

TPP-ONLINE SDSL · LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Mit TPP-ONLINE SDSL bietet die TPP ihren Kunden die professionelle Möglichkeit in jeder Minute des Tages sekundenschnell im Internet auf Wissen, Angebote und Informationen zurückgreifen zu können und somit einen entscheidenden Vorteil im heutigen Wettbewerb zu erhalten.

TPP-ONLINE SDSL liefert einen breitbandigen Internetanschluss bei dem Sende- und Empfangsdatenrate gleich, d.h. symmetrisch, eingestellt sind. Ideal für einen sicheren und schnellen Austausch wichtiger Informationen zwischen Ihren Geschäftspartnern. Nebenbei können Sie noch interne Server bedienen oder Außendienstmitarbeiter und Filialen mit zentralen Diensten versorgen.

1 Zielsegment

Das Angebot TPP-ONLINE SDSL richtet sich an professionelle Internetnutzer, denen die Leistungsmerkmale einer asymmetrischen Wählverbindung nicht mehr genügen. Schlüsselfertige Bereitstellung, einfache Administration und hohe Geschwindigkeit bei niedriger Grundgebühr und eine Kalkulationssicherheit durch unbegrenzt erlaubten Datenverkehr sind dabei die Leistungsmerkmale. Die Benutzung als Mehrplatzlösung ist ausdrücklich erlaubt.

2 Spezifikation von TPP-ONLINE SDSL

Die Internet-Festverbindungen sind in folgenden Varianten erhältlich:

Variante	Flatrate	Downloadgeschwindigkeit in kbit/s			Uploadgeschwindigkeit in kbit/s		
		von	bis	beworben	Von	bis	beworben
2 M Flat	Ja	1.400	2.048	2.000	1.400	2.048	2.000
4 M Flat	Ja	2.800	4.096	4.000	2.800	4.096	4.000
10 M Flat	Ja	7.000	10.240	10.000	7.000	10.240	10.000
20 M Flat	Ja	14.000	20.480	20.000	14.000	20.480	20.000

3 Standardleistungsumfang

Der TPP-ONLINE SDSL – Anschluss stellt eine Verbindung eines IP-Netzes des Kunden (LAN, WAN, Intranet) über eine SDSL-Leitung mit dem öffentlichen Internet her.

Realisierbarkeit:

TPP-ONLINE SDSL wird auf Basis des SDSL-Übertragungsverfahrens realisiert. Die hierfür notwendige Anschlusstechnik ist in den Hauptverteilern der TPP im Stadtgebiet Passau und in Teilbereichen des Landkreises eingebaut. Die tatsächliche Realisierbarkeit an einem Kundenstandort hängt vom jeweiligen Leitungsweg und Parameter der kupferbasierten Übertragungstrecke zwischen Hauptverteiler- und Kundenstandort ab und wird von TPP während der Angebotsphase geprüft.

Übertragungsgeschwindigkeit:

Die unter Punkt 2 angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten sind Maximalwerte und stehen sowohl in Sende- als auch in Empfangsrichtung zur Verfügung. Die am einzelnen Kundenanschluss nutzbare Übertragungsgeschwindigkeit ist u.a. von der Leistungsfähigkeit der anbietenden Server, von den physikalischen Parametern der Leitung und der Netzauslastung des Internetbackbones abhängig. Normalerweise steht die beworbene Up- und Downloadgeschwindigkeit zur Verfügung.

TPP-ONLINE SDSL · LEISTUNGSBESCHREIBUNG

IP-Verkehr / Übertragungsvolumen:

Der durch die Kundenanbindung erzeugte IP-Verkehr ist im Grundpreis von TPP-ONLINE SDSL enthalten.

Vertragslaufzeit und Kündigung:

Die Mindestlaufzeit beträgt 12 Monate. Längere Vertragslaufzeiten können nach Absprache zwischen den Vertragspartnern vereinbart werden. Die Laufzeit beginnt mit der betriebsfähigen Bereitstellung der Leistung durch TPP. Näheres entnehmen Sie bitte den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der TPP für die Erbringung von Telekommunikationsdiensten.

Entstörung:

TPP SDSL Anschlüsse werden standardmäßig unter den folgenden Bedingungen entstört:

Störungsannahme	0 ⁰⁰ Uhr bis 24 ⁰⁰ Uhr an 365 Tagen im Jahr
Servicebereitschaft	7 ⁰⁰ Uhr bis 18 ⁰⁰ Uhr von Montag bis Freitag, außer an den gesetzlichen Feiertagen
Entstörzeit	24 Stunden
Wartungsfenster	Erster Sonntag im Monat von 3 - 5 Uhr

Der Kunde meldet Störungen der TPP-Dienste per Telefon und/oder Telefax an:

**Telepark Passau GmbH
- Störungsannahme -
Regensburger Str. 31,
94036 Passau**

**Telefon: 0851/560-398
Fax: 0851/560-393**

Zur Meldung der Störung sind folgende Informationen bereitzuhalten: Datum/Uhrzeit des Eintritts der Störung, Identifikation des gestörten Dienstes (Leistungsnummer, Telefonnummer, etc.), Beschreibung der Art und des Umfangs der Störung, Beschreibung der bereits durchgeführten Maßnahmen zur Störungsdiagnose/-behebung, Kundenname, technischer Kundenansprechpartner zur Fehlerdiagnose mit Rufnummer.

Nach der Annahme der Störungsmeldung leitet die Annahmestelle innerhalb der Servicebereitschaft geeignete Maßnahmen zur Störungsbehebung ein. Falls der Kunde die Behebung der Störung außerhalb der vereinbarten Servicebereitschaft wünscht, übersendet die Störungsannahme eine Erklärung zur Kostenübernahme für Sondereinsätze, gleichzeitig wird der technische Außendienst zur Eingrenzung und Behebung der Störung verständigt. Unter der Servicebereitschaft sind die Zeiträume zu verstehen, in denen die TPP zur Durchführung von Instandsetzungsmaßnahmen verpflichtet ist. Während der Servicebereitschaft

- ◆ versucht die TPP, die Störungsursache vom Betriebsgelände der TPP aus zu ermitteln (Ferndiagnose),
- ◆ berät die TPP den Kunden bei Bedarf telefonisch über geeignete Test- und/oder Fehlerbehebungsmaßnahmen,

TPP-ONLINE SDSL · LEISTUNGSBESCHREIBUNG

- ◆ meldet die TPP die Störung weiter an Zulieferer und Servicepartner, wenn als Störungsursache ein Fehler in deren Zuständigkeitsbereich zu vermuten ist und
- ◆ sucht die TPP den Kundenstandort zur Eingrenzung und Behebung der Störung auf.

Die Entstörzeit ist die Zeitspanne, die unter normalen Umständen maximal bis zur Behebung der Störung verstreicht. Die Messung der Entstörzeit beginnt mit dem Eingang der Fehlermeldung und endet sobald gemeinsam mit dem Kunden festgestellt wird, dass der Fehler behoben ist oder eine temporäre Ersatzlösung installiert wurde. Die Messung endet auch wenn der Kunde zur Abstimmung nicht erreichbar ist oder aber die Mitarbeiter der TPP sowie deren Servicepartner keinen Zutritt zum Gelände des Kunden oder zu den Installationsräumen der auf dem Kundengelände betriebenen Netztechnik erhalten. Sollte der Eingang der Störungsmeldung außerhalb der vereinbarten Servicebereitschaft erfolgen, beginnt die Messung der Entstörzeit mit dem Beginn der nächsten Servicebereitschaftszeit.

Technische Verfügbarkeit:

Die Verfügbarkeit des TPP-ONLINE SDSL Anschlusses beträgt 99,0 % im Jahresmittel.

SDSL-Übertragungsverfahren:

TPP-ONLINE SDSL wird auf Basis von SDSL-Übertragungsverfahren realisiert. Werden mehrere SDSL-Anschlüsse innerhalb eines Leitungsnetzgebietes bereitgestellt, können gegenseitige Beeinflussungen und Störungen nicht ausgeschlossen werden. Dadurch können sich die Leitungswerte und Parameter während des Betriebszeitraumes mit zunehmendem Auslastungsgrad des Netzes mit SDSL-Diensten der Deutschen Telekom AG, der TPP oder Dritten verändern. Für den Fall, dass aufgrund dieser Veränderungen die zugesicherten Leistungen durch TPP nicht mehr erbracht werden können, behält TPP sich ein außerordentliches Kündigungsrecht vor.

Kundenanschluss:

Der Anschluss des Kundennetzwerkes an den TPP-ONLINE SDSL-Dienst erfolgt über ein durch TPP bereitgestelltes und vorkonfiguriertes SDSL-Modem. Zur Sicherstellung der vertraglich vereinbarten Leistung ist es ausschließlich TPP-Mitarbeitern vorbehalten, die Konfiguration zu erstellen und zu verändern.

Überwachung:

Sämtliche TPP-ONLINE SDSL Anschlüsse sind in das zentrale Netzmanagementsystem der TPP eingebunden und werden 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr überwacht.

IP-Adresse:

Die IP-Adressvergabe erfolgt standardgemäß mittels dynamischer IP-Adresse aus dem IP-Adressbereich der TPP. Bei Bedarf können auch statische IP-Adressen vergeben werden.

Bereitstellung:

Der TPP-ONLINE SDSL Anschluss ist schlüsselfertig konfiguriert. Das SDSL-Modem wird durch einen TPP-Techniker beim Kunden installiert. Schnittstelle und Übergabepunkt ist der Ethernet-Port (8-pol. RJ45-Buchse nach CEI/IEC 603-7, 10BaseT oder 10/100BaseT nach IEEE 802.3).

4 Zusatzleistungen gegen zusätzliches Entgelt

TPP erbringt nach gesonderter Beauftragung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen zusätzliches Entgelt (gültige Preisliste TPP-ONLINE SDSL) folgende Zusatzleistungen:

Konfigurationsservice

Änderung und Anpassung der Konfiguration des Abschlussgerätes sowie Konfiguration von Netzelementen im Verantwortungsbereich des Kunden z.B. WWW-Server oder E-Mailserver.

Verlegung:

Die räumliche Verlegung des SDSL-Anschlusses mit Änderung der Leitungsführung innerhalb des TPP-Netzes (soweit technisch realisierbar) während der Regelarbeitszeiten. Nicht verlegt werden bereits gekündigte Festverbindungen.

Änderung/Aufrüstung (Upgrade, Downgrade):

Mit Änderung der Übertragungsgeschwindigkeit beginnt eine neue Mindestlaufzeit. Das Herabsetzen der Übertragungsgeschwindigkeit ist kostenpflichtig.

5 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

Neben den sich aus den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der TPP ergebenden Nutzungsbedingungen und Mitwirkungspflichten ist der Kunde insbesondere zu folgenden Punkten verpflichtet:

- Die Stromversorgung für die Installation, den Betrieb und die Instandhaltung des SDSL-Anschlusses bereitzustellen und den erforderlichen Potentialausgleich inklusiver der zugehörigen Erdung auf eigene Kosten herzustellen.
- Die beim Kunden installierten technischen Anlagen (Netzabschluss und Modem) ständig betriebsbereit zu halten.
- Die Kosten für die Bearbeitung einer Störungsmeldung durch TPP zu ersetzen, falls sich nach Prüfung herausstellt, dass die Ursache für die Störung im Verantwortungsbereich des Kunden liegt.

Es ist insbesondere nicht erlaubt, die vertraglich bezogenen Leistungen ganz oder teilweise, ohne vorherige schriftliche Erlaubnis der TPP, an Dritte zu überlassen.

6 Beauftragung, Bereitstellung und Kündigung

TPP prüft auf der Basis der Kundenanfrage die Realisierbarkeit des Anschlusses an dem vom Kunden gewünschten Standorten. TPP erstellt durch die Ausfertigung des Angebots-/Vertragsblattes „TPP-ONLINE“ ein Angebot auf der Basis der Kundenanfrage. Sollte die Realisierbarkeit an den gewünschten Standorten nicht möglich sein, wird der Kunde hierüber schriftlich informiert und ggf. ein alternatives Produkt angeboten. TPP übersendet das Angebots-/Vertragsblatt dem Kunden in doppelter Ausfertigung zur Unterschrift. Das Angebots-/Vertragsblatt beschreibt die Leistungsmerkmale des jeweiligen Anschlusses.

Der Kunde beauftragt TPP mit der Bereitstellung des Anschlusses durch seine Unterschrift auf dem o.g. Vertragsblatt und sendet dieses an TPP zurück.

TPP ergänzt ggf. das Angebots-/Vertragsblatt „TPP-ONLINE“ um die Leitungsnummer, den verbindlichen Bereitstellungstermin und bestätigt die Bestellung. Der Kunde erhält eine Ausfertigung des Angebots-/Vertragsblattes „TPP-ONLINE“ für seine Unterlagen.

Zur Übergabe der SDSL-Verbindung an den Kunden installiert TPP, oder eine mit der Ausführung beauftragte Firma, ein SDSL-Modem am vereinbarten Übergabepunkt/Raum.

Nach erfolgter Inbetriebnahme erhält der Kunde eine schriftliche Inbetriebnahmeerklärung unter Angabe der Leitungsnummer und des Installationstermins.

Zur Kündigung der Internet-Festverbindung übersendet der Kunde ein formloses Kündigungsschreiben, unter Beachtung der vereinbarten Mindestlaufzeit und der in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen angegebenen Fristen, an TPP. Das Kündigungsschreiben nennt den gewünschten Deinstallationstermin. TPP bestätigt die Kündigung und nimmt zum vereinbarten Termin die Internet-Festverbindung außer Betrieb. Der dem Kunden während der Nutzung leihweise überlassene Netzabschluss und das zugehörige Modem werden von TPP Mitarbeitern oder einer beauftragten Firma abgebaut und gehen an TPP zurück.

Die von TPP bereitgestellten IP-Adressen müssen zum Deinstallationstermin zurückgegeben werden.