

<b>1. Standardleistung</b>
<b>1.1 peoplefone Business DSL</b>
Die peoplefone GmbH (im folgenden peoplefone genannt) stellt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen peoplefone DSL Anschluss für den Zugang zum Internet zur Verfügung.
<b>1.2 Bereitstellung</b>
peoplefone vereinbart hierzu mit dem Kunden einen Termin für die Bereitstellung. Die Bereitstellung des Anschlusses erfolgt zum letzten netzseitig erschlossenen technischen Übergabepunkt am Kundenstandort. Der Kunde ist verpflichtet, die hausinterne Verkabelung von diesem Übergabepunkt bis zur Telefonabschlusseinheit (TAE) in seinen Räumen einschließlich einer solchen TAE für die Dauer der Vertragslaufzeit unentgeltlich und in funktionsfähigem, dem Stand der Technik und den gesetzlichen und behördlichen Vorschriften entsprechendem Zustand zur Verfügung zu stellen. Es steht dem Kunden frei über eine geeignete Hardware, DSL-Router oder DSL Modem, den Zugang zum Internet herzustellen. Wir empfehlen ausschließlich Hardware einzusetzen, welche die Anschlussvarianten bis einschließlich VDSL 250 Mbit/s oder höher unterstützen. Die Bereitstellung des Anschlusses erfolgt in der Regel werktags (Montag bis Freitag) zwischen 8 und 12 Uhr bzw. zwischen 12 und 16 Uhr innerhalb von drei bis sechs Wochen nach Beauftragung. Der Kunde wird über die Bereitstellung des Anschlusses schriftlich (E-Mail) informiert und erhält die erforderlichen Zugangsdaten. Der Kunde erhält auf Wunsch per SMS taggleich den genauen Installationsstermin, sollte eine Vor-Ort Service notwendig sein. Der Anschluss steht nicht flächendeckend zur Verfügung. Die Verfügbarkeitsstandorte teilt peoplefone dem Kunden auf Anfrage mit. Der Internet-Zugang kann in Einzelfällen nicht bereitgestellt werden. Dies ist z.B. der Fall, wenn die Entfernung des jeweiligen Anschlusses zum nächsten Hauptverteiler zu groß ist. Wird in Einzelfällen, die für die Bereitstellung der gewünschten Übertragungsgeschwindigkeit durch die physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung nicht erreicht, insbesondere durch die sogenannte Leitungsdämpfung, die sich aus der Länge der Anschlussleitung gemessen vom Anschluss des Kunden bis zum nächsten Hauptverteiler – und dem Leitungsdurchmesser errechnet, informiert peoplefone den Kunden, dass der Anschluss nicht in der gewünschten Konfiguration zur Verfügung gestellt werden kann. Peoplefone behält sich vor, die Technologie und die Infrastruktur, die zum Erbringen der Leistung eingesetzt wird, zu ändern, sofern einer solchen Änderung keine berechtigten Belange des Kunden entgegenstehen. Bei einer solchen Änderung, die z.B. aufgrund technischer oder regulatorischer Erfordernisse erfolgen kann, ist der Kunde im Rahmen des Zumutbaren zur Mitwirkung verpflichtet. Vorleistungen werden teilweise durch einen Vorlieferanten bereitgestellt.
<b>1.3 Installation</b>
Die Anschaltung der Hardware führt der Kunde selbständig manuell durch. Sofern gewünscht, kann optional ein kostenpflichtiger Installations-Service beauftragt werden.
<b>1.4 Zugang zum Internet</b>
peoplefone ermöglicht das Übermitteln von IP-Paketen zwischen den an das Internet angeschlossenen Rechnern. Hierzu werden Übergänge zu weiteren IP-Netzen zur Verfügung gestellt. Ein Anspruch des Kunden auf die Einrichtung oder den Weiterbetrieb bestimmter Übergänge besteht nicht. Der Kunde kann Verbindungen entgegennehmen oder durch peoplefone Verbindungen zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. Durch die technischen Gegebenheiten anderer Telekommunikationsnetze kann die Übertragungsgeschwindigkeit eingeschränkt sein. Die am Internetzugang des Kunden konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist durch die physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung des Kunden bedingt. Daneben beeinflussen weitere Faktoren, wie zum Beispiel das Nebensprechen durch andere Teilnehmer oder die Übertragungstrecke zwischen dem DSL-Modem und der Kunden-Hardware (z.B. PC), die Leistungsfähigkeit der Kunden-Hardware, die Betriebssystemeinstellungen der Kunden-Hardware, die verwendete Paketgröße/ Frame-Länge, die Anzahl der Verbindungen und die Browser-Einstellungen, die konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit. Weiterhin ist die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung u.a. von der Netzauslastung des Internet-Backbones und von der Übertragungsgeschwindigkeit des angewählten Servers des jeweiligen Content-Anbieters abhängig. Peoplefone stellt den peoplefone DSL Zugang bereit, wenn der ermittelte Dämpfungswert der Teilnehmeranschlussleitung nach dem Stand der Technik die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten des jeweiligen peoplefone DSL Zuganges ermöglicht. Peoplefone nimmt keine Verkehrs-Management-Maßnahmen vor, durch welche die Qualität des Internetzugangs, die Privatsphäre oder der Schutz personenbezogener Daten beeinträchtigt wird. Um Engpasssituationen zu vermeiden behält peoplefone sich jedoch vor, Verkehrs-Management-Maßnahmen einzuführen, um den Verkehrsfluss zu optimieren. Gleiches gilt für Maßnahmen zur Sicherung der Integrität und Sicherheit des Netzes sowie aufgrund gesetzlicher Bestimmungen erforderlicher Maßnahmen z.B. für Katastrophenfälle.  Die Anschaltung kann über verschiedene DSL-Technologien erfolgen, es wird die bestmögliche Anschaltvariante durch peoplefone

ausgewählt. Peoplefone DSL wird mit den jeweils zugeordneten Bandbreiten (abhängig von der technischen Realisierbarkeit) bereitgestellt.  Siehe Produktinformationsblätter auf der Website
<b>1.5 Login-Name und Passwort</b>
Die Zugangsdaten (Benutzername und Kennwort) werden dem Kunden schriftlich (E-Mail) mitgeteilt. Bei jedem Verbindungsaufbau meldet sich die Hardware automatisch mit dem Benutzernamen und Passwort an. Über erforderliche Änderungen des Benutzernamens wird der Kunde ebenfalls schriftlich (E-Mail) informiert. Der Kunde ist nach Erhalt einer solchen Information verpflichtet, den Benutzernamen unverzüglich zu ändern. Bei Nichtvornahme der Änderung kann ein Verbindungsaufbau nicht sichergestellt werden. Im Falle eines Umzuges des Standorts oder bei Änderungen der Bandbreite muss die Hardware in der Regel zurückgesetzt werden.
<b>1.6 Zugangsverfahren</b>
Der Zugang erfolgt über PPPoE (Point to Point Protocol over Ethernet), die Authentisierung erfolgt je nach Anschlussvariante über CHAP (Challenge Handshake Authentication Protocol) oder PAP (Password Authentication Protocol). Der Verbindungsaufbau wird automatisch über die peoplefone Hardware initiiert.
<b>1.7 Bereitstellung von IP-Adressen (voraussichtlich ab Q3/2021)</b>
Der Benutzer erhält für die Dauer der Inanspruchnahme des Internet-Zugangs, eine öffentliche IP-Adresse aus dem peoplefone-IP-Adressraum zugewiesen. Peoplefone nutzt derzeit das Internet Protokoll Version 4 und vergibt IPv4-Adressen. Es werden zwei Zuweisungsverfahren unterschieden: Dynamische IP-Adressvergabe oder Statische IP-Adressvergabe.  <b>Dynamische IP-Adressvergabe</b> Die Hardware baut beim Start des Rechners automatisch eine Internet-Verbindung auf, die auch nach Ausschalten des Rechners bestehen bleiben kann. Bei jeder neuen Verbindungsaufnahme durch den DSL Modem-/Router wird eine neue IP-Adresse zugeordnet.  <b>Optionale statische IP-Adressvergabe</b> Die Zuweisung einer festen öffentlichen IP-Adresse wird anhand der Benutzererkennung durchgeführt. Pro Anschluss ist nur eine statische IP-Adresse buchbar. Bei Buchung der festen IP Adresse ist die dynamische IP-Adresse wahlweise weiterhin über die manuelle Konfiguration statt der festen IP-Adresse nutzbar. Im Rahmen von Bandbreiten-Upgrades oder Bandbreiten-Downgrades, sowie beim Umzug des Anschlusses zu einem anderen Standort, wird in der Regel eine neue feste öffentliche IP-Adresse zugewiesen. Die originäre feste öffentliche IP-Adresse kann in diesem Fall nicht mehr eingesetzt werden.

<b>2. Optionaler Installations Service</b>
<b>2.1 Leistungen</b>
Bei Beauftragung des Installations-Service erbringt peoplefone dem Kunden Installationsleistungen zusätzlich zum beauftragten Anschluss. Der peoplefone-Installations-Service beinhaltet eine Basisinstallationsleistung, die dem Kunden die Nutzung seines funktionsfähig bereitgestellten Anschlusses für den Zugang zum Internet ermöglichen soll. Neben der jeweiligen kostenpflichtigen Basisinstallationsleistung nimmt peoplefone nach Vereinbarung weitere Installationsleistungen (Siehe Punkt 2.2) vor. Die Installationen erfolgen in der Regel am Anschalttag, auf Wunsch des Kunden jedoch auch zu einem späteren Zeitpunkt. Der zu zahlende Betrag wird über die peoplefone Rechnung eingezogen. Die peoplefone vereinbart mit dem Kunden einen Termin für die Erbringung der Installationsleistung. Ist der Kunde zum vereinbarten Termin nicht anzutreffen, wird ein neuer Termin vereinbart. Der Kunde trägt die peoplefone hierdurch entstehenden zusätzlichen Kosten, insbesondere die Kosten einer erneuten Anfahrt, es sei denn, der Kunde hat diese nicht zu vertreten. Der peoplefone Installations-Service bietet dem Kunden folgende Leistungsbestandteile für die Installationsleistung im Rahmen der Anschaltung an: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anfahrt/ Abfahrt</li> <li>- Installation</li> <li>- Grundkonfiguration des Anschlusses mit den vergebenen Zugangsdaten</li> <li>- Installation, ggf. Wandmontage, der Netzabschlusseinrichtung (bis 1,5 m Entfernung von der Endabschlusdose)</li> <li>- Installation und Konfiguration der von der Hardware (z.B. DSL/Modem-Router) durch den Kunden gestellt</li> <li>- Funktionsprüfung des Internet-Anschlusses</li> <li>- Prüfung der Funktion der peoplefone Hardware.</li> </ul>

<p><b>2.2 Weitere Installationsleistungen</b></p> <p>Peoplefone vermittelt nach Vereinbarung folgende kostenpflichtigen Installationsleistungen aus unserem Partnernetzwerk: Verlegen von zusätzlicher Inhouse-Verkabelung (TAE/RJ45-Dosen, Befestigungsmaterial zwischen Telefon-Anlage und Netzabschlusseinrichtung) sowie gegebenenfalls Korrektur der vom Kunden vorgenommenen Inhouse-Verkabelung.</p>
<p><b>2.3 Voraussetzungen für die Leistungserbringung auf Kundenseite</b></p> <p>Um die Konfiguration durchführen zu können, müssen die Zugangsdaten beim Business DSL für die Hardware vorliegen. Sollte die durch den Servicetechniker zu installierende Hardware zum vereinbarten Installationstermin nicht vorliegen oder die vorstehenden Voraussetzungen der Leistungserbringung nicht gegeben sein, wird ein neuer Installationstermin vereinbart. Der Kunde trägt die peoplefone hierdurch entstehenden zusätzlichen Kosten, insbesondere die Kosten einer zusätzlichen Anfahrt, sofern er das fehlende Vorliegen zu vertreten hat (siehe aktuelle Preise Website oder Preisliste).</p>
<p><b>2.4 Pflichten des Kunden</b></p> <p>Dem Kunden wird empfohlen, vor Beginn der Arbeiten des Servicetechnikers am Kunden-PC oder Kunden-Notebook Sicherungskopien seines gesamten, auf dem PC oder Notebook genutzten und gespeicherten Datenbestands, sowie der installierten Software auf lokalen Datenträgern anzufertigen. Peoplefone übernimmt keine Haftung für Schäden, die auf eine nicht ordnungsgemäße Datensicherung durch den Kunden zurückzuführen sind.</p>
<p><b>3. Service Level Agreement</b></p> <p>Störungen im Sinne des Service Level Agreement sind alle Ausfälle und Beeinträchtigungen eines Dienstes oder Anschlusses. Störungen werden von peoplefone unverzüglich gemäß den nachfolgend genannten Entstörungsleistungen beseitigt. Ziel der Entstörung ist, dass der Kunde seinen Anschluss wieder nutzen kann. Peoplefone bietet den Service Level Standard in der Grundgebühr enthalten. Gegen gesondertes Entgelt optional den SLA Premium an. Das Entgelt ist in der jeweils gültigen Preisliste ausgewiesen.</p>
<p><b>3.1 Leistungen</b></p> <p><b>Störungsmeldung</b> Es steht eine Kontaktmöglichkeit 24h / 365 Tage im Jahr für die Meldung zur Verfügung.</p> <p><b>Entstörfrist</b> Die Entstörfrist ist die Zeit zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der Störungsannahme von peoplefone und der Störungsbehebung.</p>
<p><b>3.1.1 Service Level Standard</b></p> <p>Die Bearbeitung der Störungsmeldung, erfolgt Montag bis Freitag 08:00 – 18:00 Uhr. Störungen in Form eines vollständigen Leistungsausfalls werden von peoplefone in der Regel innerhalb der Entstörfrist von 12 Stunden behoben. Die Störungsbeseitigung erfolgt innerhalb der Servicezeiten werktags, d.h. Montag bis Samstag in der Zeit von 08:00 bis 18:00 Uhr. Kann die Störungsbearbeitung nicht bis zum Ende der Servicezeit abgeschlossen werden, setzt sich die Entstörfrist am folgenden Werktag um 08:00 Uhr fort. Für Störungen, bei denen der Dienst eingeschränkt ist, kann sich die Entstörfrist verlängern. Wenn erforderlich, vereinbart peoplefone mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Service-Technikers (vormittags oder nachmittags) mit einer Genauigkeit von vier Stunden. In diesen Zeitfenstern ist die Mitwirkung des Kunden erforderlich, sofern dies dem Kunden durch die peoplefone mitgeteilt wird. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Entstörfrist als eingehalten.</p>
<p><b>3.1.2 Optionaler Service Level Premium</b></p> <p>Die Bearbeitung der Störungsmeldung, erfolgt Montag bis Sonntag 00:00 – 23:59 Uhr. Störungen in Form eines vollständigen Leistungsausfalls werden von peoplefone in der Regel innerhalb der Entstörfrist von 8h behoben. Die Störungsbeseitigung erfolgt 24h am Tag / 365 Tage im Jahr. Für Störungen, bei denen der Dienst eingeschränkt ist, kann sich die Entstörfrist verlängern. Wenn erforderlich, vereinbart peoplefone mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Service-Technikers mit einer Genauigkeit von zwei Stunden. Ist die Mitwirkung des Kunden erforderlich, teilt peoplefone dies dem Kunden mit. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Entstörfrist als eingehalten.</p>
<p><b>3.1.3 Zwischen- und Abschlussmeldung</b></p> <p>Telefonische Meldungen setzen voraus, dass der Kunde eine Telefonnummer angibt, unter der er zum vereinbarten Zeitpunkt erreichbar ist.</p> <p><b>Service Level Standard</b> Der Kunde wird über die erfolgreiche Entstörung informiert.</p> <p><b>Optionaler Service Level Premium</b> Peoplefone informiert den Kunden im Störfall spätestens bis ca. zwei Stunden nach Störungseingang über den aktuellen Status der Störungsbearbeitung und es können jeweils Folgetermine für weitere Zwischenmeldungen vereinbart werden. Nach Beseitigung der Störung erhält der Kunde eine Abschlussmeldung, in der ihm u.a. die Störungsursache und die von peoplefone ergriffenen Maßnahmen mitgeteilt werden.</p>

<p><b>3.2 Verfügbarkeit</b></p> <p>Die jährliche Anschlussverfügbarkeit beträgt 97,5%. Die Anschlussverfügbarkeit ist die für einen Bewertungszeitraum von zwölf Monaten (Betriebsjahr) durchschnittliche Verfügbarkeitszeit des peoplefone DSL Anschlusses in Relation zur Gesamtzahl der theoretisch möglichen Anschlussstunden. Das erste Betriebsjahr beginnt mit der betriebsfähigen Bereitstellung der Leistung, das zweite Betriebsjahr zwölf Monate nach der betriebsfähigen Bereitstellung.</p> <p>Ein Kundenanschluss ist als Zugang zum peoplefone-Netz für den peoplefone DSL Anschluss an einem Kundenstandort definiert, unabhängig von der Anzahl der an diesem Standort mit dem Kundenanschluss verbundenen Endgeräte.</p> <p>Ein Anschluss gilt als verfügbar, wenn die Datenübertragung von diesem Standort in das peoplefone IP-Netz möglich ist.</p> <p>Wartungs-, Installations-, Tiefbau- und Umbauzeiten sind von der Gesamtnetzverfügbarkeit ausgeschlossen.</p> <p>Wartungsarbeiten werden Montag bis Freitag in einem Zeitfenster von 0:00 bis 06:00 Uhr durchgeführt. peoplefone behält sich das Recht vor, nach vorheriger terminlicher Absprache mit dem Kunden (mindestens 5 Kalendertage vorher) den Betrieb eines Kundenanschlusses – außer werktags (Montag bis Freitag) von 6:00 bis 19:00 Uhr und samstags von 6:00 bis 14:00 Uhr – maximal einmal im Monat zu unterbrechen. Die Unterbrechungszeit darf 6 Stunden je Monat und je Anschluss nicht überschreiten.</p> <p>Im Falle von vom Kunden gewünschten, remote durchgeführten Konfigurationsmaßnahmen (z.B. Änderung Bandbreite) oder durch das Ausrollen einer neuen Firmware, kann es systembedingt zu kurzzeitigen Ausfällen der Internetverbindung kommen. Firmware-Updates werden in der Regel nachts durchgeführt.</p> <p><b>4. AGB</b> Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbeziehungen.</p>
---