

Leistungsbeschreibung der zollernalb-data GmbH für zollernalb-data DIRECT-Produkte

1 Allgemeine Bestimmungen – Geltungsbereich – Definition

Die zollernalb-data GmbH, im folgenden zollernalb-data genannt, erbringt ihre Dienstleistungen im Zusammenhang mit den Produkten

- zollernalb-data DIRECT
- zollernalb-data DIRECT Shared
- zollernalb-data DIRECT & Telefon
- Shared zollernalb-data Serviceoption 24/7

für den Kunden aufgrund der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, der Besonderen Bestimmungen für Internetleistungen, der Leistungsbeschreibung für zollernalb-data TELEFON-Produkte sowie dieser Leistungsbeschreibung, die Bestandteil des Vertrages ist und der Preisliste in der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Fassung. Bestandteil des Vertrags sind daneben die Anlagen zum Vertrag (z.B. Angaben zum verwendeten IP-Adressraum), die zollernalb-data dem Kunden zusammen mit dem Auftragsformular übermittelt. Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche Anlagen ausgefüllt an zollernalb-data zurückzusenden. Der Vertragsbeginn bleibt hiervon unberührt.

2 Produktbeschreibung

2.1 Allgemeines

Diese Dienstleistung beinhaltet den Internet-Anschluss für ein IP-Netzwerk, das je nach technischer Realisierung aus einem Lokalen Netz (LAN) oder einem Verbund von Lokalen Netzen und Weitverkehrsnetzen (WAN) bestehen kann. Die Verantwortung für den Betrieb des LAN-/WAN-Netzwerkes liegt ausschließlich in der Verantwortung des Kunden.

2.2 Zuteilung von IP-Adressen

Der Kunde erhält im Rahmen dieser Dienstleistung unter Berücksichtigung der geltenden Vergaberichtlinien einen offiziell registrierten IP-Adressraum (PA-Adressen-Provider-Aggregate-Adressen) zugewiesen. Sofern der Kunde bereits über einen solchen verfügt und dieser für den zollernalb-data Anschluss verwendet werden kann, entfällt die Zuteilung eines weiteren registrierten IP-Adressraums. zollernalb-data kann jedoch

aufgrund von übergeordneten Richtlinien nicht gewährleisten, dass zuvor über andere Internet-Provider zugewiesene IP-Adressbereiche für den zollernalb-data Anschluss wiederverwendet werden können. zollernalb-data behält sich vor, dem Kunden zollernalb-data bezogene PA-Adressen (Provider-Aggregate) zuzuordnen.

Bei Vertragsbeendigung ist der Kunde verpflichtet, von zollernalb-data zugewiesene PA-Adressen innerhalb von 4 Wochen nicht mehr zu nutzen. zollernalb-data ist berechtigt nach dieser Zeit diesen Adressraum abzuschalten bzw. nicht mehr dem Kunden zur Nutzung zur Verfügung zu stellen. Zusätzliche IP-Adressen werden unter Berücksichtigung der geltenden Vergaberichtlinien zugewiesen. Die Kosten für diese Zuweisung sind der aktuell gültigen Preisliste zu entnehmen. Im Übrigen ist zollernalb-data verpflichtet, sich an die ihr vorgegebenen Richtlinien der Réseaux IP Européens (kurz RIP - siehe auch unter <http://www.ripe.net>) zu halten.

2.3 IP-Routing

Das Routing von IP-Adressbereichen, die von zollernalb-data bereitgestellt wurden, ist in der Dienstleistung inbegriffen. Sonstige IP-Adressbereiche des Kunden werden nach Rücksprache geroutet. Zwischen dem Router des Kunden und dem zugeordneten zollernalb-data Netzknoten bzw. dem AS (Autonomes System) der zollernalb-data liegt die Entscheidung über das Routing bei der zollernalb-data.

2.4 Anschluss-Netzknoten (POP)

Der Zugriff auf das Internet erfolgt über den Netzknoten der zollernalb-data. Der Anschluss erfolgt an einem von zollernalb-data benannten und für den Verbindungstyp freigegebenen Netzknoten (POP). Ein Anspruch auf Einrichtung oder Weiterbetrieb eines bestimmten POP besteht nicht.

2.5 Netzübergänge

Die zollernalb-data DIRECT Dienstleistungen ermöglichen dem Kunden die Übermittlung von IP-Paketen von und zum globalen Netzwerk Internet. zollernalb-data übermittelt IP-Pakete zwischen den angeschlossenen Rechnern und stellt

Übergänge zu weiteren Netzen zur Verfügung. Für die Erreichbarkeit der von Dritten betriebenen und von der Leistung Dritter abhängiger Netze des Internet übernimmt zollernalb-data keine Gewähr.

2.6 Zugangsleitung und Entstörung

Die Zugangsleitung wird von zollernalb-data administriert. Diese wird entweder über das eigene Telekommunikationsnetz und/oder über einen Telekommunikationsdienstleistungsanbieter bezogen. Sofern die Zugangsleitung über den Kunden bezogen wird und nicht den bei zollernalb-data üblichen Spezifikationen entspricht, ist zollernalb-data berechtigt, für diese Sonderanschaltung erhöhte Bereitstellungspreise zu erheben. Ggf. erforderliche Terminaladapter sind in diesem Fall vom Kunden bereitzustellen. Sofern die Zugangsleitung nicht über die zollernalb-data bezogen wird, kann die zollernalb-data keine Unterstützung für die Leitungsentstörung im Fehlerfall garantieren und die Entstörung der Zugangsleitung obliegt dem Kunden.

2.7 Qualität der Zugangsleitung

Soweit die Zugangsleitung Bestandteil des zollernalb-data Dienstes ist, wird diese von zollernalb-data selbst bereitgestellt oder nur bei Carriern beauftragt, die eine hohe Verfügbarkeit anbieten. Eine Garantie oder Zusicherung der zollernalb-data wird hierdurch nicht übernommen. zollernalb-data hat bei von anderen Carriern bereitgestellten Leitungen keinen Einfluss z.B.: auf die Qualität Zwangstrennung oder Verfügbarkeit.

2.8 Bandbreite

Bei dem Produkt zollernalb-data DIRECT wird eine exklusive Bandbreite (wie im Vertrag vereinbart) zur Verfügung gestellt. Exklusiv heißt, dass zwischen dem Zugangssystem beim Kunden und dem POP der zollernalb-data diese Bandbreite ständig genutzt werden kann und keine Überbuchung stattfindet. Bei dem Produkt zollernalb-data DIRECT Shared wird die Bandbreite zwischen Zugangssystem und POP der zollernalb-data von mehreren gleichzeitig genutzt (shared, überbucht). Das bedeutet, dass es sich bei der vertraglich vereinbarten Bandbreite um einen Maximalwert handelt. Je nach Auslastung kann dieser Wert variieren.

2.9 Abnahme

Nach abgeschlossener Installation meldet zollernalb-data dem Kunden in Textform die Betriebsbereitschaft und fordert ihn zur Abnahme der Leistung auf. Die Abnahme gilt als stillschweigend erklärt, wenn der Kunde spätestens 14 Tage nach der Mitteilung der Betriebsbereitschaft keine erheblichen Mängel anzeigt oder die Abnahme nicht ausdrücklich verweigert.

3 Telefonanschluss

Bei den Produkten zollernalb-data DIRECT & TELEFON bzw. zollernalb-data DIRECT & TELEFON Shared ist ein Telefonanschluss enthalten. zollernalb-data stellt ein VoIP-Gateway zur Verfügung, das folgende Anschaltmöglichkeiten bietet:

- ISDN-Mehrgeräteanschluss (EDSS1/Euro-ISDN)
- ISDN-Anlagenanschluss (EDSS1/Euro-ISDN)

Alternativ besteht die Möglichkeit der IP-basierten Anschaltung von IP-fähigen TK-Anlagen auf Basis des SIP-Protokolls (RFC3261). Diese Anlagen müssen von zollernalb-data freigegeben sein. Aktuell freigegebene TK-Anlagen können bei der zollernalb-data erfragt werden.

Endgeräte sind nicht im Lieferumfang der zollernalb-data enthalten. Ebenfalls sind diese vom Support ausgenommen. Das Rufnummernformat der TK-Anlagen muss der ITU-T E.164-Standard entsprechen.

3.1 Telefonleitungen/Zuteilung von neuen Rufnummern

Der Kunde erhält für einen Anschluss Rufnummern von zollernalb-data zur Verfügung gestellt, aus dem für das jeweilige Ortsnetz zur Verfügung gestellten Rufnummernraum. Abhängig vom gewählten Produkt ist die Anzahl der Telefonleitungen und Rufnummern entsprechend der aktuell gültigen Preisliste. Für die weiteren Leistungsmerkmale und Nutzungsbedingungen gilt die Leistungsbeschreibung zollernalb-data TELEFON.

4 Bereitstellung eines Zugangssystems (IP-Router)

4.1 Konfiguration

Das von zollernalb-data bereitgestellte Zugangssystem wird initial mit einer Basiskonfiguration ausgestattet und bei der erstmaligen Inbetriebnahme mit dem Kunden abgesprochen und gegebenenfalls angepasst. Die Administration des von zollernalb-data bereitgestellten Routers verbleibt bei zollernalb-data. Jede weitere Konfigurationsänderung des Routers ist kostenpflichtig.

4.2 Eigentumsvorbehalt

Das Zugangssystem verbleibt im Eigentum der zollernalb-data. Bei Kündigung des Vertrages ist das Zugangssystem in der Originalkonfiguration an zollernalb-data zu übergeben. Die Versandkosten für eine Rücksendung nach Vertragsende trägt der Kunde.

4.3 Haftung

Der Kunde haftet für jede von ihm oder von Dritten, für die er einzustehen hat, verschuldete Beschädigung des Zugangssystems. Reklamiert der Kunde einen Fehler eines Systems, überprüft zollernalb-data die Funktionsfähigkeit des Systems und stellt die Basiskonfiguration wieder her. Ist das Gerät defekt oder lässt es sich mit der Originalkonfiguration nicht wieder in Betrieb nehmen, stellt zollernalb-data ein vorkonfiguriertes Austauschsystem bereit. War das System bei Einlieferung zur Überprüfung mit der Originalkonfiguration funktionsfähig oder ist der Fehler auf ein Verschulden des Kunden zurückzuführen, ist zollernalb-data berechtigt, dem Kunden die durch die Überprüfung/Reparatur anfallenden Kosten nach den geltenden Sätzen der zollernalb-data in Rechnung zu stellen.

4.4 Routermerkmale

Bei dem Zugang über digitale Festverbindungen stellt zollernalb-data dem Kunden einen IP-Router mit LAN-Schnittstelle (Ethernet, Twisted Pair) zur Verfügung. Ein Anspruch auf die Bereitstellung eines bestimmten Zugangssystems besteht nicht. zollernalb-data steht lediglich dafür ein, dass das gelieferte System dieselben technischen

Standards unterstützt, wie die von zollernalb-data als Gegenstelle eingesetzten Systeme. Möchte der Kunde eigene Systeme einsetzen, dann ist dies gesondert mit zollernalb-data abzuklären. Zusätzlich benötigte Adapter für den LAN-Anschluss des Routers sind nicht inbegriffen und werden bei Bedarf als entgeltpflichtige Sonderleistung angeboten.

4.5 Back-Up-Verbindung

Die Bereitstellung einer Backup-Verbindung zur Erhöhung der Verfügbarkeit wird als gesonderte, entgeltpflichtige Dienstleistung angeboten. Die Realisierung der Backup-Verbindung erfolgt in Absprache mit dem Kunden unter Berücksichtigung der technischen Gegebenheiten auf Kundenseite. Es gelten die folgenden Regelungen: Die von zollernalb-data angebotene Standard-Lösung setzt die Verwendung von zollernalb-data PA-Adressen, eines von zollernalb-data beigestellten IP-Routers auf Kundenseite sowie statisches IP-Routing voraus. Alle Änderungen der Konfiguration des Kundenanschlusses/-netzwerks sind, soweit diese für die Bereitstellung der Backup-Verbindung durch zollernalb-data erforderlich sind, der zollernalb-data unverzüglich schriftlich mitzuteilen.

5 Domain-Dienste, Mail-Dienste

Für die Domain- und Mail-Dienstleistungen gilt die Leistungsbeschreibung für SPACE-Produkte.

6 Dienstverfügbarkeit

Der Internetzugang steht in der Regel 24 Stunden am Tag zur Verfügung. Die jährliche Verfügbarkeit für das Produkt zollernalb-data DIRECT beträgt mindestens 99% für das Produkt zollernalb-data DIREC Shared mindestens 98%.

7 Annahme der Störungsmeldung & Servicebereitschaft

Die zollernalb-data beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei erbringt sie als Standard-Service insbesondere folgende Leistungen:

7.1 Störungsannahme

zollernalb-data hält im Rahmen des Produktes zollernalb-data DIRECT, zollernalb-data DIRECT Shared und zollernalb-data Serviceoption 24/7 täglich von 0 - 24 Uhr eine Störungsannahme zur Entgegennahme von Störungsmeldungen bereit. Die durchgehend erreichbare Störungsnummer wird Ihnen separat mitgeteilt.

7.2 Reaktionszeit

Für die Produkte zollernalb-data DIRECT und zollernalb-data Serviceoption 24/7 beträgt die Reaktionszeit auf eingehende Störungsmeldungen 1 Stunde. Für zollernalb-data DIRECT Shared beträgt die Reaktionszeit auf eingehende Störungen während der Servicebereitschaft 4 Stunden. Außerhalb der Servicebereitschaft beträgt die Reaktionszeit 4 Stunden am nächsten Werktag.

7.3 Entstörfrist

7.4 Für das Produkt zollernalb-data DIRECT und zollernalb-data Serviceoption 24/7 beträgt die Entstörfrist von Montag bis Freitag 24 Stunden, sonst 36 Stunden. Für das Produkt zollernalb-data DIRECT Shared beträgt die Entstörfrist 24 Stunden. Außerhalb der Servicebereitschaft wird die Entstörfrist ausgesetzt. Kann eine Störung nicht eindeutig lokalisiert oder ursächlich bestimmt werden, erfolgt die Störungsbeseitigung schnellstmöglich unter Wahrung der Verhältnismäßigkeit. Die Störung wird innerhalb der Regelentstörfrist zumindest soweit beseitigt, dass die Verbindung (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann. Nach Behebung der Störung informiert zollernalb-data den Kunden über die Funktionsfähigkeit.

7.5 Servicebereitschaft

Der Kunde erhält Support durch die zollernalb-data Servicenummer am Montag + Dienstag 08.00 – 12.00 Uhr und 14.00 – 16.00 Uhr, am Mittwoch 08.00 – 12.00 Uhr und 13.00 – 16.00 Uhr, am Donnerstag 08.00 – 18.00 Uhr und Freitag 08.00 Uhr – 12.00 Uhr, außer an regionalen und bundeseinheitlichen Feiertagen.

8 Wartung

Planmäßige Wartungsarbeiten für die Erbringung der Dienstleistung werden in der Regel zwischen 02:00 Uhr und 07:00 Uhr durchgeführt. Eine Nichtverfügbarkeit in diesem Zeitraum gilt nicht als Störung, d.h. sie wird nicht auf die Verfügbarkeit angerechnet. zollernalb-data behält sich vor, je nach Dringlichkeit, auch außerhalb dieser Zeiten Wartungsarbeiten durchzuführen. Wartungsarbeiten, die einen planbaren Ausfall kleiner 15 Minuten verursachen, müssen nicht angekündigt werden.

9 Tarifierung

9.1 zollernalb-data Tarife

zollernalb-data erhebt eine einmalige Einrichtungspauschale, einen monatlichen Bereitstellungspreis sowie einen monatlichen Nutzungspreis für den Internet-Traffic. Die Einrichtungspauschale und der Bereitstellungspreis beinhalten bei einer Zugangsleitung bis 2 Mbps sämtliche Kosten für die Zugangsleitung vom Kundensystem an den zollernalb-data-POP, soweit diese über zollernalb-data bezogen wird. Für den Fall, dass der Kunde die Zugangsleitung von dritter Seite bezieht, besteht kein Anspruch auf Ermäßigung der Tarife. Die Tarife sind der Preisliste der zollernalb-data in ihrer jeweils bei Vertragsschluss geltenden Fassung zu entnehmen.

9.2 Tarifwechsel bei unveränderter Zugangsleitung

Ein Wechsel zwischen zollernalb-data DIRECT Tarifen bei Beibehaltung des bestehenden Zugangssystems und der bestehenden Zugangsleitung ist jeweils mit einer Frist von 30 Tagen zum Monatsende möglich. Diese Tarifumstellung wird kostenfrei durchgeführt.

9.3 Tarifwechsel bei geänderter Zugangsleitung

Bei Änderung der Zugangsleitung oder des Zugangssystems wird die Tarifänderung zum Zeitpunkt der Inbetriebnahme der neuen Zugangsleitung wirksam. Etwaige Kosten für die bisherige Zugangsleitung, die nach der Inbetriebnahme der neuen Zugangsleitung aufgrund von Vertragslaufzeiten anfallen können, sind vom Kunden zu tragen. Für die Inbetriebnahme

des neuen zollernalb-data Dienstes wird der entsprechende Bereitstellungspreis erhoben. Für den neuen Dienst gilt die Mindestvertragsdauer ab dem Zeitpunkt der Umstellung.
Eine Tarifumstellung muss schriftlich beauftragt werden.

10 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

Der Inhalt der empfangenen und versandten E-Mails ist nicht Gegenstand der vereinbarten Leistung und unterliegt keiner Kontrolle durch zollernalb-data. zollernalb-data weist darauf hin, dass der Kunde aufgrund der technischen Struktur des Internets zur Gewährleistung der Vertraulichkeit und Integrität der Nachrichteninhalte eigene Vorkehrungen treffen muss. Hierzu kann er sich z.B. marktüblicher Verschlüsselungssoftware bedienen.

Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass er eigene Sicherheitsmaßnahmen ergreifen sollte, um Schäden oder Belästigungen durch schadensstiftende Computerprogramme (Viren) oder anderweitige rechtswidrige Daten Dritter zu verhindern. Derartige Maßnahmen sind über die zum Schutz des eigenen Gefahrenbereichs von zollernalb-data gegen unbefugten Zugriff Dritter eingerichtete Schutzmechanismen (z.B. Firewalls) hinaus nicht Gegenstand der vertraglichen Leistungen.

Der Kunde ist für die von ihm gewählte E-Mail-Adresse selbst verantwortlich. Er hat sicherzustellen, dass durch die Verwendung nicht gegen Namens-, Marken- oder sonstige Schutzrechte Dritter verstoßen wird. zollernalb-data ist berechtigt, die Adresse zu sperren und dem Kunden eine andere E-Mail-Adresse zuzuweisen, wenn die bisherige Adresse gegen Rechte Dritter verstößt.

Der Kunde stellt zollernalb-data insoweit von Ersatzansprüchen Dritter frei, die sich aus schuldhaften Verstößen des Kunden gegen Schutzrechte Dritter ergeben.

Ist im Übrigen eine Aufrechterhaltung der bisherigen E-Mail-Adresse für zollernalb-data aufgrund geänderter technischer oder rechtlicher Rahmenbedingungen nicht möglich, ist zollernalb-data zu einer Änderung der Adresse berechtigt. zollernalb-data wird hierbei die berechtigten Interessen des Kunden berücksichtigen und diesen

mit angemessenem zeitlichem Vorlauf von der Änderung informieren. Ist die erforderliche Änderung nicht vom Kunden zu vertreten, wird zollernalb-data auf ihre Kosten, die vom Kunden zu benennenden Personen von der Änderung per E-Mail unterrichten. Hat zollernalb-data die erforderliche Änderung zu vertreten, ist sie ferner zum Ersatz, der dem Kunden hierdurch entstehenden Kosten verpflichtet.

Der Kunde hat Passwörter, die ihn zur Nutzung des Dienstes berechtigen, sorgfältig aufzubewahren und geheim zu halten, um Missbrauch zu vermeiden. Sobald der Kunde Grund zu der Annahme hat, dass unberechtigte Dritte Kenntnis von seinem Passwort erlangt haben, muss er dieses unverzüglich ändern. Wird die vertragliche Leistung unter Verwendung des Passwortes von Dritten genutzt, treffen den Kunden dieselben Pflichten wie bei eigener Nutzung. Das gilt insbesondere für die Zahlungspflicht. Diese Verpflichtungen entfallen in dem Umfang, wie der Kunde die Drittnutzung nicht zu vertreten hat.

zollernalb-data GmbH