

TPP-ONLINE Ethernet Plus · LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Die Telepark Passau GmbH betreibt in Passau ein auf modernster Technologie basierendes digitales Telekommunikationsnetz. Der Backbone wird in SDH-Technik (Synchrone Digitale Hierarchie) betrieben und stützt sich auf ein vermaschtes Glasfasernetz mit ca. 170 km Trassenlänge. Das Zugangszugnetzwerk teilt - je nach Bedarf - die im Backbone zur Verfügung gestellte Übertragungskapazität in 64 kBit/s-Stufen auf und stellt verschiedene Schnittstellen für einen universellen Kundenanschluss zur Verfügung.

Alle Netzwerkkomponenten werden rund um die Uhr von zentraler Stelle aus überwacht. Im Fehlerfall können bei entsprechender kostenpflichtiger Service-Vereinbarung innerhalb des Backbone-Netzes automatisch Alternativwege geschaltet werden.

Auf Basis dieser Infrastruktur realisiert die TPP Verbindungen zwischen beliebigen Standorten. Verbindungen, die außerhalb des TPP Lizenzgebiets enden, werden gemeinsam mit überregionalen Partnern realisiert und in das TPP Überwachungskonzept eingebunden.

Mit Ethernet Plus 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 Ethernet Plus liefert hierbei nicht nur hohe Übertragungsbandbreiten, sondern stellt diese auch symmetrisch, d.h. mit gleich hohen Sende- und Empfangsraten, bereit. Somit erreichen Sie einen sicheren und schnellen Austausch wichtiger Informationen mit Kunden und Lieferanten und erhöhen die Produktivität Ihres Unternehmens.

Die Einsatzmöglichkeiten von TPP-ONLINE Ethernet Plus sind so vielfältig wie das Angebot des Internets. Genauso rasant wird auch Ihr Wachstum und Ihr Nutzen sein.

1 Zielsegment

Das Angebot Ethernet Plus 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 Ethernet Plus

Die Internet-Festverbindungen sind in folgenden Varianten erhältlich:

| Variante | Flatrate | Downloadgeschwindigkeit in Mbit/s | | | Uploadgeschwindigkeit in Mbit/s | | |
|------------|----------|-----------------------------------|--------|---------|---------------------------------|--------|---------|
| | | Minimal | Normal | Maximal | Minimal | Normal | Maximal |
| 2 M Flat | Ja | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 4 M Flat | Ja | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 6 M Flat | Ja | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 8 M Flat | Ja | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 |
| 10 M Flat | Ja | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 20 M Flat | Ja | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| 50 M Flat | Ja | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| 100 M Flat | Ja | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 250 M Flat | Ja | 250 | 250 | 250 | 250 | 250 | 250 |

| | | | | | | | |
|-------------|----|------|------|------|------|------|------|
| 500 M Flat | Ja | 500 | 500 | 500 | 500 | 500 | 500 |
| 1000 M Flat | Ja | 1000 | 1000 | 1000 | 1000 | 1000 | 1000 |

3 Systemvoraussetzungen

Der Kunde benötigt einen PC mit einer Ethernet-Netzwerkkarte an der mit einem kundeneigenem Verbindungskabel der Netzabschluss der TPP angeschlossen wird. Ferner ein Betriebssystem, das einen PPPoE-Treiber (PPP over Ethernet) oder DHCP-Client beinhaltet, z.B. Windows XP oder Linux.

4 Standardleistungsumfang

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

Realisierbarkeit:

TPP Ethernet Plus wird auf Basis der Glasfaser- und Ethernet-Übertragungsverfahren realisiert. Die hierfür notwendige Anschlusstechnik ist in den Hauptverteilern der TPP im Stadtgebiet Passau und in Teilbereichen des Landkreises Passau eingebaut. Die tatsächliche Realisierbarkeit an einem Kundenstandort hängt von technischen und wirtschaftlichen Gegebenheiten 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 und der Netzauslastung des Internetbackbones abhängig. Normalerweise steht die beworbene Up- und Downloadgeschwindigkeit zur Verfügung.

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 Telekommunikationsdienste.

Entstörung:

TPP Ethernet Plus 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 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,
- ◆ meldet die TPP die Störung weiter an Zulieferer und Servicepartner, wenn als Störungsursache ein Fehler in deren Zuständigkeitsbereich zu vermuten ist
- ◆ 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 Ethernet Plus Anschlusses beträgt 99,0 % im Jahresmittel.

Ethernet Plus -Übertragungsverfahren:

TPP Ethernet Plus wird auf Basis von Glasfaser- und Ethernet-Übertragungsverfahren realisiert. Werden mehrere Ethernet Plus -Anschlüsse innerhalb eines Leitungsbereiches bereitgestellt, können gegenseitige Beeinflussungen nicht ausgeschlossen werden. Dadurch können sich die Leitungswerte und Parameter mit zunehmendem Auslastungsgrad des Netzes mit Ethernet Plus -Diensten der TPP 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 Ethernet Plus -Dienst erfolgt über einen durch TPP bereitgestellten und vorkonfigurierten Netzabschluss. Zur Sicherstellung der vertraglich vereinbarten Leistung ist es ausschließlich TPP-Mitarbeitern vorbehalten, die Konfiguration zu erstellen und zu verändern.

Überwachung:

Sämtliche TPP Ethernet Plus 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 Ethernet Plus Anschluss ist schlüsselfertig konfiguriert. Der Netzabschluss 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).

5 Zusatzleistungen gegen zusätzliches Entgelt

TPP erbringt nach gesonderter Beauftragung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen zusätzliches Entgelt 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 Ethernet Plus -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.

6 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

Neben den sich aus den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der TPP ergebenden Nutzungsbedingungen und Mitwirkungspflichten ist der Kunde insbesondere verpflichtet,

- die Stromversorgung für die Installation, den Betrieb und die Instandhaltung des Ethernet Plus -Anschlusses bereitzustellen und den erforderlichen Potentialausgleich inklusiver der zugehörigen Erdung auf eigene Kosten herzustellen;
- die beim Kunden installierten technischen Anlagen (Netzabschluss) 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 nicht erlaubt, die vertraglich bezogenen Leistungen ganz oder teilweise, ohne vorherige schriftliche Erlaubnis der TPP, an Dritte zu überlassen.

7 Beauftragung, Bereitstellung und Kündigung

TPP prüft auf der Basis der Kundenanfrage die Realisierbarkeit des Anschlusses an den 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 der Festverbindung.

Der Kunde beauftragt TPP mit der Bereitstellung des Anschlusses durch seine Unterschrift auf dem Angebots-/Vertragsblatt „TPP-ONLINE“ und sendet dieses an TPP zurück.

TPP ergänzt ggf. das Angebot-/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 Ethernet Plus -Verbindung an den Kunden installiert TPP, oder eine mit der Ausführung beauftragte Firma, den Netzabschluss 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 einer gegebenenfalls 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 teilweise überlassenen Netzabschlussgeräte 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.