

Leistungsbeschreibung für IS DSL Wireless Business Tarife sowie Telefonie-Tarife in Verbindung mit IS DSL Wireless

Die intersaar GmbH (im Folgenden intersaar genannt), überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen IP-Basierten Festnetzanschluss über Richtfunktechnik für Internet- und Telefonie-Leistungen.

Kann der Kunde über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlose Leistungen nutzen, so besteht darauf kein Anspruch.

intersaar erbringt folgende Leistungen:

1. Internetleistungen

Mit IS DSL Wireless Anschlüssen ermöglicht intersaar den Zugang zum Internet mittels dynamischer IP-Adresse IPv4 und/oder IPv6.

1.1 Endgeräte

Zur Nutzung des Zugangs ist eine Wireless CPE (Antenne) sowie ein Leitungsabschlussgerät erforderlich.

Die Bereitstellung einer betriebsfähigen Wireless CPE (Antenne) ist während der Mindestvertragslaufzeit bzw. Gewährleistungsfrist jeweils im Vertrag enthalten. Ein Leitungsabschlussgerät (z.B. Router) ist **nicht** im Vertrag enthalten. Ein Anrecht auf die jeweils neueste Antennengeneration besteht nicht. Ein Upgrade ist jeweils nach Beendigung der jeweiligen Mindestlaufzeit möglich. Die Überlassung weiterer Geräte ist nicht Gegenstand dieses Vertrages.

1.2 Übertragungsgeschwindigkeit

Im Tarifblatt wird die jeweilige maximal verfügbare Anschlussbandbreite angegeben. Die tatsächliche Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist von mehreren Faktoren abhängig, u.a. von der Netzauslastung des Internet-Backbones, von der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhalte-Anbieters, sowie auch von den vom Kunden verwendeten Endgeräten (z.B. Router, PC, Betriebssystem, sonstige Software). Auch physikalische Faktoren können die Übertragungsgeschwindigkeit beeinflussen (z.B. Montageort der Wireless CPE ohne direkte Sichtachse zum Access-Punkt, Beeinträchtigung des Funksignals durch zu große Streckenlänge oder sonstige Störeinflüsse).

Bei der Datennutzung teilen sich die eingebuchten Nutzer die zur Verfügung stehende Bandbreite der Funkzellen der Access-Punkte (sog. shared medium).

Die jeweils tatsächlich erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist somit ebenfalls abhängig von der Anzahl der Nutzer in der jeweiligen Funkzelle.

Der Internetzugang wird mit der in Punkt 4 (Tabelle) dargestellten Übertragungsgeschwindigkeit überlassen.

Intersaar überlässt auf Wunsch des Kunden den Anschluss auch dann, wenn aufgrund physikalischer Eigenschaften die genannte Anschlussgeschwindigkeit nicht erreicht werden kann, sofern mindestens die Rückfallgeschwindigkeit erreicht wird.

Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb des beschriebenen Bandbreitenkorridors kann nicht zugesagt werden.

Bei übermäßiger Verwendung von Videodownloads, Streams und Filesharing und anderen Bandbreitenintensiven Anwendungen sowie dem Verdacht auch Wiederverkauf behalten wir uns eine temporäre Reduzierung der Anschlussbandbreite vor, sofern andere Kunden von diesem Nutzungsverhalten beeinträchtigt werden (Fair-Use-Policy). Informationen zur Fair-Use-Policy finden Sie unter <http://www.intersaar.de/noc/>

1.3 Verfügbarkeit und Einschränkung der Leistungen

intersaar betreibt für die Bereitstellung von Internetdienstleistungen ein eigenes Netzwerk inklusive eigener Zugangsknoten.

intersaar ermöglicht, im Rahmen seiner technischen und betrieblichen Möglichkeiten, für IS DSL Wireless-Anschlüsse eine mittlere Verfügbarkeit von 97,5%, für IS FTTA-Business-Anschlüsse von 99% im Jahresmittel.

Die Ausfallzeit wird in vollen Minuten ermittelt und errechnet sich aus der Summe der Entstörungszeiten pro Jahr.

Hiervon ausgenommen sind diejenigen Zeiträume, die intersaar als sogenannte Wartungsfenster kennzeichnet, andere durch intersaar angekündigte zur Optimierung und Leistungssteigerung des intersaar-Backbone erforderliche Wartungsarbeiten, Zeitverlust bei Störungsbeseitigung durch Gründe, die nicht von intersaar zu vertreten sind sowie Ausfälle aufgrund höherer Gewalt.

Planmäßige Wartungsarbeiten werden in der Zeit zwischen 00:00 und 05:00 Uhr durchgeführt oder unter <https://www.intersaar.de/noc/> online angekündigt.

IS DSL Wireless Internetzugänge sind räumlich auf den Empfangs- und Sendebereich der betriebenen Access-Punkte beschränkt.

Vorübergehende Einschränkungen in den Versorgungsgebieten werden nur bei entsprechender technischer Notwendigkeit vorgenommen, z.B. bei technischen Änderungen an den Anlagen zur Kapazitätserweiterung, Maßnahmen zur Aufrechterhaltung des Betriebes (z.B. Wartungs- und Reparaturarbeiten) oder Betriebsstörungen im Netz (z.B. Probleme bei der Energieversorgung).

Störungen der Übertragungsqualität durch atmosphärische oder ähnliche Bedingungen (z.B. Starkregen) können nicht ausgeschlossen werden. Zeitweilige Unterbrechungen können sich auch aus Gründen höherer Gewalt ergeben.

1.4 Störungsbeseitigung

intersaar betreibt eine 24/7 Service-Hotline für die Entgegennahme von Störungsmeldungen.

Vor einer Störungsmeldung hat der Kunde seinen Verantwortungsbereich überprüft und dort keine Störung festgestellt. Außerdem hat er unter <http://www.intersaar.de/noc/> überprüft ob Wartungsarbeiten angekündigt wurden. Der Kunde ist verpflichtet, intersaar Mängel und/oder das Auftreten von erkennbaren Störungen unverzüglich unter Angabe der Kundennummer sowie einer Störungsbeschreibung anzuzeigen. Die Meldung erfolgt entweder telefonisch unter **0681/ 9461 0** oder über <https://www.intersaar.de/stoerung-melden/>.

Eine Haftung für eine verspätete Entstörung oder Mängelbeseitigung kann nur eintreten, wenn der Kunde die erkennbare Störung im Netzbetrieb oder den erkennbaren Mangel angezeigt hat.

intersaar beseitigt netzseitige Störungen im Bereich des Backbones und der Access-Punkte im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten in der Regel innerhalb von 24 Stunden nach Vergabe der Trouble-Ticket-Nummer. Verspätungen, die vom Kunden zu vertreten sind, verlängern die Entstörungsfrist.

Dies gilt ebenfalls für Störungen an von intersaar bereitgestellten zum Vertrag gehörigen Endkundengeräten, sofern diese per Fernwartung erreichbar sind. Ist ein Vor-Ort-Termin erforderlich, vereinbart intersaar mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Service-Technikers, in der Regel innerhalb von 24 Stunden nach Vergabe der Trouble-Ticket-Nummer, spätestens jedoch am folgenden Werktag.

Bei Störungsmeldungen, die innerhalb der Supportzeiten eingehen (Werktage Mo-Fr 09:00 bis 17:00 Uhr), beginnt die Entstörzeit der Anschlussleitung mit der Vergabe einer Trouble-Ticket-Nummer.

Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der Supportzeiten eingehen, beginnt die Entstörung spätestens am folgenden Werktag.

Die Störungsbeseitigungspflicht entfällt für Störungen, die der Kunde zu vertreten hat oder wenn eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vorliegt.

Eine Störung, die der Kunde zu vertreten hat, liegt insbesondere dann vor, wenn sie durch unerlaubte Eingriffe des Kunden oder durch von Kunden beauftragte Dritte in die von intersaar zur Verfügung gestellte Leistung (Dienste) und/oder Anlagen oder durch eine unsachgemäße Bedienung oder Behandlung der Anlagen durch den Kunden oder durch vom Kunden beauftragte Dritte verursacht sind.

Der Kunde hat intersaar diejenigen Aufwendungen zu ersetzen, die intersaar durch die Überprüfung der Leistung oder Anlagen entstanden sind, wenn sich nach der Prüfung herausstellt, dass intersaar nicht zur Störungsbeseitigung verpflichtet war.

Wird die Entstörungsfrist nicht eingehalten und ist die Verspätung von intersaar zu vertreten, so wird dem Kunden folgender Betrag gutgeschrieben:

- 20% des monatlichen Grund-Entgeltes für den betroffenen Zugangstarif bei einer Verspätung von mehr als zwei bis acht Werktagen
- 100% des monatlichen Grund-Entgeltes für den betroffenen Zugangstarif bei einer Verspätung von mehr als acht Werktagen

intersaar verrechnet die Gutschrift mit ihren Forderungen aus dem Vertragsverhältnis.

2. Telefonieleistungen

Mit IS FON werden Telefonie-Leistungen auf IP-Basis (VoIP) angeboten. Es stehen zwei Sprachkanäle zur Verfügung. Weitere Sprachkanäle können auf Wunsch zugebucht werden.

2.1 Verfügbarkeit

Voraussetzung für den Telefonie-Zugang ist ein Internetzugang über intersaar Tarife. Daher ergibt sich die Verfügbarkeit der Telefonie-Dienste aus der Verfügbarkeitsregelung des Internetzugangs. Regelungen zu Entstörzeiten gelten ebenfalls analog der Regelung zu Entstörzeiten des Internetzugangs.

Die Telefonie-Leistungen können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung genutzt werden. Telefonie-Endgeräte werden vom Kunden bereitgestellt und sind nicht Bestandteil des Vertrages.

2.2 Notruf

Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 sind möglich, jedoch nicht bei Unterbrechung der Stromversorgung beim Anschlussinhaber (siehe 2.1). Ebenfalls muss eine korrekte Konfiguration der Endgeräte gegeben sein.

Die Notrufabfragestelle kann aufgrund der übermittelten Rufnummer Angaben zum Anruferstandort ermitteln.

Bei Montage der Wireless CPE (Antenne) an einem anderen Standort als bei der Anmeldung angegeben oder bei Einwahl mit den eigenen Zugangsdaten von anderen intersaar-Anschlüssen oder Hotspot-Zugangspunkten besteht keine Möglichkeit zur Standortbestimmung durch die Notrufabfragestelle!

3. Online-Rechnung

intersaar übersendet dem Kunden standardmäßig keine Papierrechnung auf dem Postweg. Rechnungen sowie ggf. der Einzelverbindungsachweise wird online im Kundencenter unter <http://www.intersaar.de/hoc/> im PDF-Format zur Verfügung gestellt.

Der Kunde kann auf Wunsch auch eine andere Form der Rechnungszustellung wählen.

4. Tabelle: Internetzugang - Übertragungsgeschwindigkeiten (siehe auch 1.2)

IS DSL Wireless	Downstream (Download in Richtung zum Kunden)	Upstream (Upload aus Richtung des Kunden)	Schnittstelle
IS DSL Wireless Business S	Bandbreitenkorridor: von 5,0 MBit/s bis 30,0 MBit/s	Bandbreitenkorridor: von 5,0 MBit/s bis 10,0 MBit/s	Ethernet
IS DSL Wireless Business XL	Bandbreitenkorridor: von 10,0 MBit/s bis 50,0 MBit/s	Bandbreitenkorridor: von 5,0 MBit/s bis 20,0 MBit/s	Ethernet
IS VDSL Wireless Business MAX 100 Pro, IS FTTH Business light 100	Bandbreitenkorridor: von 20,0 MBit/s bis 100,0 MBit/s	Bandbreitenkorridor: von 20,0 MBit/s bis 60,0 MBit/s	Ethernet
IS FTTH Business S (hist.)	Bandbreitenkorridor: von 20,0 MBit/s bis 100,0 MBit/s	Bandbreitenkorridor: von 20,0 MBit/s bis 50,0 MBit/s	Ethernet
IS FTTH Business M	Bandbreitenkorridor: von 20,0 MBit/s bis 300,0 MBit/s	Bandbreitenkorridor: von 20,0 MBit/s bis 50,0 MBit/s	Ethernet
IS FTTH Business XL	Bandbreitenkorridor: von 20,0 MBit/s bis 300,0 MBit/s	Bandbreitenkorridor: von 20,0 MBit/s bis 100,0 MBit/s	Ethernet