

Leistungsbeschreibung

Next Generation Access Fiber Enterprise





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 (Amtsgericht Hamm, HRA 1881). Ergänzend gelten die jeweils gültigen Preisblätter der Helinet.

Das Angebot der nachstehend beschriebenen Dienstleistungen richtet sich ausschließlich an Geschäftskunden.

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 bestimmt die technisch geeignete Stelle, unter Wahrung der berechtigten Interessen des Kunden, an der der Hausübergabepunkt installiert wird.

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, sind sowohl Helinet als auch der Kunde berechtigt, 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, Spritzwasser, 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 evtl. 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.

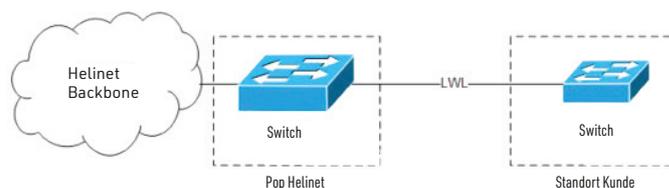
Spezielle Leitungsführungen und Installationen innerhalb des Gebäudes, nachträgliche Verlegungen, Erneuerungen oder Abtrennung des Anschlusses müssen separat bei Helinet beauftragt werden und werden dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt. Jede Beschädigung des Hausanschlusses ist Helinet unverzüglich mitzuteilen.

Sind zur Versorgung zusätzliche Einrichtungen oder Erweiterungen der Innenhaus-verkabelung (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 PoP – Point of Presence

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 Übertragungsbreiten

Helinet bietet symmetrische Anschlussbandbreiten von 250 Mbit/s bis 1000 Mbit/s an.

Produkt-variante	Downstream in Mbit/s			Upstream in Mbit/s		
	minimal	normal	maximal	minimal	normal	maximal
Bandbreite 250/250	230	250	250	230	250	250
Bandbreite 500/500	400	500	500	400	500	500
Bandbreite 1000/1000	700	850	1000	700	850	1000

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, welches einen Austausch des beim Kunden eingesetzten Netzabschlussgeräts erforderlich macht.

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

3.2 Bereitstellung von IP-Adressen

Als Mitglied von RIPE (Réseaux IP Européens) kann Helinet seinen Kunden öffentliche IP-Adressen nach den von RIPE vorgegebenen Regeln zuteilen. Helinet ist an diese Regeln strikt gebunden. Ausführliche Hinweise zu den Vergaberichtlinien finden Sie unter www.ripe.net.

Der Kunde erhält ein /30 IPv4-Netz, sowie ein /48 IPv6-Netz. Neben den, für den Betrieb nötigen Adressen, erhält der Kunde eine für sich nutzbare IPv4-Adresse. Die beiden Netze bleiben bei einem Standortwechsel erhalten. Die DNS-Einträge für das IPv4-Netz und bis zu 10 Einträge für das IPv6-Netz werden von Helinet automatisch generiert. Auf Kundenwunsch kann eine Anpassung dieser Einträge vorgenommen werden, welche nach Aufwand abgerechnet wird.

Bei Bedarf erhält der Kunde auf Anfrage einen größeren zusammenhängenden IP-Adressbereich (Provider Assigned). Der Bedarf an weiteren IP-Adressen muss gerechtfertigt sein und vom Kunden schriftlich begründet werden. Falls die Begründung vom Kunden nicht stichhaltig ist, kann RIPE die Zuteilung weiterer IP-Adressen verweigern. Helinet hat in einem solchen Fall keine Möglichkeit, dem Kunden weitere IP-Adressen zuzuteilen.

3.3 Netzabschlussgerät

Helinet stellt dem Kunden für die Dauer des Vertrages ein Netzabschlussgerät zur Verfügung. Das Netzabschlussgerät verbleibt im Eigentum der Helinet und ist bei Beendigung des Vertrags verhältnismäßig auf Kosten des Kunden an Helinet zurückzusenden. Das Netzabschlussgerät wird vorkonfiguriert durch den Service-Techniker der Helinet in der Nähe der ersten Endeinrichtung vor Ort beim Kunden installiert, um die Verbindung ins Internet aufzubauen. Für die Anbindung des Kunden-LANs stellt Helinet eine Ethernet-Schnittstelle (10/100/1000BaseT) mit offizieller IP-Adresse aus dem Netzbereich der Helinet zur Verfügung. Die Integration des Kunden-Netzwerks obliegt dem Kunden.

Die Netzaufteilung erfolgt gemäß der Struktur des folgenden Schemas:

Netzaufteilung am Beispiel eines /30 IPv4-Netz

xxx.xx.xx.0 – Netz-IP
 xxx.xx.xx.1 – Gateway
 xxx.xx.xx.2 – frei
 xxx.xx.xx.3 – Broadcast-IP

Weitere IP-Adressen müssen den RIPE-Vergaberichtlinien entsprechend schriftlich vom Kunden beantragt werden. Der hierfür erforderliche Antrag kann bei Helinet angefordert werden. Auf Wunsch des Kunden können Konfigurationsänderungen am Endgerät nach technischer Prüfung kostenpflichtig von Helinet durchgeführt werden. Bei einer Konfigurationsänderung durch den Kunden oder durch Dritte, die im Auftrag des Kunden handeln, haftet der Kunde für evtl. verursachte Schäden.

4 Service und Support

Verfügbarkeit	
Dienstverfügbarkeit	•
24/7 Performance-Monitoring der durch Helinet erstellten Übertragungswege und Komponenten, sowie das proaktive Management der Systeme durch Trendanalysen	•
exklusive Wartungsfenster, bezogen auf 365 Tage p.a.	98,5%
Wartungsfenster	
Di. + Do. 0:00 - 6:00 Uhr	•
Information auf Wunsch per E-Mail	•
Servicebereitschaft	
Mo. – Fr. 8:00 – 18:00 Uhr (Bei Störungsmeldung außerhalb der Servicebereitschaft ist der Beginn der Entstörungsfrist am folgenden Werktag Mo. – Fr. ab 8:00 Uhr)	•
Störungsannahme	
Kostenfrei, 24/7 per E-Mail und telefonischer Störungshotline	•
Reaktionszeit	
Maximaler Zeitraum während der Servicebereitschaft	2 Std.
Beseitigung der Störung während der Servicebereitschaft exkl. Höherer Gewalt	24 Std.
Zeitspanne eines Vor-Ort-Termins soweit erforderlich	1 Std.



Zusatz-Service Premium	
Priorisierter technischer Support Hotline	•
Proaktives Netzmanagement	•
Direkter Ansprechpartner	•
Umfangreiche Erfassung und Abwicklung von Störungen, Problemen oder Änderungsanfragen in unbegrenzter Zahl	•
Direkter E-Mail-Support	•

4.1 Übergabeproofung

Die Abnahme des Übertragungsweges erfolgt mit einer Durchsatzmessung nach RFC2544.

4.2 Verfügbarkeit

Die Dienstverfügbarkeit beträgt 98,5 % im Jahresmittel.

% Verfügbarkeit

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

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

4.3 Wartungsfenster

Planmäßige Arbeiten und Wartungen an den für die Erbringung der Dienstleistungen durch Helinet bereitgestellten Systemen werden zur Zeit 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.

4.4 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.

4.5 Servicebereitschaft

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

4.6 Störungsannahme

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

4.7 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 zwei Stunden.

4.8 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 Entstörfrist 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.

4.9 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 entfällt die definierte Entstörfrist.

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 dass 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 dedizierte Firewall zwischen dem Netzwerk des Kunden und dem Internet 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.

LB100354
Stand 01/2024