

Leistungsbeschreibung



BUNDLE ACCESS SDSL

- 1 Allgemeine Beschreibung

„Bundle Access SDSL“ ist ein Produkt der HanseNet Telekommunikation GmbH (im Folgenden „Anbieter“ genannt). Mit diesem Produkt stellt der Anbieter dem Kunden gemäß der gewählten Produktvariante einen Telefonanschluss für nationale und internationale Gespräche sowie einen Internetanschluss, Mailpostfach und Speicherplatz für einen Internetauftritt bereit.
- 2 Vertragliche Regelungen

Für alle in Anspruch genommenen Varianten des Produktes gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Geschäftskunden des Anbieters.
- 3 Standardleistungen

Die Produkte der Produktfamilie „Bundle Access SDSL“ werden dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten an einem bestehenden oder neu zu realisierenden Anschluss überlassen.

Für die Standardleistungen ist der jeweilige Preis der bei Vertragsabschluss gültigen Preisliste zu entnehmen.

Die Realisierung des Anschlusses beim Kunden wird erst mit dem Vertragsabschluss durch die Zustellung der Auftragsbestätigung an den Kunden zugesagt.

„Bundle Access SDSL“ ist in 3 Varianten verfügbar:

 - Bundle Access SDSL 2,3 Mehrgeräte
 - Bundle Access SDSL 2,3 Anlage
 - Bundle Access SDSL 4,6 PMX
- 3.1 Überlassung des technischen Gerätes

Zur Nutzung des Produktes werden dem Kunden notwendigen technischen Geräte für die Dauer des Vertragsverhältnisses überlassen. Die technischen Geräte bestehen aus einem SDSL-Router und einem NTBA (bei einem ISDN-Mehrgeräte- oder -Anlagenanschluss) oder einem NTPM (bei einem Primärmultiplexanschluss).

Die technischen Geräte werden von einem Servicetechniker bereitgestellt. Endgeräte für die Nutzung des Produktes gehören nicht zum Leistungsumfang.
- 3.2 Telefonanschluss

Der Anbieter überlässt dem Kunden einen ISDN-Telefonanschluss. Der Kunde erhält in der Produktvariante „Bundle Access SDSL 2,3 Mehrgeräte“ einen ISDN-Mehrgeräteanschluss, bei „Bundle Access SDSL 2,3 Anlage“ einen ISDN-Anlagenanschluss und bei „Bundle Access SDSL 4,6 PMX“ einen Primärmultiplexanschluss.

Der Steuerkanal dient nur zur Übermittlung von Informationen, die den Verbindungsaufbau und -abbau sowie technische Einrichtungen im Netzknoten des Anbieters steuern.
- 3.2.1 ISDN-Mehrgeräteanschluss

Der Mehrgeräteanschluss entspricht dem Euro-ISDN-Standard (Protokoll EDSS 1). Dabei wird dem Kunden ein Basisanschluss mit zwei Basiskanälen (Nutzkanälen) und einem Steuerkanal (D-Kanal) angeboten.

Ein Mehrgeräteanschluss umfasst standardmäßig folgende Leistungsmerkmale:

 - Überlassung von drei Mehrfachrufnummern
 - Überwachung der Übertragungsqualität während der Verbindung.

Die Übertragungsgeschwindigkeit beträgt 64 kbit/s je Basiskanal.
- 3.2.2 ISDN-Anlagenanschluss

Der Anlagenanschluss entspricht dem Euro-ISDN-Standard (Protokoll EDSS 1). Dabei steht dem Kunden ein Basisanschluss mit zwei Basiskanälen (Nutzkanälen) und einem Steuerkanal (D-Kanal) zur Verfügung.

Die Übertragungsgeschwindigkeit beträgt 64 kbit/s je Basiskanal.

Der Anbieter stellt dem Kunden einen Rufnummernblock gemäß seinen technischen Anforderungen und den Vergaberichtlinien der Bundesnetzagentur (BNetzA) zur Verfügung.
- 3.2.3 Primärmultiplexanschluss

Der Primärmultiplexanschluss wird dem Kunden als Euro-ISDN-Anschluss (Protokoll EDSS1) überlassen. Dabei steht dem Kunden ein Anlagenanschluss mit 30 Basiskanälen und einem Steuerkanal (D-Kanal) zur Verfügung.
- Die Übertragungsgeschwindigkeit beträgt 64 kbit/s je Basiskanal.
- Der Anbieter stellt dem Kunden einen Rufnummernblock gemäß seinen technischen Anforderungen und den Vergaberichtlinien der Bundesnetzagentur (BNetzA) zur Verfügung.
- 3.2.4 Übernahme von Rufnummern

In der Regel werden die vorhandenen Rufnummern des Kunden übernommen (Portierung). Werden weitere Rufnummern benötigt, so werden dem Kunden neue Rufnummern zugewiesen.

Aufgrund entsprechender Vorgaben der Bundesnetzagentur (BNetzA) ist es gegebenenfalls notwendig, den Netzbereich und/oder die Rufnummer zu ändern.
- 3.2.5 Übernahme eines Telefonanschlusses

Bereits existierende Telefonanschlüsse werden, soweit möglich, übernommen.
- 3.2.6 Telefonverbindungen

Der Kunde kann mit Hilfe von angeschalteten Telekommunikationsendeinrichtungen Verbindungen zu anderen öffentlichen Anschlüssen herstellen.

Die Telefonverbindungen dienen der Vermittlung von Sprache und von Nicht-Sprache-Signalen wie z.B. Telefax und Datenkommunikation.
- 3.2.7 Telefonbucheintrag

Gemäß der bei der Bestellung getroffenen Vereinbarung wird ggf. der Eintrag von Name, Adresse und Telefonnummer des Kunden in ein Telefonverzeichnis veranlasst bzw. ggf. diese Angaben an Auskunftsdienste weitergeleitet.

Die Auskunft über Namen und Adresse anhand der Rufnummer (Inverssuche) ist grundsätzlich freigegeben. Durch einen Anruf in der Kundenbetreuung kann diese Funktion gesperrt werden.
- 3.2.8 Telefondienstmerkmale

Nachfolgend sind die vom Telefonanschluss unterstützten Telefondienstmerkmale beschrieben. Die Zuordnung zu den angebotenen Telefonanschlüssen ist der Übersicht am Ende dieses Dokumentes zu entnehmen.

 - Anklopfen (CW)

Anzeige weiterer Anrufe während einer bestehenden Verbindung durch ein akustisches Signal. Das Merkmal Anklopfen ist vom Kunden ein- oder ausschaltbar.
 - Rückfragen / Makeln

Wechselseitige Nutzung von zwei Verbindungen von einem Telefonanschluss, ohne zwischenzeitlich eine Verbindung trennen zu müssen.
 - Dreierkonferenz (3PTY)

Gleichzeitige Nutzung von zwei Verbindungen von einem Telefonanschluss.
 - Anrufwefterschaltung

Es werden verschiedene Arten der Anrufwefterschaltung unterstützt. Generell muss sich vor der Aktivierung der Anrufweiterleitung vergewissert werden, dass der Anschlussinhaber, zu dem der Ruf weitergeleitet wird, mit der Anrufwefterschaltung einverstanden ist.

Der Inhaber eines ISDN-Anschlusses, zu dem ein Anruf weitergeleitet wird, bekommt signalisiert, dass es sich um eine weitergeleitete Verbindung handelt. Die Anrufwefterschaltung ist vom Kunden ein- oder ausschaltbar.
 - Anrufwefterschaltung ständig (CFU)

Generelle Weiterleitung der unter der Rufnummer des Kunden ankommenden Verbindungen zu einem vom Kunden gewünschten Zielanschluss.
 - Anrufwefterschaltung bei Besetzt (CFB)

Die Verbindungen werden weitergeleitet, wenn der ursprünglich vom Anrufer gewünschte Anschluss besetzt ist.
 - Anrufwefterschaltung bei keine Antwort (CFNR)

Die Verbindungen werden weitergeleitet, wenn der ursprünglich vom Anrufer gewünschte Anschluss nicht innerhalb eines Zeitraumes von ca. 15 Sekunden entgegengenommen wird.

- **Entgeltanzeige während der Verbindung (AOC-D)**
Anzeige der angefallenen Entgelte am Endgerät des Kunden während einer Verbindung.
- **Entgeltanzeige am Ende der Verbindung (AOC-E)**
Anzeige der angefallenen Entgelte am Endgerät des Kunden am Ende einer Verbindung.

- **Übermittlung von Zählimpulsen**
Während einer abgehenden Verbindung werden Zählimpulse zur Registrierung des Kunden unter Zugrundelegung des jeweils gültigen Tarifmodells übermittelt.

Aus technischen Gründen entstehen Abweichungen zwischen den zum Endgerät des Kunden übermittelten Daten und den in der Vermittlungstechnik erfassten Entgeltangaben. Für die Abrechnung sind ausschließlich die in der Vermittlungstechnik erfassten Entgeltangaben maßgeblich.

Der Anbieter haftet nicht für Schäden, die dem Kunden daraus entstehen, dass er die zum Endgerät des Kunden übermittelten Daten als maßgeblich – z. B. für eine Abrechnung gegenüber Dritten – zugrunde legt.

- **Einzelverbindungs nachweis**
Der Einzelverbindungs nachweis ist eine detaillierte Aufstellung aller entgeltpflichtigen Telefonverbindungen des Kunden.

Die Zielrufnummern der Verbindungen werden entsprechend dem Wunsch des Kunden entweder um die letzten drei Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge angegeben.

Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden oder Organisationen in einer Summe zusammengefasst. Die Zielrufnummern für diese Verbindungen werden nicht ausgewiesen.

- **Anzeige der Rufnummer**
Die Anzeige der Rufnummer im Endgerät wird bei analogen und bei ISDN-Anschlüssen bei abgehenden Verbindungen generell übermittelt.

Wenn eine ständige Unterdrückung der eigenen Rufnummer gewünscht wird, kann dies bei der Bestellung für den Telefonanschluss vermerkt werden.

Bei freigeschalteter Rufnummernanzeige besteht für den Kunden die Möglichkeit, diese fallweise zu unterdrücken, sofern dies von seinem Endgerät unterstützt wird.

Bei Verbindungen zu Notrufanschlüssen für die Polizei und Feuerwehr erfolgt generell keine Unterdrückung der Rufnummernübermittlung unabhängig davon, ob der Kunde die Rufnummernunterdrückung aktiviert hat.

- **Anzeige der A-Rufnummer beim B-Teilnehmer (CLIP)**
Anzeige der Rufnummer des anrufenden Anschlusses, sofern der Anrufer die Rufnummernübermittlung nicht unterdrückt hat.
- **Unterdrückung der Rufnummernübermittlung des A-Teilnehmers (CLIR)**
Unterdrückung der Anzeige der Rufnummer bei abgehenden Verbindungen.
- **Unterdrückung der Anzeige des B-Teilnehmers durch den B-Teilnehmer (COLR)**
Die Rufnummer des Kunden wird bei ankommenden Verbindungen dem Anrufer nicht angezeigt.
- **Anzeige der Rufnummer des B-Teilnehmers beim A-Teilnehmer (COLP)**
Anzeige der Rufnummer des angewählten Anschlusses beim Anrufer, sofern der Angerufene dies nicht unterdrückt hat.
- **Zusätzliche Übermittlung kundenspezifischer Rufnummerninformation bei abgehenden Verbindungen (CLIP – no screening)**
Anzeige zusätzlicher, kundenspezifischer Rufnummerninformationen (Anzeige von Zentralrufnummer) beim Anrufer. Dieses Merkmal bedarf einer gesonderten Vereinbarung.
- **Direkte Durchwahl zur Nebenstelle (DDI)**
Es besteht die Möglichkeit, Nebenstellen in Durchwahl anzurufen.

- **Geschlossene Benutzergruppe (CUG)**
Es besteht die Möglichkeit, eine Gruppe von Anschlüssen als geschlossene Benutzergruppe zu definieren. Diese ist zur Herstellung von Verbindungen zwischen den Anschlüssen für vereinbarte Telekommunikationsdienste berechtigt. Hierbei wird zwischen Außen- und Innenverkehr unterschieden.

Außenverkehr:

Die geschlossene Benutzergruppe ist berechtigt, ankommende Verbindungen anzunehmen und/oder abgehende Verbindungen herzustellen.

Innenverkehr:

Für die geschlossene Benutzergruppe kann der Zugang zu ankommenden Verbindungen oder abgehenden Verbindungen gesperrt werden.

- **Anschluss Sperre (OCB)**
Mit der Anschluss Sperre werden wahlweise abgehende Wahlverbindungen gesperrt. Die Anschluss Sperre wird in zwei Varianten angeboten:
 - als feste Anschluss Sperre, die ausschließlich durch den Anbieter eingerichtet, aufgehoben oder geändert werden kann oder
 - als veränderbare Anschluss Sperre, die vom Kunden an seinem Telefonanschluss eingerichtet, aufgehoben oder geändert werden kann.
- **Fangschaltung (MCID)**
Feststellung ankommender Telefonverbindungen bei bedrohenden oder belästigenden Anrufen (gemäß der bei Vertragsabschluss gültigen Preisliste).

3.2.9 Einschränkungen

Standardmäßig stehen dem Kunden nach einem Wechsel zum Anbieter folgende Dienste nicht zur Verfügung:

- Operatordienst der Deutschen Telekom
- Telegrammdienst der Deutschen Telekom
- Weckdienst der Deutschen Telekom
- T-Net-Box der Deutschen Telekom
- Datenübertragung im D-Kanal Protokoll (X25 ; X31)
- Auskunftsdienste einiger privater Telefongesellschaften
- Rückruf bei Besetzt
- Call-by-Call

3.3 Internet-Anschluss

Für die Standardleistungen in der Standard-Zugangsbandbreite des Internetzugangs fallen über die monatliche Grundgebühr hinaus keine zusätzlichen Kosten an.

Dies gilt nicht, wenn eine Produktoption genutzt wird, die hierfür Abweichendes festlegt. Informationen dazu finden sich im Abschnitt „Optionale Leistungen“.

3.3.1 Zugangsverfahren / Initialisierung

Der Zugang zum Netz des Anbieters erfolgt basierend auf der DSL-Übertragungstechnik über PPPoA (Point to Point Protocol over ATM). Die anschließende Authentifizierung basiert auf dem CHAP (Challenge Handshake Authentication Protocol).

Der Verbindungsaufbau wird ausschließlich durch den Kunden initiiert. Binnen 24 Stunden kann seitens des Anbieters ein Verbindungsabbau auch einer aktiven Internet-Verbindung initiiert werden, so dass ein erneuter Verbindungsaufbau durch den Kunden zu erfolgen hat.

3.3.2 Standard-Zugangsbandbreite

Der Anbieter bietet je nach Produktvariante eine Standard-Zugangsbandbreite von bis zu 2,3 Mbit/s Bruttodatenrate für „Bundle Access SDSL 2,3 Mehrgeräte“ und „Bundle Access SDSL 2,3 Anlage“ sowie von bis zu 4,6 Mbit/s Bruttodatenrate für „Bundle Access SDSL 4,6 PMX“.

Die im Internetzugang der Produktvarianten theoretisch nutzbaren Übertragungsgeschwindigkeiten sind symmetrisch, d.h. gelten sowohl für den Downstream (vom Netzknoten des Anbieters zum Kunden) als auch für den Upstream (vom Kunden zum Netzknoten des Anbieters).

Die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten für den Internetzugang gelten ausschließlich für den physikalischen Anschluss beim Kunden. Der Anbieter übernimmt keine Gewährleistung oder Garantie für die Übertragungsgeschwindigkeit zum und im Internet.

Die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten stellen theoretische Maximalwerte dar. Die jeweils tatsächlich nutzbaren Übertragungsgeschwindigkeiten sind bei diesen Produkten von der bestehenden Netzauslastung im Zugangsnetz abhängig. Ebenso können die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten nur dann realisiert werden, wenn die Leitungswerte des genutzten Teilnehmernetzes und des Inhousesetzes des Kunden dies technisch ermöglichen.

3.3.3 IP-Konfiguration des Anschlusses

„Bundle Access SDSL“-Anschlüsse werden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten nach Bedarf des Kunden mit einer statischen, öffentlichen IP-Adresse aus dem öffentlichen IP-Adressraum des Anbieters konfiguriert.

Die Erstkonfiguration wird als Bestandteil der Leistung des „Bundle Access SDSL“-Anschlusses gemäß dem Konfigurations-Auftrag des Kunden betriebsbereit bereitgestellt.

Die dem Kunden vom Anbieter zugeteilten IP-Adressen bzw. Adressbereiche sind lediglich für die Dauer des Vertragsverhältnisses zwischen Anbieter und Kunden, sowie für die Dauer der Einhaltung der vereinbarten Nutzungskriterien gültig.

3.3.4 Auswahl der Domain

Die Produktvarianten von „Bundle Access SDSL“ enthalten 2nd-Level-Domains gemäß der bei Vertragsabschluss gültigen Preisliste aus den Top-Level-Domains .de, .com, .net, .org, .info, .biz oder .eu.

Die Domain-Namen können vom Kunden frei bestimmt werden, sofern keine technischen oder rechtlichen Gründe dies ausschließen.

Der Anbieter veranlasst im Auftrag und im Namen des Kunden die Registrierung der gewünschten Domain Namen bei den zuständigen Institutionen gemäß den jeweils geltenden Richtlinien.

Für den Kunden können sich aus der Registrierung weitere Rechte und Pflichten ergeben. Die jeweils gültigen Richtlinien sind bei den zuständigen Network Information Centern und auf Anfrage über den Anbieter erhältlich.

Benutzername und Kennwort des Kunden werden im Rahmen der Auftragsbearbeitung automatisch nach dem Zufallsprinzip generiert und dem Kunden schriftlich mitgeteilt.

3.3.5 Domain-Übernahme

Sofern ein Kunde den Anbieter mit der Übernahme einer bereits bei einem anderen Provider registrierten Domain unterhalb der Top-Level-Domains .de, .com, .net oder .org beauftragt und dieser Auftrag schriftlich vom Domaininhaber (laut Whois-Datenbank des jeweiligen Registrars) bestätigt wird, wird der Anbieter die erforderlichen Schritte in die Wege leiten, diese Domain zum Anbieter umzukonnectieren.

Die fristgerechte Kündigung der Domain beim bisherigen Provider liegt in der Obiegenheit des Kunden. Eine erfolgreiche Domain-Übernahme kann vom Anbieter nicht garantiert werden.

3.3.6 Network Adress Translation

Auf dem vom Anbieter beim Kunden bereitgestellten Router wird eine statische, öffentliche IP-Adresse fest konfiguriert. Mittels dynamischem „Network Adress Translation“ (im folgenden NAT) werden die im Netzwerk des Kunden mit privaten IP-Adressen konfigurierten Arbeitsplatz-Rechner an das Internet angeschlossen. Voraussetzung ist das Vorliegen einer vollständigen Dokumentation der benötigten privaten IP-Adressen durch den Kunden.

3.3.7 Port Adress Translation

Das Produkt wird standardmäßig ohne Port Adress Translation (im folgenden PAT) auf die im LAN des Kunden verwendeten privaten IP-Adressen bereitgestellt.

Gemäß dem Konfigurations-Auftrag wird auf Wunsch des Kunden in der Konfiguration des Routers ein statisches „Port Address Translation“ (im folgenden PAT) eingetragen. Dabei werden die zum Betrieb eines Servers notwendigen Dienste (z.B. smtp, pop3, http, ftp) auf eine IP-Adresse aus dem privaten Adressraum des Kunden geroutet. Zusätzlich können vom Kunden bis zu 3 weitere Dienste konfiguriert werden.

Alternativ werden alle verfügbaren TCP/UDP-Dienste im LAN des Kunden bereitgestellt. Die Sicherung des LAN gegenüber Angriffen aus dem Internet obliegt dem Kunden.

3.3.8 Änderungen an der IP-Konfiguration

Änderungen der Konfiguration des „Bundle Access SDSL“-Anschlusses sind kostenpflichtig und können vom Kunden auf einem weiteren Konfigurations-Auftrag beauftragt werden.

Änderungsaufträge werden vom Anbieter im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten und gegen gesondertes, einmaliges Entgelt, dessen Höhe sich nach der bei Auftragserteilung gültigen Preisliste richtet, ausgeführt.

3.3.9 Renumbering

Beim Vorliegen übergeordneter betrieblicher bzw. technischer Gegebenheiten (z. B. Einführung neuer Protokollversionen) behält sich der Anbieter das Recht vor, zugewiesene IP-Adressräume auszutauschen („Renumbering“). Sich hieraus ggf. ergebende Schadensersatzansprüche sowohl an den Anbieter als auch an das RIPE NCC oder die Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN) oder eine ihrer Organisationen, die mit IP-Adressraumvergabe befasst sind, sind ausgeschlossen.

4 E-Mail Services

Das Produkt beinhaltet die Bereitstellung einer gemäß der gewählten Produktvariante entsprechenden Anzahl von E-Mail-Adressen. Die Beschreibung der Bereitstellung sowie weitere Leistungen sind der entsprechenden Leistungsbeschreibung „Data Application E-Mail“ in der aktuellen Version zu entnehmen.

3.5 Webhosting Services

Das Produkt beinhaltet auch die Bereitstellung von Speicherplatz auf eigenen Webservern des Anbieters (Webhosting). Die Beschreibung der Bereitstellung sowie weitere Leistungen sind der entsprechenden Leistungsbeschreibung „Data Application Webspace“ in der aktuellen Version zu entnehmen.

4 Bereitstellung des Anschlusses

Die Bereitstellung erfolgt im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

In den Räumen des Kunden wird mittels einer Anschalteneinrichtung mindestens eine Schnittstelle zur Anschaltung von Telefonanschlüssen (RJ-45 für ISDN) sowie eine Schnittstelle 10/100BaseT-Ethernet (gemäß der technischen Spezifikation IEEE 802.3i, RJ-45-Buchse) zur Anschaltung eines Internetanschlusses zur Verfügung gestellt.

Der Anbieter verwendet hierbei eine oder mehrere Kupferdoppeladern der Deutschen Telekom AG sowie vorhandene Leitungen des zugehörigen Anschlusses im Inhousesetz.

Der Anbieter installiert beim Kunden in der Nähe der Anschalteneinrichtung (TAE) einen Router als Endstelleneinrichtung, an dem die Endeinrichtungen des Kunden angeschlossen werden können. Abschluss des Anbieternetzes ist die kundenseitige Ethernetschnittstelle am Router des Anbieters.

Die zur Realisierung ggf. notwendige technische Aufrüstung des Inhousesetzes hat durch den Kunden zu erfolgen.

Werden DSL-Anschlüsse innerhalb desselben Inhousesetzes realisiert, können gegenseitige Beeinflussungen nicht ausgeschlossen werden. Der Anbieter ist bemüht im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten durch die Verwendung anderer Kupferdoppeladern eine Beeinflussung zu vermeiden. Beeinträchtigungen der Leistung durch diese Beeinflussung stellen jedoch keine Störung dar.

Bei der Produktvarianten „Bundle Access SDSL 2,3 Mehrgeräte“ und „Bundle Access SDSL 2,3 Anlage“ beträgt die Bereitstellungszeit im Regelfall 20 Arbeitstage ab Auftragsbestätigung durch den Anbieter, wenn alle Anschlüsse direkt im Netz des Anbieters geschaltet werden und keine zusätzlichen Baumaßnahmen nötig sind.

Bei der Produktvariante „Bundle Access SDSL 4,6 PMX“ beträgt die Bereitstellungszeit im Regelfall 35 Arbeitstage ab Auftragsbestätigung durch den Anbieter, wenn alle Anschlüsse direkt im Netz des Anbieters geschaltet werden und keine zusätzlichen Baumaßnahmen nötig sind. Den genauen Termin wird der Anbieter dem Kunden in der Auftragsbestätigung mitteilen. Der Primärmultiplexanschluss wird vom Anbieter vor der Übergabe eingemessen und auf korrekte Funktion geprüft.

5 Service Level

Für alle Produktvarianten von „Bundle Access SDSL“ ist der Service Level „Business“ definiert und verfügbar.

Hierfür gelten folgende Verfügbarkeiten:

Service Level	Festgelegte Verfügbarkeit
Business	98,50 %

Mit diesem Service Level sind Standardverfügbarkeiten und Entstörzeiten verbunden, die im Folgenden näher definiert werden.

5.1 Verfügbarkeiten

Die Verfügbarkeit des Internet- und Telefonanschlusses wird als Prozentwert dargestellt, der angibt, zu welchem Anteil der Gesamtbetriebszeit des Dienstes mindestens verfügbar sein wird. Der Wert wird über den Zeitraum eines Betriebsjahres, vom Bereitstellungsdatum an gerechnet, ermittelt. Ausfallzeiten durch geplante Arbeiten, aufgrund von Ursachen, die dem Kunden zugerechnet werden können sowie aufgrund von Höherer Gewalt, werden nicht als Nichtverfügbarkeit gezählt.

Die Mindestverfügbarkeit bezieht sich auf den einzelnen, im Vertrag spezifizierten Telefonanschluss, bezogen auf ein Betriebsjahr.

Sie errechnet sich wie folgt:

$$\text{VERFÜGBARKEIT} = \frac{(\text{BETRIEBSZEIT} - \text{GEPLANTE ARBEITEN} - \text{NICHTVERFÜGBARKEIT})}{(\text{BETRIEBSZEIT} - \text{GEPLANTE ARBEITEN})} * 100\%$$

BETRIEBSZEIT bezeichnet die Anzahl der Minuten im Betriebsjahr. GEPLANTE ARBEITEN bezeichnet die Summe der Minuten im Betriebsjahr, in denen der Telefonanschluss aufgrund geplanter Arbeiten außer Betrieb war. NICHTVERFÜGBARKEIT bezeichnet die Summe aller nicht geplanten Einzelausfallzeiten pro Betriebsjahr.

Eine Nichtverfügbarkeit beginnt mit Eingang der Störungsmeldung des Ausfalls des Dienstes durch den Kunden beim Anbieter, sie endet mit der Wiederverfügbarkeit des Dienstes. Die technische Definition der Nichtverfügbarkeit ist in der ITU-T Richtlinie G.826 geregelt. Ausfallzeiten werden vom Anbieter protokolliert.

5.2 Geplante Arbeiten

Geplante Arbeiten sind Wartungs-, Installations- und Umbauarbeiten am „Bundle Access SDSL“-Anschluss einschließlich der übertragungstechnischen Einrichtungen, zentralen Netzelementen oder Netzteilen des Anbieters oder seiner Vorleistungspartner. Geplante Arbeiten werden in der Regel nachts in festgelegten Wartungsfenstern durchgeführt. Der Anbieter hat das Recht, den „Bundle Access SDSL“-Anschluss für geplante Arbeiten außer Betrieb zu nehmen.

Ist ein Primärmultiplexanschluss des Kunden davon betroffen, wird der Kunde 5 Werktage vor dem Wartungstermin über die Arbeiten und die voraussichtlichen Ausfallzeiten informiert.

5.3 Entstörung

Der Anbieter beseitigt unverzüglich Störungen seiner technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

Die festgelegten Entstörungsfristen und Verfügbarkeiten gelten nur für Fehler mit unmittelbarer Auswirkung auf den bereitgestellten Dienst, wie z.B. den Ausfall eines Übertragungsweges. Hierbei erbringt der Anbieter insbesondere folgende Leistungen:

5.3.1 Annahme der Störungsmeldung

Die zentrale Störungsannahme ist im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten täglich in der Zeit von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr unter der kostenfreien Rufnummer 0800 41 41 411 erreichbar.

Aus dem Ausland erfolgt die Störungsannahme unter der Telefonnummer (+49) (0)40 41 43 0202. Je nach Land und Telefonanbieter können dem Kunden hierbei unterschiedliche Gebühren entstehen, die der Kunde trägt.

Die Störungsannahme erfolgt in deutscher und englischer Sprache. Änderungen der Erreichbarkeit werden dem Kunden schriftlich mitgeteilt.

5.3.2 Reaktionszeit

Nach Eingang der Störungsmeldung beginnt der Anbieter unverzüglich mit den Arbeiten zur Störungsbeseitigung.

Bei ISDN-Anlagen- und Primärmultiplexanschlüssen teilt der Anbieter auf Wunsch des Kunden innerhalb von spätestens zwei Stunden nach Eingang der Störungsmeldung ein erstes Zwischenergebnis an eine vom Kunden anzugebende Rufnummer mit.

5.3.3 Entstörungsfristen

Die Entstörungsfrist beginnt nach Eingang der per Fax versandten oder telefonisch durchgegebenen Störungsmeldung beim Anbieter.

Sollten die vom Anbieter bei der Deutschen Telekom anzumietenden Teilnehmeranschlussleitung aus vom Anbieter nicht zu vertretenden Gründen nicht entstört werden können, können die nachfolgend angegebenen Entstörungsfristen nur dann eingehalten werden, wenn der Deutschen Telekom ausreichend Teilnehmeranschlussleitungen zur Verfügung stehen, die als Ersatz geschaltet werden können.

Für den Service Level „Business“ gelten folgende Entstörfristen:

Service Level	Entstörfrist
Business	8 h

Die Entstörungsfrist endet mit Wiederherstellung des Dienstes. Die Wiederherstellung wird durch eine Erklärung des Anbieters oder entsprechende Messungen bestätigt.

6 Optionale Leistungen

Die nachfolgend aufgeführten optionalen Leistungen werden jeweils nach Vereinbarung und in Erweiterung oder Änderung zu den oben beschriebenen Standardleistungen der Produktvarianten im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten angeboten.

Die Wahl einer dieser Optionen ist jeweils mit zusätzlichen Entgelten verbunden. Diese können der bei Vertragsabschluss der Option gültigen Preisliste oder dem individuellen Angebot des Anbieters entnommen werden. Die Berechnung erfolgt zzgl. des Preises der Standardleistung.

6.1 Produktoption „Zusätzlicher ISDN-Anschluss“

Dem Kunden wird ermöglicht, zu dem in den Produktvarianten enthaltenen ISDN-Telefonanschluss zusätzliche ISDN-Telefonanschlüsse zu bestellen.

Zusätzliche ISDN-Anschlüsse können lediglich in der gleichen Ausführungsvariante (ISDN-Mehrgeräte-, ISDN-Anlagen- oder Primärmultiplexanschluss) beauftragt werden, welche bereits im Standardprodukt für den Kunden bereitgestellt wurde.

6.2 Produktoption „Internationaler Tarif“

Auf Wunsch kann der Kunde für Telefonverbindungen zu Zielen außerhalb Deutschlands den Tarif „International“ wählen. Der Wechsel in den Tarif „International“ kann jederzeit zum Monatswechsel beauftragt werden.

Wenn zum Standard-Produkt zusätzliche Telefonanschlüsse eingerichtet wurden, kann die Option nur für alle Anschlüsse des Produktpaketes eingerichtet werden. Die Entgelte gemäß der jeweils gültigen Preisliste gelten je Anschluss.

6.3 Produktoption „Voice Flatrates“

Nach Einrichtung der Produktoption „Voice Flatrate Deutschland“ oder „Voice Flatrate Europa & More“ werden, abweichend von den bei Vertragsabschluss gültigen Preisen des Standardproduktes, bestimmte abgehende Sprach- und Telefaxverbindungen besonders tarifiert. Der besonderen Tarifierung unterliegen ausschließlich Sprach- und Telefaxverbindungen. Verbindungen zu Sonderrufnummern, zu Anschlüssen außerhalb der von der jeweiligen Option umfassten Tarifzonen und in sämtliche Mobilfunknetze sind von der besonderen Tarifierung ausgenommen und werden gesondert berechnet.

Die Sprach- und Telefaxverbindungen und die zugehörigen Tarifzonen, die der besonderen Tarifierung unterliegen, können der bei Vertragsabschluss der Option gültigen Preisliste entnommen werden. Soweit der Umfang der besonderen Tarifierung beschränkt ist (z.B. durch ein zeitliches Limit einzelner Länder), sind diese ebenfalls in dieser Preisliste ausgewiesen.

Nach Einrichtung der Option sind insbesondere folgende Verbindungen von der besonderen Tarifierung ausgenommen und werden gesondert berechnet:

- Datenverbindungen (z.B. Internet-by-Call, Einwahl über geografische Rufnummern oder in geschlossene Datensysteme), soweit technisch verfügbar,
- Verbindungen zu Sonderrufnummern,
- Verbindungen zu Anschlüssen außerhalb der von der jeweiligen Option umfassten Tarifzonen und
- Verbindungen in sämtliche Mobilfunknetze.

Wenn zum Standard-Produkt zusätzliche Telefonanschlüsse eingerichtet wurden, kann die Option nur für alle Anschlüsse des Produktpaketes eingerichtet werden. Die Gebühren gemäß der jeweils gültigen Preisliste gelten je Anschluss.

Die besonderen Pflichten des Kunden bei der Nutzung der Option ergeben sich aus den bei Vertragsabschluss über die Option gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Geschäftskunden des Anbieters.

6.3.1 Produktoption „Voice Flatrate Deutschland“

Dem Kunden wird die Nutzung der Produktoption „Voice Flatrate Deutschland“ ermöglicht. Diese Option steht bei den Produkten „Bundle Access SDSL 2,3 Mehrgeräte“ und „Bundle Access SDSL 2,3 Anlage“ zur Verfügung.

Die Verbindungen, die in der „Voice Flatrate Deutschland“ enthalten sind, können der bei Vertragsabschluss über das Standardprodukt gültigen Preisliste entnommen werden.

6.3.2 Produktoption „Voice Flatrate Europa & More“

Dem Kunden wird die Nutzung der Produktoption „Voice Flatrate Europa & More“ ermöglicht. Diese Option steht bei den Produkten Bundle Access SDSL 2,3 Mehrgeräte und Bundle Access SDSL 2,3 Anlage zur Verfügung.

Die Verbindungen, die in der „Voice Flatrate Europa & More“ enthalten sind, können der bei Vertragsabschluss über das Standardprodukt gültigen Preisliste entnommen werden.

6.4 Produktoption „TopSpeed“

Die Option „TopSpeed“ steht für die Produktvarianten Bundle Access SDSL 2,3 Mehrgeräte und Bundle Access SDSL 2,3 Anlage zur Verfügung und beinhaltet die Erhöhung auf eine symmetrische Zugangsbandbreite von bis zu 4,6 Mbit/s (Bruttodatenrate).

Die Internet-Flatrate gilt auch für die höhere Bandbreite. Dies gilt nicht, wenn eine Produktoption genutzt wird, die hierfür Abweichendes festlegt.

6.5 Produktoption „Speichererweiterung Webhosting“

Die Option „Speichererweiterung Webhosting“ erweitert den für den Kunden verfügbaren Speicherplatz („WebSpace“) auf dem Webserver des Anbieters.

Die Einzelheiten der Speichererweiterung können der bei Vertragsabschluss über das Standardprodukt gültigen Preisliste entnommen werden.

6.6 Produktoption „Speichererweiterung E-Mail“

Die Option „Speichererweiterung E-Mail“ erweitert den für den Kunden verfügbaren Speicherplatz der zur Verfügung gestellten Mail-Postfächer.

Die Einzelheiten der Speichererweiterung können der bei Vertragsabschluss über das Standardprodukt gültigen Preisliste entnommen werden.

6.7 Produktoption „Zusätzliche E-Mail-Adressen“

Die Option „Zusätzliche E-Mail-Adressen“ vergrößert die Anzahl der zur Verfügung gestellten E-Mail-Postfächer.

Die Einzelheiten der Erweiterung der Anzahl der E-Mail-Postfächer können der bei Vertragsabschluss über das Standardprodukt gültigen Preisliste entnommen werden.

6.8 Produktoption „Server plus“

Der Anbieter bietet als Bestandteil der Produktvarianten die Möglichkeit, dem Kunden entsprechend seinem nachgewiesenen Bedarf frei konfigurierbare, öffentliche IP-Adressen zuzuteilen.

6.8.1 Bereitstellung öffentlicher IP-Adressen

Voraussetzung für die Bereitstellung ist die rechtzeitige Vorlage der Dokumentation entsprechend den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Anbieters. Dazu muss der Kunde dem Anbieter eine vollständige Dokumentation der benötigten öffentlichen IP-Adressen zur Verfügung stellen. Bei fehlender oder unvollständiger Dokumentation wird der Anbieter den „Bundle Access SDSL“-Anschluss ggf. mittels Zuweisung eines Standard-IP-Adressraums betriebsfähig bereitstellen.

Kunden, die nach den Regeln des RIPE NCC bereits eine akkreditierte Local Internet Registry betreiben, erhalten keine Zuteilung von PA-Adressraum durch den Anbieter.

6.8.2 Vorhandene IP-Adressen

Verfügt der Kunde bereits über einen vom Anbieter zugeteilten PA-Adressraum, muss weiterer Bedarf im Rahmen eines erweiterten Beauftragungsverfahrens nachgewiesen werden.

Bei der Bearbeitung eines Änderungsauftrages, der eine Erweiterung eines bereits beauftragten Adressraumes zur Folge hat, kann es aufgrund der nötigen Zuteilungsformalitäten bei RIPE NCC zu Verzögerungen in der Zuteilung des neu zu dokumentierenden Adressraumes kommen, welcher nicht im Verantwortungsbereich des Anbieters liegt.

Im Zusammenhang mit einem Änderungsauftrag muss bereits zugewiesener PA-Adressraum ggf. zurückgegeben werden, damit für den Kunden weiterhin ein durchgängiges Routing des Adressraumes erfolgen kann.

Verfügt der Kunde bereits über einen von einem anderen Provider zugeteilten PA-Adressraum, müssen diese IP-Adressen zurückgegeben werden und die Zuweisung eines neuen PA-Adressraumes beim Anbieter beauftragt werden.

Verfügt der Kunde über Provider Independent Adressraum (PI-Adressraum), wird dieser nicht geroutet.

6.8.3 Renumbering

Beim Vorliegen übergeordneter betrieblicher bzw. technischer Gegebenheiten (z. B. Einführung neuer Protokollversionen) behält sich der Anbieter das Recht vor, zugewiesene IP-Adressräume auszutauschen („Renumbering“). Sich hieraus ggf. ergebende Schadensersatzansprüche sowohl an den Anbieter als auch an das RIPE NCC oder die Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN) oder einer ihrer Organisationen, die mit IP-Adressraumvergabe befasst sind, sind ausgeschlossen.

6.8.4 IP-Routing nach Internet-Standards

Der vom Anbieter für den Kunden aktivierte IP-Adressraum wird auf der Basis der IP-Paketvermittlung mit weltweiter Konnektivität nach von der ICANN oder einer ihr zuarbeitenden Organisation wie der Internet Engineering Task Force (IETF) vorgegebenen technischen Standards des Internet geroutet.

Bei einer Erstzuweisung von Adressraum durch den Anbieter erfolgt die Bereitstellung des Routings nach einem Standardschema und wird dem Kunden mit der IP-Adressraumzuweisung mitgeteilt.

Nicht geroutet wird Provider Aggregatable Adressraum (PA-Adressraum) anderer Provider.

6.8.5 Enthaltener Datenverkehr

Der am zum Produkt gehörenden Internet-Anschluss des Kunden entstehende Datenverkehr ist in der Option enthalten.

- 6.9 Produktoption „Dynamische IP-Adresse“
Auf Wunsch wird dem Kunden anstelle der festen öffentlichen IP-Adresse eine dynamische öffentliche IP-Adresse zur Verfügung gestellt.
- 6.10 Delegation weiterer Second Level Domains
Der Anbieter delegiert nach Vereinbarung weitere Second Level Domain Namen unterhalb der Top Level Domain “.de”, “.com”, “.net”, “.org”, “.info”, “.biz” oder “.eu”.
- 6.11 Registrierung weiterer Domain Namen
Die Delegation weiterer Domain Namen unterhalb weiterer Top-Level-Domains erfolgt auf Anfrage. Der Anbieter erstellt hierfür ein individuelles Angebot.
- 6.12 Verlegung, Auswechslung oder Änderung der Anschalteinrichtung und Verlegung der Endleitung
Da die Leistung standortbezogen ist, kann der Anbieter die vereinbarte Leistung an einem neuen Standort nur nach Prüfung und bei Vorliegen gleicher technischer Gegebenheiten erbringen, d.h., je nach den örtlichen Gegebenheiten kann es sein, dass die gewünschte Realisierungsleistung nicht oder nur in verändertem Leistungsumfang zur Verfügung gestellt werden kann.
- 6.13 Änderungen an der IP-Konfiguration
Änderungen der Konfiguration des „Bundle Access SDSL“-Anschlusses sind kostenpflichtig und können vom Kunden auf einem Konfigurations-Auftrag beauftragt werden.

Änderungsaufträge werden vom Anbieter gegen gesondertes, einmaliges Entgelt, dessen Höhe sich nach der bei Auftragserteilung gültigen Preisliste richtet, ausgeführt.
- 6.14 Servicetechniker
Für Arbeiten, die nicht im Leistungsumfang des Produktes enthalten sind, kann der Kunde einen Servicetechniker des Anbieters anfordern. Der Anbieter vereinbart mit dem Kunden im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers.
- 6.15 Weitere zusätzliche Leistungen
Für Tätigkeiten, die über den Leistungsumfang von Bundle Access SDSL hinausgehen, z.B. die Installation zusätzlicher Geräte des Kunden oder umfangreiche Verkabelungen am Kundenstandort erstellt der Anbieter ein individuelles Angebot.
- 7 Kundenbetreuung
Die Kundenbetreuung ist im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten täglich in der Zeit von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr unter der Rufnummer 0800 – 41 41 411 erreichbar.
- 8 Rechnungsstellung
Die Rechnungsstellung für die Produkte erfolgt gemäß der bei Vertragsabschluss gültigen Preisliste des Produktes bzw. dem individuellen Angebot des Anbieters. Sie erfolgt standardmäßig einmal im Monat.
- 9 Sonstiges
Der Anbieter behält sich das Recht vor, Dritte mit dem Aufbau, Betrieb und Management der Produkte oder Teilen davon zu beauftragen.

Übersicht der Leistungsmerkmale des Telefonanschlusses

Nr.	Leistung	ISDN-Mehrgerä- räte-Anschluss	ISDN-Anlagen- Anschluss	PMX- Anschluss
1	Anklopfen (CW)	S	S	_)**
2	Rückfragen / Makeln	S	S	_)**
3	Dreierkonferenz (3PTY)	S	S	_)**
4	Anrufwefterschtaltung ständig (CFU)	S	S	_)**
5	Anrufwefterschtaltung bei Besetzt (CFB)	S	S	_)**
6	Anrufwefterschtaltung bei keine Antwort (CFNR)	S	S	_)**
7	Gebührenanzeige während der Verbindung (AOC-D)	S	S	S
8	Gebührenanzeige am Ende der Verbindung (AOC-E)	O	O	O
9	Übermittlung von Zählimpulsen	-	-	-
10	Einzelverbindungsnahtweis	S	S	O)*
11	Anzeige der A-Rufnummer beim B-Teilnehmer (CLIP)	S	S	S
12	Unterdrückung der Rufnummernübermittlung des A-Teilnehmers (CLIR)	S	S	S
13	Unterdrückung der Anzeige des B-Teilnehmers durch den B-Teilnehmer (COLR)	O	S	S
14	Anzeige der Rufnummer des B-Teilnehmers beim A-Teilnehmer (COLP)	S	S	S
15	Zusätzliche Übermittlung kundenspezifischer Rufnummerninformation bei abgehenden Verbindungen (CLIP – no screening))***	-	O	O
16	Direkte Durchwahl zur Nebenstelle (DDI)	-	S	S
17	Geschlossene Benutzergruppe (CUG)	O	O	O
18	Weitere Rufnummern für den Mehrgeräteeanschluss	O	-	-
19	Anschlussperre (OCB)	O	O	O
20	Fangschtaltung bzw. Zählvergleichseinrichtung (MICD)	O	O	O

S = Standardleistung: Standardleistungen sind kostenlos in den jeweiligen Telefonanschlussvarianten enthalten.
Gegebenenfalls sind die Einstellungen von Kunden am Endgerät vorzunehmen.

O = Optionale Leistung: Optionale Leistungen können zusätzlich für die jeweilige Telefonanschlussvariante erworben werden.
Für diesen Fall müssen gesonderte Vereinbarungen getroffen werden. Die Entgelte sind den entsprechenden Preislisten zu entnehmen

- = Leistung wird für entsprechende Anschlussart nicht angeboten

)* = nur nach besonderer Vereinbarung

)** = entfällt, da Leistung über die TK-Anlage bereitgestellt wird

)*** = die Verfügbarkeit dieser Leistung kann nicht durchgängig gewährleistet werden, insbesondere wenn die Verbindung nicht ausschließlich im Netz des Anbieters geführt wird