

Leistungsbeschreibung ACO-connect

1 Standardleistung der ACO

Die ACO Computerservice GmbH (im Folgenden ACO genannt) überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten „ACO-connect“ mit einem IP-basierten Anschluss, der zur Anschaltung eines Internet-Modems mit U-R2 Schnittstelle der ACO geeignet ist¹. „ACO-connect“, außer „ACO-connect V-plus“, umfasst ferner Internetleistungen einschließlich eines Internet-Zugangs mit Flatrate zur Datenübertragung zum Internet. „ACO-connect V-plus“ umfasst einen Internetzugang mit inkludiertem monatlichem High-Speed-Volumen von 15GByte. Ab Erreichen der High-Speed-Volumengrenze wird der Anschluss bis zum nächsten monatlichen Abrechnungstermin auf 384 kbit/s gedrosselt.

Kann der Kunde über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlos Leistungen nutzen, so besteht darauf kein Anspruch und bei einer möglichen Leistungseinstellung durch die ACO für den Kunden weder ein Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadensersatz noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.

Die ACO erbringt folgende Leistungen:

1.1 Internetleistungen

1.1.1 Internet-Zugang

Die ACO ermöglicht den Zugang zum weltweiten Internet mittels dynamischer IP-Adresse nach dem Internet Protokoll Version 4 (IPv4) und sofern das Endkundengerät es unterstützt auch nach dem Internet Protokoll Version 6 (IPv6) mit dynamischem Prefix.

1.1.1.1 Übertragungsgeschwindigkeit

Der Internet-Zugang wird, je nach gebuchter Produktvariante, mit einer maximalen Anschlussgeschwindigkeit von,

bei „ACO-connect 3000“ und „ACO-connect plus 3000“: bis zu 3.072 kbit/s Downstream (auf der Anschlussleitung in Richtung des Kunden) und bis zu 384 kbit/s Upstream (auf der Anschlussleitung aus Richtung des Kunden) überlassen, ODER

bei „ACO-connect 6000“ und „ACO-connect plus 6000“: bis zu 6.016 kbit/s Downstream (auf der Anschlussleitung in Richtung des Kunden) und bis zu 576 kbit/s Upstream (auf der Anschlussleitung aus Richtung des Kunden) überlassen, ODER

bei „ACO-connect 16000“ und „ACO-connect plus 16000“ und bei „ACO-connect V-plus 16000“: bis zu 16.000 kbit/s Downstream (auf der Anschlussleitung in Richtung des Kunden) und bis zu 1024 kbit/s Upstream (auf der Anschlussleitung aus Richtung des Kunden) überlassen, ODER

bei „ACO-connect plus VDSL 50.000“: bis zu 50.000 kbit/s Downstream (auf der Anschlussleitung in Richtung des Kunden) und bis zu 10.000 kbit/s

Upstream (auf der Anschlussleitung aus Richtung des Kunden) überlassen,

Die ACO überlässt auf Wunsch dem Kunden den Internet-Zugang auch dann, wenn an seinem Anschluss nicht die Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 3.072 kbit/s Downstream und bis zu 384 kbit/s Upstream, wohl aber eine Übertragungsgeschwindigkeit

– von bis zu 2.048 kbit/s Downstream und bis zu 192 kbit/s Upstream oder,

– von bis zu 1.5368 kbit/s Downstream und bis zu 192 kbit/s Upstream oder

– von bis zu 1.024 kbit/s Downstream und bis zu 192 kbit/s Upstream erreicht wird.

Die Leistung steht nicht flächendeckend zur Verfügung und muss für jeden Anschluss individuell überprüft und bestätigt werden. Die am Anschluss des Kunden konkret erreichbare Anschlussgeschwindigkeit hängt von den jeweiligen physikalischen Gegebenheiten der Anschlussleitung ab.

Die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist u. a. von der Netzauslastung des Internet-Backbones und von der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhalteanbieters abhängig. Sie kann teilweise bei nur einem Bruchteil der gebuchten Anschlussgeschwindigkeit liegen.

Folgende Mindestbandbreiten zur Internetnutzung gelten als vereinbart:

Für alle Produkte 384 kbit/s im Downstream und 128 kbit/s im Upstream

1.1.1.2 Authentifizierung

Zur Nutzung des Internet-Zugangs ist die Eingabe der Anschlusskennung und des persönlichen Kennwortes sowie der dazugehörigen „ACO-connect“ Nummer und die Nutzernummer (Zugangsdaten) erforderlich. Diese Zugangsdaten bekommt der Kunde bei erstmaliger Bereitstellung von Internetleistungen durch die ACO zugesandt.

Werden neun Mal falsch eingegebene persönliche Kennwörter innerhalb von 24 Stunden registriert, so wird die Möglichkeit der Nutzung des Dienstes über diese Zugangsdaten für 24 Stunden gesperrt.

1.1.1.3 Verfügbarkeit

Die mittlere Verfügbarkeit des Internet-Zugangs vom Endkundenanschluss bis zum ersten Netzknoten (DSLAM) beträgt 98% im Jahresdurchschnitt. Ein tägliches Wartungsfenster von 00:00 – 03:00 Uhr bleibt bei der Verfügbarkeitsberechnung unberücksichtigt

1.1.2 eMail Basic-Postfach

Die ACO überlässt dem Kunden unentgeltlich ein E-Mail-Postfach, dessen Leistungsumfang sich aus der Leistungsbeschreibung „ACO-connect eMail Basis-Postfach“ ergibt.

1.2 Rechnung Online

Die ACO übersendet dem Kunden standardmäßig keine Papierrechnung, sondern ermöglicht ihm im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten, seine Rechnung online im Kundencenter abzurufen, bzw. sendet die Rechnung per Email an die Kundenkontaktemailadresse. Der Leistungsumfang von „ACO-connect Rechnung Online“ ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung „ACO-connect Rechnung Online“.

Sofern der Kunde Papier-Rechnung für „ACO-connect“ nutzt, stehen die Leistungen von Rech-

¹ Für den Internet-Zugang sind nur Internet-Modems mit einer aktuellen Version der U-R2-Schnittstelle geeignet. Internet-Modems basierend auf älteren Versionen der U-R2-Schnittstelle werden evtl. nicht erkannt und können keine Verbindung zum Internet herstellen oder arbeiten mit ein-geschränkter Übertragungsgeschwindigkeit.

nung Online nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung.

1.3 Installation des Anschlusses

Die ACO installiert in der Nähe der Erst-Endeinrichtung des Telekommunikationsnetzes (APL) eine Anschalteinrichtung, die als Abschluss ihres Netzes zur Anschaltung von geeigneten Endstelleneinrichtungen bestimmt ist (TAE-Dose), bzw. nutzt die vorhandene Anschalteinrichtung der Deutschen Telekom mit, wenn der Kunde seinen Telefonanschluss der Deutschen Telekom behält. An diese Anschalteinrichtung schließt der Kunde in eigener Verantwortung den von ACO zur Verfügung gestellten Splitter (bei Beibehaltung des Telefonanschlusses der deutschen Telekom), das Internet-Modem oder den Internet-Router mit U-R2-Schnittstelle an. Werden mehrere breitbandige Internet-Zugänge innerhalb eines Inhousenetzes bereitgestellt, können bei gleichzeitiger Nutzung gegenseitige Beeinflussungen und Störungen nicht ausgeschlossen werden. Vorhandene Endleitungen (Inhouseverkabelung) kann nur bei technischer Nutzbarkeit verwendet werden. Die Nutzbarkeit der Endleitung ist vom Endkunden sicherzustellen.

Im Übrigen erfolgt die Installation des Anschlusses – insbesondere die Leitungsführung im Netz der ACO entsprechend den bei der ACO zur Zeit der Ausführung geltenden Regeln für die Standardinstallation.

Sofern während der Installation oder im Laufe des Vertrages festgestellt wird, dass die Leistungen des Internet-Zugangs nur durch eine neu zu installierende Endleitung erbracht werden können, so kann diese auf Wunsch und Kosten des Kunden verlegt werden.

2 Zusätzliche Leistungen der ACO

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

2.1 Zusätzliche Telefonieleistungen

Zusätzliche Telefonieleistungen werden nach der jeweils gültigen Leistungsbeschreibung und Preisliste „Zusätzliche Telefonieleistungen am IP-basierten Anschluss“ erbracht.

2.2 Zusätzliche Internetleistungen

2.2.1 Upstream 384 für den Internet-Zugang

Erhöhung der Upstream-Übertragungsgeschwindigkeit auf bis zu 384 kbit/s, wenn der Internet-Zugang auf Wunsch des Kunden mit einer Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 2.048 kbit/s Downstream und bis zu 192 kbit/s Upstream oder von bis zu 1.536 kbit/s Downstream und bis zu 192 kbit/s Upstream überlassen wurde.

2.2.2 Upstream 512 für den Internet-Zugang

Erhöhung der Upstream-Übertragungsgeschwindigkeit auf bis zu 512 kbit/s, wenn der Internet-Zugang auf Wunsch des Kunden mit einer Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 3.072 kbit/s Downstream und bis zu 384 kbit/s Upstream überlassen wurde.

2.3 Zusätzliche Leistungen für Rechnung Online

Zusätzliche Leistungen für Rechnung Online werden nach der jeweils gültigen Leistungsbeschreibung „Rechnung Online“ erbracht.

2.4 Zusätzliche Leistungen für den Anschluss

2.4.1 Verlegung, Auswechslung oder Änderung der Anschalteinrichtung und Verlegung der Endleitung

2.4.2 Umwegführung

Die Leitungsführung des Anschlusses im Netz der ACO weicht von der Standardleitungsführung der ACO ab.

2.4.3 Sonderbauweise

Die Installation des Anschlusses auf dem Grundstück erfolgt in einer Weise, die von den Standard-Installationsregeln der ACO abweicht.

3 Service

Die ACO beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten und erbringt hierbei für den Anschluss einschließlich Internet-Zugang folgende Leistungen:

3.1 Vor Ort Service Mo.-Fr. 24h

3.1.1 Annahme der Störungsmeldung

Die ACO nimmt täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr Störungsmeldungen unter den Service-Telefonnummern entgegen.

3.1.2 Servicebereitschaft

Die Servicebereitschaft ist werktags (montags bis freitags) von 8.30 bis 18.00 Uhr soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind.

3.1.3 Terminvereinbarung

Die ACO vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers für werktags von 8.00 bis 13.00 Uhr oder 13.00 bis 17.00 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 gemäß Ziffer 3.1.6 entfällt.

3.1.4 Reaktionszeit

Die ACO teilt auf Wunsch des Kunden während der unter Ziffer 3.1.2 genannten Servicebereitschaft ein erstes Zwischenergebnis mit, wenn eine Rückrufnummer angegeben wurde. Diese Mitteilung erfolgt innerhalb von sechs 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.

3.1.5 Rückmeldung

Die ACO informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, gilt die unter Ziffer 3.1.6 genannte Entstörungsfrist als eingehalten. Weitere Versuche zur Rückmeldung werden regelmäßig durchgeführt.

3.1.6 Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen, die werktags (montags 8.00 bis freitags 17.00 Uhr) eingehen, beseitigt die ACO die Störung innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) am nächsten Werktag nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden.

Bei Störungsmeldungen, die freitags nach 17.00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag (Mo, - Fr.) um 8.00 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 zumindest so weit beseitigt wird, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann und die Rückmeldung gemäß Ziffer 3.1.5 erfolgt.

3.2 Weitere Serviceleistungen auf Anfrage.