



Leistungsbeschreibung NotarNetz-DSL-Leitung

1 NotarNetz-DSL-Leitung

1.1 Leistungsumfang

Die NotarNet GmbH überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten eine NotarNetz-DSL-Leitung zum direkten Anschluss einer NotarNetzbox oder einer Registerbox. Die Leistung umfasst die DSL-Verbindung von der Anschlussdose beim Kunden über die DSL-Infrastruktur des Leitungsträgers bis zum NotarNetz-Zugangspunkt.

Die NotarNetz-DSL-Leitung wird auf Basis der VDSL-Technik (Very High Speed Digital Subscriber Line) bzw. der ADSL-Technik (Asymmetric Digital Subscriber Line) mit einer mittleren Verfügbarkeit von 97,0 % im Jahresdurchschnitt angeboten. Sie wird als separate DSL-Leitung für Datenverbindungen über das NotarNetz überlassen. Zum Anschluss einer NotarNetzbox oder einer Registerbox wird beim Kunden eine Anschlussdose, die sogenannte TAE (TAE Telekommunikations-Anschluss-Einheit) installiert. Dies ist aus Sicht des Providers die erste Anschlussdose in den Räumen des Teilnehmers. Sie enthält einen Prüfabschluss zu Messzwecken und dient als Netzabschluss.

1.2 Übertragungsgeschwindigkeiten

Die am Anschluss des Kunden konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit hängt von den jeweiligen physikalischen Gegebenheiten der Anschlussleitung ab. Die reale Netto-Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist unter anderem von der Netzauslastung des Internet-Backbones, von der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhalte-Anbieters und von den vom Kunden verwendeten Endgeräten (PCs 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.

Die Kategorie VDSL und ADSL der NotarNet GmbH bilden technisch gesehen jeweils eine Produktgruppe, unter der unterschiedliche Leitungsvarianten mit ihren spezifischen Übertragungseigenschaften zusammengefasst werden. Diese ergeben sich aus den im jeweiligen Anschlussgebiet vorhandenen technischen und betrieblichen Gegebenheiten. Zu den Eigenschaften gehört insbesondere der Bandbreitenkorridor mit einer minimalen und maximalen Übertragungsgeschwindigkeit im Download und im Upload.

Bei Bestellung einer VDSL- oder ADSL-Leitung wird die für die jeweilige Produktgruppe zum Bestellzeitpunkt aktuell verfügbare schnellstmögliche Leitungsvariante gewählt. Es erfolgt keine automatische Anpassung, wenn später durch Änderungen im Netzausbau schnellere Leitungsvarianten innerhalb der Produktgruppe ermöglicht werden. Eine Prüfung und Anpassung kann auf Anfrage bei der NotarNet GmbH erfolgen.

1.3 Leitungsvarianten und ihre Übertragungsgeschwindigkeit

Im Folgenden werden die Bandbreitenkorridore der Leitungsvarianten für die Produktgruppen VDSL und ADSL angegeben. Dabei bedeutet Downstream Datenverkehr auf der Anschlussleitung in Richtung des Kunden und Upstream Datenverkehr auf der Anschlussleitung vom Kunden ausgehend. Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb des angegebenen Bandbreitenkorridors kann nicht zugesagt werden, da die am Anschluss des Kunden konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit von den jeweiligen physikalischen Gegebenheiten der Anschlussleitung abhängt.

VDSL-Bandbreitenkorridore der Leitungsvarianten

Leitungsvariante	Downstream-Bandbreite (Daten-Empfang)		Upstream-Bandbreite (Senden von Daten)	
	Untergrenze	Obergrenze	Untergrenze	Obergrenze
VDSL SA 100	bis zu 54,0 Mbit/s	bis zu 100,0 Mbit/s	bis zu 20,0 Mbit/s	bis zu 40,0 Mbit/s
VDSL SA 50	bis zu 27,9 Mbit/s	bis zu 51,3 Mbit/s	bis zu 2,7 Mbit/s	bis zu 10,0 Mbit/s
VDSL SA 25	bis zu 16,7 Mbit/s	bis zu 25,0 Mbit/s	bis zu 1,6 Mbit/s	bis zu 5,0 Mbit/s
VDSL SA 16	bis zu 10,9 Mbit/s	bis zu 16,0 Mbit/s	bis zu 0,7 Mbit/s	bis zu 1,0 Mbit/s

Die innerhalb des jeweils angegebenen Bandbreitenkorridors maximal mögliche Übertragungsgeschwindigkeit wird automatisch bei Einschalten der NotarNetzbox oder Registerbox beziehungsweise des DSL-Modems ermittelt.



Leistungsbeschreibung NotarNetz-DSL-Leitung

ADSL-Bandbreitenkorridore der Leitungsvarianten				
Leistungsvarianten	Downstream-Bandbreite (Daten-Empfang)		Upstream-Bandbreite (Senden von Daten)	
	Untergrenze	Obergrenze	Untergrenze	Obergrenze
ADSL SA 16000 *	bis zu 716 kbit/s	bis zu 16.000 kbit/s	bis zu 576 kbit/s	bis zu 1.024 kbit/s
ADSL SA 16000 J *	bis zu 716 kbit/s	bis zu 16.000 kbit/s	bis zu 364 kbit/s	bis zu 2.800 kbit/s
ADSL SA 6000 RAM *	bis zu 2.000 kbit/s	bis zu 6.000 kbit/s	bis zu 192 kbit/s	bis zu 576 kbit/s
ADSL SA 6000	bis zu 3.072 kbit/s	bis zu 6.000 kbit/s	bis zu 384 kbit/s	Bis zu 576 kbit/s
ADSL SA 2000 RAM *	bis zu 384 kbit/s	bis zu 2.000 kbit/s	bis zu 64 kbit/s	bis zu 384 kbit/s
ADSL SA 2000	bis zu 1.536 kbit/s	bis zu 2.000 kbit/s	bis zu 192 kbit/s	bis zu 192 kbit/s
ADSL SA 1000	bis zu 384 kbit/s	bis zu 1.000 kbit/s	bis zu 64 kbit/s	bis zu 128 kbit/s

* Die innerhalb des jeweils angegebenen Bandbreitenkorridors maximal mögliche Übertragungsgeschwindigkeit wird automatisch bei Einschalten des Modems / NotarNetzbox oder Registerbox ermittelt.

2 Bereitstellung der NotarNetz-DSL-Leitung

Die Bereitstellung wird im Auftrag der NotarNet GmbH durch einen Techniker des Leitungsträgers zum vereinbarten Termin vorgenommen.

2.1 Bereitstellungstermin

Die Bereitstellung erfolgt frühestens 14 Tage nach Bestellung und kann sich in Ausnahmefällen um einige Wochen verzögern. Mit der Auftragsbestätigung an den Kunden wird der geplante Bereitstellungstermin mitgeteilt. Bei der Bestellung kann der Kunde einen Wunschtermin angeben. Folgende Zeitfenster sind dabei möglich:

- Standardzeitfenster Mo-Sa 8:00 bis 12:00 Uhr und Mo-Fr 12:00 bis 16:00 Uhr
- Ohne Datumsangabe wird der schnellstmögliche Termin im Zeitfenster Mo-Fr 12:00 bis 16:00 Uhr gebucht.

Sind nach technischer Validierung durch den Leitungsträger keine Schaltarbeiten vor Ort notwendig, wird die Bereitstellung automatisch zwischen 8:00 und 16:00 Uhr durchgeführt.

2.1.1 Terminverschiebung

- Terminverschiebungen können an Werktagen Mo-Do 8:00 bis 18:00 und Fr 8:00 bis 16:00 bis zu 3 Werktage vor dem bestätigten Bereitstellungszeitfenster eingereicht werden. Bitte wählen Sie eines der Zeitfenster: Mo-Sa 8:00 bis 12:00 Uhr und Mo-Fr 12:00 bis 16:00 Uhr.
- Es kann bei einer Terminverschiebung auch das Zeitfenster gewechselt werden.

Terminverschiebungen werden akzeptiert, soweit es die betrieblichen Gegebenheiten des Leitungsträgers zulassen.

2.1.2 Stornierung

Die Stornierung einer Bestellung kann an Werktagen Mo-Do 8:00 bis 18:00 und Fr 8:00 bis 16:00 bis zu 5 Werktage vor dem bestätigten Bereitstellungszeitfenster eingereicht werden.

2.2 Bereitstellung

Zum Schaltungstermin kommt im bestätigten Zeitfenster ein Techniker vom Technischen Service der Telekom Deutschland GmbH im Auftrag der rockenstein AG (technischer Dienstleister der NotarNet GmbH) zum Kunden vor Ort, schaltet die Endleitung und setzt die erste TAE-Anschlussdose. Hierzu benötigt der Techniker die Angabe, an welcher Stelle die Anschlussdose montiert werden soll (z.B. im Serverraum). Die Bereitstellung und Überlassung der NotarNetz-DSL-Leitung setzt unter anderem voraus, dass eine geeignete Teilnehmeranschlussleitung mit schaltbarer Endleitung zwischen Hausanschluss-Kasten (APL = Abschlusspunkt Linientechnik) und Anschlussdose vorhanden ist.



Leistungsbeschreibung NotarNetz-DSL-Leitung

2.2.1 Schaltbare Endleitung innerhalb des Kundengebäudes

Eine schaltbare Endleitung ist eine vollständige und intakte, für die Realisierung des Anschlusses geeignete Endleitung, die zwischen Anschlusspunkt des Hausanschlusses (APL) und der aus Sicht des Providers ersten Anschlussdose (1te TAE) in den Räumlichkeiten des Kunden durchgängig ist. Gegebenenfalls nimmt dabei der Techniker eine Durchschaltung der vorhandenen Leitung am APL oder an weiteren üblichen Verteilern im Haus vor.

Falls keine schaltbare Endleitung bis zur gewünschten Stelle in den Räumen des Kunden vorhanden ist, empfehlen wir, diese vom Hauselektriker installieren zu lassen. Notfalls kann der Bau einer Endleitung durch einen Techniker des Leitungsträgers über die NotarNet GmbH organisiert werden.

Stellt der Techniker im Rahmen der Bereitstellung fest, dass eine schaltbare Endleitung zu der in der Bestellung angegebenen Anschluss-Stelle nicht vorhanden ist, stimmt er mit dem Besteller bzw. dem von ihm in der Bestellung angegebenen Ansprechpartner vor Ort ab, ob eine alternative Anschluss-Stelle in den Räumen des Kunden realisiert werden kann.

Wenn eine Entscheidung im Rahmen des Termins nicht möglich ist (z.B. Prüfung durch Hauselektriker oder Ansprechpartner muss Rücksprache halten), wird der Bereitstellungsprozess unterbrochen und der Techniker informiert den Leitungsträger. Die Unterbrechung der Inbetriebnahme wird vom Techniker im Montagebericht vermerkt und vom Ansprechpartner unterschrieben. Der Kunde informiert die NotarNet GmbH innerhalb von 5 Werktagen, ob und wann eine Endleitung realisiert wird oder ob die Bestellung der DSL-Leitung aus nachvollziehbaren Gründen gekündigt werden muss (z.B. wenn die Endleitung nicht in die Räume des Kunden verlegt werden kann, weil das Gebäude unter Denkmalschutz steht).

In jedem Fall wird die Gebühr für die einmalige Bereitstellung berechnet. Bei Kündigung wegen nicht realisierbarer Endleitung wird zusätzlich die Kündigungsgebühr berechnet. Erfolgt eine erneute Anfahrt nach Abbruch zur Schaltung der zwischenzeitlich verlegten Endleitung, so wird diese zusätzlich nach Aufwand berechnet (Anfahrt: 40,90 € netto einmalig, Montagetätigkeit: 18,35 € pro 15 Minuten zuzüglich Ust..

2.2.2 Fehlgeschlagene Bereitstellung

Kann die Bereitstellung vor Ort zum vereinbarten Termin nicht ausgeführt werden, wird über den Kundenservice der NotarNet GmbH ein neuer Termin mit dem Leitungsträger vereinbart. Dadurch zusätzlich anfallende Anfahrten sind kostenpflichtig, sofern der Kunde die Gründe hierfür zu vertreten hat.

3 Der Zugang zum NotarNetz

Der Zugang zum NotarNetz wird durch Verbinden der NotarNetzbox oder Registerbox mit dem der Box beiliegenden Anschlusskabel an der TAE-Dose ermöglicht. Der Anschluss der NotarNetzbox oder Registerbox gehört nicht zum Leistungsumfang des Technikers, der die Anschlussleitung installiert. Die Inbetriebnahme durch den Kunden wird in der Installationsanleitung der NotarNetzbox oder Registerbox beschrieben. Zur Inbetriebnahme an der neuen Leitung wird in unmittelbarer Abstimmung mit der rockenstein AG die NotarNetzbox oder die Registerbox vom Notariat selbst bzw. dem Systembetreuer angeschlossen. Stellt sich dabei eine Störung der DSL-Leitung heraus, wird von der rockenstein AG eine Entstörung eingeleitet.

4 Entstörung

Die NotarNet GmbH bearbeitet unverzüglich Störungen der DSL-Leitung und lässt diese im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten vom Leitungsträger beseitigen.

4.1 Störungsbeseitigung

Störungsmeldungen des Kunden bezüglich der DSL-Leitung werden im Auftrag der NotarNet GmbH vom Leitungsträger beseitigt.

4.1.1 Vom Kunden zu vertretende Störungsursachen

Es werden auch solche Störungen an der DSL-Leitung beseitigt, die nicht von der NotarNet GmbH zu vertreten sind, dies sind insbesondere Störungen, deren Ursache auf unsachgemäße oder fehlerhafte Eingriffe in die zur Überlassung notwendigen technischen Einrichtungen des Leitungsträgers durch den Kunden zurückzuführen sind. Hierunter fällt beispielsweise der unsachgemäße oder fehlerhafte Anschluss von Geräten an die Anschluss-Steckdose (TAE) durch den Kunden oder Dritte.

Die Entstörungsleistungen werden in diesen Fällen berechnet.



Leistungsbeschreibung NotarNetz-DSL-Leitung

4.1.2 Störungsursache liegt an anderer Stelle

Die NotarNet GmbH berechnet dem Kunden die entsprechenden Leistungen, wenn diese vom Leitungsträger zur Überprüfung einer gemeldeten Störung ausgeführt worden sind und keine Störung der technischen Einrichtungen des Leitungsträgers vorlag, es sei denn, der Kunde hat dies trotz zumutbarer Fehlersuche nicht erkennen können.

4.2 Annahme der Störungsmeldung und Servicebereitschaft

Die NotarNet GmbH nimmt Werktags Mo – Fr von 9.00 bis 18.00 Uhr Störungsmeldungen unter der gebührenfreien Telefonnummer der Support-Hotline 0800 3 550 222 sowie der E-Mail-Adresse support@rockenstein.de entgegen.

4.3 Terminvereinbarung

Für den Fall, dass ein Servicetechniker-Einsatz vor Ort erforderlich wird, gibt der Kunde gegenüber der NotarNet GmbH an, ob der Termin in das Zeitfenster 8-14 Uhr (Mo-Fr) oder 14-20 Uhr (Mo-Fr) gelegt werden soll.

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 angegebene Entstörungsfrist entfällt in diesem Fall.

4.4 Rückmeldung

Die NotarNet GmbH informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung.

4.4.1 Entstörungsfrist

Der Leitungsträger beseitigt die Störung der DSL-Leitung innerhalb von 12 Stunden nach dem Eingang der Störungsmeldung. Dabei ist zu beachten, dass Störungsmeldungen aus technischen Gründen nur werktags in den angegebenen Zeitfenstern weitergeleitet werden können, siehe Kapitel 4.2 Annahme der Störungsmeldung und Servicebereitschaft.