

Leistungsbeschreibung FTTH free / gbe

1. Leistungen

1.1 Glasfaser-Netze im Haus

wilhelm.tel GmbH (im Folgenden wilhelm.tel genannt) errichtet (s. Ziffer 1.2), betreibt (s. Ziffer 2.2 und 2.3) und entstört (s. Ziffer 3) in den vertraglich vereinbarten Gebäuden des Auftraggebers Telekommunikationsnetze in Lichtwellenleitertechnik (Glasfaser-Netze im Haus) nach Maßgabe dieser Leistungsbeschreibung. Diese Leistungsbeschreibung verpflichtet den Kunden/ Auftraggeber zu keiner Abnahme von anderen wilhelm.tel Dienstleistungen.

1.2 Netz-Neubau

wilhelm.tel stellt im Rahmen des Netz-Neubaus die Glasfaser-Netze im Haus, vom Glasfaser-Netz von wilhelm.tel bis zu jeder Wohnung, zur Verfügung. Hierzu werden die erforderlichen Kabel, Systemkomponenten und Anschalteneinrichtungen durch wilhelm.tel oder von wilhelm.tel beauftragte und autorisierte Firmen in den vertragsgegenständlichen Gebäuden des Auftraggebers eingebracht und montiert. Der Auftraggeber ist Eigentümer der vertragsgegenständlichen Gebäude oder berechtigt, im Namen der Eigentümer die Verpflichtungen aus diesem Vertrag einzugehen und erforderliche Rechte einzuräumen. Die Installation erfolgt in Abhängigkeit von den räumlichen Gegebenheiten (z. B. Aufputzmontage, Leerrohrnutzung) und in dem im Angebotsformular benannten Umfang der Beauftragung. Die Installation beinhaltet mindestens die unter Ziffer 1.2.1 und 1.2.2 dieser Leistungsbeschreibung benannten Standardinstallationsleistungen. Zusätzliche Installationsarbeiten, die über den Rahmen vorgenannter Standardinstallation hinausgehen bzw. nicht im direkten Zusammenhang mit der betriebsfähigen Bereitstellung der Glasfaser-Netze im Haus stehen, bedürfen einer gesonderten, kostenpflichtigen Beauftragung. Der Auftraggeber hat dafür Sorge zu tragen, dass wilhelm.tel oder von wilhelm.tel beauftragte Dritte die vereinbarten Installationsarbeiten in den vertragsgegenständlichen Gebäuden ungehindert ausführen können, insbesondere dass der für die Ausführung der Installationsarbeiten erforderliche Zugang zum Grundstück, zum Gebäude und zu den einzelnen Wohneinheiten gewährt wird. Wohneinheiten, bei denen die Installation aus nicht von wilhelm.tel zu vertretenden Gründen nicht erfolgen kann (z.B. Mieter/Bewohner weigert sich, Zugang zu einer Wohneinheit zu gewähren oder ist zum vereinbarten Termin wiederholt nicht anzutreffen oder die Wohneinheit ist aus sonstigen Gründen unzugänglich), werden von der Leistungspflicht von wilhelm.tel ausgenommen. Eine nachträgliche Installation für diese Wohneinheiten bedarf einer gesonderten, kostenpflichtigen Beauftragung; die Kosten unterliegen der Inflation (u. a. Material- und Personalkosten) und richten sich nach der zum Zeitpunkt der nachträglichen Beauftragung gültigen Preisliste (derzeit ab 760,- Euro zzgl. MwSt. pro Wohneinheit).

1.2.1 Realisierung in LWL-Technik

Im Rahmen der Standardinstallation sind nachstehende Leistungen enthalten:

- Aufbau von Glasfaser-Netzen im Haus von einem Übergabepunkt in Sternstruktur bis in jede Wohnung (WE) des Gebäudes (die Streckenführung zwischen dem Übergabepunkt und der Glasfaser-Abschlussdose in den WE erfolgt nach Wahl von wilhelm.tel).
- Installation der notwendigen Komponenten wie bspw. Splitter, Patchfeld etc.

1.2.2 Anbindung der Glasfaser-Netze im Haus an das Glasfaser-Netz von wilhelm.tel

wilhelm.tel stellt im Zuge der angebotenen Vertragsleistung die Verbindung zwischen den Glasfaser-Netzen im Haus und dem vorhandenen Glasfaser-Netz von wilhelm.tel her.

2. Voraussetzungen

2.1 Installations- und/oder Modernisierungsarbeiten

wilhelm.tel ist bevollmächtigt, sämtliche Installations- und/oder Modernisierungsarbeiten durchzuführen, die notwendig sind, um die vertragsgegenständlichen Glasfaser-Netze im Haus aufzubauen und/oder zu modernisieren.

2.2 Telekommunikationsdienstleistungen

Telekommunikationsdienstleistungen sind nicht Bestandteil dieses Vertrages, sondern bedürfen der gesonderten Vereinbarung und werden in Einzelverträgen zwischen dem/den Bewohner(n) und wilhelm.tel geregelt.

2.3 Instandsetzungsverpflichtung

wilhelm.tel verpflichtet sich, unbeschadet bestehender gesetzlicher oder vertraglicher Ansprüche das Grundstück des Auftraggebers sowie die darauf befindlichen Gebäude nach Durchführung der Arbeiten i. S. v. Ziffer 1.2 wieder ordnungsgemäß instand zu setzen, soweit das Grundstück und/oder die Gebäude durch wilhelm.tel beschädigt worden sind.

2.4 Glasfaser-Netz von Wilhelm.tel

Die Nutzung von Glasfaser-Netzen im Haus setzt die Anbindung an ein Glasfaser-Netz von wilhelm.tel voraus. Dieses stellt wilhelm.tel nur in den mit Glasfaser versorgten Gebieten bereit.

3. Entstörung

Während des Bestehens der Gestattungsvereinbarung (s. oben) führt wilhelm.tel im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten anfallende Entstörungen am vertragsgegenständlichen Glasfaser-Netz (inkl. Materialersatz) durch. Ausgenommen von vorstehender Entstörungsverpflichtung sind Schäden, die durch äußere Einwirkungen verursacht wurden (z. B. (mechanische) Beschädigungen durch Dritte oder durch den Auftraggeber (z. B. bei Sanierungsarbeiten im Gebäude) sowie Schäden, die durch höhere Gewalt verursacht wurden (bspw. Brand-, Wasser- oder Bauschaden) etc.). wilhelm.tel wird aber auch solche Schäden beseitigen, soweit der Auftraggeber wilhelm.tel hierzu vorher schriftlich beauftragt hat. Die Kosten für die Beseitigung solcher Schäden trägt dann der Auftraggeber. Im Fall einer unberechtigten Inanspruchnahme des Kundendienstes (i. e. die Ursache der Störung des vertragsgegenständlichen Glasfaser-Netztes liegt nicht im Verantwortungsbereich der wilhelm.tel) wird wilhelm.tel die Kosten für den Aufwand zur Fehleranalyse (inkl. Anfahrt) dem Auftraggeber in Rechnung stellen.

3.1 Störungsannahme

Störungen werden von 0 bis 24 Uhr unter der Servicrufnummer 0800 432 432 4 entgegengenommen und in einem Ticket-System erfasst. wilhelm.tel bestätigt die Störungsannahme umgehend unter Nennung einer Ticketnummer.

3.2 Servicebereitschaft

Mo.–Fr. 8–16 Uhr, mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage.

3.3 Reparaturzeit

- Die Reparaturzeit beträgt 24 Stunden.
- Die Reparaturzeit beginnt mit der Bestätigung der Störungsannahme, sie wird außerhalb der Servicebereitschaft ausgesetzt und wird mit Beginn der nächsten Servicebereitschaft fortgesetzt.
- Die Entstörung endet mit der Wiederherstellung der Glasfaser-Funktionalität bzw. durch Rückmeldung nach Beseitigung der Störung.
- Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Reparaturzeit als eingehalten.
- Verstöße des Auftraggebers gegen die Mitwirkungspflicht zur Schadensminderung (z. B. Zugang zu den Einrichtungen) werden bei der Berechnung der Reparaturzeit mitberücksichtigt.

3.4 Terminvereinbarung (Vor-Ort-Einsatz)

wilhelm.tel vereinbart mit dem Auftraggeber, soweit erforderlich, den Einsatz eines Servicetechnikers. Kann die Serviceleistung zum vereinbarten Termin aus vom Auftraggeber zu vertretenden Gründen nicht erbracht werden, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet.

3.5 Geplante Wartungsarbeiten

wilhelm.tel behält sich vor, in gesonderten Fällen geplante Wartungs- und Installationsarbeiten durchzuführen. Bei geplanten Arbeiten wird der Auftraggeber von wilhelm.tel über die jeweils betroffenen Gebäude rechtzeitig informiert.