

## **Leistungsbeschreibung:**

### **FILIAGO 16.000 Business AVANTI Back-Up**

#### Inhalt

1. Allgemein
  - 1.1 Netzschnittstelle
  - 1.2 Zugangsbandbreite und Hardware für den FILIAGO 16.000 Business AVANTI BACK-UP Tarif
  - 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
  - 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 dem **FILIAGO 16.000 Business AVANTI BACK-UP Tarif** 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 DSL-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-DSL-Zugangstechnik von FILIAGO realisiert. Bei Bereitstellung der gewünschten Dienste erhält der Kunde von FILIAGO

die notwendigen Hardware-Komponenten, wahlweise zum Kauf oder zur Miete/Leasing. Die Installation muss durch einen zertifizierten FILIAGO-Techniker erfolgen.

DSL-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 DSL-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 den FILIAGO 16.000 Business AVANTI BACK-UP Tarif**

Die verfügbare Bandbreite pro Anschluss beträgt:

Satellit	HYLAS 1
Downloadgeschwindigkeit	bis zu 16 Mbit/s
Uploadgeschwindigkeit	bis zu 2,5 Mbit/s
Freies Datenvolumen	1 GB pro Monat

Jedes weitere verbrauchte GB Datenvolumen wird einzeln abgerechnet.

Die Anlage ist ständig in Bereitschaft und wird bei einem Ausfall der leitungsgebundenen Internetverbindung durch den Kunden aktiviert.

Der FILIAGO-Business-Tarif wird auf Basis der am Kundenstandort vorhandenen Satellitenanlage bereitgestellt. Die am DSL-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 dem **FILIAGO 16.000 Business AVANTI BACK-UP Tarif** 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 einen Installationstermin zu vereinbaren und etwaige Spezialanforderungen abzustimmen.

### **1.5 Techniker-Service**

FILIAGO übernimmt die Installation der für den **FILIAGO 16.000 Business AVANTI BACK-UP Tarif** erforderlichen Hardware (Spiegel, LNB, Feed-Arm, 20 m Koaxial-Kabel, Modem) vor Ort. Die DSL-Zugangstechnik muss 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 AVANTI-System: 60 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 beige

stellten Datenkabels (maximal 20 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 DSL 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 DSL-Anschlüssen**

Der Benutzer erhält im Rahmen des **FILIAGO 16.000 Business AVANTI BACK-UP Tarifes** keine feste IP-Hostadresse. FILIAGO bietet bei Bedarf 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 16.000 Business AVANTI BACK-UP Tarif</b>	99,00%

Die Anschlussverfügbarkeit ist die für einen Bewertungszeitraum von zwölf Monaten (Betriebsjahr) ermittelte, tatsächliche Verfügbarkeitszeit des FILIAGO-Business-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. 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 16.000 Business AVANTI BACK-UP Tarif**

Nach dem produktspezifischen Volumenverbrauch wird der Anschluss weder gesperrt, noch die Bandbreite gedrosselt. Es wird automatisch weiteres Datenvolumen hinzugebucht, um den Datenverkehr zu gewährleisten. Das zusätzlich verbrauchte Datenvolumen wird dem Kunden, je angefangenem Gigabyte, berechnet.

Optional kann über die Infoline zusätzliches Datenvolumen hinzugebucht werden.

Jedes zusätzliche GB-Datenvolumen wird extra berechnet und ist nicht in nachfolgende Nutzungsmonate übertragbar. Das nachträglich erworbene Volumen gilt immer nur für den aktuellen Nutzungsmonat und ist nicht übertragbar auf Folgemonate.

FILIAGO gewährleistet dem Kunden in der Standard-Serviceklasse und im Rahmen der vom Kunden reservierten Bandbreite eine Übertragung von mindestens 90% der IP-Pakete. FILIAGO behält sich das Recht vor, die QoS Serviceklasse abhängig von den Kapazitäten der Plattformbetreiber, unter Ankündigung anzupassen. Bei dem **FILIAGO 16.000 Business AVANTI BACK-UP** DSL-Anschluss 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 entsprechende Volumentarife an. FILIAGO erstellt auf Anfrage gern ein entsprechendes Angebot.

## **4. Service bei Störungen**

### **4.1 Störungen**

Störungen können täglich von 8.00 Uhr bis 22.00 Uhr unter der kostenpflichtigen Servicenummer (09005-3454246 für 1,86€/Min) des technischen Supports oder via Email über die Emailadresse [support@filiago.de](mailto: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 den **FILIAGO 16.000 Business AVANTI BACK-UP Tarif** sind dies z.B:

- Die kostenpflichtige Installation des FILIAGO Multiwan Security VPN Routers. Dieser Router verfügt über die Möglichkeit einer automatischen Failback-Route.
- Ein kostenpflichtiges IP-Monitoring. Das IP-Monitoring überwacht das System stündlich und sendet automatisch eine E-Mail an den Kunden bei einem Systemausfall.

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 0180-600 0001 (20 Cent/Anruf aus dem deutschen Festnetz; maximal 0,60€ aus Mobilfunknetzen) in unserer Infoline.