

## Leistungsbeschreibung

### Internetzugang

#### Anlage 1 zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen Internetzugang

##### 1 Allgemeine Leistungsmerkmale

Die Breitbandfabrik GmbH, im folgenden Breitbandfabrik genannt, bietet dem Kunden mit vielfältigen Produkten den Zugang ins Internet über eine von der herkömmlichen Telefontechnik unabhängige Funktechnologie im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Für die Nutzung des Internetzugangs ist ein Endgerät mit Antenne erforderlich. Das Endgerät wird über die Ethernet-Schnittstelle an einen handelsüblicher PC oder Router – die beiden letztgenannten Komponenten sind nicht Bestandteil dieser Leistungsbeschreibung – angeschlossen.

##### 1.1 Produktvarianten

Das Produkt W°DSL wird in folgenden Varianten angeboten:

###### a) W°DSL BUSINESS

- W°DSL BUSINESS 10000:  
Übertragungsgeschwindigkeit bis zu 10 Mbit/s Downstream und bis zu 2 Mbit/s Upstream.
- W°DSL BUSINESS 15000:  
Übertragungsgeschwindigkeit bis zu 15 Mbit/s Downstream und bis zu 2,5 Mbit/s Upstream.
- W°DSL BUSINESS 20000:  
Übertragungsgeschwindigkeit bis zu 20 Mbit/s Downstream und bis zu 3 Mbit/s Upstream.
- W°DSL BUSINESS 25000:  
Übertragungsgeschwindigkeit bis zu 25 Mbit/s Downstream und bis zu 4 Mbit/s Upstream.
- W°DSL BUSINESS 50000:  
Übertragungsgeschwindigkeit bis zu 50 Mbit/s Downstream und bis zu 5 Mbit/s Upstream.
- W°DSL BUSINESS 75000:  
Übertragungsgeschwindigkeit bis zu 75 Mbit/s Downstream und bis zu 10 Mbit/s Upstream.

Alle W°DSL Anschlüsse beinhalten eine Flat Rate ohne Zeit- und Volumenbegrenzung. Bei dauerhafter Überschreitung eines monatlichen Übertragungsvolumen (Downstream und Upstream) von insgesamt 25 GByte je W°DSL Anschluss, behält sich die Breitbandfabrik vor, die Übertragungsgeschwindigkeit zu drosseln bzw. dem Kunden ein Angebot für eine auf das Übertragungsvolumen angepasste Flat Rate zu unterbreiten.

###### b) W°DSL SYNCHRO BUSINESS

- W°DSL SYNCHRO BUSINESS 10000:  
Übertragungsgeschwindigkeit bis zu 10 Mbit/s Downstream und bis zu 10 Mbit/s Upstream.
- W°DSL SYNCHRO BUSINESS 15000:  
Übertragungsgeschwindigkeit bis zu 15 Mbit/s Downstream und bis zu 15 Mbit/s Upstream.
- W°DSL SYNCHRO BUSINESS 20000:  
Übertragungsgeschwindigkeit bis zu 20 Mbit/s Downstream und bis zu 20 Mbit/s Upstream.
- W°DSL SYNCHRO BUSINESS 30000:  
Übertragungsgeschwindigkeit bis zu 30 Mbit/s Downstream und bis zu 30 Mbit/s Upstream.
- W°DSL SYNCHRO BUSINESS 50000:  
Übertragungsgeschwindigkeit bis zu 50 Mbit/s Downstream und bis zu 50 Mbit/s Upstream.
- W°DSL SYNCHRO BUSINESS 75000:  
Übertragungsgeschwindigkeit bis zu 75 Mbit/s Downstream und bis zu 75 Mbit/s Upstream.

Alle W°DSL SYNCHRO Anschlüsse beinhalten eine Flat Rate ohne Zeit- und Volumenbegrenzung.

###### c) PortableDSL

Übertragungsgeschwindigkeit bis zu 1536 kbit/s Downstream und bis zu 256 kbit/s Upstream.

Der PortableDSL Anschluss beinhalten eine Flat Rate ohne Zeit- und Volumenbegrenzung. Bei dauerhafter Überschreitung eines monatlichen Übertragungsvolumen (Downstream und Upstream) von insgesamt 5 GByte je PortableDSL Anschluss, behält sich die Breitbandfabrik vor, die Übertragungsgeschwindigkeit zu drosseln bzw. dem Kunden ein Angebot für eine auf das Übertragungsvolumen angepasste Flat Rate zu unterbreiten.

Die am Anschluss des Kunden konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit hängt von den jeweiligen physikalischen Gegebenheiten des Funknetzes ab. Die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist u. a. von der Auslastung des Funknetzes bzw. des Internet-Backbones und der Übertragungsgeschwindigkeit des angewählten Servers des jeweiligen Inthanbieters abhängig.

## 1.2 Abdeckungsgebiet

Ein flächendeckender Internetzugang über W<sup>o</sup>DSL steht zur Zeit noch nicht zur Verfügung. Die Breitbandfabrik prüft die Verfügbarkeit von W<sup>o</sup>DSL vor Annahme des Auftrags.

## 1.3 Einrichtung

Die Einrichtung des W<sup>o</sup>DSL-Internetzugangs erfolgt gemäß der beauftragten Installationsvariante sowie durch die Überlassung einer Zugangskennung.

Der Zugang zum Internet ist nur mit der Zugangskennung möglich. Diese Daten bekommt der Kunde bei der Einrichtung des W<sup>o</sup>DSL Anschlusses übergeben.

Die Nutzung von W<sup>o</sup>DSL ist nur über ein entsprechendes W<sup>o</sup>DSL-Endgerät möglich. Das W<sup>o</sup>DSL-Endgerät verfügt über eine Ethernetschnittstelle zum Anschluss von Kundengeräten.

## 1.4 Verfügbarkeit

Die mittlere Verfügbarkeit von W<sup>o</sup>DSL liegt bei 98 % im Jahresdurchschnitt. Nicht berücksichtigt bleiben hierbei Leistungsunterbrechungen in den unter Punkt 2.5 festgelegten Wartungsfenstern. Die Verfügbarkeit wird nicht eingeschränkt durch Fehler, die der Kunde selbst zu verantworten hat, unvermeidbare Unterbrechungen bedingt durch Änderungswünsche des Kunden und Fehler, die in der Natur des Internets begründet sind.

## 2 Service

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

### 2.1 Annahme von Störungsmeldungen

Die Breitbandfabrik nimmt täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr Störungsmeldungen unter der Service-Telefonnummer oder der Service-eMail-Adresse entgegen.

### 2.2 Servicebereitschaft

Die Servicebereitschaft besteht werktags (montags bis freitags) von 8.00 bis 18.00 Uhr (sofern es sich nicht um gesetzliche Feiertage in Baden-Württemberg handelt).

### 2.3 Reaktionszeit

Die Breitbandfabrik teilt auf Wunsch des Kunden während der in Punkt 2.2 genannten Servicebereitschaft ein erstes Zwischenergebnis mit. Diese Mitteilung erfolgt innerhalb von drei Stunden (Reaktionszeit) ab der Störungsmeldung. Zeiten außerhalb der Servicebereitschaft werden auf die Reaktionszeit nicht angerechnet.

### 2.4 Entstörfrist

Bei Störungsmeldungen, die innerhalb der in Punkt 2.2 genannten Servicebereitschaft eingehen, beseitigt die Breitbandfabrik die Störung innerhalb von 48 Stunden (Entstörungsfrist) nach Ablauf der in Punkt 2.3 genannten Reaktionszeit. Kann die Störung innerhalb dieser Frist nicht beseitigt werden, teilt die Breitbandfabrik dem Kunden innerhalb dieser Frist mit, bis wann eine Beseitigung erfolgt sein wird. Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der Servicebereitschaft eingehen, beginnt die Entstörungsfrist 3 Stunden (Reaktionszeit) nach Beginn der Servicebereitschaft. Die Frist ist eingehalten, wenn die Störung innerhalb der Entstörungsfrist beseitigt wird und die Rückmeldung gemäß Punkt 2.3 erfolgt. Zeiten, die außerhalb der Servicebereitschaft liegen, werden nicht auf die Entstörungsfrist angerechnet.

### 2.5 Wartung

Für einen möglichst reibungslosen Betrieb richtet die Breitbandfabrik zur Überprüfung aller Systemkomponenten donnerstags von 4.00 bis 6.00 Uhr ein sogenanntes „Wartungsfenster“ ein. In diesen Zeiträumen kann es gelegentlich zu Störungen oder - sofern unvermeidbar - zu kurzzeitigen Unterbrechungen des Netzzugangs kommen. Diese Zeiträume bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit (vgl. Punkt 1.4) außer Betracht.

Stand: März 2016