

Leistungsbeschreibung HessenKom Ethernet

Die HessenKom GmbH & Co KG (HessenKom) bietet Unternehmen und professionellen Anwendern mit HessenKom Ethernet einen permanenten breitbandigen Internetzugang auf Basis von Glasfaser-Technologie. Die Zielgruppe für dieses Produkt sind Unternehmen und Anwender, die einen professionellen, zuverlässigen und schnellen Internetzugang benötigen.

Daher bietet die HessenKom ihren Kunden einen qualitativ hochwertigen Internetzugang mit einer maximalen Übertragungsgeschwindigkeit von 1.000 Mbit/s. Die Datenübertragung erfolgt dabei symmetrisch.

Anschrift:

HessenKom GmbH & Co KG
 Heegheimer Str. 14
 63674 Altenstadt

Kommunikation

Tel.: 06047/9877-18
 Fax.: 06047/9877-19

info@hessenkom.de
 www.hessenkom.de

Bankverbindung:

Sparkasse Oberhessen
 BLZ.: 518 500 79
 Kto.: 00 27 058 892

Produkt- bezeichnung	HessenKom Ethernet 50 Mbit/s	HessenKom Ethernet 100 Mbit/s	HessenKom Ethernet 150 Mbit/s
Bandbreite ¹ (Down-/Upstream)	50/50 Mbit/s	100/100 Mbit/s	150/150 Mbit/s
Feste IP-Adresse	inklusive	inklusive	inklusive
Zusätzliche feste IP-Adressen ²	optional	optional	optional
Router-Service ³	inklusive	inklusive	inklusive

Produkt- bezeichnung	HessenKom Ethernet 200 Mbit/s	HessenKom Ethernet 300 Mbit/s	HessenKom Ethernet 600 Mbit/s
Bandbreite ¹ (Down-/Upstream)	200/200 Mbit/s	300/300 Mbit/s	600/600 Mbit/s
Feste IP-Adresse	inklusive	inklusive	inklusive
Zusätzliche feste IP-Adressen ²	optional	optional	optional
Router-Service ³	inklusive	inklusive	inklusive

Produkt- bezeichnung	HessenKom Ethernet 1.000 Mbit/s
Bandbreite ¹ (Down-/Upstream)	1.000/1.000 Mbit/s
Feste IP-Adresse	inklusive
Zusätzliche feste IP-Adressen ²	optional
Router-Service ³	inklusive

¹Die angegebenen Bandbreiten sind stets Maximalwerte. Die Verfügbarkeit der Bandbreite ist abhängig von der Leistungsfähigkeit der anbietenden Server im öffentlichen Internet, der Qualität der Teilnehmeranschlussleitung sowie von den im Nutzungszeitraum bestehenden Netzauslastungen.

²Eine feste IP-Adresse wird standardmäßig vergeben. Auf Wunsch können weitere IPs kostenfrei beauftragt werden. Die Zuteilung erfolgt nach RIPE-Vergaberichtlinien.

³Jeder HessenKom-Anschluss beinhaltet das Anschlussgerät für die Laufzeit des Vertrages und die Konfiguration des DSL-Routers mit festem IP-Adressbereich.

1. Produktdefinition

Das Produkt HessenKom Ethernet bietet eine permanente Anbindung an das Internet inklusive IP-Dienstleistungen als Komplettlösung zur Übermittlung von IP-Paketen vom und zum Internet bzw. zur Anbindung eines Internet-Protokoll-(IP-)kompatiblen Kundennetzwerks (LAN). Der Service beinhaltet die Bereitstellung einer Glasfaserleitung und des passenden Endgerätes (Customer Premises Equipment – CPE) zur Anbindung eines IP-kompatiblen LAN.

Die angegebenen Bandbreiten sind Maximalwerte und abhängig von den im Nutzungszeitraum bestehenden Netzauslastungen, der Leistungsfähigkeit der anbietenden Server im öffentlichen Internet sowie der Qualität der Teilnehmeranschlussleitung. Maßgeblich für die angegebenen Bandbreitenwerte sind die in TCP/IP-basierenden Netzen üblichen, durchschnittlichen IP-Paketgrößen von 400 Byte oder größer.

2. Abrechnung

Die monatlichen Pauschalen sind jeweils am ersten des Monats im Voraus zu zahlen. Variable Kosten werden nach einem Monat in Rechnung gestellt.

2.1. Flatrate Tarife

Die HessenKom Ethernet Flatrate Varianten werden pauschal abgerechnet. Es wird monatlich der pauschale Preis für Leitung und Datenvolumen in Rechnung gestellt.

2.2. 95/5 Tarife

Die HessenKom Ethernet 95/5 Varianten enthalten einen pauschalen Anteil und einen variablen Anteil. Es wird monatlich der pauschale Preis für Leitung und Datenvolumen in Rechnung gestellt. Zusätzlich wird die Auslastung der Leitung über einen Monat protokolliert. Die höchsten 5% der Auslastungen werden gestrichen. Der 95% Wert ist für die Berechnung des Preises relevant. Sollte dieser Wert unter 50% der Leitungsbandbreite liegen, fallen keine weiteren Kosten an. Liegt dieser Wert über 50% der Leitungsbandbreite, werden pro Mbit/s über dem 50% Wert 20 € pro angefangenem Mbit/s für diesen Monat berechnet.

3. Installation

3.1 Installation HessenKom Ethernet Produkt

HessenKom überlässt dem Kunden über die Laufzeit des Vertrages einen Router (Customer Premises Equipment – CPE) als Endstelleneinrichtung. Die Installation wird durch den Kunden anhand der beiliegenden Installationsanleitung vorgenommen. Die Freischaltung und Einrichtung weiterer IP-Adressen erfolgt nach Kontaktierung des HessenKom-Service durch den Kunden über die mitgeteilte Support-Rufnummer, soweit die Vergaberichtlinien des RIPE nicht entgegenstehen und unter Beachtung dieser Richtlinien.

Im Rahmen der Anschaltung verwendet HessenKom hierbei eine oder mehrere Glasfaserleitungen.

Die zur Realisierung ggf. notwendige technische Aufrüstung des Inhouse-Netzes hat durch den Kunden zu erfolgen.

Anschrift:

HessenKom GmbH & Co KG
Heegheimer Str. 14
63674 Altenstadt

Kommunikation

Tel: 06047/9877-18
Fax.: 06047/9877-19

info@hessenkom.de
www.hessenkom.de

Bankverbindung:

Sparkasse Oberhessen
BLZ.: 518 500 79
Kto.: 00 27 058 892

Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass zum vereinbarten CPE-Installationstermin alle notwendigen Vorbereitungen getroffen sind, die nicht im Installationsservice enthalten sind, z.B. Inhouse-Verkabelung, Bereitstellen des CPE am Installationsort, Anwesenheit des technischen Ansprechpartners.

Anschrift:
HessenKom GmbH & Co KG
Heegheimer Str. 14
63674 Altenstadt

Kommunikation
Tel: 06047/9877-18
Fax.: 06047/9877-19

info@hessenkom.de
www.hessenkom.de

Bankverbindung:
Sparkasse Oberhessen
BLZ.: 518 500 79
Kto.: 00 27 058 892

3.2 Verfügbarkeit und Installationskosten

Das Produkt HessenKom Ethernet ist in vielen Städten im gesamten Bundesgebiet verfügbar. Der Kundenstandort wird im Rahmen einer Vorprüfung auf verfügbare Glasfaserleitungen und Glasfasertrassen überprüft. Standardbaumaßnahmen werden von den monatlichen und einmaligen Kosten des Produkts abgedeckt. Sollten umfangreiche Zusatzmaßnahmen notwendig werden, werden diese nach der Prüfung des Standortes im Angebot als einmalige und/oder monatliche Zusatzkosten separat ausgewiesen.

3.3 Vertragslaufzeiten

Falls in der Bestellung keine andere Mindestvertragslaufzeit vereinbart wurde, gilt eine Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten. Nach der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag um weitere 12 Monate, wenn nicht mind. drei (3) Monate vor Ende der Laufzeit gekündigt wird.

4. Internetzugang

Der Internetzugang (Access) erfolgt auf der Basis von einer oder mehreren Glasfaserleitungen. HessenKom überwacht die Bestellung und Installation der Leitungen und konfiguriert und testet diese.

4.1 IP-Routing nach Internet-Standards

HessenKom routet die Daten auf Basis der allgemein anerkannten technischen Standards des Internets. Die Leistung der HessenKom ist hierbei darauf beschränkt, eine funktionstüchtige Schnittstelle zu den Netzen anderer Anbieter zur Verfügung zu stellen.

4.2 DNS (Domain Name Service)

HessenKom bietet standardmäßig Domain Name Service (DNS) an. Änderungen am DNS-Datensatz auf diesen Servern können nach Absprache von HessenKom vorgenommen werden.

5. HessenKom-Router-Service

Als Produktbestandteil bietet HessenKom einen auf den HessenKom Ethernet Anschluss abgestimmten Router (Customer Premises Equipment – CPE), welcher dem Kunden für die Dauer der Vertragslaufzeit zur Verfügung gestellt wird. Das CPE ist mit einer Ethernet-Schnittstelle für den Anschluss an das Netzwerk des Kunden ausgestattet. Eine Installationsanleitung wird von HessenKom mitgeliefert. Bestandteil des HessenKom-Router-Services ist der Betrieb des CPE sowie der Austausch des CPE im Falle eines Hardware-Defektes.

6. Netzmanagement und Service

Das Netzwerk der HessenKom wird im Network Operation Center (NOC) der HessenKom an 365 Tagen im Jahr 24 Stunden überwacht. Die Verfügbarkeit des HessenKom-Backbones beträgt mindestens 99,9 % im Jahresdurchschnitt. Die Endkundenverfügbarkeit beträgt im Jahresdurchschnitt mindestens 98,9 %. Planmäßige oder dem Kunden mitgeteilte Wartungsarbeiten, Behinderungen des Zugangs zur Kundenlokation im Fehlerfall, Zeitverluste, die nicht von HessenKom verschuldet sind sowie Zeitverluste durch Verzögerungen bei der Entstörung, für die HessenKom nicht verantwortlich ist, gehen nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit ein.

Anschrift:
HessenKom GmbH & Co KG
Heegheimer Str. 14
63674 Altenstadt

Kommunikation
Tel.: 06047/9877-18
Fax.: 06047/9877-19

info@hessenkom.de
www.hessenkom.de

Bankverbindung:
Sparkasse Oberhessen
BLZ.: 518 500 79
Kto.: 00 27 058 892

6.1 Service und Entstörung

HessenKom beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich.

HessenKom nimmt Störungsmeldungen des Kunden täglich von 00:00 bis 24:00 Uhr entgegen. Die Kontaktdaten des NOC (Network Operation Centers) der HessenKom erhält der Kunde mit der Auftragsbestätigung.

6.2 Wartungsarbeiten

Zur Optimierung und Leistungssteigerung des Netzes sieht HessenKom Wartungsfenster vor. Diese liegen im Regelfall in der Nacht von Samstag auf Sonntag zwischen 00:00 und 06:00 Uhr. Zur schnellen notwendigen Entstörung von Systemen bei akuten Problemen im Netzwerk kann HessenKom Reparaturfenster auch außerhalb der üblichen Wartungsfenster vorsehen. Sollte ein solches sonstiges Wartungsfenster von HessenKom in Anspruch genommen werden, so werden die betroffenen Kunden in der Regel fünf Kalendertage im Voraus informiert. Während der Wartungszeit können die technischen Einrichtungen im notwendigen Umfang außer Betrieb genommen werden.

6.3 Mitwirkung des Kunden

Ist für eine Entstörung der Zugang zu einem Standort des Kunden erforderlich (z.B. zur Entstörung bzw. zum Austausch des CPE), so ist vom Kunden sicherzustellen, dass HessenKom zu den von HessenKom genannten Zeiten Zutritt zu den entsprechenden Räumlichkeiten des Kunden erhält und dass ein Ansprechpartner vor Ort zur Verfügung steht, der befugt ist, die notwendigen Maßnahmen zu ergreifen und der über die zur Entstörung erforderlichen Informationen verfügt.

7. Optionale Produkterweiterungen

Das Produkt HessenKom Ethernet ist mit weiteren Produkten der HessenKom kombinierbar. Auf diese Weise lassen sich individuelle, auf die Bedürfnisse des Kunden zugeschnittene Gesamtlösungen realisieren. Maßgeblich ist dabei jeweils die Leistungsbeschreibung des entsprechenden Produktes.