

# Leistungsbeschreibung

## des Produkts MAXXonair Business Basic

### 1. Allgemein

#### 1.1 Standardleistung

Die Deutsche Breitband Dienste GmbH (nachfolgend „DBD“ genannt) stellt dem Kunden mit MAXXonair im Rahmen ihrer technischen und organisatorischen Möglichkeiten kostenpflichtig eine drahtlose Verbindung in das Internet zur Übermittlung von IP-Paketen zur Verfügung. Zu dieser Leistungsbeschreibung ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“ genannt) der DBD.

#### 1.2 Vertragsbestandteile

Die AGB der DBD gelten für alle in Anspruch genommenen Dienstleistungen. Der konkrete Umfang der zwischen DBD und dem Kunden vertraglich vereinbarten Leistungen ergibt sich aus der vorliegenden Leistungsbeschreibung, dem Auftragsformular sowie der schriftlichen Auftragsbestätigung durch DBD.

#### 1.3 Nutzung von zusätzlichen DBD Dienstleistungen

Die Definition der vertraglich vereinbarten Leistungen, welche der Kunde im Rahmen von weiteren Dienstleistungen in Verbindung mit einem MAXXonair Anschluss nutzt, ergibt sich aus den gesonderten Leistungsbeschreibungen für die jeweilige Dienstleistung.

### 2. Leistungsmerkmale

#### 2.1 Beschreibung der Funktionalität

DBD stellt dem Kunden eine IP-Verbindung in das Internet zur Verfügung. Die geografisch optimale Positionierung des MAXXonair Endkundengeräts zur Übergabe des Datenverkehrs von DBD an den Kunden (MAXXonair Anschluss) erfolgt entsprechend der vor Ort getroffenen Vereinbarung und der Spezifikation im Angebot.

#### 2.2 Nutzbare Übertragungsgeschwindigkeit des Datenverkehrs

Die angebotene Übertragungsgeschwindigkeit versteht sich stets als Maximum Information Rate (MIR). Der Datenverkehr im DBD Netz umfasst neben den Nutzungsdaten Protokollinformationen, die für die Übertragung und Vermittlung der Nutzdaten im Datenübertragungsnetz erforderlich sind. Der Datenverkehr wird im DBD Netz mit den angebotenen Übertragungsgeschwindigkeiten transportiert. Es ist davon auszugehen, dass ungefähr 10 % der zur Verfügung gestellten Übertragungsgeschwindigkeit für die im Datenverkehr enthaltenen Protokollinformationen in Anspruch genommen werden. Darüber hinaus ist die jeweilig nutzbare Übertragungsgeschwindigkeit abhängig von den im Nutzungszeitraum bestehenden Netzauslastungen.

#### 2.3 IP-Routing und IP-Adressen

DBD verfügt über einen eigenen IP-Adressraum (Provider Aggregatable Address Space, „Assigned PA-Adressraum“). DBD vergibt jeweils pro Anschluss (nur für Geschäftskundentarife) acht öffentliche statische IP-Adressen („8-er Subnetz“). Kunden, die eine eigene Local Internet Registry betreiben, erhalten keine Zuteilung von PA-Adressraum durch DBD. Des Weiteren ist eine Übernahme von IP-Adressen anderer IP-Provider nicht möglich. Die dem Kunden aus dem DBD PA-Adressraum zugewiesenen IP-Adressen werden ausschließlich durch DBD verwaltet, so dass seitens des Kunden ausgeschlossen ist, diese im Falle einer Kündigung auf einen anderen Diensteanbieter zu übertragen. DBD routet sämtliche IP-Adressen aus dem DBD zugewiesenen PA-Adressraum auf der Basis der IP-Paketvermittlung mit weltweiter Konnektivität gemäß den üblichen internationalen technischen Standards des Internets. Das Routing providerunabhängiger IP-Adressen (PI-Adressraum) wird von DBD nicht unterstützt. Ansonsten erfolgt die Zuteilung der IP-Adressen dynamisch.

#### 2.4 Statistiken

Über das Kundenportal stellt DBD dem Kunden abrechnungsrelevante Verbrauchsdaten zur Verfügung.

#### 2.5 Kunden-Hotline

Dem Kunden steht eine telefonische Kundenbetreuung zur Verfügung. Die technische Hotline ist an 24 Stunden pro Tag, 365 Tage im Jahr erreichbar.

### 3. Tarifierung

#### 3.1 Tarifierungsvarianten

Folgende Tarifierungsvariante wird seitens MAXXonair angeboten: Pauschale Tarifierung („Flatrate“). Die Tarifierungsvariante bezieht sich gleichermaßen auf den Datenverkehr, der vom Kunden empfangen und gesendet wird.

#### 3.2 Pauschale Tarifierung („Flatrate“)

In den vertraglich vereinbarten monatlichen Konditionen ist das gesamte Übertragungsvolumen ohne Zeit- und Volumenbegrenzung bereits enthalten. Der Nutzer verpflichtet sich zu einer rechtmäßigen Nutzung der Dienste der DBD. Die Netzinfrastruktur oder Teile davon dürfen nicht durch übermäßige Inanspruchnahme belastet werden. Darunter ist unter anderem Spamming in Mails und News, Junk-Mails, Cross-Posting und/oder Ähnliches zu verstehen. Im Falle der Zuwiderhandlung ist DBD zur fristlosen Kündigung des Vertrags, zur Einschränkung der Übertragungskapazitäten und/oder sofortigen Sperrung des Nutzerzugangs berechtigt.

### 4. Installation und Bereitstellung

#### 4.1 Allgemein

Für die IP-Verbindung in das Internet stellt DBD eine Schnittstelle an dem im Auftragsformular spezifizierten Kundenstandort zur Verfügung. Die Bereitstellung der Schnittstelle ist in der Leistung von DBD enthalten.

#### 4.2 Installation MAXXonair am Kundenstandort

DBD oder deren zertifizierter Partner installiert das MAXXonair Endkundengerät und nimmt anschließend den MAXXonair Anschluss in Betrieb. Die Standardinstallation dauert ca. 45 Minuten und umfasst: Anfahrt, Testmessung vor Ort, Konfiguration der Anschlussgeräte und Vorführung des MAXXonair Services an einem von DBD festgestellten geeigneten Standort innerhalb des Gebäudes. Der Standort der Anschlussgeräte ist abhängig von der Funkverbindung. Die Aufwände für Installation und Inbetriebnahme werden dem Kunden seitens DBD oder seitens des Partners in Rechnung gestellt, und zwar entweder durch die im Auftragsformular ausgewiesene Pauschale oder bei kundenverursachtem Mehraufwand durch zusätzliche Berechnung der über die Pauschale hinausgehenden tatsächlich angefallenen Arbeitszeit, wobei in letzterem Fall die Höhe der Vergütungssätze zwischen dem Kunden und dem Partner direkt abgestimmt werden. DBD oder deren zertifizierter Partner vereinbart für die Installation und Bereitstellung des Anschlusses verbindliche Termine. Der Kunde benennt einen zentral verantwortlichen Ansprechpartner hierfür. Der erste Termin dient der Feststellung der Anschlussmöglichkeit durch Begehung der Räumlichkeiten, einer Testmessung durch einen Techniker und gegebenenfalls die unmittelbare Installation des Kundenendgeräts und Inbetriebnahme des Anschlusses durch DBD oder deren Partner. Die Inbetriebnahme erfolgt durch Anschluss des PC des Installateurs am konfigurierten Anschlussgerät des Kunden und Vorführung des MAXXonair Service. Dazu wird die Kabelverbindung zwischen dem Anschlussgerät des Kunden und dem PC des Installateurs, wenn nötig auch die Stromversorgung, temporär verlegt. Sollte im ersten Termin festgelegt werden, dass Vorarbeiten notwendig sind, welche nicht im Vorhinein zu identifizieren waren, werden diese besprochen und vereinbart. Diese zusätzlichen Bereitstellungsleistungen können kundenseitig oder gegen Mehraufwand durch DBD oder deren Partner erbracht und zu deren Bedingungen direkt abgerechnet werden. Der weitere Termin zur Installation wird festgelegt und gilt als verbindlich. Daraufhin folgt der zweite Termin. Die Installation des Kundenendgeräts erfolgt zum vereinbarten Zeitpunkt und ist Voraussetzung für die Bereitstellung des Anschlusses.

#### 4.3 Bereitstellung

DBD wird regelmäßig innerhalb von zehn Werktagen nach Beauftragung den Anschluss bereitstellen und in Betrieb nehmen oder auf Wunsch des Kunden die Inbetriebnahme regelmäßig innerhalb von fünf Werktagen nach einem verbindlich vereinbarten Termin nach Bereitstellung vornehmen. Die Berechnung der Service-Leistung erfolgt ab dem Zeitpunkt der tatsächlichen Nutzung des Anschlusses, spätestens jedoch fünf Werktagen nach Inbetriebnahme.

#### 4.4 Unterstützungs- und Mitwirkungspflicht

Damit DBD die vereinbarten Leistungen in entsprechender Qualität und termingerecht zur Verfügung stellen kann, steht der Kunde in der besonderen Verpflichtung, DBD oder deren Partner zu den vereinbarten Terminen Zugang zu seinen Räumlichkeiten zu verschaffen. Bei Gebäuden, die von mehreren Parteien genutzt werden, ist der Kunde angehalten für die entsprechenden Genehmigungen seitens des Hauseigentümers zu sorgen. Zusätzliche Kosten, die durch die Nichteinhaltung der vereinbarten Termine seitens des Kunden entstehen, trägt der Kunde in voller Höhe.

#### 4.5 Voraussetzung zur Installation und Bereitstellung

Dem Kunden ist bekannt, dass alle Aussagen zur räumlichen Verfügbarkeit vorbehaltlich einer positiven Klärung der technischen Rahmenbedingungen und die Feststellung einer funktionsfähigen Anbindung an den Backbone-Knoten von DBD sind, wozu erst nach einer Messerkundung eine genaue Aussage über die Qualität erfolgen kann.

### 5. Endgeräte und Schnittstellen

5.1 Den Ausführungen im Auftragsformular und den technischen Gegebenheiten entsprechend, erfolgt die Übergabe des Datenverkehrs zwischen DBD und dem Kunden mit folgender Schnittstellenspezifikation unter Installation und Bereitstellung von einem oder mehreren MAXXonair Endgerät(en). Das/die MAXXonair Endgerät(e) wird/werden dem Kunden leihweise zur Verfügung gestellt. Die Administration der/des Endgerät(s), erfolgt ausschließlich durch DBD. Konfigurationsrelevante Parameter werden grundsätzlich durch DBD vorgegeben. Eine verbindliche Einflussnahme des Kunden ist ausgeschlossen.

5.2 Die DBD stellt dem Kunden ein IP-fähiges Endgerät mit Ethernet-Schnittstelle des Typs 10Base-T, 10/100Base-T oder 100Base-T (Steckertyp jeweils RJ-45) zur Verfügung.

### 6. Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit eines MAXXonair Anschlusses liegt bei 99,5 %, bezogen auf ein volles Kalenderjahr.

#### 6.1 Definition

Der Bemessungszeitraum auf Jahresbasis beginnt ab dem Zeitpunkt der tatsächlichen Nutzung der Service-Leistung. Die Verfügbarkeit bezieht sich ausschließlich auf die von DBD selbst und in eigener Verantwortung betriebenen Netzelemente. Ausfallzeiten infolge von geplanten Wartungsarbeiten und Ereignissen, die von Dritten oder Vorlieferanten zu verantworten sind, werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt. Ausfallminuten des Anschlusses werden dann berechnet, wenn der IP-Verlust bei 100 % liegt und die jeweils kumulierte Ausfallzeit basierend auf einer Zeitstunde mehr als 10 Minuten beträgt.

#### 6.2 Berechnung

Verfügbarkeit in % = 100 \* (Summe Ausfallminuten pro Jahr/525600 Minuten)

#### 6.3 Wartung

Planmäßige Wartungsarbeiten für die Erbringung der Leistung werden in den Wartungsfenstern von 2:00 Uhr bis 6:00 Uhr durchgeführt. Eine Nichtverfügbarkeit in diesem Zeitraum gilt nicht als Störung, d. h. sie wird nicht auf die Verfügbarkeit des Dienstes angerechnet.

#### 6.4 Leistungsbeschränkung

Da der MAXXonair Service auf Funkverfahren basiert, behält sich DBD eine zeitweilige Beschränkung der Funkdienstleistungen im Hinblick auf die Kapazitätsgrenzen des eingesetzten Funkverfahrens vor. Zeitweilige Störungen des MAXXonair Services können sich auch aus Gründen höherer Gewalt, einschließlich Streiks, Aussperrungen und behördlicher Anordnungen sowie wegen technischer Änderungen an den Anlagen der DBD (z. B. Verbesserungen des Netzes, Änderung der Standorte der Anlagen, Anbindung der Stationen an das öffentliche Leitungsnetz etc.) oder wegen sonstiger Maßnahmen, die für einen ordnungsgemäßen oder verbesserten Betrieb des Funknetzes erforderlich sind, ergeben (z. B. Wartungsarbeiten, Reparaturen etc.). DBD wird alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um derartige Störungen baldmöglichst zu beseitigen bzw. auf deren Beseitigung hinzuwirken. Schließlich kann die Übertragungsgeschwindigkeit durch atmosphärische Bedingungen und topografische Gegebenheiten sowie Hindernisse (z. B. Bäume und Gebäude) gestört sein.

### 7. Paketverlust

#### 7.1 Definition

Der Bemessungszeitraum auf Monatsbasis beginnt ab dem Zeitpunkt der tatsächlichen Nutzung der Service-Leistung. Der Paketverlust im Netz der DBD beträgt maximal 10 %.

#### 7.2 Berechnung

Paketverlust in % = 100 \* (Anzahl der im Netz der DBD verloren gegangenen IP-Pakete über einen Zeitraum von 30 Tagen)/(Anzahl der in das Netz von der DBD versendeten IP-Pakete über einen Zeitraum von 30 Tagen)

### 8. Integration des MAXXonair Anschlusses im Kundennetzwerk

#### 8.1 Zuführung

Die Bereitstellung eines geeigneten Standorts, wie auch des erforderlichen Kabelmaterials zur Verbindung der kundeneigenen Systeme mit der spezifizierten Schnittstelle des MAXXonair Anschlusses liegt allein im Verantwortungsbereich des Kunden. Dies betrifft insbesondere die ggf. erforderlichen Baumaßnahmen und die Durchführung einer Inhouse-Verkabelung. Die hierfür entstehenden Kosten trägt der Kunde.

#### 8.2 Implementierung in das Kundennetzwerk

Die Implementierung des MAXXonair Anschlusses in die Netzinfrastruktur des Kunden wird seitens DBD standardseitig nicht vorgenommen und liegt im Verantwortungsbereich des Kunden. Sollte der Kunde eine Implementierungsleistung wünschen, kann DBD hierfür einen Kontakt zu einem Partner herstellen. Eine Geschäftsbeziehung besteht dann ausschließlich zwischen dem Kunden und dem Partner. Die entstehenden Kosten trägt der Kunde. DBD berechnet für die Vermittlung keinerlei Gebühren und übernimmt auch keinerlei Gewährleistung für die Auftragsarbeit des Partners.

#### 8.3 Sicherheit des Kundennetzwerks

DBD kann für den Kunden keinerlei Verantwortung für die Sicherheit dessen Netzwerks und dessen Anschlussgeräte übernehmen. Der Kunde sollte den Risiken entsprechend angemessene Sicherheitsvorkehrungen treffen, um seine Netzwerke und Anschlussgeräte wirkungsvoll vor den potenziellen Gefahren zu schützen. DBD empfiehlt dem Kunde zusätzlich zum MAXXonair Zugang eine dezentrierte Firewall zwischen dem Netzwerk des Kunden und dem Internet einzusetzen.

### 9. Störungen

#### 9.1 Überwachung

Das DBD Network Operation Center überwacht kontinuierlich das gesamte DBD Netz.

## Leistungsbeschreibung

### des Produkts MAXXonair Business Basic

Stand: 13.05.2008

#### 9.2 Entstörungsbeseitigung

Mit der Störungsbeseitigung wird regelmäßig nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden begonnen. Eine Rückmeldung erfolgt nach Beseitigung der Störung.