

# Leistungsbeschreibung **Premium**

## 1. Leistungen des Anschlusses

Die Elektrizitätsgenossenschaft Tacherting-Feichten eG (im Folgenden EGTF genannt) stellen dem Kunden entsprechend den vertraglichen Vereinbarungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten am Anschluss folgende Leistungen zur Verfügung:

Die EGTF überlässt dem Kunden einen Internet Zugangsdienst mit den nachfolgenden Leistungen und Bedingungen. Kann der Kunde über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlos weitere Leistungen nutzen, so besteht darauf kein Anspruch. Bei einer möglichen Leistungseinstellung durch die EGTF für den Kunden besteht weder ein Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadenersatz noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.

### 1.1. Internet

Die EGTF überlässt dem Kunden einen Breitbandanschluss, der Zugang zum Internet über das Internet-Protokoll bietet. Der Anschluss kann in folgenden Produktvarianten zur Verfügung gestellt werden:

Produkt	Datendurchsatz	Schnittstelle am Netzabschlussgerät
AlzSpeed premium 100	100 MBit/s symmetrisch	1000BaseTX (RJ-45 elektrisch) oder 1000Base-SX/LX (LC optisch)
AlzSpeed premium 250	250 MBit/s symmetrisch	1000BaseTX (RJ-45 elektrisch) oder 1000Base-SX/LX (LC optisch)
AlzSpeed premium 500	500 MBit/s symmetrisch	1000BaseTX (RJ-45 elektrisch) oder 1000Base-SX/LX (LC optisch)
AlzSpeed premium 1000	1000 MBit/s symmetrisch	1000BaseTX (RJ-45 elektrisch) oder 1000Base-SX/LX (LC optisch)

*Weitere Bandbreiten auf Anfrage*

Die angegebenen Bandbreiten (Datendurchsatz) der Anschlüsse stellt die auf ISO/OSI Layer 2 maximal erreichbare Datenrate inklusive protokollbedingtem Overhead dar. Sie wird am Netzabschlussgerät auf dem jeweiligen Port auf den gebuchten Wert limitiert. Abhängig vom verwendeten Übertragungsverfahren sowie von der Art und Weise der Nutzung (z. B. genutzte Dienste, Größe IP-Pakete) durch den Kunden können die tatsächlichen Werte davon entsprechend abweichen.

Die IP-Daten werden am Anschluss transparent übertragen. Übermittelt werden die IP-Pakete inklusive IP-Kopfbereich. Daher hat EGTF keinen Einfluss auf die übertragenen Inhalte und können somit auch keine unerwünschten Daten filtern, die die Nutzung des Internet-Zuganges beeinflussen. Geeignete Schutzmaßnahmen (z. B. Firewall) gegen Angriffe aus dem Internet liegen im Verantwortungsbereich des Kunden. Der Kunde erhält mit dem Anschluss einen permanenten Zugang zum Internet-Backbone der EGTF. Der Internet-Backbone der EGTF ist für die weltweite Übertragung der Daten im Internet mit den Internet-Backbone anderer Anbieter verbunden. EGTF hat keinen Einfluss auf das Routing sowie anderer

Übertragungsparameter der anderen Anbieter. EGTF routet die Daten auf Basis der IP-Paketvermittlung mit weltweiter Konnektivität nach von der ICANN oder einer ihrer zuarbeitenden Organisation wie der Internet Engineering Task Force (IETF) vorgegebenen technischen Standards des Internets. Um unerwünschten Verkehr aus dem Netz fernzuhalten, wird eine Spoofing-Filterung gemäß den Filterrichtlinien für Netzwerke nach RFC 2827 durchgeführt.

## 1.2. IP-Adressen

Im Rahmen der Anschlussbereitstellung wird der Anschluss auf der Schnittstelle zum Kunden mit einem IP-Adressraum mit 29 Bit Subnetzmaske (5 nutzbare IP-Adressen) bereitgestellt. Durch Auftrag des Kunden können entsprechend der Verfügbarkeit bei der EGTF am Anschluss weitere IP-Adressbereich bereitgestellt werden. Die Bereitstellung von IPv4 Adressen erfolgt maximal im Rahmen des vom Kunden tatsächlich dokumentierten Bedarfs. Die Zuteilung erfolgt aus dem Provider Aggregatable Address Space (PA-Adressraum) der EGTF beim *Réseaux IP Européens Network Coordination Centre* (RIPE NCC).

Für den Fall, dass sich die der EGTF zugeteilten IP-Adressräume aus übergeordneten betrieblichen oder technischen Gegebenheiten geändert werden, behält sich die EGTF das Recht vor, die dem Kunden zugeteilten IP-Adressräume ebenfalls zu ändern.

## 1.3. Reverse Delegation

Für Kunden, die einen IP-Adressraum aus dem Provideraggregat (PA) der EGTF nutzen, wird von der EGTF die Rückwärtsauflösung im öffentlichen Domain Name System eines spezifizierten Adressraumes auf vom Kunden spezifizierte Hostnamen veranlasst. Standardmäßig ist die Anzahl der Reverse-Mapping Einträge auf die Anzahl der vom Kunden tatsächlich nutzbaren IP-Adressen begrenzt.

## 2. Bereitstellung

Der Anschluss gilt als bereitgestellt, wenn die kundenseitige Schnittstelle am Netzabschlussgerät der EGTF funktionsfähig aktiviert wurde und die dem Anschluss des Kunden zugeordneten IP-Adressen im Internet Backbone der EGTF durchgängig erreichbar gemacht wurden.

## 3. Pro-aktives Faultmanagement

Für den Anschluss kann optional ein pro-aktives Fehlererkennungssystem aktiviert werden. Der Anschluss wird hierbei durch die EGTF dauerhaft überwacht, so dass Störungen pro-aktiv erkannt und behoben werden, auch wenn die Leistungen nicht merklich eingeschränkt sind. Für die von der EGTF erkannten Störungen wird der Entstörungsprozess unverzüglich eingeleitet. Die vom Kunden benannten technischen Ansprechpartner werden von der EGTF während der Zeiten für die Servicebereitschaft benachrichtigt. Der Kunde stellt bei aktivem pro-aktivem Faultmanagement sicher, dass die EGTF über geplante Wartungen auf Kundenseite, welche die Funktion des Anschlusses beeinträchtigen können (i.d.R. Stromabschaltungen), informiert werden.

## 4. Installationen in den Räumen des Kunden

### 4.1. Endgerät und Dienstübergabe

Die EGTF installiert in den Räumen des Kunden für die Dauer des Vertragsverhältnisses ein Netzabschlussgerät (CPE). Das Endgerät dient der Bereitstellung der vertraglichen Leistungen entsprechend den gebuchten Diensten und ist Teil des Telekommunikationsnetzes der EGTF. Die EGTF übergibt die vereinbarten Leistungen an einem oder mehreren Anschlüssen dieses Endgerätes Port- oder VLAN-basiert nach Diensten getrennt. Das Endgerät verbleibt im Eigentum der EGTF. Die EGTF behält sich vor, die überlassene Hard- und Software jederzeit zu aktualisieren. Der Kunde verpflichtet sich, das überlassene Endgerät sorgsam und sachgerecht zu behandeln. Nach Vertragsende oder nach Überlassung entsprechender neuer Hardware sind die Geräte vom Kunden auf eigene Kosten an die EGTF zurückzusenden.

### 4.2. Endleitungsnetz

Die EGTF betreiben ihr Telekommunikationsnetz bis zum Netzabschlusspunkt, der sich in der Regel im Keller des Gebäudes befindet. Dieser stellt den Netzabschlusspunkt des Glasfaseranschlussnetzes der EGTF (Gf-APL) dar. Die Signalverteilung im Gebäude erfolgt über die zugehörige Glasfaser-Endleitung (Gebäudeverkabelung) des Gebäudes. Diese ist nicht Teil des Telekommunikationsnetzes der EGTF und deren Installation und Betrieb liegt im Verantwortungsbereich des Kunden. Entsprechend sind die EGTF nicht für etwaige Störungen oder Leistungsbeeinträchtigungen verantwortlich, die aufgrund von Mängeln am Endleitungsnetz auftreten. Die EGTF beseitigt Störungen an der Endleitung nach gesondertem Auftrag. Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand gemäß der aktuell gültigen Preisliste.

## 5. Verfügbarkeit, Wartung und Entstörung

Die EGTF beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten und erbringen hierzu folgende Leistungen:

Annahme der Störungsmeldung & Servicebereitschaft	Mo. – So. 00:00 – 24:00 Uhr
Entstörfrist	Die Entstörfrist beträgt 8 Stunden; Sie endet durch Rückmeldung bzw. Beseitigung der Störung
Verfügbarkeit	Die jährliche Anschlussverfügbarkeit beträgt mindestens 98,5 %

Planmäßige Wartungsarbeiten für die Erbringung der Dienstleistung werden in den Wartungsfenstern von Dienstag bis Donnerstag von 0:00 – 07:00 Uhr durchgeführt. Eine Nichtverfügbarkeit in diesem Zeitraum gilt nicht als Störung, folglich wird sie nicht auf die Verfügbarkeit des Dienstes angerechnet.

## 6. Vertragslaufzeit und Kündigung

Die Anschlüsse werden, sofern nicht abweichend vereinbart, mit einer Mindestvertragslaufzeit von 36 Monaten überlassen. Die Vertragslaufzeit beginnt mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung des Anschlusses. Das Vertragsverhältnis kann von beiden Vertragspartnern frühestens zum Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit mit einer Frist von drei Monaten schriftlich gekündigt werden.

Wird nicht fristgerecht gekündigt, so verlängert sich die Vertragslaufzeit um jeweils 12 Monate.

## 7. Optionale Serviceleistungen

Weitere Dienstleistungen und Installationsarbeiten auf Wunsch des Kunden werden gem. Preisblatt oder entsprechendem Angebot gesondert in Rechnung gestellt. Die Haftung für Datenverlust an Geräten des Kunden ist auf den üblichen Wiederherstellungsaufwand bei Vorhandensein von ordnungsgemäßen Datensicherungen beschränkt.

## 8. Rechnungsstellung und Kundenportal

Die Rechnungsstellung erfolgt elektronisch über das EGTF Kundenportal. Eine Rechnung in Papierform mit postalischer Zustellung kann beauftragt werden.

Die Abrechnung erfolgt standardmäßig per SEPA-Lastschriftverfahren. Bei erfolgloser Abbuchung wird ein Mahnverfahren eingeleitet und gemäß der Preisliste mit Mehrkosten berechnet.

Der Zugang zum Kundenportal erfolgt über die Internetseite der EGTF unter <https://kundenportal-tk.egtf.de/> mit den persönlichen Zugangsdaten.

**Dokumentdaten**

<b>Version</b>	<b>Datum</b>	<b>MA-Kürzel</b>	<b>Änderung</b>
1.0	12.09.2020	SR	release
1.0b	28.09.2021	SR	layout change