

Leistungsbeschreibung

BürgerNet Premium



1. Zielgruppe: Die Stadtnetz Bamberg Gesellschaft für Telekommunikation mbH (nachfolgend „Anbieter“ genannt) bietet diese Leistungen für Geschäftskunden an.

2. Basispakete und Leistungen: Der Anbieter erbringt je nach vertraglicher Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten folgende Leistungen: Internetzugang inkl. Internetflatrate. Voraussetzung für die Leistungserbringung in Gebieten, die mit FTTH versorgt sind, ist ein Gebäudeanschluss an das Glasfasernetz. Die Ausführung des Kundenanschlusses kann als Glasfaseranschluss bis in die Räume des Kunden (FTTH) erfolgen.

3. Internetzugang: Die maximale Übertragungsgeschwindigkeit des Internetanschlusses richtet sich nach der beauftragten Bandbreite und beträgt 100/100 Mbit/s im Down-/Upstream. Die verfügbare Übertragungsgeschwindigkeit ist von der Netzauslastung, der Übertragungsgeschwindigkeit der ausgewählten Server und der eingesetzten Hardware des Kunden abhängig.

Eine Zwangstrennung findet nicht statt. Servicedienste beim Kunden wie z. B. Web, Mail, DNS und IPSec können genutzt werden. BGP-Funktionen stehen nicht zur Verfügung.

Die Verfügbarkeit des Internet-Anschlusses beträgt 98 Prozent im Jahresmittel. Die Nutzung ist nur dem Vertragspartner und seinen Mitarbeitern gestattet. Eine Weitergabe von Leistungen aufgrund dieses Vertrages an Dritte ist ausdrücklich untersagt. Der Anbieter behält sich das Recht vor, bei missbräuchlicher oder vertragswidriger Nutzung fristlos zu kündigen. Der Anbieter ist nach den Voraussetzungen des § 13 der AGB bzw. § 45 k TKG berechtigt, den Internetzugang ganz oder teilweise zu unterbinden (Sperrung). Die Sperrung wird im Rahmen der technischen Möglichkeiten auf den betreffenden Dienst beschränkt und unverzüglich aufgehoben, sobald die Gründe entfallen sind.

Internet-Flatrate: Die Nutzungsabrechnung für den Internetzugang erfolgt pauschal von 0 bis 24 Uhr und ist im Grundpreis des jeweiligen Paketes enthalten.

IP-Adresse: Der Anbieter teilt dem Kunden optional eine feste öffentliche IPv4-Adresse aus dem Adressbereich des Anbieters mit. Gegen Aufpreis erhält der Kunde weitere IP-Netze, die mit next-hop auf die feste IPv4-Adresse geroutet werden. In diesem Fall ist eine Registrierung der IP-Adressen bei RIPE notwendig.

4. Installation: Vor der Installation erfolgt eine Prüfung des Gebäudes hinsichtlich Machbarkeit und Ausführung. Nach positiver Prüfung führt der Anbieter bzw. ein beauftragtes Unternehmen die Installationsarbeiten durch. Die Verlegung des Glasfaserkabels erfolgt bis in die Räume des Kunden und die dortige Installation des Optical Network Terminal (ONT) und der LWL-Anschlussdose.

5. Geräte: Im Fall FTTH stellt der Anbieter dem Kunden ein Optical Network Terminal (ONT) für die Dauer des Vertragsverhältnisses zur Verfügung. Falls der Kunde nicht seinen eigenen Router einsetzt, kann ein Router gemietet werden.

Router: Die optionale Bereitstellung eines Routers ist kostenpflichtig. Die Funktionalitäten entsprechen denen des Herstellers und sind der Beschreibung des Routers zu entnehmen. Das Gerät wird individuell mit Absprache des Kunden durch den Anbieter konfiguriert. Die Verantwortung für die Anschaltung von weiteren Geräten an die vom Anbieter zur Verfügung gestellten Geräten liegt ausschließlich beim Kunden. Die Stromversorgung für die Geräte ist durch den Kunden bereitzustellen. Der Kunde haftet für jede von ihm oder von Dritten verschuldete Beschädigung der überlassenen Geräte. Reklamiert der Kunde einen Fehler eines Endgerätes, überprüft der Anbieter dessen Funktionsfähigkeit. Ist das Gerät defekt, wird dem Kunden ein Austauschgerät zugesandt. War das Gerät bei Einlieferung zur Überprüfung funktionsfähig oder ist der Fehler auf ein Verschulden des Kunden zurückzuführen, ist der Anbieter berechtigt, die durch die Überprüfung/Reparatur anfallenden Kosten dem Kunden nach Aufwand in Rechnung zu stellen. Der Kunde ist verpflichtet, das defekte Endgerät unverzüglich an den Anbieter zurückzusenden. Der Anbieter berechnet dem Kunden alle Endgeräte, die nicht innerhalb von zehn Tagen nach Zusendung des Ersatzgerätes beim Anbieter eingegangen sind. Alle Geräte verbleiben im Eigentum des Anbieters.

6. Entstörung: Der Anbieter beseitigt unverzüglich Störungen an technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei erbringt er als Standardservice insbesondere folgende Leistungen:

Störungsannahme: jederzeit, d.h. 24 Stunden/365 Tage/Jahr.

Servicebereitschaft: Von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr Montag bis Donnerstag, 8:00 Uhr bis 14:00 Uhr Freitag, außer an gesetzlichen Feiertagen.

Regelentstörzeit: 12 Stunden. Sie wird außerhalb der Servicebereitschaft ausgesetzt und mit Beginn der nächsten Servicebereitschaft fortgesetzt. Sie endet durch Rückmeldung nach Beseitigung der Störung bzw. mit Versand des Austauschgerätes oder dessen Bereitstellung zur Abholung.

Wartungsfenster: Von 2:00 Uhr bis 5:00 Uhr. Planmäßige Wartungsarbeiten für die Erbringung der Dienstleistung werden in den Wartungsfenstern durchgeführt. Eine Nichtverfügbarkeit in diesem Zeitraum gilt nicht als Störung, d.h. sie wird nicht auf die Verfügbarkeit des Dienstes angerechnet.

Verschlechterung der Übertragungsqualität: Der Anbieter ist berechtigt, das Vertragsverhältnis für die Leistung mit einer Frist von vier Wochen zu kündigen, wenn während der Vertragslaufzeit die Qualität der Gebäudeverkabelung (Inhouse) nicht mehr die Kriterien für den Betrieb der Internet- oder Telefonverbindung erfüllt. Diese Tatsache ist eingetreten, wenn über einen Zeitraum von mehr als 48 Stunden in Folge keine zuverlässige Synchronisation des Endgerätes möglich ist.