

Leistungsbeschreibung

nexiu Glasfaser Produkte

- nexiu100 Glasfaser, nexiu200 Glasfaser, nexiu500 Glasfaser, nexiu1000 Glasfaser -

1 Standardleistung

1.1 Überlassung

Die Nexiu GmbH (im Folgenden NEXIU genannt) überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten nexiu100 Glasfaser, nexiu200 Glasfaser, nexiu500 Glasfaser, nexiu1000 Glasfaser an seinem Wohnort.

Mit Nexiu nexiu100 Glasfaser, nexiu200 Glasfaser, nexiu500 Glasfaser, nexiu1000 Glasfaser ermöglicht die NEXIU dem Kunden einen schnellen Zugang zum Internet als Internet-Service-Provider (ISP).

Die Realisierung von nexiu100 Glasfaser, nexiu200 Glasfaser, nexiu500 Glasfaser, nexiu1000 Glasfaser erfolgt in der folgenden Realisierungsvariante:

a) als Fasergebundener Internetzugang auf Basis einer Glasfaserleitung.

nexiu100 Glasfaser, nexiu200 Glasfaser, nexiu500 Glasfaser, nexiu1000 Glasfaser wird mit folgenden Übertragungsgeschwindigkeiten nach TK-Transparenzverordnung realisiert:

Tarif	Download min in kbit/s	Download normal in kbit/s	Download max in kbit/s	Upload min in kbit/s	Upload normal in kbit/s	Upload max in kbit/s
nexiu100 Glasfaser	51.220	71.680	102.400	51.220	71.680	102.400
nexiu200 Glasfaser	102.600	153.600	204.80	102.600	153.600	204.80
nexiu500 Glasfaser	205.00	358.400	512.000	205.00	358.400	512.000
nexiu1000 Glasfaser	512.200	716.800	1024.000	512.200	716.800	1024.000

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 des Lichtwellenleiters (LWL) 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.

Service Providers und der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhaltenanbieters abhängig.

Die Leistung der NEXIU steht nicht flächendeckend zur Verfügung.

1.2 Installation von Nexiu

Die NEXIU installiert in der Nähe des LWL-APL bei Glasfasernetzen Netzen in der Wohneinheit ein Nexiu-Anschaltgerät („Nexiu-CPE“), das als Abschluss von nexiu100 Glasfaser, nexiu200 Glasfaser, nexiu500 Glasfaser, nexiu1000 Glasfaser zur Anschaltung eines Kundengerätes mit Ethernet-Schnittstelle bestimmt ist.

Die NEXIU verwendet hierbei für erforderliche Daten- und Stromverkabelungen eventuell vorhandene Leitungen des zugehörigen Inhousesetzes. Werden mehrere Anschlüsse innerhalb eines Inhousesetzes 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-Inhousesetzes auf Drahtgebundener (Ethernet) oder Funkbasis (W-LAN) sowie Einbindung von Kundengeräten in das Inhousesetz.
- 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:

3.1 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.

3.2 Servicebereitschaft

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

3.3 Terminvereinbarung

Die NEXIU vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers für werktags von 8:00 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.

3.4 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.

3.5 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 08.00 bis freitags 20:00 Uhr) eingehen, beseitigt die NEXIU die Störung innerhalb von 72 Stunden (Entstörungsfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. Bei Störungsmeldungen, die freitags nach 20:00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag 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 beseitigt wird, und die Rückmeldung gemäß Punkt 3.5 erfolgt.