

## 1 Standardleistung der amplus AG

Die amplus AG (im Folgenden amplus genannt) überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen amplus Business Dienst als Zugang zum Internet mit amplus als Internet Service Provider (ISP).

### 1.1 amplusBUSINESS

amplusBUSINESS wird auf Basis der – VDSL-Technik (Very High Speed Digital Subscriber Line) oder – SDSL-Technik (Symmetric Digital Subscriber Line), mit einer mittleren Verfügbarkeit von 97,0 % im Jahresdurchschnitt angeboten. amplusBUSINESS wird an bestehenden Festnetz-Anschlüssen (vorhandener Abschlusspunkt Linie ->APL) überlassen. Voraussetzung für die Einrichtung eines amplusBUSINESS Zugangs ist die Verfügbarkeit von genügend freien Teilnehmeranschlussleitungen (TALs) am gewünschten Anschlussort. Die Zahl der benötigten Anschlussleitungen variiert nach gewünschtem Tarif und geschalteter Technik.

#### 1.1.1 Übertragungsgeschwindigkeiten

Die am Anschluss des Kunden konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit hängt von den jeweiligen physikalischen Gegebenheiten der Anschlussleitung ab. Die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist u. a. von der Netzauslastung des Internet-Backbones, von der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhalteanbieters und von den vom Kunden verwendeten Endgeräten (Kundennetzwerk, PC inkl. dessen Betriebssystem und sonstige eingesetzte Software) abhängig. Die Leistung steht nicht flächendeckend zur Verfügung und muss für jeden Anschluss individuell überprüft und bestätigt werden. amplusBUSINESS wird standardmäßig mit einer Internet-Flatrate angeboten.

#### 1.1.1.1 Tarife für amplus Business

amplusBUSINESS.2M, symmetrisch, Übertragungsgeschwindigkeit von 2.048 kbit/s für beide Richtungen (down- und upload).

amplusBUSINESS.4M, symmetrisch, Übertragungsgeschwindigkeit von 4.096 kbit/s für beide Richtungen (down- und upload).

amplusBUSINESS.6M, symmetrisch, Übertragungsgeschwindigkeit von 6.192 kbit/s für beide Richtungen (down- und upload).

amplusBUSINESS.10M, symmetrisch, Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 10.384 kbit/s für beide Richtungen (down- und upload).

Mit jeder Aktivierung (Einschalten) des DSL-Modems wird die für den jeweiligen Anschluss maximal mögliche Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb des Bandbreitenkorridors automatisch eingestellt.

#### 1.1.2 Installation von amplusBUSINESS

##### 1.1.2.2 amplusBUSINESS, symmetrisch

amplus installiert in der Nähe der Erst-Endeinrichtung eine Anschalteeinrichtung (VDSL bzw. SDSL-Modem), die als Abschluss ihres Netzes zur Anschaltung von Endrichtungen mit der Schnittstelle 10/100 Base T (gemäß der technischen Spezifikation IEEE 802.3i), Ethernet bestimmt ist.

Im Übrigen erfolgt die Installation entsprechend den bei der amplus zur Zeit der Ausführung geltenden Regeln für die Standardinstallation. Für die Stromversorgung der Erst-Endeinrichtung ist eine 230V Schukosteckdose erforderlich. Es wird empfohlen, die Steckdose über eine unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV) zu versorgen. Die amplus stellt das für den Betrieb notwendige passende Endgerät als Leihgabe dem Kunden kostenlos zur Verfügung.

## 1.2 Zugang zum Internet über amplusBUSINESS

amplusBUSINESS ermöglicht den Zugang mittels fester IP-Adresse zum weltweiten Internet. Der Zugang zu amplusBUSINESS ist nur über amplus als Internet Service Provider möglich. Die notwendigen spezifischen Kundendaten, wie z.B. feste IP Adressen, bekommt der Kunde zugesandt.

## 2 Zubuchoptionen der Amplus

amplus stellt jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt, das sich nach der bei Auftragserteilung gültigen Preisliste richtet, insbesondere die nachfolgende Zubuchoptionen bereit:

### 2.1 Verlegung, Auswechslung oder Änderung der Anschalteeinrichtung und Verlegung der Endleitung.

Die Abrechnung der Dienstleistung erfolgt nach Aufwand

### 2.2 Wechsel des gebuchten Tarifs innerhalb der Vertragslaufzeit (kostenlos)

### 2.3 Weitere Leistungen nach Aufwand und vorheriger Absprache

### 3 Service

amplus 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

amplus nimmt täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr Störungsmeldungen unter der Service-Telefonnummer 0800/8045995 oder per Mail unter noc@amplus.ag entgegen.

#### 3.2 Servicebereitschaft

Die Servicebereitschaft ist täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr.

#### 3.3 Terminvereinbarung

amplus vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers. Dieser Termin wird mit einer maximalen Zeitspanne von zwei Stunden angegeben (z. B. zwischen 10.00 und 12.00 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 acht Stunden entfällt.

#### 3.4 Reaktionszeit

amplus teilt auf Wunsch innerhalb einer Stunde ab der Störungsmeldung ein erstes Zwischenergebnis mit, wenn eine Rückrufnummer angegeben wurde. Die Reaktion kann auch durch den Servicetechniker beim Kunden erfolgen.

#### 3.5 Zwischenmeldung

amplus erteilt auf Wunsch unter der angegebenen Rückrufnummer alle zwei Stunden nach Ablauf der Reaktionszeit eine Zwischenmeldung über den Bearbeitungsstand und den Ausblick auf weitere Maßnahmen.

#### 3.6 Rückmeldung

amplus informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, gilt die unter Ziffer 3.2.7 genannte Entstörungsfrist als eingehalten. Weitere Versuche zur Rückmeldung werden regelmäßig durchgeführt.

#### 3.7 Entstörungsfrist

amplus ist bestrebt die Störung innerhalb von acht Stunden nach dem Eingang der Störungsmeldung zu beseitigen. Die Frist ist eingehalten, wenn innerhalb der acht Stunden die vollständige Wiederherstellung des vereinbarten Leistungsumfanges und die Rückmeldung gemäß Ziffer 3.6 erfolgt.