

Leistungsbeschreibung htp Business FleX Solo

Stand: 19.09.2018

1 Allgemeines

Die htp GmbH (im Folgenden htp genannt) überlässt dem Kunden mit dem Produkt htp Business FleX Solo die nachfolgend beschriebenen Internetleistungen. Telefoniedienstleistungen sind ausdrücklich nicht Bestandteil der Leistung der htp. Kann der Kunde über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlos Leistungen nutzen, so besteht darauf kein Anspruch und im Falle einer möglichen Leistungseinstellung durch htp für den Kunden kein Recht zur außerordentlichen Kündigung sowie kein Anspruch auf Minderung oder Schadensersatz.

2 Anschluss

2.1 Technische Bereitstellung

Standardmäßig wird dem Kunden ein IP-basierter Festnetz-Anschluss für Internetleistungen bereitgestellt. htp stellt den Anschluss am letzten netzseitig erschlossenen Übergabepunkt bereit. Die hausinterne Verbindung des Übergabepunktes mit der Einrichtung des Netzabschlusses (i. d. R. Technische Anschlusseinheit, TAE) obliegt dem Kunden.

2.2 Netzabschlussgeräte

Für die Nutzung des IP-basierten Anschlusses und die Anschaltung von Endgeräten zur Übertragung von Daten benötigt der Kunde ein Netzabschlussgerät (Router). Der Router muss zumindest die Leistungsmerkmale VDSL-Vectoring und VDSL unterstützen und abwärtskompatibel zu ADSL2+ sein. Ebenso muss der Router die jeweils aktuellste Firmware nutzen und auch die Möglichkeit besitzen eine PPPoE-Session aufzubauen. Für den Fall, dass kundenseitig ein htp Glasfaseranschluss (FTTH) vorliegt, muss der Router ergänzend über einen Ethernet Uplink verfügen.

2.2.1 Router von htp

htp bietet abhängig vom gewählten Produkt und der zugrunde liegenden Anschlusstechnologie dem Kunden entsprechend passende Router zum Betrieb des Anschlusses an. Es besteht kein Anspruch auf ein bestimmtes, unentgeltliches Router-Modell. Je nach zugrunde liegender Anschlusstechnik, kann es erforderlich sein, dass der Kunde den Router im Zuge der Erstinstallation selbstständig auf die zur Netztechnologie passenden Betriebsart einstellt. Eine entsprechende Anleitung wird dem Kunden hierzu in Papierform und/oder auf der Internetseite von htp zur Verfügung gestellt. Der Router muss für den ordnungsgemäßen Betrieb des Anschlusses mit Strom versorgt werden. Um den ordnungsgemäßen Betrieb gewährleisten zu können, ist htp berechtigt, automatische Aktualisierungen per Fernwartung auf das Endgerät zu übermitteln. Während der Aktualisierung ist das Endgerät für kurze Zeit (i. d. R. wenige Minuten) in der Funktionalität eingeschränkt. Die dem Router beiliegenden Sicherheitshinweise sind zu beachten.

2.2.2 Vom Kunden mitgebrachter Router

Statt eines von htp zur Verfügung gestellten Routers kann der Kunde einen eigenen Router wählen. In diesem Fall hat der Kunde Sorge dafür zu tragen, den entsprechend passenden Router zum Betrieb des Anschlusses zu verwenden. htp stellt dem Kunden die für den Zugang zum Netz der htp erforderlichen Zugangsdaten zur Verfügung. Für die Konfiguration seines Routers als auch den ordnungsgemäßen Anschluss und Betrieb am Netzabschlusspunkt der htp (i. d. R. Technische Anschlusseinheit, TAE) ist der Kunde selbst verantwortlich. Der Kunde nimmt an automatischen Updates und Aktualisierungen per Fernwartung nicht teil. Es obliegt dem Kunden seine Endgeräte auf dem aktuellen Stand zu halten und entsprechend gegen Zugriff durch Dritte zu sichern. Es ist zu beachten, dass htp – bedingt durch die Vielzahl von am Markt verfügbaren Routern – keine technische Unterstützung für andere als von htp überlassene Endgeräte anbieten kann. Etwaige Einschränkungen des Anschlusses auf Grund des vom Kunden frei gewählten Routers gehen zu Lasten des Kunden.

3 Einschränkungen & Sonderdienste

3.1 Einschränkungen

Bei den standardmäßig bereitgestellten IP-basierenden Anschlüssen stehen dem Kunden keine Datenübertragungen im sog. D-Kanal Protokoll (X25 und X31) sowie Datenverbindungen mittels Modemeinwahl zur Verfügung. Des Weiteren sind keine Internet-by-Call, Internet-Einwahlen über geografische Rufnummern und Einwahlen in geschlossene Datensysteme möglich.

3.2 Sonderdienste

Sonderdienste Dritter (z. B. Hausnotrufsysteme, Alarm- und Brandmeldeanlagen oder Electronic Cash Terminals) sind grundsätzlich möglich und erlaubt, gehören aber nicht zum Leistungsumfang des von htp bereitgestellten IP-basierten Anschlusses. Die Prüfung auf Funktionsfähigkeit am IP-basierten Anschluss von htp obliegt dem Kunden und dem Diensteanbieter.

4 Internetleistungen

htp ermöglicht dem Kunden einen Zugang zum weltweiten Internet.

4.1 IP-Adresse

Standardmäßig erhält der Kunde in allen Anschlussvarianten eine dynamische IP-Adresse. Optional oder technisch bedingt kann eine feste IP-Adresse von htp zugewiesen werden.

4.2 Übertragungsgeschwindigkeit

Abhängig vom vertraglich vereinbarten Bandbreitenprodukt wird der Internet-Zugang standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der in der unten stehenden Tabelle angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt, überlassen. Die tatsächliche Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der Bandbreitenkorridore kann nicht zugesagt werden und ist u. a. abhängig von:

- der Netzauslastung des Internet-Backbones
- der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhouseanbieters
- den vom Kunden verwendeten Endgeräten (Router, PC inkl. dessen Betriebssystem und sonstige eingesetzte Software)
- den jeweiligen physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung, insbesondere von der sog. Leitungsdämpfung, die sich u. a. aus der Leitungslänge und dem Leitungsdurchmesser ergibt

Bei gleichzeitiger Nutzung mehrerer breitbandiger Internet-Zugänge innerhalb einer Inhousevernetzung können gegenseitige Beeinflussungen und Störungen nicht ausgeschlossen werden.

Die Bandbreite setzt sich aus dem Downstream und dem Upstream zusammen. Als Upstream wird der Datentransfer vom Kunden zum Internet, als Downstream der Datentransfer vom Internet zum Kunden bezeichnet.

4.3 Bandbreitenauswahl

Die vorhandenen Bandbreitenprodukte richten sich nach dem Standort des Kunden.

Bandbreitenprodukt	Downstream (kbit/s)			Upstream (kbit/s)		
	minimal	normal ¹⁾	maximal ²⁾	minimal	normal ¹⁾	maximal ²⁾
htp Business Flex Access 16/1	1.000	9.000	16.000	100	900	1.000
htp Business Flex Access 50/10	27.000	40.000	50.000	2.000	7.500	10.000
htp Business Flex Access 50/50	45.000	50.000	50.000	45.000	48.000	50.000
htp Business Flex Access 100/10	54.000	87.000	100.000	2.000	9.500	10.000
htp Business Flex Access 100/40 (Vectoring)	54.000	87.000	100.000	20.000	32.000	40.000
htp Business Flex Access 100/100	90.000	100.000	100.000	90.000	96.000	100.000
htp Business Flex Access 250/50	225.000	250.000	250.000	45.000	48.000	50.000
htp Business Flex Access 250/250	225.000	250.000	250.000	225.000	240.000	250.000

1) Die angegebene normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit steht 80 % der Kunden des jeweiligen Produktes zur Verfügung.

2) Die angegebene maximale Standard-Geschwindigkeit entspricht der beworbenen Down- und Upload-Geschwindigkeit.

4.4 Verfügbarkeit

Die mittlere Verfügbarkeit des Internet-Zugangs liegt bei 98,0 % im Jahresdurchschnitt.

5 Service

5.1 Erreichbarkeit

Die Kundenbetreuung der htp ist von Montag bis Samstag in der Zeit von 8.00 bis 22.00 Uhr unter der Rufnummer: 0800 / 222 9 111 erreichbar. Unter dieser Rufnummer werden auch Störungsmeldungen entgegen genommen.

5.2 Servicetechniker

Soweit erforderlich, vereinbart htp mit dem Kunden den Besuch eines Servicetechnikers zur Entstörung.

5.3 Störungsbeseitigung

Störungen werden gemäß der Regelung in Ziffer 10 der AGB beseitigt. Auf Wunsch informiert htp den Kunden über die erfolgreich abgeschlossene Entstörung.