

Leistungsbeschreibung

Next Generation Access Fiber Basic





1 Allgemeines

Diese Leistungsbeschreibung gilt in Ergänzung zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der HeLi NET Telekommunikation GmbH & Co. KG, im Folgenden „Helinet“ genannt, Hafensstraße 80-82, 59067 Hamm. Ergänzend gelten die jeweils gültigen Preisblätter der Helinet.

Das Angebot der nachstehend beschriebenen Dienstleistungen richtet sich ausschließlich an Unternehmer im Sinne des §14 BGB. Helinet behält sich im Zuge technischer Neuerungen und Weiterentwicklungen vor, Merkmale, Dienstleistungen oder Netzabschlussgeräte durch bessere oder gleichwertige zu ersetzen.

2 Breitbandanschluss

2.1 Hausanschluss

Helinet überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Anschluss an das Breitbandnetz von Helinet. Dieser Hausanschluss verbindet das Breitbandnetz der Helinet mit einem im Haus des Kunden befindlichen Übergabepunkt (Raum der Hauseinführung). Eine Anbindung kann nur in Gebäuden erfolgen, die an das Breitbandnetz von Helinet angeschlossen sind. Helinet stellt die Anbindung an das Breitbandnetz mit Glasfaserleitungen her. Helinet beauftragt ein Unternehmen mit der Installation eines Hausübergabepunktes als Abschluss des Breitbandnetzes für einen von ihr bestimmten Versorgungsbereich (z.B. Gebäude) auf dem Grundstück, auf dem der Kunde die Leistung nutzen will, falls das Grundstück nicht im Versorgungsbereich eines anderen Hausübergabepunktes liegt. Das von Helinet beauftragte Unternehmen installiert den Netzzugang an einer mit dem Teilnehmer zu vereinbarenden, geeigneten Stelle. Helinet überlässt den Hausübergabepunkt nicht zur alleinigen Nutzung, sondern zur gemeinschaftlichen Nutzung mit anderen Interessenten, die im Versorgungsbereich des betreffenden Hausübergabepunktes die Dienstleistungen der Helinet in Anspruch nehmen können.

Sofern der Hausanschluss nicht innerhalb von zwanzig (20) Monaten ab Vertragsschluss realisiert worden ist, berechtigt dies den Kunden, den Vertrag außerordentlich mit sofortiger Wirkung zu kündigen. Dem Kunden ist insoweit bekannt, dass nicht nur der Hausanschluss, sondern außerdem das Glasfasernetz selbst noch gebaut werden muss.

2.2 Innenhausverkabelung

In der Nähe des Hausübergabepunktes wird über ein Verbindungskabel (max. 4 Meter) ein Netzabschlussgerät der Helinet angeschlossen, welches dem Kunden leihweise zur Verfügung gestellt wird. Die Hardwareschnittstellen (Ports) am Helinet-Netzabschlussgerät stellen den Übergabepunkt zum Installationsort der Schnittstelle des Kunden dar. Die Anbindung der Schnittstelle des Kunden erfolgt standardmäßig in dem Raum, in dem sich auch der Hausübergabepunkt befindet, bzw. über die vom Kunden auf eigene Kosten bereitgestellte Innenhausverkabelung in den Räumen des Kunden direkt.

Das Netzabschlussgerät kann nur unter folgenden Umgebungsbedingungen installiert werden:

- Spannungsanschluss 230 V 50-60 Hz in max. 1,5 Metern Entfernung vom Netzabschlussgerät
- Temperatur +5°C - +40°C
- keine direkte Sonneneinstrahlung
- Schutz vor Beschädigung
- Schutz vor Feuchtigkeit, Spritzigkeit, Kondenswasser

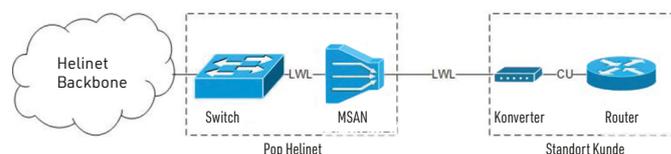
Sollten die Umgebungsbedingungen vom Kunden nicht bereitgestellt werden können, behält Helinet sich vor, die Installation nicht durchzuführen und/oder von dem Vertrag zurückzutreten und eventuell installierte Geräte abzubauen. Die Bereitstellung inklusive der laufenden Kosten (Strom, Heizung, ggf. Kühlung, etc.) der benötigten Betriebsumgebung obliegt dem Kunden während der gesamten Vertragsdauer. Der Kunde gewährt Helinet Zutritt zu seinen Räumlichkeiten zwecks Installation, Wartung und Fehlerbehebung. Wartungsbedingte Zugänge werden terminlich mit dem Kunden vereinbart. Spezielle Leitungsführungen und Installationen innerhalb des Gebäudes, nachträgliche Verlegungen, Erneuerungen oder Abtrennung des Anschlusses müssen separat bei Helinet beauftragt werden und werden dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt. Jede Beschädigung des Hausanschlusses ist Helinet unverzüglich mitzuteilen.

Sind zur Versorgung zusätzliche Einrichtungen oder Erweiterungen der Innenhausverkabelung (z.B. Verlegung von LAN-Kabeln) erforderlich, so liegt dies im Verantwortungsbereich des Kunden. Der Kunde stellt die notwendigen Einrichtungen für die Dauer der Versorgung unentgeltlich zur Verfügung.

Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass vor Installationsbeginn der notwendige Nutzungsvertrag mit dem Grundstückseigentümer nach § 45a TKG vorliegt, auf dessen Grundstück der Glasfaser-Anschluss dem Kunden bereitgestellt werden soll.

3 Leistungsumfang Internetdienstleistung

Im Rahmen der technischen und organisatorischen Möglichkeiten überlässt Helinet dem Kunden einen betriebsbereiten Zugang zum Internet.



#LWL – Lichtwellenleiter

MSAN – Multi Service Access Node

PoP – Point of Presence

CU – Kupfer

Basierend auf dieser Verbindung kann der Kunde Dienstleistungen hinzubuchen. Die Spezifikationen der hinzubuchbaren Dienstleistungen ergeben sich aus dieser Leistungsbeschreibung in Verbindung mit den ergänzenden Leistungsbeschreibungen der hinzubuchbaren Module.



3.1 Verfügbare Übertragungsbandbreiten

Helinet bietet Übertragungsbandbreiten von 100 Mbit/s bis 500 Mbit/s an.

Produkt-variante	Downstream in Mbit/s			Upstream in Mbit/s		
	mini-mal	nor-mal	maxi-mal	mini-mal	nor-mal	maxi-mal
Bandbreite 100/50	90	100	100	45	50	50
Bandbreite 250/100	230	250	250	90	100	100
Bandbreite 500/250	400	500	500	230	250	250

Die angegebene maximale Bandbreite entspricht der beworbenen Down- und Upload-Bandbreite. Die am Anschluss des Kunden erreichbare Übertragungsbandbreite ist u. a. abhängig von der aktuellen Netzauslastung, den verwendeten Kunden-Netzabschlussgeräten, der Leistungsqualität der ausgewählten Server im öffentlichen Internet und der Qualität der Gebäudeverkabelung, welche außerhalb des Verantwortungsbereiches der Helinet liegen. Dem Kunden ist bekannt, dass die effektiv zu nutzende Übertragungsgeschwindigkeit in Abhängigkeit von den genannten Gegebenheiten variieren kann.

Der Kunde hat die Möglichkeit, von seiner bestehenden Bandbreite auf eine andere Bandbreite gemäß gültiger Preisliste zu wechseln. Ein Wechsel der Bandbreite kann einen Wechsel des Übertragungsverfahrens erfordern, welche einen Austausch des beim Kunden eingesetzten Netzabschlussgeräts erforderlich macht.

Aufgrund der technischen Rahmenbedingungen können die Übertragungsbandbreiten nicht an allen Helinet-Standorten angeboten werden.

3.2 Bereitstellung von IP-Adressen

Dem Netzabschlussgerät werden eine dynamische IPv4-Adresse und ein IPv6-Netz beim Verbindungsaufbau per DHCP zugewiesen. Helinet behält sich aus technischen Gründen vor, die Verbindung innerhalb von 24 Stunden einmal zu unterbrechen. Der sofortige, erneute Aufbau einer Verbindung ist möglich.

3.3 Netzabschlussgerät

Das Netzabschlussgerät wird vom Kunden käuflich erworben und geht in sein Eigentum über. Das Netzabschlussgerät kann am Ort des Hausübergabepunktes installiert werden. Es wandelt das Glasfasersignal auf eine RJ-45 basierende Schnittstelle (10/100/1000 Base-T-LAN-Interface) zum Router des Kunden um und ist zwingend für die Funktion des Anschlusses erforderlich. Die Verantwortung für die Anschaltung dieser Technikkomponenten an die jeweilige Übergabeschnittstelle liegt ausschließlich beim Kunden.

Eine Konfiguration des von Helinet gelieferten Netzabschlussgeräts durch den Kunden ist nur begrenzt möglich. Die Stromversorgung für das Netzabschlussgerät ist durch den Kunden bereitzustellen. Zusätzlich beauftragte Installations- bzw. Konfigurationsarbeiten, die nicht im direkten Zusammenhang mit der betriebsfähigen Bereitstellung an das Breitbandnetz der Helinet stehen, berechnet Helinet oder ein von Ihr beauftragtes Unternehmen gesondert nach Aufwand.

4 Service und Support

Verfügbarkeit	
exkl. Wartungsfenster, bezogen auf 365 Tage p.a.	98,5%
Wartungsfenster	
Di. + Do. 0:00 - 6:00 Uhr	•
Servicebereitschaft	
Mo. - Fr. 8:00 - 18:00 Uhr (Bei Störungsmeldung außerhalb der Servicebereitschaft ist der Beginn der Entstörung am folgenden Werktag Mo. - Fr. ab 8:00 Uhr)	•
Helinet stellt ein Serviceteam mit zentraler Servicrufnummer bereit	•
Störungsannahme	
Kostenfrei, 24/7 per E-Mail und Telefon	•
Reaktionszeit	
Maximaler Zeitraum während der Servicebereitschaft	4 Std.
Beseitigung der Störung während der Servicebereitschaft exkl. Höherer Gewalt	24 Std.
Zeitspanne eines Vor-Ort-Termins, soweit erforderlich	1Std.

4.1 Verfügbarkeit

Die Dienstverfügbarkeit beträgt 98,5 % im Jahresmittel.

$$= \frac{\text{Gesamtzahl Std. des jeweiligen Kalenderjahres} - \text{Gesamtzahl Std. der Nichtverfügbarkeit}}{\text{Gesamtzahl Std. des jeweiligen Kalenderjahres}} * 100$$

Die Kriterien für die Nichtverfügbarkeit einer Verbindung sind durch die International Telecommunication Union (ITU-T) definiert.

4.2 Wartungsfenster

Planmäßige Arbeiten und Wartungen an den für die Erbringung der Dienstleistungen durch Helinet bereitgestellten Systemen werden zurzeit dienstags und donnerstags in der Zeit zwischen 0:00 und 6:00 Uhr durchgeführt, sofern sie erforderlich sind. Helinet behält sich vor, diese Zeiten aufgrund technischer oder betrieblicher Erfordernisse zu ändern. Die Zeiten der Wartungsfenster fließen nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit ein.

4.3 Störungen

Helinet beseitigt unverzüglich Störungen eigener technischer Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

Als Störung werden alle Zustände bezeichnet, bei denen ein System oder ein Dienst nicht in der vertraglich vereinbarten Art und Weise erreichbar ist. Ist die Erreichbarkeit eines Systems oder eines Dienstes durch Störungen in Systemen, Komponenten oder Diensten des Kunden begründet, fällt dieses nicht in den Verantwortungsbereich der Helinet und es handelt sich somit nicht um eine Störung. Jeder Kunde ist gehalten, die Symptome einer Störung möglichst genau zu beschreiben. Erforderliche Maßnahmen, um einen Hardware-Defekt oder einen kunden-seitigen Fehler auszuschließen, sind von ihm durchzuführen.



Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, ist Helinet berechtigt, dem Kunden die durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen. Werden Helinet Störungen von Internetdiensten durch Kunden eines anderen Providers bekannt, (z. B. durch Spamming, Mail-Bombing, Denial-of-Service-Attacken etc.), so kann Helinet die Übermittlung von Daten zu Kunden dieses Providers vorübergehend unterbrechen oder einschränken.

4.4 Servicebereitschaft

Die Servicebereitschaft besteht von Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr, sofern diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind.

4.5 Störungsannahme

Helinet nimmt Störungsmeldungen täglich unter der Tel-Nr. 02381/874-2000 entgegen.

4.6 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit definiert den maximalen Zeitraum von der Störungsmeldung durch den Kunden bis zum Beginn der operativen Störungsbehebung durch Helinet. Während der Servicebereitschaft erfolgt die Aufnahme von Maßnahmen in der Regel innerhalb von vier Stunden.

4.7 Entstörzeit

Die Entstörzeit definiert den maximalen Zeitraum von der Störungsmeldung durch den Kunden bis zur Entstörung der Dienstleistung. Eine Beseitigung der Störung wird von Helinet innerhalb von 24 Stunden erfolgen. Die Entstörfrist ist eingehalten, wenn innerhalb der 24 Stunden die vom Kunden bestellte Leistung wieder genutzt werden kann. Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der Servicebereitschaft eingehen, beginnt die Entstörfrist am folgenden Werktag (Montag bis Freitag) ab 08:00 Uhr. Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen gesetzlichen Feiertag oder Wochenende, endet die Entstörfrist am darauf folgenden Werktag (Montag bis Freitag). Verspätungen, die durch den Kunden zu vertreten sind, reduzieren die errechnete Störungsdauer entsprechend.

Verursacht eine vom Kunden beigestellte Komponente eine betriebsgefährdende Störung, so kann diese Komponente ohne vorherige Rücksprache mit dem Kunden in dem Sinne abgestellt werden, dass diese keine weiteren Störungen des ordentlichen Betriebs mehr verursachen kann.

Der Kunde ist verpflichtet, alle Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten an dem Internetdienst nur von Helinet durchführen zu lassen. Sind Störungen nicht in der Sphäre der Helinet begründet, sondern in Fremdnetzen, so wird der Teilnehmer hierüber unterrichtet. In diesem Fall gelten die jeweiligen Entstörfristen des Fremdnetzbetreibers.

4.8 Terminfenster

Soweit erforderlich, vereinbart Helinet mit dem Kunden einen Vor-Ort-Termin. Dieser Termin wird mit einer Zeitspanne von einer Stunde angegeben (z. B. zwischen 08:00 und 09:00 Uhr). Sollte in dem vereinbarten Zeitraum eine Leistungserbringung aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich sein, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. In diesem Fall verlängert sich entsprechend die definierte Entstörungsfrist.

5 Mitwirkungspflichten des Kunden

Ist für eine Entstörung oder Installation der Zugang zu einem Standort des Kunden erforderlich, so ist vom Kunden sicherzustellen, dass Helinet zu den vereinbarten Zeiten Zutritt zu den entsprechenden Räumlichkeiten des Kunden erhält und ein Ansprechpartner vor Ort zur Verfügung steht, der befugt ist, die notwendigen Maßnahmen zu ergreifen und der über die zur Entstörung bzw. Installation erforderlichen Informationen verfügt.

6 Sicherheit

Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Sicherheit seines Netzwerkes bzw. seiner Computer. Er ist daher angehalten, angemessene Sicherheitsvorkehrungen zu treffen, um seine Netzwerke und Computer wirkungsvoll vor dem unerwünschten Eindringen Dritter zu schützen. Helinet empfiehlt dem Kunden, zur wirkungsvollen Kontrolle und zum Ausschluss unbefugten Zugriffs eine leistungsfähige Absicherung nach IT-Grundschutz gemäß BSI-Empfehlungen und dabei die Umsetzung eines Managementsystems für Informationssicherheit (ISMS) einzusetzen. Nähere Informationen hierzu können bei Helinet angefordert werden.

7 Abrechnung

Alle Preise, auch die variablen, sind monatlich zahlbar. Die vom Kunden zu zahlende Vergütung setzt sich aus der einmaligen Bereitstellung und einem monatlichen Basispreis gemäß Preisblatt zusammen. Vom Kunden beauftragte, kostenpflichtige Optionen werden gesondert in Rechnung gestellt. Das Bereitstellungsentgelt wird nach Bereitstellung des Dienstes erhoben, der Grundpreis wird monatlich im Voraus fällig.