

# Leistungsbeschreibung der RigiNet GmbH für Internetprodukte (RigiNet / RigiNet Business)

## Allgemeine Bestimmungen – Geltungsbereich – Definitionen

Die RigiNet GmbH, im folgenden RigiNet genannt, erbringt ihre Dienstleistungen im Zusammenhang mit den Produktgruppen

- RigiNet
- RigiNet Business

für den Kunden aufgrund der allgemeinen Geschäftsbedingungen, der besonderen Bestimmungen für Internet-Leistungen sowie dieser Leistungsbeschreibung, die Bestandteil des Vertrages ist und der Preisliste in der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Fassung.

Bestandteil des Vertrages sind daneben mögliche Anlagen zum Vertrag, die RigiNet dem Kunden zusammen mit dem Auftragsformular übermittelt. Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche Anlagen ausgefüllt an RigiNet zurückzusenden. Der Vertragsbeginn bleibt hiervon unberührt.

## 1. Produktbeschreibung

Die RigiNet Produkte umfassen kombinierte Internetzugänge und Telefon-Anschlüsse. Die RigiNet Business-Produkte umfassen reine Internet-Anschlüsse, d. h. schnelle Breitbandzugänge zum Internet in unterschiedlichen Bandbreiten und Qualitäten. Optional kann bei diesen Produkten gegen zusätzliches Entgelt auch ein Telefonanschluss zusätzlich beauftragt werden.

Die RigiNet Business-Produkte sind sowohl für die private als auch gewerbliche/freiberufliche Nutzung erlaubt. Die RigiNet Produkte sind ausschließlich für die private/nicht gewerbliche/nicht freiberufliche Nutzung erlaubt, es sei denn der Kunde teilt der RigiNet vor Vertragsabschluss die gewünschte gewerbliche oder freiberufliche Nutzung mit und RigiNet schließt in Kenntnis der beabsichtigten gewerblichen oder freiberuflichen Nutzung durch den Kunden einen Vertrag über die vorstehend genannten Produkte ab (Billigung).

Sollte RigiNet feststellen, dass ohne vorherige Mitteilung und Billigung ein Privatkundenprodukt gewerblich/freiberuflich genutzt wird, ist RigiNet nach entsprechender Information des Kunden berechtigt, zukünftig für die Leistung das Entgelt des entsprechenden Geschäftskundenproduktes zu verlangen.

### 1.1. RigiNet / RigiNet Business -Anschluss

Die RigiNet überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Internetzugang. Hierfür installiert RigiNet einen Glasfaser-Kundenanschluss. Die Ausführung des Kundenanschlusses wird als *direkter Glasfaseranschluss* bis in die Räumlichkeiten des Kunden (fiber-to-the-home, FTTH) erfolgen. Der Abschluss des Glasfasernetzes (Übergabepunkt) erfolgt grundsätzlich im Anschlussbereich des Gebäudes/der Wohnung (Anschlussraum, Elektroverteilungsraum, etc.). Die notwendige Verkabelung innerhalb des Gebäudes ist nicht Gegenstand des beauftragten Anschlusses. Die ggf. notwendige Erstellung, Überprüfung oder Erweiterung der Gebäudeverkabelung kann vom Kunden bzw. dem Gebäudeeigentümer selbst durchgeführt oder bei RigiNet mit einem gesonderten Vertrag oder nach Aufwand entsprechend der jeweils aktuellen Preisliste für Montage nach Aufwand beauftragt werden. Der Anschluss des Kundenrechners bzw. des Kunden-Netzwerkes an das Netz der RigiNet erfolgt über einen durch RigiNet für die Vertragsdauer bereitgestellten Netzabschluss (IAD – Integrated Access Device). Der Netzabschluss des Anschlusses (Übergabepunkt an den Kunden) bildet der Glasfaser-Abschlusspunkt (Gf-AP). Dieser befindet sich in der Regel beim Einfamilienhaus im kellernahen Zugangsbereich oder Hausanschlussraum, beim Mehrfamilienhaus in der Wohnung. Nach diesem Gf-AP folgt ein Optical Network Termination Gerät (ONT) sowie ein Integrated Access Device (IAD). Der ONT steht in der Regel in der Nähe des Gf-AP. Der ONT wird ausschließlich von RigiNet konfiguriert, verwaltet und gewartet. Alle nachfolgend angeschlossenen Endgeräte sind im Verantwortungsbereich des Kunden. Das IAD steht meist an der Bedarfsstelle des Kunden. Alle Geräte (ONT und IAD) bleiben im Eigentum der RigiNet.

### 1.2. Leistungsbereitstellung von RigiNet / RigiNet Business Anschlüssen

Die grundsätzliche Leistungsbereitstellung ist abhängig von der Länge und der Qualität der Infrastruktur zwischen dem Kundenstandort und den Kolokationsräumen der RigiNet. Die tatsächliche Übertragungsgeschwindigkeit kann erst nach schriftlicher Auftragserteilung des Kunden von der RigiNet GmbH ermittelt werden. Die Leistung steht unter dem technischen Vorbehalt, dass die Bandbreite während der gesamten Vertragslaufzeit verfügbar ist. Aus technischen und physikalischen Gründen und durch die Beeinflussung mit anderen Leitungen kann es im Nachhinein dazu kommen, dass sich die zur Verfügung stehende Kapazität (Bandbreite) reduziert.

### 1.3. Abnahme

Der Kunde erhält einen Bereitstellungstermin. Ab diesem Termin hat der Kunde 14 Tage Zeit, die Betriebsbereitschaft des Anschlusses abzunehmen. Die Abnahme gilt als stillschweigend erklärt, wenn der Kunde spätestens 14 Tage nach dem Bereitstellungstermin keine erheblichen Mängel anzeigt oder die Abnahme nicht ausdrücklich verweigert.

### 1.4. Bandbreiten

RigiNet bietet ihren Kunden für die Produkte verschiedene maximale Bandbreiten für den Up- und Download an. Die Höhe der Bandbreiten sind der aktuell gültigen Preisliste zu entnehmen. Mit „Download maximal“ wird die maximale Geschwindigkeit bezeichnet, mit der der Kunde Daten abrufen kann. Mit „Upload maximal“ wird die maximale Geschwindigkeit bezeichnet, mit der der Kunde Daten versenden kann. Die am jeweiligen FZugang tatsächlich erreichbare Übertragungsbandbreite hängt von den physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung des Kunden, insbesondere der sog. Leitungsdämpfung, die sich aus der Länge der Anschlussleitung – gemessen vom Anschluss des Kunden bis zum nächsten Hauptverteiler bzw. Endpunkt seitens RigiNet – und dem Leitungsdurchmesser errechnet, ab.

Die genannten Bitraten sind Bruttobitraten. Mit Bruttobitrate wird die auf einer optimalen Leitung maximal physikalisch erreichbare Bandbreite bezeichnet. Die durch den Kunden effektiv nutzbare Bandbreite (Nutzbandbreite) weicht von der Bruttobitrate ab. Weiterhin sind die jeweils nutzbaren Übertragungsgeschwindigkeiten abhängig von der im Nutzungszeitraum bestehenden Nutzungsauslastung.

### 1.5. Bestimmung der Bandbreite

Die konkrete Bandbreite wird bei jedem Verbindungsaufbau neu bestimmt (sync.). Die bestimmte Bandbreite kann von der maximalen Bandbreite abweichen und ist durch technische und physikalische Eigenschaften der Leitung definiert. Bei jeder neuen Bestimmung kann sich die Übertragungsbandbreite ändern.

### 1.6. Verbindungstrennung

Eine bestehende Verbindung kann nach 24 Stunden netzseitig getrennt werden. Dies geschieht unabhängig davon, ob zu diesem Zeitpunkt Datenverkehr erfolgt oder nicht. Die Dauer der Verbindung ergibt sich aus dem Zeitraum zwischen der erfolgreichen Authentifizierung des Kunden gegenüber dem Einwahl-Knoten (PPP-Login) und der Beendigung der Verbindung. Ein sofortiger Wiederaufbau der Verbindung ist möglich. Bei erneuter Einwahl wird dem Kunden eine neue, dynamische IP-Adresse zugewiesen, sofern keine feste IP-Adresse vertraglich vereinbart wurde.

Bei der Option „Feste IP-Adresse“ entfällt die Zwangstrennung.

### 1.7. Einwahl-Benutzernamen und Kennwort

Bei jedem Verbindungsaufbau von muss sich der Kunde mit seinem Einwahl-Benutzernamen anmelden und über sein Kennwort registrieren. Einwahl-Benutzername und Kennwort werden im Rahmen der Registrierung vergeben und dem Kunden schriftlich mitgeteilt.

### 1.8. Installation und Hardware

Bei den Produkten RigiNet und RigiNet Business stellt RigiNet dem Kunden ein Integrated Access Device (IAD) für die Laufzeit seines Vertrages leihweise

zum im Vertrag genannten Preis zur Verfügung, sofern vom Kunden beauftragt. Den Preis entnehmen Sie der aktuell gültigen Preisliste. Die Funktionalität der bereitgestellten Hardware hängt von den aktuell verfügbaren Geräten und Technologien ab.

Die Anzahl der anschließbaren und betreibbaren Endgeräte sowie die für die Endgeräte bereitgestellte Schnittstelle (z.B. WLAN, Analog bzw. ISDN-Telefonanschluss) hängt von der aktuell eingesetzten IAD ab.

Die aktuell von RigiNet eingesetzten IAD können bei RigiNet nachgefragt werden.

Alle Geräte verbleiben im Eigentum der RigiNet und müssen nach Vertragsende innerhalb von zehn (10) Tagen auf Kosten des Kunden an die RigiNet zurückgegeben werden. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die RigiNet-Endgeräte an dem Glasfaser-Abschlusspunkt (Gf-AP) installiert werden müssen. Bei Anschaltung einer nicht von RigiNet bereitgestellten Hardware ist eine störungsfreie Nutzung des RigiNet-Anschlusses nicht gewährleistet. Daraus resultierende Entstör- Maßnahmen werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

Der Kunde ist selbst für die Installation des IAD-Endgerätes verantwortlich.

RigiNet berechnet für den Versand der Hardware zum Kunden eine Versandkostenpauschale, deren Höhe der jeweils gültigen Preisliste zu entnehmen ist. Alternativ ist eine Abholung der Hardware zu den Öffnungszeiten des Kundencenters der RigiNet möglich.

## 2. Telefonanschluss

Die RigiNet überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Telefonanschluss. Für die weiteren Leistungsmerkmale und Nutzungsbedingungen gilt die Leistungsbeschreibung TELEFON.

### 2.1. RigiNet-Produkte

Bei den RigiNet Produkten ist ein Telefonanschluss enthalten.

### 2.2. RigiNet Business

Bei RigiNet Business ist kein Telefonanschluss enthalten.

Es besteht die Möglichkeit der IP-basierten Anschaltung von IP-fähigen TK-Anlagen auf Basis des SIP-Protokolls (RFC3261). Diese Anlagen müssen von RigiNet freigegeben sein. Aktuell freigegebene TK-Anlagen können bei der RigiNet erfragt werden.

Die Endgeräte sind nicht im Lieferumfang der RigiNet enthalten. Ebenfalls sind diese vom Support ausgenommen.

Das Rufnummernformat der TK-Anlagen muss der ITU-T E.164-Standard entsprechen.

## 3. IPTV

Optional kann das Produkt IPTV für den RigiNet-Anschluss gebucht werden. Damit ist es möglich eine große Auswahl an analogen, digitalen und Premium TV-Sendern zu empfangen. Es gilt die Leistungsbeschreibung IPTV. Die Kosten sind der aktuellen Preisliste zu entnehmen.

## 4. Zusätzliche Leistungen Internetanschluss

RigiNet erbringt jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt zusätzliche Leistungen. Nach gesonderter Vereinbarung und gegen zusätzliches Entgelt gemäß Preisliste kann der Kunde beispielsweise folgende Leistungen zum Internetanschluss beauftragen:

### 4.1. Feste IP-Adresse

Der Kunde erhält eine feste, öffentliche IP-Adresse aus dem IP-Adressbereich der RigiNet. Damit entfällt auch die automatische

Zwangstrennung nach 24 Stunden. Die RigiNet behält sich jedoch vor, die Verbindung für Wartungsarbeiten zu trennen.

## 5. Verfügbarkeit der Dienste

Der Internetzugang steht in der Regel 24 Stunden am Tag zur Verfügung. Folgende jährlichen Verfügbarkeiten werden zugrunde gelegt:

- RigiNet: 96,5 %
- RigiNet Business: 97,5 %

Der Messpunkt der Dienstverfügbarkeit ist die Telekommunikationsanschluss-Einheit (TAE bzw. Gf-AP).

## 6. Annahme der Störungsmeldung & Servicebereitschaft

Die RigiNet beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei erbringt sie als Standard-Service insbesondere folgende Leistungen:

### 6.1. Störungsannahme

Montag bis Donnerstag 8:00 - 16:00 Uhr und Freitag von 08:00 – 12:30 Uhr, außer an regionalen und bundeseinheitlichen Feiertagen.

### 6.2. Reaktionszeit

Die Reaktionszeit auf eingehende Störungsmeldungen beträgt bei RigiNet Produkten 6 Stunden und bei den RigiNet Business Produkten 4 Stunden.

### 6.3. Entstör-Frist

Die Entstörfrist für die Produkte RigiNet beträgt 36 Stunden. Außerhalb der Servicebereitschaft (6.4) wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und mit Beginn der nächsten Servicebereitschaft fortgesetzt.

Die Entstörfrist bei RigiNet Business beträgt 36 Stunden. Außerhalb der Servicebereitschaft (6.4) beträgt diese 48 Stunden.

Kann eine Störung nicht eindeutig lokalisiert oder ursächlich bestimmt werden, erfolgt die Störungsbeseitigung schnellstmöglich unter Wahrung der Verhältnismäßigkeit. Die Störung wird innerhalb der Regelentstörfrist zumindest soweit beseitigt, dass die Verbindung (ggf. Übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann.

### 6.4. Servicebereitschaft

Der Kunde erhält Support an der RigiNet Hotline von Montag bis Donnerstag in der Zeit von 08:00 Uhr bis 16:00 Uhr, Freitag von 08:00 Uhr – 12:30 Uhr, außer an regionalen und bundeseinheitlichen Feiertagen.

## 7. Planmäßige Wartungsarbeiten

Planmäßige Wartungsarbeiten für die Erbringung der Dienstleistung werden in der Regel zwischen 02:00 Uhr und 07:00 Uhr durchgeführt. Eine Nichtverfügbarkeit in diesem Zeitraum gilt nicht als Störung, d.h. sie wird nicht auf die Verfügbarkeit angerechnet.

RigiNet behält sich vor, je nach Dringlichkeit, auch außerhalb dieser Zeiten Wartungsarbeiten durchzuführen. Wartungsarbeiten bedürfen keiner Ankündigung.

## 8. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

Bei Nutzung des überlassenen RigiNet oder RigiNet Business Anschlusses für die Einrichtung eines WLAN (Wireless LAN) stellt der Kunde durch geeignete Maßnahmen sicher, dass sein WLAN nur von durch ihn selbst autorisierten Nutzern verwendet wird. Der Kunde hat alle durch die Nutzung seines WLAN über seinen Anschluss entstehende Entgelte zu bezahlen. Der Kunde darf die Leistungen der RigiNet nicht nutzen, um Dritten gegenüber Telekommunikationsdienste zu erbringen. Der Kunde darf die Leistungen der RigiNet weder dauerhaft noch zeitweise Dritten zur Verfügung stellen.