

## Leistungsbeschreibung

### nexiu syncpipe VDSL Business Produkte

#### - nexiu syncpipe 250/40 -

#### 1. Standardleistung

- Überlassung

Die nexiu GmbH (im Folgenden nexiu genannt) überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten nexiu syncpipe 250/40 an seinem Wohnort.

Mit nexiu syncpipe 250/40 ermöglicht die nexiu dem Kunden einen schnellen Zugang zum Internet als Internet-Service-Provider (ISP).

Die Realisierung von nexiu syncpipe 250/40 erfolgt in der folgenden Realisierungsvariante:

- als drahtgebundener Internetzugang auf Basis der Kupfer-Teilnehmeranschlussleitung (TAL) mittels VDSL2- oder VDSL2-Vectoring.

nexiu syncpipe 250/40 wird mit folgenden Übertragungsgeschwindigkeiten nach TK-Transparenzverordnung realisiert:

<u>Tarife</u>	<u>Download min in kbit/s</u>	<u>Download normal in kbit/s</u>	<u>Download max in kbit/s</u>	<u>Upload min in kbit/s</u>	<u>Upload normal in kbit/s</u>	<u>Upload max in kbit/s</u>
<u>nexiu syncpipe VDSL 250/40</u>	<u>122.880</u>	<u>204.800</u>	<u>256.000</u>	<u>10.260</u>	<u>25.600</u>	<u>40.960</u>

Die Leistung von nexiu umfasst die Drahtverbindung von dem Abschlussgerät (nexiu CPE) beim Kunden bis zum letzten Backboneknoten der nexiu (Übergabepunkt an andere Dienstleister).

Die mittlere Verfügbarkeit des Anschlusses liegt bei 97,0 % im Jahresdurchschnitt.

Die am Anschluss des Kunden konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit hängt von den jeweiligen physikalischen Gegebenheiten der 2-Draht Kupferleitung ab. Die nexiu überlässt nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden den nächsten folgenden Tarif, wenn

die Geschwindigkeit für den jeweiligen abgeschlossenen Tarif nach Tabelle der TK-Transparenzverordnung nicht erreicht wird.

Die Übertragungsgeschwindigkeiten der angewählten Serviceprovider und Inhalteanbieter fallen nicht in die Zuständigkeit des nexiu- Zugangsnetzes.

Die Leistung der nexiu steht nicht flächendeckend zur Verfügung.

- **Installation von nexiu**

Die nexiu installiert in der Nähe des APL bei drahtgebundenen Netzen in der Wohneinheit ein nexiu- Anschaltgerät („nexiu-CPE“), das als Abschluss von nexiu syncpipe 250/40 zur Anschaltung eines Kundengerätes mit Ethernet-Schnittstelle bestimmt ist.

Die nexiu verwendet hierbei für erforderliche Daten- und Stromverkabelungen eventuell vorhandene Leitungen des zugehörigen Inhousesnetzes. Werden mehrere Anschlüsse innerhalb eines Inhousesnetzes bereitgestellt, können bei gleichzeitiger Nutzung gegenseitige Beeinflussungen und Störungen nicht ausgeschlossen werden.

## **2. Zusätzliche Leistungen**

Die nexiu erbringt jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt, das sich nach der bei Auftragserteilung gültigen Preisliste richtet, insbesondere folgende zusätzliche Leistungen:

a) Verlegung, Auswechslung oder Änderung der Anschalteinrichtung und Verlegung der Endleitung für Daten und Strom.

b) Installation und Konfiguration des Kunden-Inhousesnetzes auf Drahtgebundener (Ethernet) oder Funkbasis (W-LAN) sowie Einbindung von Kundengeräten in das Inhousesnetz.

c) Installation und Konfiguration von Sicherheitssoftware beim Kunden sowie Einspielen erforderlicher Updates

d) Sicherheitsberatung und Schulung zum richtigen Verhalten im Netz.

### **3. Service**

Die nexiu beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei erbringt sie insbesondere folgende Leistungen:

- **Annahme der Störungsmeldung**

Die nexiu nimmt täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr Störungsmeldungen unter den Service Telefonnummern, Service-Emailadressen oder per Fax entgegen, dies kann auch per automatischer Anrufannahme via Anrufbeantworter erfolgen, sollte die Störungsmeldung außerhalb der üblichen Geschäftszeiten bei der nexiu eingehen. Dazu erhalten alle Kunden mit einem nexiu syncpipe VDSL Tarif eine spezielle Servicehotlinenummer, welche über ein Eskalationsdokument mit dem Kunden ausgetauscht wird.

- **Servicebereitschaft**

Die Servicebereitschaft ist werktags (montags bis freitags) von 9:00 bis 18.30 Uhr, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind.

- **Terminvereinbarung**

Die nexiu vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers für werktags von 9:00 bis 18:30 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Die Entstörungsfrist von 24 Stunden entfällt.

- **Reaktionszeit**

Die nexiu teilt auf Wunsch des Kunden während der in Punkt 3.2 genannten Servicebereitschaft ein erstes Zwischenergebnis mit, wenn eine Rückrufnummer angegeben wurde. Diese Mitteilung erfolgt innerhalb von fünf Stunden (Reaktionszeit) ab der Störungsmeldung. Zeiten außerhalb der Servicebereitschaft werden auf die Reaktionszeit nicht angerechnet. Die Reaktion kann auch durch Antritt des Servicetechnikers vor Ort beim Kunden erfolgen.

- **Rückmeldung**

Die nexiu informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, gilt die in Punkt 3.6 genannte Entstörungsfrist als eingehalten. Weitere Versuche zur Rückmeldung werden regelmäßig durchgeführt.

### **3.6 Entstörungsfrist**

Bei Störungsmeldungen, die werktags (montags 09.00 bis freitags 18:30 Uhr) eingehen, beseitigt die nexiu die Störung innerhalb von 8 Stunden (Entstörungsfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. Bei Störungsmeldungen, die freitags nach 18:30 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag um 9:00 Uhr. Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen gesetzlichen Feiertag, so wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag fortgesetzt. Die Frist ist eingehalten, wenn die Störung innerhalb der Entstörungsfrist beseitigt wird, und die Rückmeldung gemäß Punkt 3.5 erfolgt.