

Im pop-i Access Portfolio befinden sich unterschiedliche symmetrische und asymmetrische Netzanbindungstypen. Um unseren Kunden eine möglichst große Vielfalt an verschiedenen Lösungen anzubieten, werden die Netzanbindungen in Zusammenarbeit mit verschiedenen Carriern umgesetzt. Die generellen Verfügbarkeiten sind wie folgt gestaffelt:

Verfügbarkeit kabelgebundener Netzanbindungen im Jahresmittel	
ADSL/VDSL	97,0%
SDSL	98,5%
BusinessLine / Kupfer	99,2%
BusinessLine / LWL	99,5%

Neben kabelgebundenen Netzanbindungen können auch kabellose Netzanbindungen realisiert werden. Dabei wird auf das Mobilfunknetz vorhandener Carrier zurückgegriffen. Derartige kabellose Netzanbindungen über Mobilfunk sind für weniger datenintensive Anwendungen ausgelegt und weisen technologiebedingt im Gegensatz zu den kabelgebundenen Varianten oft etwas höhere Latenzen, etwas geringere Verfügbarkeiten, sowie ein eingeschränktes Datenvolumen auf. Mobilfunkverbindungen werden mit einem maximalen monatlichen Datenvolumen zur Verfügung gestellt (standardmäßig 2GB). Ist das Datenvolumen vor dem Monatsende aufgebraucht, kann eine signifikante Geschwindigkeitsverringerung erfolgen, welche bis zum Monatsende aktiv bleibt.

Verfügbarkeit kabelloser Netzanbindungen im Jahresmittel	
Mobilfunk (3G, 4G, usw.)	95,0%

Für die Durchführung der Leitungs- und CPE-Installation vor Ort, sowie für nachfolgend notwendige Servicearbeiten, hat der Kunde bei Bedarf den Zugang zu den dafür benötigten Räumlichkeiten zu ermöglichen. Dies betrifft beispielsweise auch Gemeinschaftsräume wie Keller, Anschluß- und Verteilerräume, aber auch Steiggeschächte oder IT-Racks.

Der vom Kunden geordnete Service wird seitens pop-i so nah wie möglich am gewünschten Installationsort übergeben. Dazu muss der Kunde bei Beauftragung eine genaue Beschreibung des Installationsortes (Adresse, Gebäude, Stockwerk, Raumnummer, Rack, usw.) angeben. Voraussetzung für die Übergabe am gewünschten Installationsort, ist dessen Erreichbarkeit durch den Leitungscarrier, bzw. ein genügend starker Mobilfunkempfang, welche pop-i vorab jedoch nicht immer garantieren kann. Kann die Übergabe des Leitungscarriers nicht am gewünschten Installationsort erfolgen, muss der Kunde eigenverantwortlich ausreichende Zwischenverkabelungen bis zum gewünschten Installationsort zur Verfügung stellen.

Alle kabelgebundenen Netzanbindungen werden zunächst vom Carrier-Techniker über eine Netzwerk Terminierung (NT) abgeschlossen. Diese Carrier NT kann ein passives Element wie etwa eine Netzwerk-Dose sein, oder aber auch ein aktives System mit Stromanschluß. Der Kunde muss bei der Carrier NT Installation auf deren korrekte Lage und Beschriftung bestehen, damit die Carrier NT später auffindbar ist. Sollte es Unklarheiten während der NT-Installation durch den Carrier-Techniker geben, bitte umgehend den pop-i Support kontaktieren.

pop-i stellt für den Zeitraum des Vertragsverhältnisses eine CPE zur Verfügung, welche direkt an die Carrier-NT angeschlossen werden muss. Diese pop-i CPE ist zwingender Bestandteil des Vertrages und stellt den definierten Übergabeport für den Kunden dar. Die CPE verbleibt im Eigentum von pop-i.

Zu Vertragsbeginn wird pop-i eine CPE mit allen notwendigen Zubehör an den Kunden senden, damit dieser die CPE vor Ort an die Netzwerk Terminierung (NT) des Carriers anschließen kann. pop-i stellt zudem kostenlosen telefonischen Support für die Inbetriebnahme der CPE während der Geschäftszeiten zur Verfügung.

Die Leistungsfähigkeit der standardmäßig zur Verfügung gestellten CPE bezieht sich rein auf den geordneten Datentransport-Service auf Layer-2 oder Layer-3 und beinhaltet i.d.R. keine erweiterten Features wie etwa NAT, VPN, Voice, oder QoS.

Sollte eine Fehlfunktion der CPE festgestellt werden, wird pop-i spätestens am nächsten Werktag eine gleichwertige Ersatz-CPE kostenlos in den Versand geben. Der Tausch der CPE vor Ort erfolgt durch den Kunden. Dazu wird pop-i kostenlosen telefonischen Support zu den Geschäftszeiten leisten. Die Rücksendung der alten CPE erfolgt durch den Kunden, aber zu Lasten von pop-i.

Treten carrierseitige Störungen auf, welche nicht direkt durch pop-i behebbare sind, wird die weitere Entstörung an den Carrier abgegeben. Es gibt i.d.R. feste Zeitfenster, in denen der Carrier eine Entstörung vorgenommen haben muss, bzw. vornehmen kann. Diese Zeitfenster sind je nach Netzanbindungstyp unterschiedlich. Innerhalb dieses Zeitfensters ist es notwendig, dass es vor Ort einen Ansprechpartner und eine Zugangsmöglichkeit für den Carrier-Techniker gibt. pop-i wird im Störfall mit dem Kunden passende Zeitfenster für die Entstörung absprechen.