

Leistungsbeschreibung operator DSL

Leistungsbeschreibung operator DSL

1 Basisleistung

Die operator AG (im Folgenden „operator“ genannt) ermöglicht dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet in den Produktvarianten:

- ADSL
- SDSL

1.1 Zugang zum Internet

operator ermöglicht das Übermitteln von IP-Paketen zwischen den an das Internet angeschlossenen Rechnern. Hierzu werden Übergänge zu weiteren IP-Netzen zur Verfügung gestellt. Ein Anspruch des Kunden auf die Einrichtung oder den Weiterbetrieb bestimmter Übergänge besteht nicht. Das Produkt operator DSL wird auf Basis der am Kundenstandort vorhandenen Kupfer Teilnehmeranschlussleitung mit einer mittleren Verfügbarkeit von 97% im Jahresdurchschnitt bereitgestellt. Die am Internet-Zugang des Kunden konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist durch die physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung des Kunden, insbesondere durch die sog. Leitungsdämpfung, die sich aus der Länge der Anschlussleitung -gemessen vom Anschluss des Kunden bis zum nächsten Hauptverteiler- und dem Leitungsdurchmesser errechnet, bedingt. Daneben beeinflussen weitere Faktoren, wie zum Beispiel das sog. Nebensprechen durch andere Teilnehmer oder die Leistungsfähigkeit des DSL-Modems des Kunden, die Übertragungsstrecke zwischen dem DSL-Modem und Kunden-PC, die Leistungsfähigkeit des Kunden-PCs, die Betriebssystemeinstellungen des Kunden- PCs und die Browsereinstellungen des Kunden die am operator DSL Zugang konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit. Weiterhin ist die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung u.a. von der Netzauslastung des Internet-Backbones und von der Übertragungsgeschwindigkeit des angewählten Servers des jeweiligen Contentanbieters abhängig. operator stellt einen der unten aufgeführten operator DSL-Zugänge bereit, wenn der ermittelte Dämpfungswert der Teilnehmeranschlussleitung nach dem Stand der Technik die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten des jeweiligen operator DSL-Zuganges ermöglicht. Der Internet-Zugang kann in Einzelfällen nicht bereitgestellt werden. Dies ist z.B. der Fall, wenn die verfügbaren Anschlussleitungen mit Zwischenregeneratoren ausgestattet, in der OPAL-Technik realisiert sind oder die Entfernung des jeweiligen Anschlusses zum nächsten Hauptverteiler zu groß ist. Der Internet-Zugang kann nicht zur Verfügung gestellt werden, wenn die Netzintegrität des Teilnehmernetzes hierdurch gefährdet wird. operator DSL-Zugänge stehen nicht flächendeckend zur Verfügung. Die Verfügbarkeitsstandorte teilt operator dem Kunden auf Anfrage mit. operator stellt dem Kunden eine Hardware z.B. DSL-Router oder ein Modem als Netzabschlussrichtung leihweise zur Verfügung. Diese Hardware verbleibt im Eigentum von operator und ist vom Kunden nach Vertragsbeendigung zurückzugeben. Die DSL-Anschaltung führt der Kunde anhand des mitgelieferten Handbuchs selbstständig durch. Optional steht ein kostenpflichtiger Installations-Service (Techniker-Service) zur Verfügung, der diese Hardware installiert.

1.1.1 ADSL

operator ermöglicht dem Kunden die Nutzung der jeweiligen ADSL-Zugänge in den nachfolgend zugeordneten Anschlussbandbreiten an operator-Sprach-Anschlüssen. operator stellt die ADSL-Zugänge in unterschiedlichen Varianten zur Verfügung. Die Produktvariante ADSL wird in folgenden Anschlussvarianten mit den jeweils zugeordneten Bandbreiten (abhängig von der technischen Realisierbarkeit) bereit gestellt:

Anschlussvariante	techn. Bandbreite	Downstream in Kbit/s	Upstream in Kbit/s
	6144 kbps	2049 bis . 6144	bis zu 640
ADSL 6000	2048 kbps	1025 bis . 2048	bis zu 384
	1024 kbps	384 bis . 1024	bis zu 128
ADSL 16000	16128 kbps	6145 bis . 16128	bis zu 800

Bei der Anschlussvarianten ADSL 6000 kann bedingt durch den Störbelag eine geringere technische Bandbreite zur Anschaltung kommen.

1.1.1 SDSL

Für die Produktvariante SDSL beträgt die effektive Bandbreite bis zu:

Anschlussvariante	Downstream	Upstream
SDSL 2Mbit	2Mbit	2Mbit
SDSL 4Mbit	4Mbit	4Mbit
SDSL 6Mbit	6Mbit	6Mbit
SDSL 8Mbit	8Mbit	8Mbit
SDSL 10Mbit	10Mbit	10Mbit

1.2 Login-Name und -Passwort

Bei jedem Verbindungsaufbau muss sich der Kunde mit seinem Benutzernamen anmelden und über sein Kennwort authentifizieren. Benutzernamen und Kennwort werden dem Kunden schriftlich mitgeteilt. Über erforderliche Änderungen des Benutzernamens wird der Kunde ebenfalls schriftlich informiert. Der Kunde ist nach Erhalt einer solchen Information verpflichtet, den Benutzernamen unverzüglich zu ändern. Bei Nichtvornahme der Änderung kann ein Verbindungsaufbau nicht sichergestellt werden.

1.3 Zugangsverfahren

Der Zugang erfolgt über PPPoE (Point to Point Protocol over Ethernet), die Authentisierung erfolgt wahlweise über CHAP (Challenge Handshake Authentication Protocol) oder PAP (Password Authentication Protocol). Der Verbindungsaufbau wird ausschließlich durch den Kunden initiiert.

1.4 Bereitstellung von IP-Adressen

Der Benutzer erhält für die Dauer der Inanspruchnahme des operator DSL Zugangs eine IP-Adresse aus dem operator-IP-Adressraum zugewiesen. Dabei werden zwei Zuweisungsverfahren unterschieden:

- Dynamische IP-Adressvergabe oder
- Statische IP-Adressvergabe

In den einzelnen Produktvarianten kommen folgende IP-Adressvergaben zum Einsatz:

- ADSL dynamisch oder statisch
- SDSL statisch

1.4.1 dynamische IP-Adressvergabe

Bei Zuweisung einer dynamischen IP-Adresse trennt operator jede über operator DSL-Zugänge hergestellte Online-Verbindung bei Inaktivität, d.h. wenn kein Datenverkehr erfolgt, serverseitig nach 15 Minuten. Die Internet-Verbindung wird darüber hinaus von operator nach 24 Stunden getrennt, unabhängig davon, ob zu diesem Zeitpunkt Datenverkehr erfolgt oder nicht. Ein eingeschalteter Router (z.B. operator-DSL WLAN-Modem) baut beim Start des PCs/Laptops automatisch eine Internet-Verbindung auf, die auch nach Ausschalten des PCs/Laptops bestehen bleiben kann.

1.4.2 statische IP-Adressvergabe

Die Zuweisung einer festen IP-Adresse wird anhand der Benutzererkennung durchgeführt. Bei der Produktvariante ADSL in Verbindung mit einer festen IP-Adresse wird die Online-Verbindung weder durch eine Zwangstrennung noch bei Inaktivität unterbrochen.

2 Rechnung

Der Preis für den operator DSL-Zugang beinhaltet den Zugang zum Internet. Der Kunde erhält von operator monatlich eine Rechnung. Noch nicht berechnete Forderungen für während eines früheren Abrechnungszeitraums erbrachte Leistungen können auch zu einem späteren Zeitpunkt in Rechnung gestellt werden.

3 Service Level Agreement

Störungen des operator DSL-Anschlusses werden von operator unverzüglich gemäß der nachfolgend genannten Entstörfrist beseitigt. Störungsmeldung: Für die Entgegennahme von Störungsmeldungen hat operator eine Rufnummer eingerichtet, die in dem technischen Anschreiben und auf den Rechnungen hinterlegt ist. Entstörfrist: Die Entstörfrist ist die Zeit zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der Störungsannahme von operator und der Störungsbehebung. operator beseitigt in der Regel Störungen innerhalb von 24 Stunden, sofern die Störungsmeldung werktags d.h. montags von 0.00 Uhr bis freitags 18.30 Uhr eingegangen ist. Geht die Störungsmeldung freitags nach 18:30 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen ein, beginnt die Entstörfrist am folgenden Werktag um 0.00 Uhr. Ziel der Entstörung ist, dass der Kunde wieder Verbindungen aufbauen und entgegennehmen kann. Wenn erforderlich, vereinbart operator mit dem Kunden vormittags oder nachmittags einen Termin für den Besuch eines Service-Technikers beim Kunden. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Regelentstörfrist als eingehalten. Zwischen- und Abschlussmeldung: Auf Wunsch wird der Kunde über die erfolgreiche Entstörung informiert.