

**Leistungsbeschreibung**  
**- Nexiu One/Six/Sixteen -**

**1 Standardleistung**

**1.1 Überlassung**

Die **Mega Access GmbH** (im Folgenden MA genannt) überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten Nexiu One/Six/Sixteen an seinem Wohnort.

Mit Nexiu One/Six/Sixteen ermöglicht die MA dem Kunden einen schnellen Zugang zum Internet als Internet-Service-Provider (ISP).

Die Realisierung von Nexiu One/Six/Sixteen erfolgt in einer der folgenden Realisierungsvarianten

a) als drahtgebundener Internetzugang auf Basis der Kupfer-Teilnehmeranschlussleitung (TAL) mittels VDSL2-, ADSL2+ - oder SDSL-Modems

b) als drahtloses Funknetz des Typs

- IEEE 802.11a/n Standard WLAN
- IEEE 802.16 Standard WiMAX

c) als drahtgebundener Internetzugang auf Basis von Breitbandkabel mittel DOCSIS 3.0 - Kabelmodem.

d) als Fasergebundener Internetzugang auf Basis einer Glasfaserleitung.

Nexiu One/Six/Sixteen wird mit einer Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 1.024/ 6.144/16.384 kbit/s Downstream (auf der Anschlussleitung in Richtung des Kunden) und bis zu 1.024/6.144/16.384 kbit/s Upstream (auf der Anschlussleitung aus Richtung des Kunden) überlassen.

Die Leistung von Nexiu umfasst die Draht- oder Funkverbindung von dem Abschlussgerät (Nexiu CPE) beim Kunden bis zum letzten Backboneknoten der MA (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 Anschlussleitung oder des Funkfeldes ab. Die MA überlässt nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden

a) Nexiu Sixteen auch dann, wenn an seinem Anschluss nicht die Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 16.384 kbit/s Downstream und bis zu 16.384 kbit/s Upstream, wohl aber eine Übertragungsgeschwindigkeit von mehr als 6.144 kbit/s Downstream und mehr als 6.144 kbit/s Upstream erreicht wird.

b) Nexiu Six auch dann, wenn an seinem Anschluss nicht die Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 6.144 kbit/s Downstream und bis zu 6.144 kbit/s Upstream, wohl aber eine Übertragungsgeschwindigkeit von mehr als 1.024 kbit/s Downstream und mehr als 1.024 kbit/s Upstream erreicht wird.

c) Nexiu One wird ausschließlich mit der Übertragungsgeschwindigkeit von 1.024 kbit/s Downstream und 1.024 kbit/s Upstream bereitgestellt.

Die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist u. a. von der Netzauslastung des Internet-Backbones des jeweiligen Internet Service Providers und der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhabers abhängig.

Die Leistung „Nexiu“ steht nicht flächendeckend zur Verfügung.

**1.2 Installation von Nexiu**

Die MA installiert in der Nähe des APL bei Drahtgebundenen Netzen, sowie in der Nähe eines geeigneten Antennenmontagepunktes der Wohneinheit bei Funknetzen ein Nexiu-Anschaltgerät („Nexiu-CPE“), das als Abschluss von Nexiu One/Six/Sixteen zur Anschaltung eines Kundengerätes mit Ethernet-Schnittstelle bestimmt ist.

Die MA 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 MA 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 Anschalteneinrichtung 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 MA 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 MA nimmt täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr Störungsmeldungen unter den Service-Telefonnummern oder per Fax entgegen.

**3.2 Servicebereitschaft**

Die Servicebereitschaft ist werktags (montags bis freitags) von 8.00 bis 20.00 Uhr und samstags von 8.00 bis 16.00 Uhr, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind.

**3.3 Terminvereinbarung**

Die MA vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers für werktags von 8.00 bis 14.00 Uhr oder 14.00 bis 20.00 Uhr und samstags von 8.00 bis 16.00 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 von 24 Stunden entfällt.

**3.4 Reaktionszeit**

Die MA 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 drei 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 MA informiert den Kunden nach Beendigung der Entörung. 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 0.00 bis freitags 20.00 Uhr) eingehen, beseitigt die MA die Störung innerhalb von 24 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 0.00 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.

