
Leistungsbeschreibung für asymmetrische IP-basierte VDSL-/Fibre Leistungen

abakus TK Service GmbH (im Nachfolgenden abakus TK Service genannt) überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen IP-basierten Anschluss für Internetleistungen.

Voraussetzung für die Nutzung ist ein Internet-Modem mit der jeweils unter Ziffer 5.1 stehenden aufgeführten Schnittstelle. Die Überlassung dieses Modems ist nicht Gegenstand des Vertrages.

Kann der Kunde über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlos Leistungen nutzen, so besteht darauf kein Anspruch und bei einer möglichen Leistungseinstellung durch die abakus TK Service für den Kunden weder ein Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadenersatz noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.

abakus TK Service ermöglicht den Zugang zum weltweiten Internet mittels dynamischer IP-Adresse nach dem Internet Protokoll IPv4 und IPv6. Anstelle der dynamischen IP-Adresse kann der Kunde eine feste IP-Adresse für seinen Internet-Zugang vereinbaren. Kündigt der Kunde die feste IP-Adresse, so wird ihm automatisch wieder eine dynamische IP-Adresse zugeteilt.

1. Verfügbarkeit

Die mittlere Verfügbarkeit des Internet-Zugangs liegt bei 97,0 % im Jahresdurchschnitt.

2. Übertragungsgeschwindigkeiten

Der Internet-Zugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der in der untenstehenden Tabelle angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeiten liegt, überlassen.

Sofern aufgrund der physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung die Standard-Übertragungsgeschwindigkeiten am jeweiligen Anschluss nicht erreicht werden können, überlässt abakus TK Service auf Wunsch dem Kunden den Internet-Zugang auch dann, wenn an seinem Anschluss die alternativ aufgeführten Übertragungs-geschwindigkeiten zur Verfügung stehen.

Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der Bandbreitenkorridore kann nicht zugesagt werden.

3. Einflussgrößen auf die am Anschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit

Die am Anschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist u.a. abhängig von

- Der Netzauslastung des Internet-Backbones
- Der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhaltenanbieters
- Den vom Kunden verwendeten Endgeräten (Router, PC inkl. dessen Betriebssystem und sonstige eingesetzte Software)
- Den jeweiligen physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung, insbesondere von der sog. Leitungsdämpfung, die sich u.a. aus der Länge der Anschlussleitung und dem Leitungsdurchmesser ergibt.

Bei drohender vorübergehender und außergewöhnlicher Netzüberlastung kann es vorkommen, dass Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf (z.B. Musik-Streaming, Video-Streaming, Gaming, große E-Mail-Anhänge) nur noch eingeschränkt oder nicht mehr zur Verfügung stehen. Downloads können eine längere Zeit in Anspruch nehmen.

Werden mehrere breitbandige Internet-Zugänge innerhalb eines Endleitungsnetzes bereitgestellt, können bei gleichzeitiger Nutzung gegenseitige Beeinflussungen und Störungen nicht ausgeschlossen werden.

4. Service

Der von abakus TK Service eingesetzte Netzbetreiber lässt Störungen der technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich beseitigen. Hierzu erbringt abakus TK Service für den Anschluss einschließlich Internet-Zugang folgende Leistungen:

4.1. Annahme der Störungsmeldung

Der Netzbetreiber nimmt täglich von Mo-Fr. Zwischen 08:00 bis 18:00 Uhr Störungsmeldungen unter den Service-Telefonnummern entgegen.

4.2. Servicebereitschaft

Die Servicebereitschaft der Netzbetreiber ist Mo- Fr. Von 8:00 bis 18:00 Uhr

4.3. Terminvereinbarung

Der Netzbetreiber vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers. Dieser Termin wird mit einer maximalen Zeitspanne von zwei Stunden angegeben. 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. Die Entstörungsfrist von acht Stunden entfällt.

4.4. Reaktionszeit

Der Netzbetreiber teilt auf Wunsch innerhalb einer Stunde ab der Störungsmeldung ein erstes Zwischenergebnis mit, wenn eine Rückrufnummer angegeben wurde. Die Reaktion kann auch durch den Servicetechniker beim Kunden erfolgen.

4.5. Zwischenmeldung

Der Netzbetreiber erteilt auf Wunsch unter der angegebenen Rückrufnummer alle zwei Stunden nach Ablauf der Reaktionszeit eine Zwischenmeldung über den Bearbeitungsstand und den Ausblick auf weitere Maßnahmen.

4.6. Entstörungsfrist / Rückmeldung

Der Netzbetreiber beseitigt die Störung innerhalb von acht Stunden nach dem Eingang der Störungsmeldung. Die Frist ist eingehalten, wenn innerhalb der acht Stunden die vollständige Wiederherstellung des vereinbarten Leistungsumfanges des Anschlusses und die Rückmeldung erfolgt.

Der Netzbetreiber informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung.

5. Übertragungsgeschwindigkeiten für den Internet-Zugang und Modem-Schnittstellen

VDSL						
Bandbreite	Download (Mbit/s)	Download (Mbit/s)	Download (Mbit/s)	Upload (Mbit/s)	Upload (Mbit/s)	Upload (Mbit/s)
	minimal	normal	maximal	minimal	normal	maximal
50	27,9	47	50	2,7	16	20
Rückfalloption VDSL 25 (zu VDSL 50)	16,7	23,5	25	1,6	8	10
100	54	83,8	100	20	33,4	40
250	175	200	250	20	35	40
Rückfalloption VDSL 175 (zu VDSL 250)	105	145	175	20	30	40

Fibre (Glasfaser)						
Bandbreite	Download (Mbit/s)	Download (Mbit/s)	Download (Mbit/s)	Upload (Mbit/s)	Upload (Mbit/s)	Upload (Mbit/s)
	minimal	normal	maximal	minimal	normal	maximal
150	150	150	150	75	75	75
300	300	300	300	150	150	150
600 FTTH	500	600	600	300	300	300
600 FTTB G. Fast	500	600	600	200	200	200
1.000 FTTH	700	850	1.000	500	500	500
1.000 FTTB G. Fast	700	850	1.000	200	200	200
2.000	1.400	1.700	2.000	1.000	1.000	1.000

Sofern aufgrund der physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung die oben aufgeführten Übertragungsgeschwindigkeiten am jeweiligen Anschluss nicht erreicht werden können, überlässt der Netzbetreiber auf Wunsch dem Kunden den Internet-Zugang auch dann, wenn an seinem Anschluss folgende Übertragungsgeschwindigkeiten zur Verfügung stehen

Die angegebene maximale Standard-Geschwindigkeit entspricht der beworbenen Down- und Upload-Geschwindigkeit.

5.1 Router- / Modem-Schnittstellen gemäß technischer Richtlinie 1TR112

Übertragungstechnologie	Router- / Modem-Schnittstelle
VDSL-Technologie	U-RV Schnittstelle
Glasfaser-Technologie (außer Glasfaser 2.000)	IF _{PON} Schnittstelle (FTTH) bzw. U-RF Schnittstelle (FTTB G.Fast)
Glasfaser-Technologie bei Glasfaser 2.000	IF _{XGS-PON} Schnittstelle (FTTH)