

## **Leistungsbeschreibung:**

### **Filiago 4.0 Business 10 - 250 GB Tarife**

#### Inhalt

1. Allgemein
  - 1.1 Netzschnittstelle
  - 1.2 Zugangsbandbreite und Hardware für die Filiago 4.0 Business Tarife
  - 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 BREITBAND Anschlüssen
  - 1.8 IP-Adressen bei SAT BREITBAND-Anschlüssen
2. Anschlussverfügbarkeit
3. QoS (Quality of Service)
  - 3.1 QoS-Standard
  - 3.2 Freezone
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 4.0 Business Tarifen** ist es jetzt kostengünstig möglich. Was Sie brauchen, um den Anschluss zu erhalten, stellen wir Ihnen zur Verfügung. Die FILIAGO GmbH & Co. KG (im folgenden FILIAGO genannt) bietet im Rahmen ihrer innovativen technischen und betrieblichen Möglichkeiten dem Kunden den Breitband-Zugang 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-Breitband-Zugangstechnik von FILIAGO rea-

lisiert. Bei Bereitstellung der gewünschten Dienste erhält der Kunde von FILIAGO die notwendigen Hardware-Komponenten, wahlweise zum Kauf oder zur Miete/Leasing. Die Installation kann auf Wunsch durch einen zertifizierten FILIAGO-Techniker erfolgen.

Breitband-Zugänge via Satellit stehen im Bundesgebiet leider noch nicht flächendeckend zur Verfügung. Die Verfügbarkeit ist abhängig von der Ausrichtung der einzelnen Beams des Satellitenplattformbetreibers AVANTI. Die Verfügbarkeitsstandorte teilt FILIAGO dem Kunden auf Anfrage gern mit.

Die Breitband-Zugangstechnik kann in Einzelfällen nicht bereitgestellt werden, wenn an dem jeweiligen Standort keine freie Sicht zum Satelliten vorhanden ist.

### **1.1 Netzschnittstelle**

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.

### **1.2 Zugangsbandbreite und Hardware für die Filiago 4.0 Business Tarife**

Die verfügbare Bandbreite pro Anschluss beträgt:

Satellit	HYLAS H2B 31,5° Ost
Downloadgeschwindigkeit	bis zu 30 Mbit/s
Uploadgeschwindigkeit	bis zu 2 Mbit/s

Freies Datenvolumen (abhängig vom gebuchten Tarif) ab 10 GB pro Monat

(nach Verbrauch, Drosselung des Internetzuganges auf 64 kbit/s, zusätzliches Datenvolumen ist jederzeit nachbuchbar)

Der FILIAGO-Business-Tarif wird auf Basis der am Kundenstandort vorhandenen Satellitenanlage bereitgestellt. Die am Breitband-Zugang des Kunden konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist von der Abdeckung der genutzten Satellitenplattformen abhängig. Die diesbezüglichen Verfügbarkeiten können über den Vertrieb sowie den technischen Support der FILIAGO abgefragt werden.

FILIAGO stellt dem Kunden das notwendige Endgerät und eine Satellitenantenne plus Zusatzkomponenten - unter Berücksichtigung der Bedingungen im Bestellformular - zur Verfügung. Im Rahmen der 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.

### **1.3 Telefonieren über VoIP (Voice over IP)**

Dieser Service ist in den **Filiago 4.0 Business Tarifen** nicht enthalten. Die Einrichtung eines Telefondienstes über VoIP ist jederzeit zubuchbar. FILIAGO erstellt auf Anfrage gern ein entsprechendes Angebot.

### **1.4 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.

### **1.5 Techniker-Service**

FILIAGO übernimmt auf Wunsch die Installation der für die **Filiago 4.0 Business Tarife** erforderlichen Hardware (Spiegel, LNB, Feed-Arm, 30 m Koaxial-Kabel, Modem) vor Ort. Die Breitband-Zugangstechnik kann auf Wunsch durch einen von FILIAGO zertifizierten Service Techniker installiert werden. Der Kunde stellt am Installationsort eine ausreichende Stromversorgung zur Verfügung.

### **1.6 Installationsumfang**

Die Standardinstallation beinhaltet folgende Leistungen:

Außenwandmontage der Antenne bis zu 3,5 m Höhe mit Hilfe eines Wandarms für das System: 40 mm Durchmesser, Bohrung in Mauerwerk in bis zu 45 cm Wandstärke, Bohrdurchmesser max. 18 mm, Kabel durchführen und ausspritzen mit Silikon und PU-Schaum, Verlegen des beigestellten 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.

### **1.7 Zugangsverfahren bei SAT Breitband Anschlüssen**

Das Zugangsverfahren zur Anbindung an das FILIAGO-System erfolgt über die Montage und Ausrichtung der Satellitenanlage und Aktivierung auf der jeweiligen Satellitenplattform. Damit ist keine Netzanmeldung erforderlich und möglich. Die Verbindung ist "Always-Online". Es erfolgt keine Zwangstrennung der Internet-Anbindung, auch nicht, wenn kein Datenverkehr mehr erfolgt.

### **1.8 IP-Adressen bei SAT Breitband-Anschlüssen**

Der Benutzer erhält im Rahmen der **Filiago 4.0 Business Tarife** eine öffentliche IP-Hostadresse aus dem (/32) Bereich. FILIAGO bietet bei Bedarf weitere feste IP-Hostadressen

an. FILIAGO erstellt auf Anfrage gern ein entsprechendes Angebot.

## 2. Anschlussverfügbarkeit

Für Anschlüsse gewährleistet FILIAGO folgende Anschlussverfügbarkeiten:

Standard	97,50%
<b>Filiago 4.0 Business 10 - 250 GB Tarife</b>	<b>99,00%</b>

Die Anschlussverfügbarkeit ist die für einen Bewertungszeitraum von zwölf Monaten (Betriebsjahr) ermittelte, tatsächliche Verfügbarkeitszeit des FILIAGO-Business-Breitband-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. Die für den jeweiligen Tarif geltenden Serviceklassen sind auf Anfrage einsehbar.

### 3.1 QoS-Standard

#### Filiago 4.0 Business Tarife

Nach Volumenverbrauch (produktspezifisch) wird die Bandbreite auf 64 kbit/s im Up- und Download gedrosselt. Vorab erhält der Kunde, nach dem Verbrauch von 80% seines gebuchten Datenvolumens, eine E-Mail zu seiner Datennutzung. Optional kann über die Infoline oder den Kundenbereich zusätzliches Datenvolumen hinzugebucht werden. Das nachträglich erworbene Volumen gilt immer nur für den aktuellen Nutzungsmonat und ist nicht übertragbar auf Folgemonate.

Das bisher verbrauchte Datenvolumen kann tagesaktuell über den Kundenbereich eingesehen werden. Dort wird auch immer das nächste Resetdatum angezeigt. Jedes zusätzliche GB-Datenvolumen wird extra berechnet und ist nicht in nachfolgende Nutzungsmonate übertragbar.

FILIAGO gewährleistet den Businesskunden in der Standard-Serviceklasse eine höhere Bandbreite als den Privatkunden. FILIAGO behält sich das Recht vor, die QoS Serviceklasse abhängig von den Kapazitäten der Plattformbetreiber, unter Ankündigung anzupassen. Bei allen **Filiago 4.0 Business** Breitband-Anschlüssen mit der Standard Serviceklasse gewährleistet FILIAGO mindestens eine nutzbare Bandbreite in Höhe der für die VoIP-Telefonie notwendigen Bandbreite. FILIAGO bietet individuell angepasste, den jeweiligen Anforderungen des Kunden entspre-

chende Volumentarife an. FILIAGO erstellt auf Anfrage gern ein entsprechendes Angebot.

### **3.2 Freezone**

Die "Freezone" bewirkt, dass das nächtliche Datenaufkommen nicht dem monatlichen Datenverbrauch angerechnet wird. Die "Freezone" greift täglich von 23.00 – 05.00 Uhr (Sommerzeit 0.00 – 06.00 Uhr). Zu dem Datenverbrauch zählen sämtliche Daten, die der Kunde explizit über die Satellitenverbindung angefordert hat. Z.B. Datei-Downloads, Programm-Updates, Streaming-Filme, Webseiteninhalte, E-Mails etc. (Satelliten-Modem-Updates, Login-Daten, Keep-Alive-Signal, Filiago-VoIP-Gesprächsdaten werden nicht mitgerechnet). Die Freezone ist in allen **Filiago 4.0 Business Tarifen** enthalten.

## **4. Service bei Störungen**

### **4.1 Störungen**

Störungen können in den ersten drei Monaten, von Montag bis Freitag, in der Zeit von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr, unter der kostenfreien Rufnummer 04551 9088080 gemeldet werden. Ab dem vierten Monat können Störungen, von Montag bis Sonntag, in der Zeit von 8.00 Uhr bis 22.00 Uhr, unter der kostenpflichtigen Servicenummer (09005-3454246 für 1,86€/Min aus dem deutschen Festnetz, aus dem Mobilfunknetz abweichend) des technischen Supports oder via E-Mail über die E-Mailadresse [support@filiago.de](mailto:support@filiago.de) gemeldet werden.

Sie werden im Trouble-Ticket-Tool erfasst und die 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. FILIAGO erstellt auf Anfrage gern ein entsprechendes Angebot.

## **5. Sonstiges**

Weitere Informationen erhalten Sie in unseren AGB, auf der Internetseite [www.filiago.de](http://www.filiago.de) oder im persönlichen Kundengespräch unter 04551-90880-0.