

Leistungsbeschreibung DSL Business.

1 Standardleistung der Telekom

Die Telekom Deutschland GmbH (im Folgenden Telekom genannt) überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten DSL Business, als Zugang zum Internet mit der Telekom als Internet Service Provider.

1.1 DSL Business

DSL Business wird auf Basis der SDSL-Technik (Symmetric Digital Subscriber Line) mit einer mittleren Verfügbarkeit von 97,0 % im Jahresdurchschnitt angeboten.

1.1.1 Übertragungsgeschwindigkeiten

Die am Anschluss des Kunden konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit hängt von den jeweiligen physikalischen Gegebenheiten der Anschlussleitung ab.

Die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist u. a. von der Netzauslastung des Internet-Backbones, von der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhaltenanbieters und von den vom Kunden verwendeten Endgeräten (Router, PC inkl. dessen Betriebssystem und sonstige eingesetzte Software) abhängig. Die Leistung steht nicht flächendeckend zur Verfügung und muss für jeden Anschluss individuell überprüft und bestätigt werden.

DSL Business wird standardmäßig mit einer Internet-FlatRate angeboten.

Die Übertragungsgeschwindigkeit¹⁾ beträgt grundsätzlich 2 048 kbit/s. Die Telekom überlässt auf Wunsch des Kunden DSL Business, symmetrisch auch dann, wenn an seinem Anschluss nicht die Übertragungsgeschwindigkeit von 2 048 kbit/s, wohl aber eine Übertragungsgeschwindigkeit von 1 536 kbit/s, von 1 024 kbit/s, von 768 kbit/s, von 512 kbit/s oder von 256 kbit/s erreicht wird.

1.1.2 Installation von DSL Business

Die Telekom installiert in der Nähe der Erst-Endeinrichtung eine Anschalteinrichtung (SDSL-Modem), die als Abschluss ihres Netzes zur Anschaltung von Endeinrichtungen mit der Schnittstelle 10 Base T (gemäß der technischen Spezifikation IEEE 802.3i), Ethernet bestimmt ist.

Im Übrigen erfolgt die Installation entsprechend den bei der Telekom zur Zeit der Ausführung geltenden Regeln für die Standardinstallation.

1.2 Zugang zum Internet über DSL Business

DSL Business ermöglicht den Zugang über DSL Business mittels dynamischer IP-Adresse zum weltweiten Internet. Der Kunde kann im DSL Business Kundencenter (<https://kundencenter.t-dsl-business.de>) anstelle der dynamischen IP-Adresse eine feste IP-Adresse für einen DSL Business vereinbaren. Kündigt der Kunde die feste IP-Adresse, so wird ihm automatisch wieder eine dynamische IP-Adresse zugeteilt. Der Zugang zu DSL Business ist nur über die Telekom als Internet Service Provider möglich.

Hierzu ist die Eingabe der Anschlusskennung (Hauptbenutzerkennung) und des persönlichen Kennwortes erforderlich. Diese Daten bekommt der Kunde zugesandt.

Werden neun Mal falsch eingegebene persönliche Kennwörter innerhalb von 24 Stunden registriert, so wird die Möglichkeit der Nutzung des Dienstes DSL Business über diese Zugangsdaten für 24 Stunden gesperrt.

2 Zubuchoptionen der Telekom

Die Telekom stellt jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt, das sich nach der bei Auftragserteilung gültigen Preisliste richtet, insbesondere die nachfolgende Zubuchoptionen bereit:

2.1

Verlegung, Auswechslung oder Änderung der Anschalteinrichtung und Verlegung der Endleitung.

2.2

Weitere Leistungen nach Aufwand.

3 Betrieb von Sonderdiensten

Der Betrieb von Sonderdiensten, wie z.B. Aufzugsnotrufe, Brandmeldeanlagen, Alarmanlagen, Hausnotrufe und EC-Cash, ist am überlassenen Anschluss grundsätzlich möglich und erlaubt. Sonderdienste und deren Betrieb gehören jedoch nicht zum Leistungsumfang des Anschlussvertrages mit der Telekom und die Telekom kann deshalb den Betrieb und die Funktionsfähigkeit eines Sonderdienstes nicht gewährleisten. Der Kunde muss ein gesondertes Vertragsverhältnis mit dem Anbieter des Sonderdienstes abschließen. Aufgrund technischer Spezifikationen oder Anforderungen des jeweiligen Sonderdienstes können Einschränkungen beim Betrieb am Anschluss der Telekom bestehen. Die Sicherstellung der Funktionsfähigkeit des Sonderdienstes obliegt dem Kunden und dem jeweiligen Anbieter des Sonderdienstes.

4 Service

Die Telekom beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei erbringt sie insbesondere folgende Leistungen:

4.1

Annahme der Störungsmeldung

Die Telekom nimmt täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr Störungsmeldungen unter den Service-Telefonnummern entgegen.

4.2

Servicebereitschaft

Die Servicebereitschaft ist täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr.

4.3

Terminvereinbarung

Die Telekom vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers. Dieser Termin wird mit einer maximalen Zeitspanne von zwei Stunden angegeben (z. B. zwischen 10.00 und 12.00 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. Die Entstörungsfrist von acht Stunden entfällt.

4.4

Reaktionszeit

Die Telekom 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

Die Telekom 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

Die Telekom 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 und die Rückmeldung erfolgt.

Die Telekom informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung.

¹⁾ die maximale Übertragungsgeschwindigkeit entspricht der beworbenen bzw. der normalerweise zur Verfügung stehenden Übertragungsgeschwindigkeit