



LEISTUNGSBESCHREIBUNG

HFO DSLmaxx Business

HFO VDSL Connect IP

Gültig für alle DSL-Produkte

INHALT

1. Basisleistung

- 1.1 Allgemein
- 1.2 Verfügbarkeit
- 1.3 Zugangsbandbreiten
- 1.4 IP-Adressen
 - 1.4.1 Feste IP-Adressen
- 1.5 Zwangstrennung
- 1.6 HFO Datenanbindung
- 1.7 Integrated Access Device („IAD“) / Router
- 1.8 Zugangsdaten

2. Installation

- 2.1 Allgemein

3. Netzmanagement und Service

- 3.1 Service und Entstörung
 - 3.1.1 Annahme von Störungsmeldungen
 - 3.1.2 Entstörung
 - 3.1.3 Expressentstörung
- 3.2. Wartungsarbeiten
- 3.3 Mitwirkung

4. Change Requests

- 4.1 Tarifänderung
- 4.2. Upgrade / Downgrade
- 4.3. Umzug

5. Sonstiges

- 5.1. Stornierung
- 5.2. Außerordentliche Kündigung wegen fehlender Endleitung
- 5.3. Zusätzliche Anfahrt Servicetechniker
- 5.4. Ungerechtfertigte Entstörung
- 5.5. Entgelte

1. BASISLEISTUNG

1.1 Allgemein

Die HFO Telecom GmbH („HFO“) bietet im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten dem Kunden den Zugang zum globalen Netzwerk des Internets an. Im Rahmen der nationalen und internationalen Connectivity werden die Datenpakete des Kunden mittels des Internet-Protokolls (IP) zu und von den angeschlossenen Rechnern des Internets übermittelt.

Soweit dies im Leistungsumfang enthalten ist, erhält der Kunde von HFO ein Integrated Access Device („IAD“, in der Regel Router). HFO kommt insoweit seiner gesetzlichen Verpflichtung nach, seine Leistungen derart zur Verfügung zu stellen, dass der Kunde ein Telekommunikationsendgerät, welches den Anforderungen des § 11 Abs. 3 FTEG entspricht, nutzen kann. Nähere Bestimmungen zum „IAD“ können dem Punkt „1.7. Integrated Access Device („IAD“) / Router“ entnommen werden.

1.2 Verfügbarkeit

DSL-Zugänge von HFO sind deutschlandweit verfügbar. Ausgenommen sind Standorte, die HFO auf Anfrage negativ auf die notwendige Verfügbarkeit geprüft hat.

HFO stellt einen der unten genannten DSL-Zugänge bereit, wenn der ermittelte Dämpfungswert der Teilnehmeranschlussleitung nach dem Stand der Technik die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten des jeweiligen DSL-Zugangs ermöglicht. Ob eine vom Kunden gewählte Zugangsvariante zur Verfügung gestellt werden kann, ist von den physikalischen Eigenschaften (insbesondere der Leitungsdämpfung und des Störbelages) der Anschlussleitung des Kunden abhängig.

1.3 Zugangsbandbreiten

- ▶ **HFO DSLmaxx Business (bis zu 16.000 kbit/s)**
- ▶ **HFO DSLmaxx Business (bis zu 50.000 kbit/s)**
- ▶ **HFO DSLmaxx Business (bis zu 100.000 kbit/s)**
- ▶ **HFO DSLmaxx Business (bis zu 250.000 kbit/s)**
- ▶ **HFO VDSL Connect IP (bis zu 50.000 kbit/s)**
- ▶ **HFO VDSL Connect IP (bis zu 100.000 kbit/s)**

Im Rahmen der Verfügbarkeit (siehe 1.2. Verfügbarkeit) am gewünschten Standort ist die maximale Geschwindigkeit des Anschlusses abhängig vom gebuchten Produkt (siehe oben).

HFO hat keinen Einfluss auf die tatsächlich maximal nutzbare Bandbreite.

Je nach Ausbau des von uns verwendeten Telekom-Leitungsnetzes in Ihrer Region, kann die Bandbreite (Downstream) zwischen 16.000 kbit/s (bzw. 50.000 kbit/s / 100.000 kbit/s / 250.000 kbit/s) und 1.024 kbit/s (bzw. 16.000 kbit/s / 50.000 kbit/s) liegen. Verändert sich die maximale Bandbreite in Ihrem Wohngebiet, können Sie eine Erhöhung auf die maximal erreichbare Geschwindigkeit bei uns beantragen. Ggf. ist hierzu ein Tarifupgrade zu höheren Konditionen notwendig.

Sollten Sie ein eigenes Telekommunikationsendgerät verwenden, stellen Sie bitte sicher, dass dies die technischen Voraussetzungen erfüllt, die notwendig sind, um die Ihrerseits gebuchte Bandbreite zu verarbeiten.

1.4 IP-Adressen

Der User erhält jeweils beim Verbindungsaufbau eine von der Telekom zugewiesene IP-Adresse aus dem IP-Connectivity-Einwahlknoten (dynamische Adressvergabe). HFO kann hierauf keinen Einfluss nehmen.

1.4.1 Feste IP-Adressen

Bei Buchung der Option „Feste IP-Adresse“ oder im Produkt HFO VDSL Connect IP, bekommt der User eine freie IP-Adresse aus dem HFO IP-Adressraum zugewiesen. Es gelten die Vergaberichtlinien des RIPE.

1.5 Zwangstrennung

Jeder Anschluss unterliegt einer von der Telekom festgelegten, täglichen Zwangstrennung, welche in der Regel während Nichtnutzung des Anschlusses eintritt. HFO hat auf die Uhrzeit und die Durchführung dieses Vorgangs keinen Einfluss. Dem Teilnehmer wird nach der Zwangstrennung (sofern keine feste IP-Adresse gebucht wurde) eine neue IP-Adresse aus dem IP-Connectivity-Einwahlknoten der Telekom zugeteilt. Es gelten die Vergaberichtlinien des RIPE.

1.6 HFO Datenanbindung

In allen genannten Produktvarianten greift HFO auf das bestehende Telekom-Leitungsnetz zurück. Für das Produkt HFO DSLmaxx Business (bis zu 16.000 kbit/s) wird in jedem Fall eine ADSL-Leitung als Datenanbindung verwendet. Die Variante HFO DSLmaxx Business (bis zu 50.000 kbit/s / 100.000 kbit/s / 250.000 kbit/s) wird auf Basis der in Deutschland üblichen VDSL2-Technologie realisiert, wie auch die Variante HFO VDSL Connect IP (bis zu 50.000 kbit/s / 100.000 kbit/s).

1.7 Integrated Access Device („IAD“) / Router

Dem Kunden steht es frei, ein IAD von HFO zu beziehen oder ein eigenes Telekommunikationsendgerät einzusetzen.

Das Produkt ist mit den von HFO angebotenen IADs konzipiert. Bei Nichtnutzung eines IAD von HFO, beziehungsweise der Nutzung eines eigenen Telekommunikationsendgerätes, kann der Kundensupport im Störfall nur im Hinblick auf etwaige Störungen der Zurverfügungstellung von Telekommunikationsleistung, nicht jedoch des Telekommunikationsendgerätes, in Anspruch genommen werden, wodurch sich die Behebung von etwaigen Störungen auch im Bereich der Telekommunikationsleistung verzögern kann.

Das IAD wurde seitens HFO so eingestellt, dass die vereinbarte Leistung vertragsgerecht erbracht werden kann. Manuelle Änderungen am von HFO zur Verfügung gestellten IAD, die nicht durch HFO erfolgen, können die Leistung beeinträchtigen, gegebenenfalls komplett unmöglich machen.

1.8 Zugangsdaten

Die von HFO gelieferten Zugangsdaten gewährleisten das Zustandekommen einer nutzbaren Verbindung zwischen dem Anschluss des Kunden und dem Anbieter. Dem Kunden wird empfohlen diese nicht zu ändern. (Neue) Zugangsdaten können vom Kunden während der Geschäftszeiten beim Kundensupport angefragt werden. Die Zugangsdaten sind vom Kunden vertraulich zu behandeln und keinesfalls an Dritte weiterzugeben. Der Kunde ist darüber informiert, dass jede Person, die die Zugangsdaten kennt, die Möglichkeit hat, über den Netzzugang des Kunden auf dessen Rechnung Telekommunikationsdienstleistungen in Anspruch zu nehmen.

2. INSTALLATION

2.1 Allgemein

Zur Installation nutzt HFO die vom Kunden im Rahmen der Bestellung übermittelten Daten. Der Kunde steht dafür ein, dass diese Daten korrekt und vollständig sind. HFO prüft die Angaben auf allgemeine Netzverträglichkeit und behält sich vor, ggf. Änderungen in Absprache mit dem Kunden vorzunehmen. HFO weist darauf hin, dass es durch die Übermittlung von fehlerhaften Auftragsdaten durch den Kunden zu Verzögerungen bei der Bereitstellung kommen kann, die HFO nicht zu vertreten hat. Hierdurch nachweislich entstehende Kosten kann HFO gegenüber dem Kunden geltend machen.

HFO beauftragt beim Betreiber des Leitungsnetzes (in der Regel Telekom Deutschland GmbH) je nach Produktvariante die Bereitstellung einer oder mehrerer Teilnehmeranschlussleitungen („TAL“) am Kundenstandort. Der Betreiber des Leitungsnetzes wird HFO Installationsstermine mitteilen, die HFO dann dem Kunden mitteilt.

Unmittelbar neben die beim Kunden bereits bestehende Teilnehmeranschlusseinheit („TAE“) des Teilnehmernetzbetreibers werden je nach gewählter Produktvariante eine bzw. weitere neue TAE oder eine Universalanschlusseinheit („UAE“) installiert. Dies gilt nicht, wenn am Kundenstandort zwar eine bzw. mehrere freie TAL bis zum Abschlusspunkt Linientechnik („APL“) vorhanden ist bzw. sind, jedoch zwischen dem APL des Betreibers des Leitungsnetzes im vom Kunden genutzten Gebäude (üblicherweise im Untergeschoss) und den vom Kunden genutzten Räumlichkeiten keine bestehende Leitung („Endleitung“) genutzt werden kann. Ist beim Kunden keine nutzbare Endleitung vorhanden, ist der Kunde für deren Installation verantwortlich. Will der Kunde diese nicht vornehmen (lassen), kann er den betreffenden Vertrag kündigen. Punkt 5.2 dieser Leistungsbeschreibung ist anzuwenden.

Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass zum vereinbarten Installationstermin alle notwendigen Vorbereitungen getroffen sind, die nicht im Installationsservice enthalten sind, z.B. die Bereitstellung der Endleitung und einer entsprechenden 230V-Spannungsversorgung in max. 2m Entfernung vom Installationsstandort. Des Weiteren muss der Kunde für die Anwesenheit des technischen Ansprechpartners am Installationsort sorgen und die von HFO vorab gelieferten Endgeräte zum Installationstermin vorhalten. Soweit der Kunde keine IAD von HFO bestellt hat, sollte er ein eigenes Telekommunikationsendgerät betriebsbereit vorhalten. Die Installation eines solchen Telekommunikationsendgerätes gehört jedoch nicht zu den von HFO geschuldeten oder übernommenen Installationsleistungen.

3. NETZMANAGEMENT UND SERVICE

Das Netzwerk von HFO wird im Rechenzentrum von HFO an 365 Tagen im Jahr und 24 Stunden am Tag überwacht. Die Verfügbarkeit des HFO-Backbones beträgt mindestens 99,9 % im Jahresdurchschnitt. Die Diensteverfügbarkeit beträgt im Jahresdurchschnitt mindestens 97,0 %. Planmäßige oder dem Kunden mitgeteilte Wartungsarbeiten, Behinderungen des Zugangs zum Kundenstandort im Fehlerfall, Zeitverluste, die nicht von HFO verschuldet sind, sowie Zeitverluste durch Verzögerungen bei der Entstörung, für die HFO nicht verantwortlich ist, gehen nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit des HFO Backbones oder der Diensteverfügbarkeit ein.

3.1 Service und Entstörung

HFO beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten gemäß den folgenden Regelungen:

3.1.1 Annahme von Störungsmeldungen

Störungsmeldungen des Kunden werden täglich von 00:00 bis 24:00 Uhr unter folgenden Kontaktdaten entgegengenommen: **Service-Hotline: 0800-8020208 (kostenfrei)** und **E-Mail: service@hfo-telecom.de**. HFO bietet dem Kunden zusätzlich unter **stoerung.hfo-telecom.de** einen Webservice für die schnelle Eröffnung von Störungstickets.

3.1.2 Entstörung

Die durchschnittliche Entstörungszeit beträgt 24 Stunden. Erfolgt der Störungseingang außerhalb der üblichen Geschäftszeiten (Montag bis Freitag mit Ausnahme bundeseinheitlicher Feiertage jeweils 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr), beginnt die Berechnung des Störungszeitraums am folgenden Werktag um 08.00 Uhr. Die Berechnung eines Störungszeitraums wird an Werktagen jeweils um 18:00 Uhr ausgesetzt und am folgenden Werktag um 08:00 Uhr fortgesetzt.

Eine Leistung gilt als entstört, wenn die Nutzung der auf der Leitung basierenden Datenanbindung (bis zum Netzabschlusspunkt) wieder möglich ist. Nicht eingerechnet werden Zeiten, in denen der Kunde oder Dritte, für die HFO nicht einzustehen hat, für Verzögerungen bei der Entstörung verantwortlich sind.

Die durchschnittliche Entstörzeit gilt nicht für eine nicht von HFO zu vertretende Störung oder Zerstörung der physikalischen Anbindung (z.B. TAL).

3.1.3 Expressentstörung

Die durchschnittliche Entstörungszeit nach Buchung der Option Expressentstörung beträgt 10 Stunden. Die Expressentstörung gilt als gebucht, wenn es auf dem Auftragsformular durch den Kunden vermerkt wurde und durch die Auftragsbestätigung zugesichert wird, oder in der Tarifliste ausdrücklich als Inklusivleistung ausgewiesen wird.

Erfolgt der Störungseingang außerhalb der üblichen Geschäftszeiten (Montag bis Freitag mit Ausnahme bundeseinheitlicher Feiertage jeweils 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr), beginnt die Berechnung des Störungszeitraums am folgenden Werktag um 08.00 Uhr. Die Berechnung eines Störungszeitraums wird an Werktagen jeweils um 18:00 Uhr ausgesetzt und am folgenden Werktag um 08:00 Uhr fortgesetzt.

Eine Leistung gilt als entstört, wenn die Nutzung der auf der Leitung basierenden Datenanbindung (bis zum Netzabschlusspunkt) wieder möglich ist. Nicht eingerechnet werden Zeiten, in denen der Kunde oder Dritte, für die HFO nicht einzustehen hat, für Verzögerungen bei der Entstörung verantwortlich sind.

Die durchschnittliche Entstörungszeit gilt nicht für eine nicht von HFO zu vertretende Störung oder Zerstörung der physikalischen Anbindung (z.B. TAL).

3.2 Wartungsarbeiten

Zur Optimierung und Leistungssteigerung des Netzes und der technischen Systeme sieht HFO Wartungsfenster außerhalb der üblichen Geschäftszeiten vor. Diese liegen nach Möglichkeit in der Nacht von Samstag auf Sonntag zwischen 0:00 und 6:00 Uhr, können jedoch bei Bedarf auch an Werktagen durchgeführt werden. Sollte ein solches sonstiges Wartungsfenster von HFO in Anspruch genommen werden, so wird der Kunde mindestens fünf (5) Werktage im Voraus informiert. Während der Wartungszeit wird HFO die Möglichkeit eingeräumt, ihre technischen Einrichtungen im notwendigen und auf ein Minimum begrenzten Umfang außer Betrieb zu nehmen.

3.3 Mitwirkung

Ist für eine Entstörung der Zugang zu einem Standort des Kunden erforderlich, so ist vom Kunden sicherzustellen, dass HFO zu den von HFO genannten 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 erforderlichen Informationen verfügt.

Sollten diese Mitwirkungspflichten vom Kunden nicht eingehalten werden, wird die entsprechende Verzögerung bei der Berechnung der durchschnittlichen Entstörzeit nicht berücksichtigt. HFO bleibt jedoch verpflichtet, die Entstörung vorzunehmen. Des Weiteren wird der Zeitraum zwischen dem von HFO erwünschten Zutrittstermin und dem Zeitpunkt, zu dem der Zutritt ermöglicht wird, bei der Berechnung der Dienstverfügbarkeit nicht gewertet.

4. CHANGE REQUESTS

4.1 Tarifänderung

Eine Tarifänderung ist frühestens nach Ablauf der jeweiligen Mindestvertragslaufzeit möglich. Verbunden mit dem Tarifwechsel ist der Beginn einer neuen Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten, sofern die Parteien im Einzelfall nichts Anderes vereinbaren.

4.2 Upgrade / Downgrade

Ein Upgrade auf ein höherwertigeres Produkt ist während der Vertragslaufzeit möglich. Hierbei gelten die einmaligen Entgelte der gewünschten neuen Produktvariante gemäß aktueller Tarifliste. Sofern aus technischer Sicht Einschränkungen hinsichtlich des Upgrades bestehen, bzw. kein freier Port bzw. kein freie TAL verfügbar ist, behält sich HFO vor, das Upgrade durch eine Neuanschaltung zu realisieren.

Ein Downgrade des Produkts oder einer Produktoption ist frühestens zum Ende der Mindestvertragslaufzeit möglich. Für Downgrades gelten die einmaligen Entgelte der gewünschten neuen Produktvariante gemäß der aktuellen Tarifliste. Sofern aus technischer Sicht Einschränkungen hinsichtlich des Downgrades bestehen, bspw. in der Portverwaltung, so behält sich HFO vor, das Downgrade durch eine Neuanschaltung zu realisieren.

Verbunden mit dem Upgrade ist der Neubeginn einer Mindestvertragslaufzeit von mindestens 12 Monaten, falls die Restlaufzeit des Vertrages kleiner oder gleich 12 Monate ist. Verbunden mit einem Downgrade ist der Beginn einer neuen Mindestvertragslaufzeit.

4.3 Umzug

Wenn der Kunde innerhalb des von HFO versorgten Gebietes umzieht, gilt für die Neuaktivierung des aktuell genutzten Produktes am neuen Standort das jeweilige einmalige Entgelt und der Ablauf analog einer Neuanschaltung entsprechend der gewählten Bereitstellungsvariante. Die jeweilige Mindestvertragslaufzeit des bestehenden Produktes beginnt in diesem Falle ab Bereitstellung der Anbindung am neuen Standort neu.

Wenn der Kunde in ein nicht von HFO versorgtes Gebiet umzieht oder systemimmanente Gründe gegen eine Neuanschaltung am neuen Standort vorliegen (bspw. keine Produktverfügbarkeit aufgrund des Netzausbaus am neuen Standort), ist der Kunde gegen Zahlung von 50 % der bezogen auf die jeweilige Restlaufzeit des Vertrages noch ausstehenden Entgelte zur vorzeitigen Kündigung der Anbindung berechtigt.

5. SONSTIGES

5.1. Stornierung

Eine kostenfreie Änderung oder Stornierung der Bestellung ist bis zur verbindlichen Auftragsbestätigung durch HFO möglich. HFO ist nicht verpflichtet, spätere Stornierungen zu akzeptieren, wird diese aber im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten gegebenenfalls akzeptieren. Für jede nach der Auftragsbestätigung und vor der Leistungsbereitstellung durch HFO akzeptierte Stornierung ist HFO berechtigt, dem Kunden ein einmaliges Entgelt nach Tarifliste in Rechnung zu stellen.

Nach der Leistungsbereitstellung ist keine Stornierung mehr möglich.

5.2. Außerordentliche Kündigung wegen fehlender Endleitung

Will der Kunde die gegebenenfalls notwendige Installation einer Endleitung zwischen APL und den vom Kunden genutzten Räumlichkeiten nicht vornehmen (lassen), kann er den betreffenden Vertrag außerordentlich kündigen. Zeigt der Kunde HFO nicht innerhalb von einer (1) Woche nach der Information über die fehlende Verkabelung an, dass er die Verkabelung selbst stellt bzw. sie vornehmen lässt, ist auch HFO zur Kündigung berechtigt. In beiden Fällen ist HFO berechtigt, dem Kunden Stornierungskosten nach Tarifliste zu berechnen. Ansprüche des Kunden aufgrund seiner Kündigung oder der Kündigung durch HFO sind ausgeschlossen.

5.3. Zusätzliche Anfahrt Servicetechniker

HFO ist berechtigt, dem Kunden für jede zusätzliche Anfahrt, die notwendig wird, weil der Kunde im Bereitstellungs- bzw. Entstörungsprozess oder bei Beauftragung eines Servicetechnikers trotz mitgeteiltem Termin nicht angetroffen wird, ein einmaliges Entgelt nach Tarifliste zu berechnen. HFO wird den Kunden bei Mitteilung des Termins ausdrücklich auf die Auswirkung auf diese Kostenfolge hinweisen.

5.4. Ungerechtfertigte Entstörung

HFO ist berechtigt, dem Kunden für jede Störungsbeseitigungsmaßnahme, bei der die Störung im Verantwortungsbereich des Kunden oder eines Dritten lag, für den HFO nicht einzustehen hat, ein einmaliges Entgelt nach Tarifliste zu berechnen. Dies gilt insbesondere dann, wenn die Störung auf einer Fehlfunktion oder fehlerhaften Einstellung eines nicht von HFO zur Verfügung gestellten Telekommunikationsendgerätes beruhte.

5.5. Entgelte

In Bezug auf alle Entgelte steht dem Kunden jeweils der Nachweis niedriger, HFO der Nachweis höherer tatsächlicher Kosten offen.