssystems der Produktvarianten Business SDSL City 4000, 6000, 10000 und 20000 wird teils durch die tro:net und teils durch den Kunden geleistet.
- (e) Die Installation des Zugangssystems findet in der Nähe der DSL-Anbindung statt.
- (f) Ist die terminlich vereinbarte Leistungserbringung aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein erneuter Termin vereinbart. Daraus resultierende Aufwandspauschalen für zusätzliche Anfahrten eines Servicetechnikers berechnet die tro:net nach der aktuellen Preisliste Business SDSL City.
- (g) Die für die Leistungsbereitstellung ggf. notwendige technische Aufrüstung des kundenseitigen Netzwerks hat durch den Kunden zu erfolgen.

7. ADSL-Backup (Produktvarianten Business SDSL City 4000 bis Business SDSL City 6000)

- (a) Optional stellt die tro:net dem Kunden eine asymmetrische DSL-basierte Ausfallsicherung (ADSL-Backup) zur Verfügung,

welche bei einem eventuellen Ausfall der Hauptverbindung (DSL-Zugang) eine Ersatzverbindung zum Internet aufbaut.

- (b) Im ADSL-Backup sind alle gegebenenfalls anfallenden Verbindungskosten enthalten (Flatrate).
- (c) Das ADSL-Backup stellt eine maximale Übertragungsrates von 6000 kbit/s im Down- sowie 512 kbit/s im Upstream bereit.
- (d) Das ADSL-Backup wird im Falle eines Ausfalls der Hauptleitung automatisch vom Zugangssystem initiiert.
- (e) Das ADSL-Backup wird zeitnah beendet, wenn die Störung der Hauptverbindung behoben ist.
- (f) Das Routing der IP-Adressbereiche bleibt beim ADSL-Backup erhalten.
- (g) Die tro:net beauftragt die DTAG mit der Installation eines analogen Telekommunikationsanschlusses sowie eines asymmetrischen T-DSL Anschlusses.
- (h) Die Installation erfolgt in der Nähe der bestehenden DSL-Anbindung und nach den bei der DTAG zurzeit der Ausführung geltenden Regeln für die Standardinstallation.
- (i) Die für die Leistungsbereitstellung ggf. notwendige technische Aufrüstung des kundenseitigen Netzwerks hat durch den Kunden zu erfolgen.

II. Service Level Agreement

1. Allgemeine Servicebedingungen

- (a) Grundlage des Service Level Agreements sind die Allgemeinen Servicebedingungen der tro:net in ihrer jeweils aktuellen Fassung.

2. Verfügbarkeit

- (a) Die tro:net gewährleistet eine Verfügbarkeit von 98,9% im Jahresmittel für die DSL-Anbindung und den Internetzugang.
- (b) Die DSL-Anbindung oder der Internetzugang gilt als nicht verfügbar, wenn der IP-Paketverlust über mehr als 10 Minuten innerhalb einer Stunde 100% beträgt.
- (c) Ausfälle auf Grund von geplanten Wartungsarbeiten, Behinderungen des Zugangs zur Kundenlokation im Fehlerfall, Zeitverluste, beispielsweise bei Verzögerungen der Entstörung, welche die tro:net nicht zu vertreten hat, werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

3. Überwachung

- (a) Die gesamte Internetzugangsplattform wird täglich 24 Stunden automatisiert überwacht.
- (b) Das Zugangssystem am Kundenstandort wird im Rahmen der technischen Möglichkeiten kontinuierlich automatisiert überwacht. Ist das Zugangssystem über eine Zeitspanne von 15 Minuten nicht verfügbar, wird proaktiv eine Störungsmeldung ausgelöst.
- (c) Messdaten zur Analyse von Systemstörungen, werden von der tro:net erfasst und graphisch aufbereitet. Der Auftraggeber erhält auf Wunsch temporären Online-Zugriff auf die aufbereiteten Messwerte.

4. Entstörung

- (a) Störungen können täglich 24 Stunden schriftlich per E-Mail oder Fax oder während der Bürozeit telefonisch an die

tro:net gemeldet werden. Die Annahme von Störungsmeldungen durch die tro:net erfolgt unverzüglich während der Bürozeit.

- (b) Die tro:net teilt innerhalb von 2 Stunden (Reaktionsfrist) nach Annahme der Störungsmeldung ein erstes Zwischenergebnis mit. Auf Wunsch erteilt die tro:net regelmäßig während der Bürozeit Zwischenmeldungen über den Bearbeitungsstand und den Ausblick auf weitere Maßnahmen.
- (c) Störungen beseitigt die tro:net in der Regel innerhalb einer Frist von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach Annahme der Störungsmeldung. Die Entstörungsfrist wird freitags und an den Tagen vor einem Feiertag um 17.00 Uhr ausgesetzt und am folgenden Werktag um 8.00 Uhr fortgesetzt. Der Samstag ist kein Werktag in diesem Sinne.
- (d) Die Entstörungsfrist gilt nicht für nicht durch die tro:net zu vertretende Störungen oder Zerstörung der physikalischen Anbindung (z.B. TAL).
- (e) Sind Ausfälle auf einen Defekt des bereitgestellten Zugangssystems zurückzuführen, versendet die tro:net ein vorkonfiguriertes Ersatzsystem. Die Entstörungsfrist setzt während dem Versanddauer des Zugangssystems aus.
- (f) Auf Wunsch findet ein Expressaustausch des defekten Zugangssystems statt. Das Austauschgerät wird zur Auslieferung bis 10.30 Uhr des nächsten Arbeitstags versandt. Das einmalige Entgelt für den Expressaustausch kann der aktuellen Preisliste Business SDSL City entnommen werden.
- (g) Leistungen der tro:net im Zusammenhang mit ungerechtfertigten Störungsmeldungen des Kunden werden gemäß den Allgemeinen Servicebedingungen der tro:net, mindestens jedoch mit der „Entgelt für ungerechtfertigte Entstörung“ laut der aktuellen Preisliste Business SDSL City, berechnet.

5. Wartungsarbeiten

- (a) Zur Optimierung und Leistungssteigerung des Netzes sieht die tro:net Wartungsfenster vor. Diese liegen im Regelfall in der Nacht von Samstag auf Sonntag zwischen 02:00 und 06:00 Uhr. Sollte ein Wartungsfenster außerhalb der vorgenannten Regelzeiten eingeplant werden, so wird die tro:net den Kunden hierüber in der Regel fünf Kalendertage im Voraus informieren.
- (b) Während der Wartungsarbeiten können die technischen Einrichtungen in notwendigem Umfang außer Betrieb genommen werden.