

## Leistungsbeschreibung

### für Telekommunikationsdienste der DINKOMM GmbH

(Stand: 6/2012)

#### 1. Art der Leistung

Die DINKOMM GmbH (im Folgenden „DINKOMM“ genannt) stellen dem Vertragsnehmer (im Folgenden „Kunde“ genannt) eine Datenverbindung zur Übermittlung von IP-Paketen zur Verfügung (Breitband-Internetverbindung), über die bei Bedarf auch der Zusatzdienst E-Mail gebucht werden kann.

#### 2. Geschwindigkeit

Die Datenverbindung wird im Regelfall (der Regelfall setzt eine einwandfreie Installation des Kundenendgerätes voraus) mit einer Übertragungsgeschwindigkeit (Bandbreite) von mindestens 2 MBit/s (2.000 kBit/s) im Download und mindestens 1.000 kBit/s im Upload angeboten. Höhere Übertragungsgeschwindigkeiten sind zu realisieren und durch den Kunden zu beauftragen.

Die Übertragungsgeschwindigkeit ist asynchron (z.B. Privatkunden Basic: 2.000 kBit/s Download und 1.000 kBit/s Upload). Die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten verstehen sich als Maximalwerte (MIR), nicht als garantierte Werte (CIR).

Die jeweils nutzbare Übertragungsgeschwindigkeit ist abhängig von den im Nutzungszeitraum bestehenden Netzauslastungen. Die DINKOMM wird das eigene Netz inklusive der Internetanbindung technisch so bemessen und auslegen, dass die Übertragungsgeschwindigkeit auch in Stoßzeiten nicht deutlich unter der angegebenen Geschwindigkeit liegt oder gar auf das Niveau von „DSLlight“ oder „ISDNVerbindungen“ absinkt. Zum Anderen ist sie auch abhängig von der Installation beim Kunden und der daraus resultierenden Leitungsqualität. Angaben oder Zusicherungen von Übertragungsgeschwindigkeiten zu bestimmten Hosts im Internet sind aufgrund der technischen Struktur des Internets nicht möglich.

Die Laufzeitverzögerung für IP-Pakete durch die Funkanbindung liegt im Mittel in der Größenordnung von DSL-Anbindungen (ohne FastPath), zu den meisten Nutzungszeiträumen wird die Laufzeitverzögerung sogar deutlich besser sein.

#### 3. Übertragungsstrecke

Als Übertragungsstrecke versteht sich die physikalische Verbindung vom Zugangspunkt (ZP) der DINKOMM (alle Zugangspunkte der DINKOMM sind unter [www.dinkomm.de](http://www.dinkomm.de) veröffentlicht) bis hin zum Kundenendgerät („DINKOMM-Antenne“). Die Verbindung zum Kunden erfolgt also mittels Datenfunk über die Übertragungsstrecke. Die Übertragungsstrecke erfordert i.d.R. eine freie Sichtverbindung zwischen ZP und Kundenendgerät (Sender und Empfänger), welche von der DINKOMM naturgemäß nicht garantiert werden kann. Der Kunde hat diese Voraussetzung vor Unter-

zeichnung zu prüfen (Empfangs- und Qualitätstest der Übertragungsstrecke). Eine kostenfreie Überprüfung kann mittels Testgerät („DINKOMM-Testantenne“), welches bei der DINKOMM geliehen werden kann, im Vorfeld zum Vertragsverhältnis überprüft werden. Die Übertragung aller Daten auf der Übertragungsstrecke erfolgt gesichert, so dass sie mit üblichen Methoden (WLAN-Sniffer, etc.) nicht abhörbar sind.

#### 4. Notwendige Empfangseinrichtungen

Der Kunde benötigt für die Nutzung des Angebots ein spezielles Kundenendgerät („DINKOMM-Antenne“). Dieses kann nur bei der DINKOMM gemietet werden. Das Kundenendgerät wird durch die DINKOMM konfiguriert; der Kunde hat keinen Anspruch auf Zugang zu der Konfigurationsschnittstelle.

Das Kundenendgerät wird gemäß der beiliegenden Installationsanleitung vom Kunden selbst installiert. Auf Wunsch kann die Installation kostenpflichtig erfolgen. Der Kunde wird bei der Selbstmontage auf die Einhaltung der geltenden Vorschriften, insbesondere für die Installation von Antennen (Blitzschutz, Erdung etc.), hingewiesen.

#### 5. Andere Internetprovider

Der Zugang zum Internet kann nur über die DINKOMM als sog. „Provider“ erfolgen. Die Wahl anderer Anbieter ist nicht möglich.

#### 6. Mehrplatzbetrieb

Das Kundenendgerät („DINKOMM-Antenne“) kann in Absprache mit der DINKOMM in Einzelplatz- oder Mehrplatzbetrieb (unterschiedliche Nutzungsverträge über ein Kundenendgerät) verwendet werden. Die technischen Voraussetzungen werden durch das Gerät erfüllt. Eventuelle Hardware zur Verteilung innerhalb des Hauses muss der Kunde selbst beschaffen.

Der Mehrplatzbetrieb ist jedoch nur innerhalb eines Hauses zulässig, wenn der Vertragsinhaber des Kundenendgerätes dem zustimmt und weiteren Kunden den Mehrplatzbetrieb genehmigt. Ein Vorteil des Mehrplatzbetriebes ist die vereinfachte Außeninstallation, da nur ein Kundenendgerät angebracht werden muss. Beim Mehrplatzbetrieb erhebt die DINKOMM keine einmaligen Pauschalen für weitere Kunden, die einen eigenständigen Vertrag eingehen und das Kundenendgerät des ersten Kunden mitnutzen. Eine darüber hinausgehende Gemeinschaftsnutzung eines Anschlusses bspw. durch Nachbarn mittels WLAN ist nicht zulässig.

In Ausnahmefällen, z.B. wenn der Nachbar durch eine ungünstige Lage selbst keine Möglichkeit zum Empfang hat oder es andere Gründe gibt, kann die DINKOMM nach Absprache mit dem Kunden eine

schriftliche Zustimmung zur haushaltsübergreifenden Nutzung erteilen.

#### 7. Mehrwertdienste

Das Angebot beinhaltet keine sog. Mehrwertdienste wie z.B. die Bereitstellung einer Homepage oder eines FTP-Servers. Die DINKOMM bietet als Zusatzdienst E-Mail an.

#### 8. Zusatzdienst E-Mail:

Die DINKOMM bietet den Kunden, die einen Vertrag abschließen, den Zusatzdienst E-Mail an.

Jeder Kunde kann auf dem Vertrag bis zu 2 kostenlose Postfächer mit seiner „Wunsch-E-Mail-Adresse“ angeben. Ist diese Adresse bereits vergeben oder technisch nicht realisierbar, wird in Absprache mit dem Kunden eine neue Adresse festgelegt.

Für den digitalen Rechnungsversand wird eine gültige E-Mail des Kunden benötigt, hier wird die erste eingetragene E-Mail-Adresse verwendet, falls der Kunde auf dem Vertrag keine E-Mail-Adresse im Feld „2.) Rechnungsadresse“ angibt.

Unter [www.dinkomm.de](http://www.dinkomm.de) sind die technischen Details zum Zusatzdienst E-Mail erläutert (Nutzung IMAP, POP3, SMTP, SSL etc.). Der Kunde findet hier aktuelle Hilfedateien zur Nutzung aller Features des Zusatzdienstes E-Mail.

Die DINKOMM führt keine automatische Datensicherung der einzelnen Postfächer, Kontakte und Unterordner durch. Der Kunde ist verpflichtet, selbstständig und regelmäßig seine Inhalte und Kontakte selbst zu sichern und extern zu speichern.

#### 9. IP-Adressen

a) Die Internetanbindung umfasst die Zuteilung der erforderlichen IP-Adressen (Adressraum).

Standardmäßig wird 1 nutzbare globale IP-Adresse (für maximal 24 Stunden) dynamisch zugeteilt (bei Privatkunden-Tarifen). Sofern rechtzeitig bei Antragstellung die Erforderlichkeit weiterer Adressen entsprechend den Richtlinien des RIPE NCC ([www.ripe.net](http://www.ripe.net)) dokumentiert wurde (Netzwerkplan bzw. Beschreibung), wird bei Business-Tarifen die gewünschte Anzahl von IP-Adressen zugewiesen.

b) Die Zuteilung erfolgt aus dem Provider Aggregatable (PA) Adressraum der DINKOMM beim RIPE NCC. Eine Weiternutzung der überlassenen IP-Adressen durch den Kunden ist nach Vertragsende rechtlich und technisch nicht möglich.

c) Entsteht während der Laufzeit des Vertrages ein als erforderlich dokumentierter Mehrbedarf, so werden auf Wunsch dem Kunden bei Business-Tarifen weitere IP-Adressen überlassen. In diesem Zusammenhang müssen jedoch ggf. bereits

überlassene Adressen zurückgegeben werden, um weiterhin einen einheitlich routebaren Adressraum zu ermöglichen.

d) Für die Überlassung von mehr als einer IP-Adresse kann ein angemessenes einmaliges und/oder mtl. Entgelt verlangt werden.

e) Im Rahmen dringender betrieblicher Erfordernisse behält sich die DINKOMM das Recht vor, zugewiesenen Adressraum auszutauschen (Renumbering). Die DINKOMM wird eine solche Maßnahme nach Möglichkeit mindestens 1 Monat im Voraus ankündigen und in Absprache mit den Kunden der DINKOMM einen Zeitpunkt wählen, der für möglichst viele Beteiligte die geringsten negativen Auswirkungen zeitigt.

Ersatzansprüche wegen eines hieraus möglicherweise resultierenden Aufwands oder Schadens beim Kunden sind ausgeschlossen. Ersatzansprüche wegen grob fahrlässig oder vorsätzlich von der DINKOMM zu vertretender Umstände bei einer solchen Umstellung bleiben unberührt.

#### **10. Verfügbarkeit**

Die Anbindungen haben im Jahresmittel eine Verfügbarkeit von mindestens 97,7 %.

#### **11. Störungen und Störungsdienst**

a) Die DINKOMM beseitigt Störungen ihrer Netzeinrichtungen im Rahmen der betrieblichen und technischen Möglichkeiten unverzüglich.

b) Die DINKOMM nimmt Störungsmeldungen unter 02064/605-599 telefonisch oder per E-Mail unter [info@dinkomm.de](mailto:info@dinkomm.de) entgegen und bietet Unterstützung an. Dies gilt auch an Wochenenden und für gesetzliche Feiertage.

c) Bei dem Tarif Gewerbekunden Basic werden Störungen im Regelfall binnen 24 Stunden beseitigt, soweit die Ursache in den Netzeinrichtungen der DINKOMM oder den überlassenen Empfangseinrichtungen begründet ist. Samstage, Sonntage und gesetzliche Feiertage werden bei Ermittlung dieser Frist nicht berücksichtigt.

Erforderlichenfalls wird (kostenlos) ein Techniker zur Störungsanalyse bzw. -beseitigung zum Kunden entsandt.

Die kostenlose Entstörungstätigkeit ist beendet, wenn festgestellt wird, dass die Störung ihre Ursache nicht in den Netzeinrichtungen der DINKOMM oder den überlassenen Empfangseinrichtungen hat. Wünscht der Kunde weitere Maßnahmen zur Störungsbeseitigung an seinen Einrichtungen (Antennenkabel, Netzwerk, Firewall, PC etc.), müssen diese kostenpflichtig beauftragt werden. Defekte überlassene Empfangseinrichtungen werden Vor-Ort ausgetauscht, sofern sie hinreichend zugänglich sind.

d) Bei Privatarif-Kunden wird telefonische Unterstützung bei der Fehlersuche und Behebung geleistet. Ist danach ein Defekt an den überlassenen Empfangseinrichtungen wahrscheinlich, kann der

Kunde bei der DINKOMM im Austausch ein Ersatzgerät bekommen. Ein Vor-Ort-Service ist im Privatkundentarif nicht enthalten. Eine evtl. erforderliche Demontage und erneute Montage von defekten überlassenen Einrichtungen obliegt dem Kunden.

e) Auf die Pflicht, vor einer Störungsmeldung im Rahmen der Möglichkeiten des Kunden sorgfältig den Sachverhalt zu prüfen, ob die Störung Ihre Ursache überhaupt im Verantwortungsbereich der DINKOMM hat, wird ausdrücklich hingewiesen. Leichtfertige und offenkundig unbegründete Störungsmeldungen können, insbes. im Wiederholungsfall und bei Vor-Ort-Einsätzen, Kostenerstattungsansprüche auslösen.

*Leistungsbeschreibung (LB)*

*Stand: Juni 2012*