



## Leistungsbeschreibung der TeleData Friedrichshafen GmbH für TeleData DSL-Produkte

### 1 Allgemeine Bestimmungen - Geltungsbereich - Definitionen

Die TeleData Friedrichshafen GmbH, im folgenden TeleData genannt, erbringt ihre Dienstleistungen im Zusammenhang mit den Produkten:

- TeleData DSL-Produkte
  - o TeleData DSL
  - o TeleData DSL Max
  - o TeleData DSL Komplett
  - o TeleData DSL Komplett Max
- TeleData DSL Business,
- TeleData DSL&TELEFON Business sowie
- TeleData SDSL Business

für den Kunden aufgrund der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, der Besonderen Bestimmungen für Internet-Leistungen sowie dieser Leistungsbeschreibung, die Bestandteil des Vertrages ist und der Preisliste in der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Fassung.

Bestandteil des Vertrags sind daneben mögliche Anlagen zum Vertrag, die TeleData dem Kunden zusammen mit dem Auftragsformular übermittelt. Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche Anlagen ausgefüllt an TeleData zurückzusenden. Der Vertragsbeginn bleibt hiervon unberührt.

Diese Leistungsbeschreibung gilt für Verträge, die nach dem 15.03.2011 zwischen Kunde und TeleData geschlossen wurden.

### 2 Produktbeschreibung

Die DSL-Produkte TeleData DSL, TeleData DSL Max, TeleData DSL Komplett, TeleData DSL Komplett Max sowie TeleData DSL& TELEFON Business umfassen kombinierte DSL und Telefon-Anschlüsse. Die DSL-Produkte TeleData DSL Business und TeleData SDSL Business umfassen reine DSL-Anschlüsse, d.h. schnelle Breitbandzugänge zum Internet in unterschiedlichen Bandbreiten und Qualitäten.

Die DSL-Produkte TeleData DSL Business, TeleData DSL&TELEFON Business und TeleData SDSL Business sind sowohl für die private als auch gewerbliche/ freiberufliche Nutzung erlaubt. Die DSL-Produkte TeleData DSL, TeleData DSL Max, TeleData DSL Komplett und TeleData DSL Komplett Max sind ausschließlich für die private/ nicht gewerbliche/ nicht freiberufliche Nutzung erlaubt, es sei denn der Kunde teilt der TeleData vor Vertragsabschluss die gewünschte gewerbliche oder freiberufliche Nutzung mit und TeleData schließt in Kenntnis der beabsichtigten gewerblichen oder freiberuflichen Nutzung durch den Kunden einen Vertrag über die vorstehend genannten Produkte ab (Billigung).

Sollte TeleData feststellen, dass ohne vorherige Mitteilung und Billigung ein Privatkundenprodukt gewerblich/ freiberuflich genutzt wird, ist TeleData nach entsprechender Information des Kunden berechtigt, für die Zukunft das Entgelt für das entsprechende Geschäftskundenprodukt zu verlangen.

#### 2.1 DSL-Anschluss

Die maximale Übertragungsgeschwindigkeit des DSL-Anschlusses richtet sich nach dem beauftragten Produkt und ist außerdem von der Anschlussleitung, der Netzauslastung und der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inthanbieters abhängig.

#### 2.2 Leistungsbereitstellung von DSL

Die grundsätzliche Leistungsbereitstellung ist abhängig von der Länge und der Qualität der Infrastruktur zwischen dem Kundenstandort und den Kolokationsräumen der TeleData. Die tatsächliche Übertragungsgeschwindigkeit kann erst nach schriftlicher Auftragserteilung des Kunden an die TeleData Friedrichshafen GmbH ermittelt werden. Die Leistung steht unter dem technischen Vorbehalt, dass die Bandbreite während der gesamten Vertragslaufzeit verfügbar ist. Aus technischen und physikalischen Gründen und durch die Beeinflussung

mit anderen Leitungen kann es wegen der allgemeinen Besonderheiten der DSL-Technologie im Nachhinein dazu kommen, dass sich die zur Verfügung stehende Kapazität (Bandbreite) reduziert.

#### 2.3 Abnahme

Der Kunde erhält einen Bereitstellungstermin. Ab diesem Termin hat der Kunde 14 Tage Zeit die Betriebsbereitschaft des Anschlusses abzunehmen. Die Abnahme gilt als stillschweigend erklärt, wenn der Kunde spätestens 14 Tage nach dem Bereitstellungstermin keine erheblichen Mängel anzeigt oder die Abnahme nicht ausdrücklich verweigert.

#### 2.4 Bandbreiten

TeleData bietet ihren Kunden für die DSL-Produkte verschiedene maximale Bandbreiten für den Upload und Download an. Die Höhe der Bandbreiten sind der aktuell gültigen Preisliste zu entnehmen. Mit „Download maximal“ wird die maximale Geschwindigkeit bezeichnet, mit der der Kunde Daten abrufen kann. Mit „Upload maximal“ wird die maximale Geschwindigkeit bezeichnet, mit der der Kunde Daten versenden kann. Die am jeweiligen DSL-Zugang tatsächlich erreichbare Übertragungsbandbreite hängt von den physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung des Kunden, insbesondere der sog. Leitungsdämpfung, die sich aus der Länge der Anschlussleitung – gemessen vom Anschluss des Kunden bis zum nächsten Hauptverteiler bzw. Endpunkt seitens TeleData– und dem Leitungsdurchmesser errechnet, ab.

Die genannten Bitraten sind Bruttobitraten. Mit Bruttobitrate wird die auf einer optimalen Leitung maximal physikalisch übertragbare Bandbreite bezeichnet. Die durch den Kunden effektiv übertragbare Bandbreite (Nutzbandbreite) weicht von der Bruttobitrate ab. Weiterhin sind die jeweils nutzbaren Übertragungsgeschwindigkeiten abhängig von der im Nutzungszeitraum bestehenden Nutzungsauslastung.

Bei den Produkten TeleData DSL Max und TeleData DSL Komplett Max wird dem Kunden die an seinem Standort maximal technisch mögliche Bandbreite für den Upload und Download angeboten. Eine vorab definierte, konkrete Höhe einer maximalen Bandbreite wird hierbei nicht geschuldet. TeleData weist den Kunden darauf hin, dass die im Netz der TeleData maximal erreichbaren Bandbreiten 18432 kbit/s im Download und 1024 kbit/s im Upload betragen.

#### 2.5 Bestimmung der Bandbreite

Die konkrete Bandbreite wird bei jedem DSL-Verbindungsaufbau neu bestimmt (sync.). Die bestimmte Bandbreite kann von der maximalen Bandbreite abweichen und ist durch technische und physikalische Eigenschaften der Leitung definiert. Bei jeder neuen Bestimmung kann sich die Übertragungsbandbreite ändern.

#### 2.6 Verbindungstrennung

Eine bestehende Verbindung wird nach 24 Stunden netzseitig getrennt. Dies geschieht unabhängig davon, ob zu diesem Zeitpunkt Datenverkehr erfolgt oder nicht. Die Dauer der Verbindung ergibt sich aus dem Zeitraum zwischen der erfolgreichen Authentifizierung des Kunden gegenüber dem Einwahl-Knoten (PPP-Login) und der Beendigung der Verbindung. Ein sofortiger Wiederaufbau der Verbindung ist möglich. Bei erneuter Einwahl wird dem Kunden eine neue, dynamische IP-Adresse zugewiesen, sofern keine feste IP-Adresse vertraglich vereinbart wurde.

Bei den Optionen „Always on“ und „Feste IP-Adresse“ entfällt die Zwangstrennung.

#### 2.7 Einwahl-Benutzernamen und Kennwort

Bei jedem Verbindungsaufbau muss sich der Kunde mit seinem Einwahl-Benutzernamen anmelden und über sein Kennwort registrieren. Einwahl-Benutzername und Kennwort werden im Rahmen der Registrierung vergeben und dem Kunden schriftlich mitgeteilt.

#### 2.8 Nutzungsvolumen



Das Nutzungsvolumen gibt an, welche Datenmengen aus oder zum Internet befördert werden. Ist das Nutzungsvolumen unbegrenzt, so spricht man von einer Flatrate. Die Kosten für das Nutzungsvolumen sind der aktuell gültigen Preisliste zu entnehmen.

## 2.9 Installation und Hardware

Bei den Produkten TeleData DSL sowie TeleData DSL&TELEFON Business stellt TeleData dem Kunden ein Integrated Access Device (IAD) für die Laufzeit seines Vertrages leihweise zur Verfügung. Die Funktionalität der bereitgestellten Hardware hängt von der aktuell verfügbaren Geräte und Technologie ab.

Eine Anbindung eines Routers, Servers oder ein Netzwerk an dieses IAD ist möglich. Voraussetzung für die Nutzung des DSL-Anschlusses ist ein Endgerät, das TCP/IP unterstützt.

Die Anzahl der anschließbaren und betreibbaren Endgeräten sowie die für die Endgeräte bereitgestellte Schnittstelle (z.B. WLAN, Analog bzw. ISDN-Telefonanschluss) hängt von der aktuell eingesetzten IAD ab.

Die aktuell von TeleData eingesetzten IAD können bei TeleData nachgefragt werden.

Alle Geräte verbleiben im Eigentum der TeleData und müssen nach Vertragsende innerhalb von zehn (10) Tagen auf Kosten des Kunden an die TeleData zurückgegeben werden. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass ausschließlich die von der TeleData bereitgestellte Hardware benutzt werden darf und die TeleData-Endgeräte an der 1. Anschlussdose (TAE-Dose) installiert werden müssen. Bei Anschaltung einer nicht von TeleData bereitgestellten Hardware ist eine störungsfreie Nutzung des DSL-Anschlusses nicht gewährleistet. Daraus resultierende Entstörmaßnahmen werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

Der Kunde ist selbst für die Installation des DSL-Endgerätes verantwortlich. Optional ist ein Installations-Service möglich.

TeleData berechnet für den Versand der Hardware zum Kunden eine Versandkostenpauschale, deren Höhe der jeweils gültigen Preisliste zu entnehmen ist.

## 3 Telefonanschluss

Bei den Produkten TeleData DSL, TeleData DSL Max, TeleData DSL Komplett, TeleData DSL Komplett Max sowie TeleData DSL&TELEFON Business ist ein Telefonanschluss enthalten. TeleData stellt für diese Produkte folgende Anschaltmöglichkeiten zur Verfügung:

### 3.1 TeleData DSL, TeleData DSL Max, TeleData DSL Komplett, TeleData DSL Komplett max

TeleData stellt ein VoIP-Gateway zur Verfügung, das bei TeleData DSL, TeleData DSL Max, TeleData DSL Komplett sowie TeleData DSL Komplett Max folgende Anschaltmöglichkeit bietet:

- analoge Endgeräteanschluss
- ISDN-Mehrgeräteanschluss (EDSS1/Euro-ISDN)

Die Endgeräte sind nicht im Lieferumfang der TeleData enthalten. Ebenfalls sind diese vom Support ausgenommen.

### 3.2 TeleData DSL&TELEFON Business

TeleData stellt ein VoIP-Gateway zur Verfügung, das bei DSL&TELEFON Business folgende Anschaltmöglichkeit bietet:

- analoge Endgeräteanschluss
- ISDN-Mehrgeräteanschluss (EDSS1/Euro-ISDN)
- ISDN-Anlagenanschluss (EDSS1/Euro-ISDN)

Alternativ besteht die Möglichkeit der IP-basierten Anschaltung von IP-fähigen TK-Anlagen auf Basis des SIP-Protokolls (RFC3261). Diese Anlagen müssen von TeleData freigegeben sein. Aktuell freigegebene TK-Anlagen können bei der TeleData erfragt werden.

Die Endgeräte sind nicht im Lieferumfang der TeleData enthalten. Ebenfalls sind diese vom Support ausgenommen.

Das Rufnummernformat der TK-Anlagen muss der ITU-T E.164-Standard entsprechen.

Die TK-Anlagen auf Basis des SIP-Protokolls müssen von TeleData freigegeben sein. Aktuell freigegebene TK-Anlagen können bei der TeleData erfragt werden.

**Für die weiteren Leistungsmerkmale und Nutzungsbedingungen gilt die Leistungsbeschreibung TeleData Telefon.**

## 4 Installations-Service

Soweit der Kunde den Installations-Service von TeleData beauftragt, installiert ein Installations-Service-Partner der TeleData die Hardware und/ oder Software ggf. gegen zusätzliches Entgelt betriebsbereit vor Ort beim Kunden. Die Installation des Endgerätes erfolgt in der Nähe der ersten Endeinrichtung (TAE). Die installierten Geräte verbleiben im Eigentum der TeleData. Im Installationspreis sind folgende Leistungen enthalten:

- einmalige An- und Abfahrt zum Kunden
- Herstellen einer Verbindung zwischen 1. TAE-Dose, DSL-Endgerät und 1 PC. Achtung: Das Verlegen neuer Leitungen ist in dem hier angebotenen Installationservice nicht enthalten.
- Einrichtung einer E-Mail-Adresse im E-Mail Programm Microsoft Outlook, Microsoft Outlook Express. Voraussetzung dafür ist, dass die entsprechenden Programme fehlerfrei installiert sind.
- Einweisung in die Nutzung des Onlinezuganges (max. 10 Minuten)
- Installation erfolgt nach Terminabsprache während den Servicezeiten (siehe 8.4).

Der Kunde muss während der Installation anwesend sein und dem Techniker Zugang zu seinem Telefon- und DSL-Anschluss sowie seinem Computer gewähren. Die Installationspreise richten sich nach der jeweils gültigen Preisliste der TeleData und des Installations-Service-Partners. Sofern die Hardware der TeleData gegen unbefugten Zugriff mit einem Passwort geschützt wurde, ist eine Entfernung des Passworts oder eine Modifikation der Hardware nicht gestattet.

## 5 Domain-Dienste, Mail-Dienste

Für Domain- und Mail-Dienstleistungen gilt die Leistungsbeschreibung für SPACE-Produkte.

## 6 Zusätzliche Leistungen DSL-Anschluss

TeleData erbringt jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt zusätzliche Leistungen. Nach gesonderter Vereinbarung und gegen zusätzliches Entgelt gemäß Preisliste kann der Kunde beispielsweise folgende Leistungen zum DSL-Anschluss beauftragen:

### 6.1 Feste IP-Adresse

Der Kunde erhält eine feste, öffentliche IP-Adresse aus dem IP-Adressbereich der TeleData. Damit entfällt auch die automatische Zwangstrennung nach 24 Stunden. Die TeleData behält sich jedoch vor, die Verbindung für Wartungsarbeiten zu trennen.

### 6.2 Always on-Option

Mit der Always-on-Option entfällt die automatische Zwangstrennung nach 24 Stunden. Die TeleData behält sich jedoch vor, die Verbindung für Wartungsarbeiten zu trennen. In diesem Fall wird nach der Wiedereinwahl eine neue IP-Adresse zugeteilt.

### 6.3 Zusätzlicher E-Mail Space

Beinhaltet die Bereitstellung von zusätzlichem E-Mail-Speicherplatz entsprechend der aktuellen Preisliste. Es gilt die Leistungsbeschreibung für TeleData SPACE.

### 6.4 Sonstige Leistungen



Informationen über weitere Leistungen sind im Internet unter [www.teledata-dsl.de](http://www.teledata-dsl.de) zu finden.

## 7 Dienstverfügbarkeit

Der Internetzugang steht in der Regel 24 Stunden am Tag zur Verfügung. Die jährliche Verfügbarkeit beträgt mindestens 96,5% für die Produkte TeleData DSL; für die Produkte TeleData DSL Business, TeleData DSL&TELEFON Business und TeleData SDSL Business beträgt diese 97,5 %.

## 8 Annahme der Störungsmeldung & Servicebereitschaft

Die TeleData beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei erbringt sie als Standard-Service insbesondere folgende Leistungen:

### 8.1 Störungsannahme

Montag bis Donnerstag 8:00 - 18:00 Uhr und Freitag von 08:00 – 16:00 Uhr, außer an regionalen und bundeseinheitlichen Feiertagen.

### 8.2 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit auf eingehende Störungsmeldungen beträgt bei den Produkten TeleData DSL und TeleData DSL 6 Std. und bei den Produkten TeleData DSL Business, TeleData DSL&TELEFON Business und TeleData SDSL Business 4 Std.

### 8.3 Entstörfrikt

Die Entstörfrikt für die Produkte TeleData DSL beträgt 36 Std.. Außerhalb der Servicebereitschaft wird die Entstörfrikt ausgesetzt und mit Beginn der nächsten Servicebereitschaft fortgesetzt.

Die Entstörfrikt für die Produkte TeleData DSL Business, TeleData DSL&TELEFON Business und TeleData SDSL Business beträgt 36 Std. Außerhalb der Servicebereitschaft beträgt die Entstörfrikt 48 Std.

Kann eine Störung nicht eindeutig lokalisiert oder ursächlich bestimmt werden, erfolgt die Störungsbeseitigung schnellstmöglich unter Wahrung der Verhältnismäßigkeit. Die Störung wird innerhalb der Regelentstörfrikt zumindest soweit beseitigt, dass die Verbindung (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann.

### 8.4 Servicebereitschaft

Der Kunde erhält Support durch die TeleData Hotline von Montag bis Donnerstag in der Zeit von 08.00 Uhr bis 18.00 Uhr, Freitag von 08.00 Uhr – 16.00 Uhr, außer an regionalen und bundeseinheitlichen Feiertagen.

## 9 Planmäßige Wartungsarbeiten

Planmäßige Wartungsarbeiten für die Erbringung der Dienstleistung werden in der Regel zwischen 02:00 Uhr und 07:00 Uhr durchgeführt. Eine Nichtverfügbarkeit in diesem Zeitraum gilt nicht als Störung, d.h. sie wird nicht auf die Verfügbarkeit angerechnet.

TeleData behält sich vor, je nach Dringlichkeit, auch außerhalb dieser Zeiten Wartungsarbeiten durchzuführen. Wartungsarbeiten bedürfen keiner Ankündigung.

## 10 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

Bei Nutzung des überlassenen DSL-Anschlusses für die Einrichtung eines WLAN (Wireless LAN) stellt der Kunde durch geeignete Maßnahmen sicher, dass sein WLAN nur von durch ihn selbst autorisierten Nutzern verwendet wird. Der Kunde hat alle durch die Nutzung seines WLAN über seinen DSL-Anschluss entstehenden Entgelte zu bezahlen. Der Kunde darf die Leistungen der TeleData nicht nutzen, um Dritten gegenüber Telekommunikationsdienste zu erbringen. Der Kunde darf die Leistungen der TeleData weder dauerhaft noch zeitweise Dritten zur Verfügung stellen.

*TeleData Friedrichshafen GmbH*