Anlage
Leistungsbeschreibung

AVACOMM

1 Allgemein

Die AVACOMM Systems GmbH (nachfolgend AVACOMM) errichtet und betreibt ein hochmodernes Glasfasernetz zum Zweck der Vermarktung von Telekommunikationsprodukten. Die AVACOMM stellt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeit einen Glasfaser-hausanschluss für die Nutzung des AVACOMM-Netzes zur Verfügung. Dies kann auch über die Nutzung von Netzen und Systemen Dritter erfolgen, derer sich zwecks Leistungserbringung bedient wird.
Die folgende Leistungsbeschreibung bildet zusammen mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und der jeweils aktuell gültigen Preisliste der AVACOMM die Vertragsbedingungen für die unter der Bezeichnung AVACOMM Fiber angebotenen Produkte und dazugehörigen Produktoptionen. Die AVACOMM behält sich vor, im Zuge technischer Neuerungen Merkmale, Produkte oder Endgeräte durch gleichwertige oder bessere zu ersetzen.

2 Produktübersicht

Die Produkte AVACOMM Fiber und AVACOMM DSL sind in verschiedenen Leistungsstufen verfügbar:

Produkt	Download Mbit/s	Upload Mbit/s	Internet Flatrate
Fiber 10	10	1	✓
Fiber 50	50	10	✓
Fiber 300	300	100	✓
Fiber 600	600	200	✓
Fiber 1000	1000	500	✓
DSL 10	10	1	✓
DSL 10 Grub	10	2	✓
DSL 25	25	5	✓
DSL 30 Grub	30	3	✓
DSL 30 Laindern	30	5	✓
DSL 50	50	10	✓
Wartung und Überwachung	2	2	✓
Funk 10 Grub	10	1	✓
Funk 25	25	5	✓
Funk 30 Grub	30	3	✓
Funk 50	50	10	✓

3 Glasfaserhausanschluss

Die nachfolgenden Bestimmungen regeln die Installation, den Betrieb und die Instandhaltung eines Hausanschlusses. Der Glasfaserhausanschluss ist technische Voraussetzungen und ein elementarer Bestandteil des Glasfasernetzes der AVACOMM. Grundlage der Installation stellt ein Gebäude- und Grundstücksnutzungsvertrag (Zustimmung zum Bau eines Glasfaserhausanschlusses) gemäß den §§ 76, 77k TKG dar. Der Glasfaserhausanschluss besteht aus:
1) der Verlegung der Netzanschlussleitung auf dem Grundstück des Kunden sowie
2) der Installation des Hausübergabepunkts (HÜP),
3) der Installation des Glasfaser-Teilnehmeranschlusses (GF-TA-Dose) sowie
4) den zugehörigen Glasfaserverkabelungen innerhalb der Wohnung/des Hauses des Kunden.
Den Abschluss des Glasfasernetzes der AVACOMM bildet der Hausübergabepunkt (HÜP) als Endpunkt des FTTH (Fiber To The Home) Anschlusses der AVACOMM, das in einigen Fällen zusammen mit einer separaten Anschlussdose bereitgestellt wird.

3.1 Verlegung der Glasfaser auf dem Grundstück des Kunden bis zum Hausübergabepunkt

Die AVACOMM bestimmt den technisch geeigneten Ort auf dem Grundstück und innerhalb des Gebäudes, an dem der Hausanschluss/ Hausübergabepunkt installiert wird. Die Glasfaserleitung wird auf dem möglichst wirtschaftlich günstigsten Weg von der Hauptleitung (C-Linie) zum HÜP geführt. Von der Grundstücksgrenze wird mittels einer geeigneten Verlegetechnik ein Schutzrohr in das Haus eingebracht. Dazu ist es in aller Regel notwendig, die Haus- bzw. Kellerwand zu durchbohren und mittels einer DIN-gemäßen Hauseinführung ein Schutzröhrchen im Hausübergabepunkt (HÜP) enden zu lassen. Danach wird die Haus- bzw. Kellerwand fachmännisch durch die AVACOMM versiegelt. In das Schutzröhrchen wird das Glasfaserkabel eingeführt. Das Glasfaserkabel stellt die technische Verbindung zwischen dem Verteil- punkt der AVACOMM und der jeweiligen Liegenschaft her. Der HÜP wird nach örtlichen Gegebenheiten und technischer Machbarkeit in unmittelbarer Nähe der Hauseinführung installiert. Der HÜP verbindet die Hausinstallation mit dem Breitbandnetz der AVACOMM. Für die Anbringung des Hausanschlusses vereinbart der Kunde mit von der AVACOMM benannten Servicepartner(n) einen Errichtungstermin.

3.2 Verlegung der Glasfaser im Haus zum Teilnehmeranschluss (TA) und Inbetriebnahme des Hausanschlusses

Für die ordnungsgemäße Errichtung, Änderung und Unterhaltung der Hausinstallation bzw. internen Hausverkabelung („Kundenanlage“) ab dem HÜP bis zum Teilnehmeranschluss (TA) ist der Kunde verantwortlich, es sei denn mit der Errichtung wurde die AVACOMM beauftragt und die Errichtung wird dementsprechend durch die AVACOMM oder einen Servicepartner ausgeführt. Die AVACOMM ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, die Ausführung der Arbeiten durch einen Dritten zu überwachen und abschließend zu prüfen. Um Manipulationen auszuschließen, können Teile von Kundenanlagen, die nicht im Eigentum der AVACOMM stehen, durch die AVACOMM unter Plomben-Verschluss genommen werden. Um die störungsfreie Funktion zu gewährleisten, darf nur Installationsmaterial nach den technischen Richtlinien der AVACOMM verwendet werden. Die Ausführung der entsprechenden Arbeiten muss ebenfalls diesen Richtlinien entsprechen. Hat der Kunde die Kundenanlage einem Dritten vermietet oder zur Benutzung überlassen, so ist er weiterhin vollständig neben dem Dritten verantwortlich. Für die Verlegung der Glasfaser zwischen dem Hausübergabepunkt (HÜP) und Teilnehmeranschluss (TA) im Haus gilt es zu unterscheiden, ob es sich bei dem Gebäude um ein Ein-/Zweifamilienhaus oder ein Mehrfamilienhaus handelt.

3.3 Verlegung der Glasfaser im Ein-/Zweifamilienhaus

Es sind drei Varianten für die Verlegung der Glasfaser im Ein-/Zweifamilienhaus möglich:

3.3.1 Montage der TA-Dose direkt neben dem HÜP durch die AVACOMM

Zum Installationstermin des HÜP installiert der durch AVACOMM bestellte Servicepartner auf Kosten der AVACOMM die TA-Dose direkt (maximal 2 Meter) neben dem HÜP. Diese Variante greift insbesondere dann, wenn keine andere vom Kunden gewählte Variante bereitgestellt wurde oder technisch keine andere Möglichkeit besteht

3.3.2 Interne Hausverkabelung

Wenn der Kunde die Installation der TA-Dose an einem anderen Ort als in der Nähe des HÜP wünscht, so sind folgende Vorgehensweisen möglich:

3.3.2.1 Fachgerechte Verlegung der Glasfaser im Haus durch den Endkunden

In diesem Fall stellt AVACOMM pro beantragter Wohn- oder Gewerbeeinheit eine TA-Dose (Teilnehmer-Abschlussdose) inkl. 30m vorinstalliertem Kabel zur Verfügung. Das Kabel ist an einem Ende bereits fest mit der Abschlussdose verbunden. Bei der Selbsteinbringung der Kabel sind folgende Punkte zu beachten:

- Installieren sie die Abschlussdose in der Wohneinheit an einem passenden Ort! Das bedeutet die Dose sollte sich dort befinden, wo das Glasfaserendgerät (Router/Konverter) platziert werden soll (siehe Abbildung 2). Beachten sie hierfür auch unsere Tipps zur WLAN-Nutzung auf unserer Homepage unter www.avacomm.com/wlan-verbindungsproblemelösen.
- Glasfaserkabel sind sehr empfindlich gegenüber zu engen Biegeradien und Knicke. Sollten Sie das Kabel beim Einbringen knicken, kann es nicht mehr genutzt werden. Sollten sie sich nicht sicher sein, ob bei der Installation vielleicht ein Knick entstanden ist (oder das Kabel anderweitig beschädigt wurde), fordern sie eine neue Dose bei AVACOMM an. Das ist sinnvoller als erst die Folgearbeiten durchzuführen und dann festzustellen, dass das Kabel beschädigt ist.
- Das Kabel sollte an keiner Stelle im Leitungsweg einen Biegeradius unter 5cm aufweisen, um eine einwandfreie Lichtleitung in der Glasfaser gewährleisten zu können.
- Wichtig: Das offene Kabelende auf der HÜP Seite (also die Seite ohne Dose) muss unbedingt mindestens 3 Meter Überlänge aufweisen, damit die Spleißarbeiten durchgeführt werden können!

Sobald die Kabel verlegt und die Dosen montiert wurden, meldet der Kunde die Fertigstellung an AVACOMM. Unser Partnerunternehmen setzt sich mit ihnen in Verbindung, um die Abschlussarbeiten durchzuführen. Diese beinhalten das Spleißen und Konfektionieren des offenen Kabelendes und das Verbinden der Leitung(en) mit dem HÜP, sowie Messungen um die Funktionstüchtigkeit der Installation sicherzustellen. Hierfür fällt eine pauschale Gebühr von 99€ (inkl. 19% USt.) pro Wohn-/Gewerbeeinheit an.

Hat der Kunde zum vereinbarten Installationstermin den Kabelkanal inkl. die vorinstallierte Glasfaser nicht oder nur unzureichend zur Verfügung gestellt, dann wird die Installation gemäß 3.2.) durchgeführt.

3.3.2.2 Fachgerechte Verlegung der Glasfaser im Haus durch die AVACOMM

Optional kann der Kunde die AVACOMM mit der hausinternen Glasfaserverkabelung kostenpflichtig auf Basis eines Pauschalpreises beauftragen. In diesem Fall setzt sich ein Partnerunternehmen mit dem Kunden in Verbindung und vereinbart einen Vor-Ort-Termin, in dessen Rahmen abgestimmt wird, wie die Leitungen eingebracht werden können.

Die Herstellung der Verkabelung wird pauschal pro Wohn-/Gewerbeeinheit angeboten. Der Aufwand muss allerdings verhältnismäßig sein. D.h. es stehen nutzbare Leerrohre für den Kabeleinzug zur Verfügung oder die Installationen können Aufputz erfolgen. Wenn mehrere Decken- oder Wanddurchbrüche nötig sind ist eine Verhältnismäßigkeit nicht mehr gegeben. Um festzustellen, ob die Installationen für den Pauschalpreis durchgeführt werden können, findet ein vorgeschalteter Vor-Ort-Termin statt. Sollte ein unverhältnismäßiger Aufwand abzusehen sein, kann die Verkabelung trotzdem beauftragt werden, allerdings mit einer Abrechnung nach Aufwand. Gleiches gilt, wenn spezielle (aufwändigere) Leitungswege explizit gewünscht sind.

3.4 Verlegung der Glasfaser im Mehrfamilienhaus
Müssen mehrere Wohneinheiten oder Gewerbeeinheiten über einen Glasfasergebäudeanschluss versorgt werden, sind für jede Einheit eine Teilnehmer Anschlussdose und die entsprechende Glasfaserverkabelung bis zum HÜP notwendig
Der Installationsort der TA-Dose wird mit dem Eigentümer und dem Mieter abgesprochen und befindet sich in der Regel unmittelbar am Eingang der Wohneinheit (Flur) bzw. in der Nähe des Schachtes/Steiges. Zusätzliche Leistungen innerhalb der Wohneinheit, die zwischen Kunden und Servicepartner gesondert vereinbart werden müssen, werden dem Kunden bzw. Eigentümer nach Aufwand berechnet.

3.5 Pflichten des Kunden
In Zwei- und Mehrfamilienhäusern überlässt die AVACOMM den HÜP dem Kunden nicht zur alleinigen Nutzung, sondern zur gemeinschaftlichen Nutzung mit anderen bestehenden oder zukünftigen Kunden, die im Versorgungsbereich des betreffenden Hausübergabepunktes die Leistung von AVACOMM in Anspruch nehmen können. Der Kunde ist verpflichtet, anderen Interessenten im Versorgungsbereich des HÜPs Gelegenheit zu geben, ebenfalls als Kunde der AVACOMM den HÜP zu nutzen, wobei die durch die gemeinschaftliche Nutzung anfallenden Kosten der Hausverteileranlage angemessen auszugleichen sind. Art und Lage des Hausanschlusses sowie dessen Änderung werden nach Anhörung des Anschlussnehmers und unter Wahrung seiner berechtigten Interessen entweder von der AVACOMM oder durch deren Beauftragte bestimmt. Hausanschlüsse gehören zu den Betriebsanlagen der AVACOMM und stehen in deren Eigentum oder werden über die AVACOMM von Dritten dem Kunden zur Nutzung überlassen. Dabei entsteht jedoch kein Vertragsverhältnis zwischen diesen Dritten und den Kunden der AVACOMM. Die Kunden erlangen kein Eigentum am Hausanschluss. Hausanschlüsse werden ausschließlich durch die AVACOMM oder deren Beauftragte hergestellt, unterhalten, erneuert, abgetrennt und beseitigt. Die Hausanschlüsse müssen zugänglich und vor Beschädigungen geschützt sein. Der Hausanschlussnehmer hat die baulichen Voraussetzungen für die sichere Errichtung des Hausanschlusses zu schaffen. Er darf keine Einwirkungen auf den Hausanschluss vornehmen oder vornehmen lassen. Jede Beschädigung des Hausanschlusses, insbesondere das Fehlen von Plomben, ist der AVACOMM unverzüglich mitzuteilen. Werden Mängel in der vom Kunden bereitgestellten internen Hausverkabelung trotz wiederholter Aufforderungen durch die AVACOMM vom Hauseigentümer oder Kunden nicht beseitigt, so ist die AVACOMM berechtigt, ohne Einhaltung von Fristen die Versorgung einzustellen und den Vertrag zu kündigen. Voraussetzung für die Bereitstellung der Dienste der AVACOMM ist der Anschluss des Gebäudes an das Glasfasernetz der AVACOMM („Glasfaserhausanschluss“) sowie die erforderliche interne Verkabelung im Gebäude vom HÜP bis zur TA-Dose in der Wohnung des Kunden. Können die Produkte der AVACOMM aufgrund eines fehlenden Gebäude- und Grundstücksnutzungsvertrags oder fehlender bzw. unzureichender Hausverkabelung im Gebäude nicht bereitgestellt werden, besteht ein außerordentliches Kündigungsrecht der AVACOMM gemäß AGB (vgl. Ziff. 3.6. der AGB).

4 Internetdienst

4.1 Produktvarianten

	Download Mbit/s			Upload Mbit/s		
	Min	Ø	Max	Min	Ø	Max
Fiber 10	7	8	10	0,5	0,7	1
Fiber 50	40	45	50	7	8	10
Fiber 300	290	300	300	90	100	100
Fiber 600	570	600	600	190	200	200
Fiber 1000	900	950	1000	450	500	500
DSL 10	10	10	10	1	1	1
DSL 10 Grub	6	10	10	1	2	2
DSL 25	20	24	25	4	4	5
DSL 30 Grub	16	25	30	2	3	3
DSL 30 Laindern	20	28	30	2	3	3
DSL 50	39	48	50	9	9	10
Wartung und Überwachung	1	2	2	1	2	2
Funk 10 Grub	3	8	10	0,5	0,8	1
Funk 25	5	25	25	1	5	5
Funk 30 Grub	5	25	30	1	2,5	3
Funk 50	5	50	50	1	10	10

Die AVACOMM stellt dem Kunden eine breitbandige Datenverbindung mit den im Vertrag definierten Download- und Upload-Bandbreiten zur Übermittlung von IP-Daten-Paketen zum und vom Internet zur Verfügung. Der Internetanschluss wird am Teilnehmeranschluss mit einer Übertragungsgeschwindigkeit bereitgestellt, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt. Die in den Produkten angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten verstehen sich als vereinbarte Übertragungswerte der Anschlussleitung bei FTTH (Glasfaser bis in die Wohnung). Die AVACOMM gewährleistet, dass die Übertragungsleistung auf der Anschlussleitung (jeweils inklusive Protokoll-Overhead) die Leistung gemäß Produktinformationsblatt erreicht. Die am Internetzugang konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit im AVACOMM-IP-Netz bezieht sich auf die Übergabe am Teilnehmeranschluss ins Kundennetz. Die Übertragungsgeschwindigkeit ab Teilnehmeranschluss und Router kann während der Nutzung von weiteren Faktoren, wie zum Beispiel der Leistungsfähigkeit des Routers, der Leistungsfähigkeit des PCs des Kunden und dessen Einstellung (Betriebssystem, Browser etc.) oder der Übertragungsstrecke zwischen TA-Dose und dem PC des Kunden beeinflusst werden. Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit ab TA-Dose kann nicht garantiert werden. Dem Kunden ist bekannt, dass die an seinem Anschluss ab TA-Dose effektiv nutzbare Übertragungsgeschwindigkeit in Abhängigkeit von den genannten Gegebenheiten variiert.

4.2 Bereitgestellte Daten Dritter
Im Internet oder im Netz der AVACOMM von Dritten bereitgestellte Daten gehören ebenso wie die Funktionsfähigkeit von Dritten betriebener Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der AVACOMM.

4.3 Internet-Flatrate und Nutzungsbedingungen
Die AVACOMM-Breitbandanschlüsse werden mit einer Flatrate bereitgestellt, d.h. mit einem Pauschaltarif für Internetverbindungen und deren Datenübertragung. Die monatliche Pauschale für den Internetanschluss ist in den entsprechenden Produktpreisen enthalten. Das angefallene Datenvolumen sowie die Online-Zeit werden nicht extra berechnet. Bei Privatkundenprodukten ist es unzulässig, über den Anschluss im Internet Daten oder Dienste für einen unbegrenzten oder einen den persönlich bekannten Personenkreis hinausgehenden Nutzerkreis bereitzustellen (zum Beispiel Betrieb von Web-Servern etc.)

4.4 IP-Adresse
Die AVACOMM richtet einen Internetzugang mit öffentlicher IPv4 Adresse ein.

4.5 Nutzungsbeschränkungen des Internetdienstes
Die AVACOMM hat das Recht, Internetverbindungen bei Gefährdung der Gesamtverfügbarkeit des Netzes oder bei nicht bestimmungsgemäßer Nutzung zu trennen. Die AVACOMM behält sich das Recht vor, die Verbindung innerhalb von 24 Stunden einmal zu unterbrechen. Internet- sowie Telefoniedienstleistungen, inklusive Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112, können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung des Kunden genutzt werden. Eine Stromversorgung der Endgeräte (auch bei Stromausfall beim Kunden) aus dem Telekommunikationsnetz ist nicht möglich.

5 Router / Konverter

Zur Nutzung des Glasfaseranschlusses ist es notwendig einen Router mit dem Teilnehmeranschluss (TA) zu verbinden. Der Kunde kann einen von der AVACOMM angebotenen oder einen eigenen Router verwenden, der die nachfolgend beschriebenen Leistungsmerkmale unterstützt. Es gilt zu beachten, dass der von der AVACOMM zur Verfügung gestellte Router bereits für eine Internet-Verbindung vorkonfiguriert geliefert wird.

5.1 Router-Optionen
Dem Kunden werden während der Bestellung eine Auswahl an aktuellen Router-Konverter-Optionen in verschiedenen Leistungsklassen zum Kauf angeboten.

5.2. Kundeneigener Router
Gemäß dem Gesetz zur Auswahl und zum Anschluss von Telekommunikationsendgeräten ist der Kunde berechtigt, einen eigenen Router seiner Wahl zu verwenden. Die dazu erforderlichen Zugangsdaten für den Internetzugang werden dem Kunden von der AVACOMM zur Verfügung gestellt. Der kundeneigene Router muss mindestens folgende Leistungsmerkmale erfüllen:

- PPPoE
- SIP basierendes Voice-over-IP (RFC 3261) wenn VoIP gewünscht ist
- Wenn ein Konverter vorgeschaltet wird:
  - WAN-Interface mit 1000 Base-T RJ-45 Port
- Falls DSL:
  - VDSL2 Konformität
- Falls Fiber:
  - SFP Cage
  - Passendes Gigabit SFP Modul
    - BX-U-Modelle für 10 oder 20 km
    - Wellenlängen: RX: 1490nm, TX: 1310nm

Die vollständige ordnungsgemäße Funktion inklusive aller Merkmale insbesondere im Bereich Telefonie kann bei Verwendung eines vom Kunden

bereitgestellten Routers nicht gewährleistet werden. Die erforderliche Kompatibilität liegt allein in der Verantwortung des Kunden. Es besteht auch keinerlei Anspruch auf eine über die Bereitstellung der nötigen Zugangsdaten hinausgehende Unterstützung bei der Einrichtung eines eigenen Routers oder zur Beseitigung möglicher Einschränkungen von Funktionsmerkmalen. Die AVACOMM übernimmt in diesem Fall keine Support-leistungen für Einrichtung und Betrieb der vom Kunden bereitgestellten Hardware. Es wird darauf hingewiesen, dass die Leistung des Glasfaserhausanschlusses durch den Einsatz von nicht geeigneter Hardware beeinträchtigt werden kann.

5.3 Anschluss des Routers

Der Anschluss des Routers obliegt dem Kunden. Die Verbindung TA-Dose zum Router/Konverter wird vom Kunden selbst hergestellt (Glasfaserpatchkabel mit LC/APC Stecker auf der einen Seite und einem LC/UPC Stecker auf der anderen Seite. Fasertyp ist hier die biegeunempfindliche Singlemode Faser nach G.657.A1 Standard.).

6 Nutzungsbestimmungen

Die Privatkunden-Tarife oder Optionen dürfen ausschließlich von Privatkunden zu nicht kommerziellen, nicht freiberuflichen und nicht gewerblichen Zwecken genutzt werden. Der Kunde ist nicht berechtigt, die bezogenen Leistungen und/oder Produkte und Nutzungsrechte unentgeltlich oder entgeltlich Dritten zur ständigen Alleinnutzung oder zum gewerblichen Gebrauch zu überlassen. Eine Einwilligung hat er schriftlich von AVACOMM einzuholen.

7 Wechselgarantie und Produktwechsel

Kunden können jederzeit (vorbehaltlich der technischen Realisierbarkeit) einen Wechsel auf ein anderes Produkt mit höherem Basisentgelt bei gleicher Anschlussart beauftragen. Ein Downgrade auf ein anderes Produkt mit geringerem Basisentgelt bei gleicher Anschlussart ist nur mit Wirkung zum Ende der aktuellen Vertragslaufzeit möglich.

8 Verfügbarkeit und Qualitätsparameter

8.1 Verfügbarkeit (Servicelevel Privatkunde)

In den Grenzen der vertraglich vereinbarten und gemäß Produkt-informationsblatt und Auftragsblatt vereinbarten Produktmerkmale bemüht sich die AVACOMM und deren vorgelagerte Diensteanbieter nach besten Kräften, die Daten des Kunden an das Internet zu übermitteln („Best Effort“). Kurzfristige Beeinträchtigungen sind jederzeit möglich. Zur Gewährleistung der ordnungsgemäßen Durchführung aller mit dem Kunden vereinbarten Dienste, können dabei Verkehrsmanagementmaßnahmen vorgenommen werden wie z.B. eine Priorisierung des Datenverkehrs („Quality of Service“). Soweit die technische kundeneigene Ausstattung des Kunden nicht zur ordnungsgemäßen Nutzung der Internetdienste ausreichend ist, liegt dies allein im Verantwortungsbereich des Kunden. Die Verfügbarkeit der einzelnen AVACOMM-Produkte wird zum maßgeblichen Teil von den Vordienstleistern und der Infrastruktur “Dritter” bestimmt. Sie liegt in der Regel bei 98,5% im Jahresmittel. Folgende Umstände berühren nicht die Verfügbarkeit bzw. werden nicht in die Ermittlung von Ausfallzeiten ein- berechnet, sodass diese die tatsächliche Verfügbarkeit über die vertraglich geschuldete Verfügbarkeit hinaus reduzieren können.

- Wartungsarbeiten von bis zu 6 Stunden/Kalendermonat (normales Wartungsfenster ist zwischen 0:00 Uhr und 6:00 Uhr)
- Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen
- Unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden
- Fehler/Störungen bei Gesprächen zu Teilnehmern, welche bei an- deren Netzbetreibern verursacht werden
- Fehler, die im Verantwortungsbereich eines anderen Netzbetreibers liegen
- Rechtmäßige Sperren
- Höhere Gewalt

8.2 Störung

Als Störungen werden alle Zustände bezeichnet, bei denen Systeme oder Dienste nicht in der vertraglich vereinbarten Art und Weise verfügbar oder stark beeinträchtigt sind.

8.3 Obliegenheiten vor und bei einer Störungsmeldung

Vor Abgabe einer Störungsmeldung an die AVACOMM ist jeder Kunde gehalten im Rahmen seiner Möglichkeiten zu überprüfen, ob die Störung möglicherweise in seinem Verantwortungsbereich und somit außerhalb der Verantwortung der AVACOMM liegt. Der Kunde ist angehalten, die Symptome einer Störung sowie die Statusanzeigen der Endgeräte möglichst genau zu beschreiben.

8.4 Unterstützung und Störungsannahme

Für die Störungsannahme sowie die Unterstützung bei technischen Problemen hält die AVACOMM eine telefonische Hotline bereit und bietet die Möglichkeit auf der Internetseite der AVACOMM eine Störung zu melden. Die Beseitigung von Störungen geschieht in aller Regel am nächsten Arbeitstag. Störungen, deren Beseitigung der Mithilfe und / oder Beauftragung von “Dritten” bedarf, insbesondere Tiefbau- und/oder Spleißarbeiten, können je nach Genehmigung durch Behörden länger dauern. Im Falle einer Störung wird ein Störungsticket erstellt. Die Ticketnummer wird dem Kunden auf Wunsch mitgeteilt und gilt bei Rückfragen immer als Referenznummer zur gemeldeten Störung. Ohne ein aktives Störungsticket sowie außerhalb der Servicebereitschaft besteht kein Anspruch auf Bearbeitung.

SLA-Übersicht

Service	Service Level
Störungsannahme	24h / 365 Tage
Entstörung vor Ort	Am nächsten Werktag (Mo-Fr 8-18 Uhr)
Verfügbarkeit der Dienste	98,5 %
Wartungsfenster	Mo-So 00:00 bis 06:00 Uhr

9 Betrieb, Erweiterung und Änderung von Kunden-Anlagen und Empfangsgeräten

Anlagen und Empfangsgeräte sind so zu betreiben, dass Störungen an- derer Kunden und störende Rückwirkungen auf Einrichtungen der AVACOMM oder Dritter ausgeschlossen sind. Vor Beginn der Arbeiten (Installation von Neuanlagen, Erweiterung und Änderung von bestehenden Anlagen) sind diese vom Kunden gegenüber AVACOMM anzumelden und ihre Ausführung mit der AVACOMM abzustimmen. Der Kunde ist ohne vorherige Zustimmung von der AVACOMM nicht berechtigt, Änderungen an oder Verfügungen über die technischen Vorrichtungen vorzunehmen. Die technische Einrichtung darf der Kunde während der Vertragslaufzeit nicht zu gewerblichen Zwecken an Dritte veräußern. Die AVACOMM stellt dem Kunden die technische Einrichtung zum Zwecke der vorliegenden vertraglichen Leistungserbringung zur Verfügung und nicht zu einem Zweck, welcher einer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann, es sei denn, der Kunde hat im Vorfeld eine Einwilligung der AVACOMM eingeholt oder dies wurde ausdrücklich durch besondere Auftragsbestätigungen, AGB bzw. Leistungsbeschreibungen gestattet.

10 Zutrittsrecht

Der Kunde hat dem Beauftragten der AVACOMM den Zutritt zu seinem Hausanschluss in seinen Räumlichkeiten bzw. auf seinem Grundstück jederzeit während der üblichen Geschäftszeiten nach angemessener Anmeldung zu gestatten, soweit dies für die Erstinstallation des Hausanschlusses, zur Prüfung der technischen Einrichtungen, zur Wahrnehmung sonstiger Rechte und Pflichten nach den AGB und dieser Leistungsbeschreibung, insbesondere zur Errichtung, der Betriebssicherung und Entstörung oder der Feststellung der AVACOMM zustehenden Benutzungsentgelte erforderlich ist. Der Kunde sorgt für die erforderlichen Berechtigungen und Zugangsmöglichkeiten zu den Installationsorten. Trifft der Vertretungsbevollmächtige der AVACOMM den Kunden zu dem beidseitig vereinbarten Termin nicht an oder kann die Installations- und Entstör- bzw. Prüfungsleistung von der AVACOMM durch sonstiges Verschulden des Kunden nicht erbracht werden, so wird dem Kunden für den fehlgeschlagenen Termin eine Aufwandspauschale gemäß Preisliste (Anfahrtspauschale) in Rechnung gestellt.

11 Schlussverweise

Preise, AGB, Leistungsbeschreibungen, Datenschutzhinweise und Beschreibungen der Standardinstallationsdienste können auf der Webseite der AVACOMM unter www.avacomm.com in jeweils aktuell gültiger Form eingesehen und heruntergeladen werden.