

Leistungsbeschreibung

Snellstar Funkanbindung 20 / 20 M - Symmetrisch

Standardleistung

Die Snellstar GmbH stellt dem Kunden einen Zugang zum Internet mittels Funktechnologie an. Der Zugang umfasst die netzneutrale Datenübertragung zu und aus dem Internet.

Kann der Kunde über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus Leistungen kostenfrei nutzen, so besteht darauf kein Anspruch und berechtigt nicht zur Minderung, Erstattung oder Schadenersatz, noch ein Kündigungsrecht auf irgendeinem Grund.

Konkret erbringt Snellstar folgende Leistung:

Internetleistung

Internet Zugang

Snellstar stellt den Zugang zum weltweiten Internet mittels fester IP-Adresse nach dem Internet Protokoll IPv4 zur Verfügung.

Übertragungsgeschwindigkeit

Der Funkinternet Zugang wird mit einer Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb folgender Bandbreite zur Verfügung gestellt:

- 20 MBit/s für den Downstream (auf der Funkstrecke in Richtung des Kunden) und
- 20 MBit/s für den Upstream (auf der Funkstrecke vom Kunden in das Internet).

Die Bandbreite kann nicht fest garantiert werden, da die Entfernung, die Ausrichtung, sowie die klimatischen Bedingungen die beim Kunden erreichbare Geschwindigkeit beeinflussen. Die physikalischen Einflüsse sind insbesondere bei der Funkübertragung starke Einflussfaktoren, auf die die Antenne dynamisch mittels Veränderung der Bandbreite innerhalb der Leitungsparameter reagiert.

Die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist unter anderem von der Auslastung der Funkfrequenzen, der Auslastung des Internetbackbones und der Übertragungsgeschwindigkeit der angesurften Rechnersysteme und von dem Kunden verwendeten Endgeräten (Firewall, Router, PC, sowie dessen Betriebssystem und sonstiger Software) abhängig.

Volumen

Das Datenvolumen ist enthalten.

Zugang zum System

Snellstar Funklösungen benötigen speziell modifizierte Antennen, die dem Kunden für die Vertragslaufzeit zur Verfügung gestellt werden. Die Nutzung anderer Systeme, die Manipulation der Antennen und der Konfiguration führen zu einer Sperrung des Dienstes für mindestens 24 Stunden.

Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit der Funklösung liegt bei 98,5% im Jahresdurchschnitt.

Rechnung im Internet

Snellstar übersendet dem Kunden standardmäßig keine Papierrechnung, sondern stellt diese monatlich im Mailpostfach zu.

Installation der Antenne

Snellstar liefert die Antenne zur Selbstmontage. Der Kunde verpflichtet sich sämtliche für die Installation notwendigen Genehmigungen beim Objekt Eigentümer und ggf. den Behörden (Denkmalschutz) einzuholen. Die Installation kann auf Wunsch des Kunden durch gesonderte Beauftragung eines Elektrikers erfolgen. Auch hier verpflichtet sich der Kunde im Besitz sämtlicher Genehmigungen für die Installation zu sein.

Service

Snellstar beseitigt Störungen der technischen Infrastruktur unverzüglich im Rahmen der witterungsbedingten, technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

24 h Vor-Ort Service

Annahme der Störung

Snellstar nimmt an 365 Tagen rund um die Uhr Störungsmeldungen per Mail und Telefonservicenummern entgegen.

Servicebereitschaft

Die Servicebereitschaft ist an Werktagen (Montag bis Freitag) von 8.00 – 22.00 Uhr. Gesetzliche Feiertage sind keine Werktage.

Termin

Snellstar vergibt Termine für Mo-Fr in der Zeit von 8 – 16 Uhr. Ist die Leistungserbringung durch von Kunden zu vertretene Umständen zu dieser Zeit nicht möglich, wird ein neuer ggf. kostenpflichtiger Termin vereinbart. Die Entstörungsfrist entfällt.

Reaktionszeit

Der Kunde wird über eine von ihm benannte Telefonnummer oder Emailadresse über den Entstörungsverlauf während der Servicebereitschaft informiert. Diese Meldung erfolgt binnen 4 Stunden ab der Störungsmeldung. Die Meldung kann auch persönlich durch den Servicetechniker erfolgen.

Entstörungsfrist

Störungen die während der Servicebereitschaft eingehen werden binnen 24 h abgearbeitet, sofern nicht witterungsbedingte Situationen (Starkwind, Frost) eine Entstörung verhindern.

Bei Störungsmeldungen die Freitags nach 16.00 Uhr, an Werktagen vor Feiertagen nach 16.00 Uhr, sowie an Samstag, Sonntagen und Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörfrist am folgenden Werktag 0.00 Uhr. Liegt das Ende einer Entstörfrist außerhalb der Servicezeit so ist die Entstörfrist ausgesetzt und wird am folgenden Werktag fortgesetzt.

Weitere Serviceleistungen erfolgen auf Anfrage



Snellstar GmbH Kaistrasse 101 24114 Kiel
Fon: 0431 77 55-333 E-Mail: office@snellstar.de
Fax: 0431 77 55-105 www.snellstar.de
Geschäftsführer: Björn Schwarze
Bankverbindung: Dresdner Bank BLZ 210 800 50 Kto 0 106 379 000
USt-IdNr. DE814842968 HRB: 8889 Amtsgericht Kiel