FIXEDLINE

Leistungsbeschreibung der PFALZKOM GmbH

Dieses Dokument enthält die Leistungsbeschreibungen für das Produkt FixedLine der PFALZKOM GmbH, nachfolgend die Gesellschaft genannt. Neben dieser Leistungsbeschreibung gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Gesellschaft.

1. LEISTUNGEN DER GESELLSCHAFT

Die Gesellschaft stellt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten Festverbindungen mit digitalen Schnittstellen und Übertragungsbandbreiten zur Verfügung. Die vereinbarte Übertragungsbandbreite ist für die Vertragslaufzeit fest vereinbart.

1.1 BEREITSTELLUNG / INSTALLATION

Die Gesellschaft installiert beim Kunden am jeweils vereinbarten Übergabepunkt ein Zugangssystem (Netzabschlussgerät), das als Abschluss ihres Netzes zur Anschaltung von Endeinrichtungen des Kunden dient. Die Installation – insbesondere die Leitungsführung im Netz der Gesellschaft – erfolgt entsprechend den bei der Gesellschaft bzw. deren Unterlieferanten zurzeit der Ausführung geltenden Regeln für Standardinstallationen.

1.2 ÜBERGABEPUNKTE

Der Übergabepunkt bezeichnet die Stelle, an der die Gesellschaft die angebotenen Dienste an den Kunden übergibt.

Die genaue Lage des Übergabepunktes ist von der Realisierungsvariante im Versorgungsbereich des Kunden abhängig.

1.3 NETZABSCHLUSSGERÄT

In vielen Netzbereichen ist ein Netzabschlussgerät notwendig. Dieses stellt einen Zugang in das bzw. durch das Netz der Gesellschaft. Das Netzabschlussgerät dient ausschließlich zur Anschaltung eines Endgerätes zur Nutzung oder zur Durchleitung von Daten-, TV-, Internet- und Telefondiensten.

Dem Kunden ist es untersagt, jegliche Veränderungen am Netzabschlussgerät vorzunehmen oder durch Dritte vornehmen zu lassen.

Bei optischen Netzabschlussgeräten in Glasfasernetzen der Gesellschaft bestehen gesundheitliche Gefahren durch Laserstrahlung. Jegliche Veränderung der Glasfaserkabel (Verbindungen), Glasfaserdose oder des Netzabschlussgeräts ist ausdrücklich untersagt. Die verwendete Laserstrahlung ist nicht sichtbar und kann bei unkontrolliertem Austritt zu gesundheitlichen Schäden führen.

Bei Umzug oder Veräußerung der Immobilie verbleibt das Netzabschlussgerät am Installationsort in der Immobilie.

1.4 ZUGANGSSYSTEME

Das Zugangssystem ist die Summe der Geräte, die notwendig sind, um dem Kunden Dienste zu liefern. Es besteht aus Netzabschlussgerät, Endgerät oder beidem.

Der Kunde stellt den Aufstellort, ausreichende Energieversorgung des Endgerätes und Netzabschlussgerätes auf eigene Kosten zur Verfügung.

2. QUALITÄTSMERKMALE

2.1 LEISTUNGSMERKMALE

Die Leistungsmerkmale sind separat in der technischen Schnittstellenbeschreibung spezifiziert.

2.2 SCHNITTSTELLEN, STANDARD-EINSTELLUNGEN, MTU-GRÖßEN UND TRANSPARENZ

Als Schnittstelle dient ein elektrischer Port zur Übergabe an den Kunden. Fakultativ kann auch optisch per Multimode oder Singlemode übergeben werden.

Unterstützte Schnittstellen, Standardeinstellungen, MTU-Größen und Transparenz sind jeweils separat in der technischen Beschreibung spezifiziert. Die jeweils beauftragte Datenrate stellt einen Maximalwert dar. Der Datendurchsatz ist abhängig von der Paketgröße (Framesize).

2.3 ZUGANGSLEITUNG

Die Gesellschaft behält sich vor, die Zugangsleitungen für den Anschluss ggf. von Dritten zu beziehen. Die am Anschluss des Kunden tatsächlich erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist abhängig von den physikalischen Gegebenheiten der Anschlussleitung. In diesem Fall können die maximal möglichen Übertragungsraten nicht garantiert werden. Die Bandbreiten werden somit nur teilweise erreicht. Der Kunde bekommt folglich eine niedrigere Bandbreite zugeteilt.

3. VERFÜGBARKEIT

Die FixedLine der Gesellschaft steht mit einer Verfügbarkeit von 99,5 % im Jahresmittel dem Kunden zur Verfügung.

3.1 BANDBREITENWECHSEL

Bei FixedLine-Anbindungen kann die Zugangsbandbreite innerhalb vorgegebener Schaltstufen softwaretechnisch variiert werden. Ein Wechsel in eine höhere Bandbreite (Upgrade) ist während der Vertragslaufzeit im Rahmen der am Kundenstandort technisch verfügbaren Anschlussbandbreiten in Abhängigkeit von der Leitungskapazität und den technischen Voraussetzungen der Netzabschlussgeräte sowie der beim Kunden zur Verfügung stehenden Endgeräte zum Monatsende des Folgemonats gemäß aktuell gültiger Preisliste gegen Aufpreis möglich. Ggf. muss kundenseitig zusätzliche Hardware installiert werden. Ein Downgrade der Bandbreite ist nach Beendigung der Vertragslaufzeit ebenfalls möglich.

4. ZUSÄTZLICHE LEISTUNGEN

Die Gesellschaft erbringt jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt insbesondere folgende zusätzliche Leistungen:

- Beantragung und Delegation von Domains
- Verlegung, Auswechslung oder Änderung der Anschalteinrichtung und Verlegung der Endleitung.
- Inhouseverkabelung zwischen Übergabepunkt und den Endgeräten (Systemen) des Kunden werden von Gesellschaft nach Aufwand durchgeführt und gesondert berechnet.
- Leitungsführung der Festverbindung im Netz der Gesellschaft, die von der Standardleitungsführung abweicht (Umwegführung)
- Installation der Festverbindung in einer Weise, die von den Standard-Installationsregeln der Gesellschaft abweicht
- Änderung der Bandbreite der Festverbindung, wenn durch die Änderung der Bandbreite die Höhe des monatlichen Verbindungspreises sich nicht verringert
- Verlegung der Festverbindung im Netz der Gesellschaft
- Reservierung einer Festverbindung
- konzeptionelle Beraterleistungen

5. ENTSTÖRUNG

Die Gesellschaft beseitigt Störungen eigener technischer Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei werden Leistungen in Abhängigkeit des vom Kunden gewählten Servicelevels erbracht.

5.1 SERVICE LEVEL

Die Leistung Standard Service ist mit dem Grundpreis abgegolten.

Für die Leistung Premium Service fallen zusätzliche Entgelte gemäß Preisliste an.

5.2 ANNAHME DER STÖRUNGSMELDUNG

Die Gesellschaft nimmt Störungsmeldungen innerhalb jederzeit (24/7) entgegen:

• **Telefon: 0800-6883633**
• **servicedesk@pfalzkom.de**

5.3 SERVICEBEREITSCHAFT

Die Servicebereitschaft ist je nach vereinbartem Service Level unterschiedlich:

Standard Service: montags bis freitags von 8.00 bis 18.00 Uhr, sofern diese Tage keine gesetzlichen Feiertage in Rheinland-Pfalz sind.
Premium Service: montags bis sonntags, sowie an gesetzlichen Feiertagen von 0.00 bis 24.00 Uhr.

5.4 REAKTIONSZEIT
Die Aufnahme von Maßnahmen zur Entstörung erfolgt je nach vereinbartem Service Level unterschiedlich:

Standard Service: in der Regel innerhalb von einer (1) Stunde während der in Ziffer 5.3 definierten Servicebereitschaft.

Premium Service: in der Regel innerhalb von einer (1) Stunde während der in Ziffer 5.3 definierten Servicebereitschaft

5.5 ENTSTÖRUNGSFRIST
Bei Störungsmeldungen, die innerhalb der unter 5.3 definierten Servicebereitschaft eingehen, beseitigt die Gesellschaft die Störung innerhalb von acht (8) Stunden während der Servicebereitschaftszeit. Die Entstörungsfrist ist eingehalten, wenn innerhalb der acht (8) Stunden die vom Kunden bestellte Leistung wieder genutzt werden kann. Die Störungsdauer errechnet sich aus der Zeitdifferenz zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der zuständigen Ansprechstelle der Gesellschaft und dem Zeitpunkt der Störungsbeseitigung. Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der definierten Servicebereitschaft eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag (Montag bis Freitag) um 8.00 Uhr.

Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen gesetzlichen Feiertag, Samstag oder Sonntag, wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag (Montag bis Freitag) fortgesetzt. Verspätungen, die vom Kunden zu vertreten sind, vermindern die errechnete Störungsdauer entsprechend.

Die Gesellschaft beseitigt eine Störung während der Servicebereitschaftszeit innerhalb der angegebenen Entstörungsfrist. Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass der Dienst (ggf. übergangsweise mit Qualitäts-einschränkungen) wieder genutzt werden kann.

Die Einhaltung der Entstörungsfrist setzt die Erfüllung der Mitwirkungspflicht des Kunden voraus. Der Kunde wird in diesem Zusammenhang dem Servicetechniker der Gesellschaft unverzüglich ungehinderten Zutritt zu den Kundenräumlichkeiten gewähren und ihn im notwendigen Maße bei der Störungsanalyse unterstützen. In diesem Zusammenhang entstehende Wartezeiten führen zur Aussetzung der Entstörungsfrist.

5.6 TERMINVEREINBARUNG
Soweit erforderlich, vereinbart die Gesellschaft mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers der Gesellschaft vor Ort. Dieser Termin wird mit einer Zeitspanne von einer Stunde angegeben (z. B. „zwischen 9.00 und 10.00 Uhr“).

Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. In diesem Fall entfällt die unter 5.5 definierte Entstörungsfrist.

5.7 RÜCKMELDUNG
Die Gesellschaft teilt dem Kunden die erfolgreiche Beseitigung der Störung unverzüglich telefonisch, per Fax oder E-Mail mit. Ist der Kunde am Tag der Entstörung in der Zeit der Servicebereitschaft nicht erreichbar, erfolgt die Benachrichtigung erst am Folgetag.

6. VERTRAGSBEENDIGUNG

6.1 ZUGANGSSYSTEM
Bei Vertragsbeendigung (Kündigung/ Ablauf/ Aufhebung/ etc.) muss der Kunde wahlweise die ihm leihweise von der Gesellschaft zur Verfügung gestellten Netzabschlussgeräte innerhalb einer Frist von vier Wochen nach Vertragsende an die Gesellschaft zurückgeben (mit der Post oder Abgabe in den Geschäftsräumen der Gesellschaft) oder entsprechend des Restwertes käuflich erwerben. Werden die Netzabschlussgeräte nicht fristgemäß an die Gesellschaft zurückgegeben, erfolgt automatisch eine Verrechnung auf Basis des Restwertes mit der Abschlussrechnung.