

Leistungsbeschreibung:

Filiago EU PRO Dienste

Inhalt

1. Allgemein
 - 1.1 Netzschnittstelle
 - 1.2 Zugangsbandbreite und Hardware für die Tarif Filiago EU PRO Dienste
 - 1.3 Telefonieren über VoIP (Voice over IP)
 - 1.4 Bereitstellung des Übergabepunktes
 - 1.5 Techniker-Service
 - 1.6 Installationsumfang
 - 1.7 Zugangsverfahren bei SAT DSL Anschlüssen
 - 1.8 IP-Adressen bei SAT DSL-Anschlüssen
2. Anschlussverfügbarkeit
3. QoS (Quality of Service)
 - 3.1 QoS-Standard
4. Service bei Störungen
 - 4.1 Störungen
 - 4.2 Weitergehende Serviceleistungen
5. Sonstiges

Basisleistung

1. Allgemein

Geschäftskunden wissen es. Ohne ein jederzeit verfügbares schnelles Internet kann sich heute kein Unternehmen mehr im Wettbewerb behaupten. Zugriff und umfangreichster Datentransport müssen überall und jederzeit gesichert sein. Dank der Satellitentechnik und den Filiago EU PRO Diensten ist es jetzt kostengünstig möglich. Die FILIAGO GmbH & Co. KG (im folgenden FILIAGO genannt) bietet im Rahmen ihrer innovativen technischen und betrieblichen Möglichkeiten dem Kunden den Highspeed Internetzugang per Satellit zum globalen Netzverbund des Internets. Im Rahmen der nationalen und internationalen Verbindungen werden die Datenpakete des Kunden mit dem Internet-Protokoll (IP) zu und von den angeschlossenen Rechnern des Internets übermittelt.

Der Zugang zum Internet wird über die Satelliten-Zugangstechnik von FILIAGO realisiert. Bei Bereitstellung der gewünschten Dienste erhält der Kunde von FILIAGO die notwendigen Hardware-Komponenten zum Kauf, für temporäre Lösungen im Rahmen einer Bereitstel-

lungsgebühr. Die Installation kann auf Wunsch durch einen zertifizierten FILIAGO-Techniker erfolgen.

Filiago bietet, anhängig von der Verfügbarkeit alle angebotenen Tariflösungen innerhalb der jeweiligen Satellitenausleuchtzone an.

Das Produkt „SATSURF PRO EU Backup Premium“ ist vorbehaltlich einer finalen Verfügbarkeitsprüfung durch die Filiago in Europa flächendeckend verfügbar.

Für die Nutzung muss seitens des Kunden freie Sicht zum Satelliten (Orbitalposition 9 ° Ost), sowie das Vorhandensein einer Stromanbindung sichergestellt werden.

FILIAGO stellt dem Kunden mit der Installation ein interaktives Modem (Modem mit Internetschnittstelle) zur Anschaltung an das Netzwerk (LAN) des Kunden zur Verfügung. Den Anschluss des Modems an das LAN und an die Stromversorgung führt der von FILIAGO zertifizierte Techniker im Rahmen der beauftragten Installation durch.

1.1 Zugangsbandbreite und Hardware für die Tarife Filiago EU PRO

Die verfügbare Bandbreite pro Anschluss ist abhängig von den jeweiligen Tarifen und darüber aufgeschalteten Bandbreiten und Volumenpakete.

Bezeichnung Tarif	Down-/UP	Statische IP inkl.	GB inkl.
Filiago EU Pro 1	15/3	1*	1
Filiago EU Pro 1 Premium	30/6	1*	1
Filiago EU Pro 10	15/3	1*	10
Filiago EU Pro 10 Premium	30/6	1*	10
Filiago EU Pro 25	30/6	1*	25
Filiago EU Pro 25 Premium	50/6	1*	25
Filiago EU Pro 50	30/6	1*	50
Filiago EU Pro 50 Premium	50/6	1*	50
Filiago EU Pro 100	50/10	1*	100
Filiago EU Pro 200	50/10	1*	200
Filiago EU PRO 500	50/10	1*	500

*optional 3 weitere IP Adressen bestellbar.

Alle Tarife mit einer Downloadperformance von bis zu 50 Mbit/s benötigen für die Nutzung das sogenannte SB2+ Modem oder dessen Nachfolger.

Der FILIAGO-Business-Tarif wird auf Basis der am Kundenstandort vorhandenen Satellitenanlage bereitgestellt. Die am Internetzugang des Kunden konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist von der Abdeckung der genutzten Satellitenplattformen abhängig.

FILIAGO stellt dem Kunden das notwendige Endgerät und eine Satellitenantenne plus Zusatzkomponenten - unter Berücksichtigung der Bedingungen im Bestellformular - zur Verfügung. Im Rahmen einer Hardwarebereitstellung verbleiben die Satellitenantenne und die Zusatzkomponenten im Eigentum von FILIAGO und sind vom Kunden nach Vertragsbeendigung an FILIAGO zurückzugeben. Wird Hardware von dem Kunden käuflich erworben, geht das Eigentum erst mit vollständiger Bezahlung des Kaufpreises in das Eigentum des Kunden über.

1.2 Telefonieren über VoIP (Voice over IP)

Dieser Service ist in den **Filiago EU PRO** Paketen regulär nicht enthalten. Die Einrichtung eines Telefondienstes über VoIP ist jederzeit buchbar. FILIAGO erstellt auf Anfrage gern ein entsprechendes Angebot.

1.3 Bereitstellung des Übergabepunktes

FILIAGO nimmt nach erteiltem Auftrag Kontakt zu dem in der Beauftragung genannten Ansprechpartner auf, um, wenn gewünscht, einen Installationstermin zu vereinbaren und etwaige Spezial-Anforderungen abzustimmen.

1.4 Techniker-Service

FILIAGO übernimmt auf Wunsch die Installation der für den gewählten Tarif erforderlichen Hardware (Spiegel, LNB, Feed-Arm, 30 m Koaxial-Kabel, Modem) vor Ort. Die Zugangstechnik kann auf Wunsch durch einen von FILIAGO zertifizierten Service Techniker installiert werden. Der Kunde stellt am Installationsort eine ausreichende Stromversorgung zur Verfügung.

1.5 Installationsumfang

Die Standardinstallation beinhaltet folgende Leistungen:

Außenwandmontage der Antenne bis zu 3,5 m Höhe mit Hilfe eines Wandarms, oder Masts für das SAT-System: Bohrung in Mauerwerk in bis zu 45 cm Wandstärke, Bohrdurchmesser max. 18 mm, Kabel durchführen und ausspritzen mit Silikon und PU-Schaum, Verlegen des beige-stellten Datenkabels (maximal 30 m, Aufputz oder im vorhandenen Kanal/Leerrohr bis max. 5 m). Installation, Anschluss und Konfiguration von Modem/Antenne (Eigentum des Kunden – gesondert zu erwerben), Überprüfung der Funktionsfähigkeit der Verbindung. Erbrachte Leistungen, die über die beschriebenen Leistungen hinausgehen, werden gesondert abgerechnet. Dies inkludiert auch etwaige Montagematerialien wie Wandhalter etc.

1.6 Zugangsverfahren für Highspeed Internet über Satellit

Das Zugangsverfahren zur Anbindung an das FILIAGO-System erfolgt über die Montage und Ausrichtung der Satellitenanlage und Aktivierung auf der jeweiligen Satellitenplattform unter Eingabe eines der Lokation zugeordneten Aktivierungscodes.

Es erfolgt keine Zwangstrennung der Internet-Anbindung, auch nicht, wenn kein Datenverkehr mehr erfolgt. Bei einem von der Lokation abweichenden Standortwechsel kann eine Inbetriebnahme im Rahmen einer sogenannten „Relocation“ für einmalig 49,95 € zzgl. Mehrwertsteuer beantragt werden.

1.7 IP Adressvergabe

Der Benutzer erhält im Rahmen des **Der Filiago EU PRO Dienste** eine feste IP-Hostadresse. Zusätzlich benötigte, feste IP-Hostadressen können für 9,95 € monatlich pro IP beantragt werden. Es können bis zu 3 weitere IP`s eingerichtet werden.

2. Anschlussverfügbarkeit

Für Anschlüsse gewährleistet FILIAGO folgende Anschlussverfügbarkeiten:

Standard	97,50%
----------	--------

Die Anschlussverfügbarkeit ist die für einen Bewertungszeitraum von zwölf Monaten (Betriebsjahr) ermittelte, tatsächliche Verfügbarkeitszeit des FILIAGO-Business-Highspeed 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. Ausfälle des Dienstes, die auf einen kundenseitig gestörten Netzanschluss zurückzuführen sind, werden bei der Berechnung der Anschlussverfügbarkeit des Dienstes nicht berücksichtigt.

3. QoS (Quality of Service)

FILIAGO bietet für die Übertragung der Daten eine QoS -Serviceklasse mit jeweils definierter Übertragungs- und Servicequalität an.

3.1 QoS-Standard

FILIAGO EU Pro

Nach dem produktspezifischen Volumenverbrauch wird die Bandbreite auf eine Geschwindigkeit von 128/128 kbit/s reduziert. Mögliche Anpassungen sind im Rahmen der CIR (optimierte FUP kostenpflichtig) mit Profilen von 256 kbit/s, 512 kbit/s und 1 Mbit/s buchbar.

Optional kann über die Infoline zusätzliches Datenvolumen über ein Kundenportal oder telefonisch hinzugebucht werden. Das nachträglich erworbene Volumen gilt immer nur für den aktuellen Nutzungsmonat und ist nicht übertragbar auf Folgemonate. Es wird ganzheitlich angewendet, wenn das vertragliche Inklusiv-Volumen noch nicht überschritten wurde - ansonsten wird jedes Zusatz-GB mit der Überschreitung des vertraglichen Inklusiv-Volumens verrechnet und erlangt anteilig die Funktion-

FILIAGO gewährleistet dem Kunden in der Standard-Serviceklasse und im Rahmen der vom Kunden reservierten Bandbreite eine Übertragung von mindestens 98% der IP-Pakete. FILIAGO behält sich das Recht vor, die QoS Serviceklasse abhängig von den Kapazitäten der Plattformbetreiber, unter Ankündigung anzupassen.

4. Service bei Störungen

4.1 Störungen

Störungen können täglich von 10 – 12 Uhr und von 14 - 16 Uhr, sowie am Wochenende von 08 – 21 Uhr unter der kostenpflichtigen Servicenummer (09005-3454246 für 1,86€/Min) des technischen Supports oder via Email über die Emailadresse support@filiago.de gemeldet werden.

Sie werden im Trouble-Ticket-Tool erfasst und ihre Beseitigung durch FILIAGO umgehend veranlasst und kontrolliert.

Bei Netzkomponenten Dritter, die von FILIAGO bereitgestellt werden, wird FILIAGO die unverzügliche Beseitigung der Störung durch diese veranlassen.

Störungen, bei denen FILIAGO bzw. ein von FILIAGO beauftragtes Service-Unternehmen aktiv wird, werden dem Kunden dann gesondert in Rechnung gestellt, wenn die Störung vom Kunden zu vertreten ist (z.B. Fehlbedienung).

4.2 Weitergehende Serviceleistungen

FILIAGO bietet individuell angepasste, den jeweiligen Anforderungen des Kunden entsprechende Serviceleistungen an.

Für die Filiago EU PRO Tarife sind dies z. B.:

- Erweiterte Servicezeiten
- Festgelegte Reaktions- und Instandsetzungszeiten
- IP- und Signal Monitoring zur Überwachung der Funktionalität

FILIAGO erstellt auf Anfrage gern ein entsprechendes Angebot.

5. Sonstiges

Weitere Informationen erhalten Sie in unseren AGB, auf der Internetseite www.filiago.de oder im persönlichen Kundengespräch unter 040 537 987 6 10