

Leistungsbeschreibung

TitanAccess

1. Leistungsumfang

Titan Networks Internet & Telecommunications Service Providing GmbH (TitanNetworks) überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen TitanNet Anschluss, bestehend aus

- einem Leitungsgebunden Anschluss
- einem Internet-Zugang

Dem Kunden wird im Auftrag von TitanNetworks durch den Ortsnetzbetreiber eine gesonderte Anschlussleitung geschaltet bzw. es wird eine vorhandene Anschlussleitung übernommen (hierbei wird zeitgleich ein vorhandener Telefonanschluss des Voranbieters gekündigt). Die Kosten für die Montage/Übernahme sind im Einrichtungspreis enthalten, soweit die Anschlussdose in der Nähe des vorhandenen Netzabschlusses installiert wird, oder eine vorhandene Gebäudeverkabelung verwendet werden kann. Wird für die Anschlussdose vom Kunden ein anderer Installationsort gewünscht, wird der Mehraufwand gesondert (einmalig) nach Aufwand berechnet.

Zur Nutzung des Anschlusses muss das Endgerät folgende Standards zwingend unterstützen:

ITU-T: G.992.5
ITU-T: G.993.5
ITU-T: G.993.2
RFC 3261
RFC 2516

Die Rechnungen werden im Kunden-Center als PDF zur Verfügung gestellt. Eine Mitteilung über neue Rechnungen erfolgt per E-Mail. Der Kunde ist verpflichtet, die Rechnungen im Kunden-Center herunter zu laden. Gegen Aufpreis gemäß aktueller Preisliste ist alternativ der Versand per Post möglich.

Bei TitanNet handelt es sich um ein Produkt das für die Nutzung durch Privatkunden ausgelegt ist. Die gewerbliche Nutzung ist nicht zulässig.

Ein Wechsel der Tarifoptionen und -varianten ist mit einer Frist von 60 Tagen zum Monatswechsel möglich.

3. Leistungsmerkmale Internet-Anschluss

3.1 Titan Networks ermöglicht dem Kunden einen Zugang zum Internet mit einer von der gewählten Variante abhängigen Übertragungsgeschwindigkeit (Bruttobitrate).

Variante TitanNet	Downstream in kBit/s	Upstream in kBit/s
16	bis 16.000	bis 2.000
50	bis 50.000	bis 10.000
100	bis 100.000	bis 40.000
175	bis 175.000	bis 20.000
250	bis 250.000	bis 40.000
500	bis 500.000	bis 250.000
1000	bis 1.000.000	bis 500.000

3.2 Die Leistung des Anschlusses umfasst die Verbindung von der Anschalteinrichtung beim Kunden (Router/Modem) bis zum Konzentratornetz der TitanNetworks. Die Verfügbarkeit liegt bei 97,0 im Jahresmittel.

3.3 Die am Anschluss des Kunden konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit hängt von den jeweiligen

physikalischen Gegebenheiten der Anschlussleitung ab und wird automatisch an diese angepasst. Beträgt die auf der Anschlussleitung des Kunden erreichbare Downstream-Geschwindigkeit

- weniger als 600 MBit/s im TitanNet-V1000
- weniger als 300 MBit/s im TitanNet-V500
- weniger als 175 MBit/s im TitanNet-V250
- weniger als 53 Mbit/s im TitanNet-V100
- weniger als 20 MBit/s im TitanNet-V50
- weniger als 6 Mbit/s im TitanNet-V16

wird ein beidseitiges Kündigungsrecht eingeräumt.

Auf ausdrücklichen Kundenwunsch kann ein Anschluss auch mit verminderter Anschlussleistung realisiert werden.

Werden mehrere Anschlüsse innerhalb eines Haus-Netzes bereitgestellt, können bei gleichzeitiger Nutzung gegenseitige Beeinflussungen und Störungen nicht ausgeschlossen werden.

Die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist u.a. auch von der Netzauslastung des Zugangsnetzes, des Internet-Backbones und der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhaltenanbieters abhängig.

3.4 Die Übergabeschnittstelle des Anschlusses ist bei DSL/VDSL die TAE-Dose der Deutschen Telekom.

3.5 Der Zugang zum Internet ist aus technischen Gründen nur mit TitanNetworks als Internet-Service-Provider (ISP) möglich.

4. Leistungsmerkmale Internet-Zugang

4.1 TitanNetworks stellt einen Internet-Zugang mit den Diensten, E-Mail, News, WWW, FTP, SSH und IRC zur Verfügung. Die Verfügbarkeit des Internetzugangs liegt bei 97% im Jahresmittel. Der Zugang ist nur über den zugehörigen TitanNet-Anschluss nutzbar.

4.2 Für die Einwahl wird das PPPoE-Protokoll genutzt. Aus technischen Gründen wird eine bestehende Verbindung nach 24 Stunden getrennt. Eine sofortige Wiedereinwahl ist möglich.

4.3 Der Kunde erhält für die Dauer der Verbindung eine IP-Adresse aus dem Adressbereiche nach RFC 1918 / RFC4291 zugewiesen. Die IP-Vergabe erfolgt dynamisch. Dem Kunden kann jederzeit beim Verbindungsaufbau eine neue IP-Adresse zugewiesen werden. Es besteht kein Anspruch auf die zugeteilte IP-Nummer oder Neuzuteilung. In der Tarifoption statische IP erfolgt keine dynamische Zuweisung.

5. Service

5.1 TitanNetworks erbringt ihre Dienste im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten 24 Stunden an 7 Tagen pro Woche.

5.2 TitanNetworks beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten schnellstmöglich.

5.3 TitanNetworks nimmt täglich von 00:00 bis 24:00 Uhr Störungsmeldungen unter den Service-Telefonnummern entgegen. Die Störungsmeldung ist auch per Kunden-Center möglich. Die jeweils aktuellen Servicenummern / -adressen kann der Kunde dem online Kundencenter entnehmen oder bei TitanNetworks erfragen.

5.4 Die Servicebereitschaft ist werktags (Mo.-Fr., nicht jedoch an Feiertagen in Hessen) von 10:00 bis 17:00 Uhr.

5.5 Meldet der Kunde eine Störung, so muss er TitanNetworks bei der Feststellung der Mängel und ihrer Ursachen in zumutbarem Umfang unterstützen. Soweit sich nach der Prüfung herausstellt, dass die Störung im Verantwortungsbereich des Kunden vorlag, muss der Kunde die entstandenen Aufwendungen ersetzen.

5.6 TitanNetworks vereinbart mit dem Kunden falls nötig den Besuch eines Servicetechnikers von TitanNetworks oder von Partnern von TitanNetworks im Zeitfenster von 08:00 bis 19:00 Uhr an Werktagen. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird von TitanNetworks ein neuer Termin mit dem Kunden vereinbart und die zusätzlich erforderliche Anfahrt / Arbeitszeit berechnet. Die Entstörfrikt nach Ziffer 5.7 entfällt in diesem Fall.

5.7 Bei Störungsmeldungen, die werktags zwischen 09:00 und 17:00 Uhr eingehen, beseitigt TitanNetworks die Störung in der Regel spätestens am nächsten Werktag (Entstörfrikt). Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der genannten Zeiten eingehen, beginnt die Entstörfrikt am nächsten Werktag um 08:00 Uhr. Die Frist ist eingehalten, wenn die Störung innerhalb der Entstörfrikt zumindest so weit beseitigt wird, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Einschränkungen) genutzt werden kann.

Hiermit bestätige ich den Erhalt der Leistungsbeschreibung TitanNet vom 30.04.2025. Das Dokument umfasst zwei DIN-A4-Seiten, die Vollständigkeit habe ich geprüft und mich mit dem Inhalt vertraut gemacht.

Name, Vorname

Ort

Datum

X

Unterschrift des Auftragsgebers und Stempel