

## Leistungsbeschreibung

 **INTERNET ACCESS****1 Allgemeine Beschreibung**

„Internet Access“ ist ein Produkt der HanseNet Telekommunikation GmbH (im Folgenden „Anbieter“). Mit diesem Produkt stellt der Anbieter dem Kunden einen Anschluss zur Übermittlung von IP-Paketen vom und zum Internet in wahlweise einer der folgenden Varianten zur Verfügung:

- Internet Access ADSL
- Internet Access SDSL
- Internet Access Line über Standardfestverbindung
- Internet Access Line über Glasfaser

**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 „Internet Access“ werden dem Kunden zur Übermittlung von IP-Paketen vom und zum Internet im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten an einem bestehenden oder neu zu realisierenden Anschluss bereitgestellt.

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

Der Anbieter kann auf Vorleistungen anderer Anbieter zurückgreifen, um die Leistung zu realisieren. Bei der Verbindung zum Internet in den Varianten ADSL oder SDSL kann es zu einer Unterbrechung der Verbindung innerhalb eines Intervalls von 24 Stunden kommen.

Da die Leistung nicht flächendeckend zur Verfügung steht, wird die Realisierung des Anschlusses beim Kunden erst mit der Zustellung der Auftragsbestätigung an den Kunden zugesagt.

**3.1 Internet Access ADSL**

Die bei dieser Variante theoretisch nutzbaren Übertragungsgeschwindigkeiten sind asymmetrisch, d.h. höher für den Downstream (vom Netzknoten des Anbieters zum Kunden) als für den Upstream (vom Kunden zum Netzknoten des Anbieters). Die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten stellen theoretische Maximalwerte dar. Die jeweils tatsächlich nutzbaren Übertragungsgeschwindigkeiten sind bei diesen Produkten auch 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.

Der Anbieter bietet eine asymmetrische Zugangsgeschwindigkeit von bis zu 16 Mbit/s in Downstream-Richtung und bis zu 800 kbit/s in Upstream-Richtung (Bruttodatenrate).

**3.2 Internet Access SDSL**

Die bei dieser Variante 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 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.

„Internet Access SDSL“-Anschlüsse stehen mit folgenden Übertragungsgeschwindigkeiten (Bruttodatenrate) zur Verfügung:

- bis zu 2,3 Mbit/s
- bis zu 4,6 Mbit/s
- bis zu 9,2 Mbit/s
- bis zu 17,1 Mbit/s
- bis zu 22,8 Mbit/s

**3.3 Internet Access Line****3.3.1 Realisierung mit Standardfestverbindung**

Die bei dieser Variante 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 Leistung wird im Zugangsnetz über Standardfestverbindungen realisiert, d.h. die physikalische Nennbandbreite steht zwischen Kundenstandort und dem IP-Backbone des Anbieters in vollem Umfang zur Verfügung und ist nicht von der Netzauslastung im Zugangsnetz abhängig.

Die physikalisch erreichbare Zugangsgeschwindigkeit hängt im Einzelfall aber von den physikalischen Eigenschaften der Teilnehmeranschlussleitung ab.

„Internet Access Line“-Anschlüsse mit Standardfestverbindung stehen mit folgenden Nennbandbreiten (Bruttodatenrate) zur Verfügung:

- 2,048 Mbit/s
- 4,096 Mbit/s
- 8,192 Mbit/s

**3.3.2 Realisierung mit Glasfaser**

Die bei dieser Variante 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 stellen theoretische Maximalwerte dar. Die jeweils nutzbaren Übertragungsgeschwindigkeiten können bei diesen Produkten von den bestehenden Netzauslastungen im Zugangsnetz abhängig sein.

„Internet Access Line“-Anschlüsse mit Glasfaser stehen in folgenden Varianten (Bruttodatenraten) zur Verfügung:

- bis zu 10 Mbit/s
- bis zu 34 Mbit/s
- bis zu 100 Mbit/s
- bis zu 1000 Mbit/s

**4 Bereitstellung des Anschlusses**

Der Anbieter installiert je nach gewählter Produktvariante den jeweiligen Anschluss in der nachfolgend beschriebenen Weise.

Die zur Realisierung ggf. notwendige technische Aufrüstung des Inhousesetzes hat durch den Kunden zu erfolgen. Die technische Aufrüstung kann jedoch auch als zusätzliche Leistung beim Anbieter beauftragt werden.

Abschluss des Anbietersnetzes ist die kundenseitige Ethernetschnittstelle des Routers des Anbieters.

Werden bei den Produktvarianten „Internet Access ADSL“ und „Internet Access SDSL“ mehrere 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.

**4.1 Installation Internet Access ADSL**

Der Anbieter installiert beim Kunden in der Nähe der Anschalteinrichtung (TAE) einen Router als Endstelleneinrichtung.

Über die Endstelleneinrichtung wird dem Kunden die Schnittstelle 10/100Base-T-Ethernet (gemäß der technischen Spezifikation IEEE 802.3i, RJ-45-Buchse) bereitgestellt, um die Endeinrichtungen des Kunden anzuschließen.

Der Anbieter verwendet hierbei eine Kupferdoppelader der Deutschen Telekom AG bzw. ADSL-Vorleistungen von Carrierpartnern sowie vorhandene Leitungen des zugehörigen Anschlusses im Inhousesetz

**4.3 Installation Internet Access Line**

Die Installation von „Internet Access Line“-Anschlüssen erfolgt je nach Anschlussmöglichkeit in zwei Varianten:

**4.3.1 Standardfestverbindung**

a) Der Anbieter installiert beim Kunden in der Nähe der Anschalteinrichtung einen Konverter als eine Endstelleneinrichtung und einen Router als Endeinrichtung.

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

b) Der Anbieter installiert in der Nähe der Hauseinführung des Kunden eine geei-

geeignete Anschalteinrichtung, einen Konverter als Endstelleneinrichtung und einen Router als Endeinrichtung. Diese Variante erfolgt optional gegen erhöhtes Entgelt gemäß Preisliste bzw. individuellem Angebot des Anbieters.

Über die Endeinrichtung wird dem Kunden die Schnittstelle 10/100BaseT-Ethernet (gemäß der technischen Spezifikation IEEE 802.3i, RJ-45-Buchse) bereitgestellt, um die Endeinrichtungen des Kunden anzuschließen.

#### 4.3.2 Glasfaser

Der Anbieter installiert in den Räumen des Kunden eine Anschalteinrichtung und einen Router als Endstelleneinrichtung.

Der Anbieter verwendet hierbei eigene Glasfaserinfrastruktur oder glasfaserbasierte Vorleistungen von Carrierpartnern sowie vorhandene Glasfaserleitungen im Inhousenetz bis zum Übergabepunkt.

Über die Endstelleneinrichtung wird dem Kunden die Schnittstelle 10/100BaseT-Ethernet oder 1000BaseT-Ethernet (je nach Variante, gemäß der technischen Spezifikation IEEE 802.3i, RJ-45-Buchse) bereitgestellt, um die Endeinrichtungen des Kunden anzuschließen.

#### 5 IP-Konfiguration des Anschlusses

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

##### 5.1 Erstkonfiguration

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

Die Erstkonfiguration ist in den nachfolgend aufgeführten technischen Varianten erhältlich.

##### 5.1.1 Network Address Translation

Auf dem vom Anbieter beim Kunden bereitgestellten Router wird eine statische, öffentliche IP-Adresse fest konfiguriert. Mittels dynamischem „Network Address Translation“ (im folgenden NAT) werden die im Netzwerk des Kunden mit privaten IP-Adressen konfigurierten Arbeitsplatz-Rechner an das Internet angeschlossen. 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 oder mehrere IP-Adressen aus dem privaten Adressraum des Kunden geroutet.

Diese Variante steht für die Produktvarianten „Internet Access ADSL“, „Internet Access SDSL“ und „Internet Access Line mit Standardfestverbindung“ zur Verfügung.

##### 5.1.2 Zuteilung und Routing eines Adressraums

Dem Kunden wird gemäß dem Konfigurations-Auftrag ein IP-Adressraum aus dem Provider Aggregatable Address Space (PA-Adressraum) des Anbieters beim Réseau IP Européen Network Coordination Center (RIPE NCC) zugeteilt. Die Zuteilung erfolgt unter den unter Ziffer 7 genannten Bedingungen. Auf dem vom Anbieter beim Kunden bereitgestellten Router und im Netz des Anbieters werden die bereitgestellten IP-Adressen entsprechend Ziffer 7.4 geroutet.

Diese Variante steht für alle „Internet Access“-Anschlüsse zur Verfügung.

#### 5.2 Änderungen an der IP-Konfiguration

Änderungen der Konfiguration des „Internet Access“-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.

#### 6 IP-Adressen Services

##### 6.1 Bereitstellung öffentlicher IP-Adressen

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.

Die Aktivierung eines für den Kunden zugeteilten IP-Adressraums erfolgt nach der

physikalischen Bereitstellung (Leitung und Router) des Internet Access Anschlusses im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

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 „Internet Access“-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.

##### 6.2 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 Adressraums 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) gelten die unter Ziffer 7.5 genannten Einschränkungen.

##### 6.3 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.

##### 6.4 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.

##### 6.5 Provider Independent (PI-) Adressraum

Provider Independent Adressraum (PI-Adressraum) wird ab einer Größe von 256 IP-Adressen und nur in Verbindung mit einem „Internet Access Line“-Anschluss mit Glasfaser geroutet. Beauftragt der Kunde das Routing von PI-Adressraum, liegt die Verantwortung für die vollständige Konnektivität des Adressraums beim Kunden. Der Anbieter wird den Kunden nach Vereinbarung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten unterstützen, um die Konnektivität des PI-Adressraums zu ermöglichen.

##### 6.6 Individuelles Routingschema

Soll das Standard-Routingschema nicht zur Anwendung kommen, kann der Kunde gemeinsam mit einem „Internet Access Line“-Anschluss mit Glasfaser ein individuelles Routingschema beauftragen. Wurde dem Kunden vor Auftragserteilung bereits IP-Adressraum zugewiesen, kann er, ggf. gemeinsam mit dem „Internet Access Line“-Anschluss mit Glasfaser, ein individuelles Routingschema beauftragen. Insofern diese Nicht-Standardleistung in der normalen Preisliste nicht enthalten ist, erstellt der Anbieter darüber ein individuelles Angebot.

##### 7 Domain Services

##### 7.1 Domain-Namen

Der Anbieter delegiert als Bestandteil der Leistung des „Internet Access“-

Anschlusses nach Vereinbarung Second Level Domain Namen unterhalb der 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 geltenden Richtlinien dieser Institutionen. 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.

7.2 Nameserver (DNS-Server)

Bei Konfiguration des „Internet Access“-Anschlusses nach Ziffer 7.1 wird der DNS-Server für die in Verbindung mit dem IP-Connect Anschluss delegierten Second Level Domains des Kunden ausschließlich durch den Anbieter gestellt. Bei Konfiguration des „Internet Access“-Anschlusses nach Ziffer 7.2 wird der primary Domain Name Service für die Second Level Domains des Kunden wahlweise vom Anbieter oder vom Kunden gestellt. Bei Betrieb eines eigenen Domain Name Servers durch den Kunden liegt die Verantwortung für die vollständige Konnektivität der auf diesem Server referenzierten Second-Level-Domains beim Kunden. Beabsichtigt der Kunde einen primary Domain Name Server an dem „Internet Access“-Anschluss zu betreiben, wird die Domain zunächst auf dem primary Domain Name Server des Anbieters eingerichtet. Sobald der primary Domain Name Server des Kunden betriebsbereit und konfiguriert ist, erteilt der Kunde dem Anbieter einen Domain Modify-Auftrag zur Änderung des Name-Server-Eintrages. Der Anbieter stellt dem Kunden für seine Second Level Domains nach Vereinbarung den secondary Domain Name Service zur Verfügung, damit die Voraussetzungen zur Vergabe der Domains erfüllt werden.

8 Berechnung des Transfervolumens

Zur Berechnung der Transfervolumens bei volumenabhängigen Tarifen wird das gesamte, inklusive des durch Mess- und Steuerungsdaten und Protokoll-Overhead erzeugte, über den „Internet Access“-Anschluss vom und zum IP-Backbone des Anbieters übertragene bzw. empfangene IP-Transfervolumen verwendet. Das verbrauchte IP-Transfervolumen wird durch den Anbieter ermittelt und dem Kunden gemäß der gültigen Preisliste für Transfervolumen nachträglich in Rechnung gestellt. Das gemessene Transfervolumen wird grundsätzlich für jeweils einen „Internet Access“-Anschluss zusammengefasst und dem Kunden insgesamt auf der Rechnung mitgeteilt. Eine Aufschlüsselung des entstandenen Transfervolumens auf einzelne IP-Adressen eines evtl. vorhandenen LAN wird nicht vorgenommen.

9 Service Level

Für die Produktvarianten von „Internet Access“ sind grundsätzlich folgende Service Level definiert und verfügbar:

Service Level	Voraussetzungen
Business	Realisierung über Kupferdoppelader
Business Plus	Realisierung über Glasfaser, in der Regel disjunkte Wegeführung im Backbone
Premium	Realisierung über Glasfaser, garantierte disjunkte Wegeführung im Backbone, Länge Zugangsleitung < 100m
Premium Plus	Realisierung über Glasfaser, garantierte disjunkte Wegeführung im Backbone und doppelte Hauseinführung der Zugangsleitungen

Mit diesen Service Levels sind Standardverfügbarkeiten und Entstörzeiten verbunden, die im Folgenden näher definiert werden. Abhängig von der vereinbarten Produktvariante sind folgende Service Level verfügbar:

- Internet Access SDSL und ADSL
- Standard ist der Service Level „Business“.
- Internet Access Line mit Standardfestverbindung
- Standard ist der Service Level „Business“ bei Realisierung gemäß Ziffer 4.3, Variante a)
  - Optional gegen zusätzliches Entgelt ist der Service Level „Business Plus“ bei Realisierung gemäß Ziffer 4.3, Variante b)

Internet Access Line mit Glasfaser

- Standard ist der Service Level „Business Plus“
- Optional erhält der Kunde im Rahmen der technischen Möglichkeiten ein individuelles Angebot für die Service Level „Premium“ und „Premium Plus“

9.1 Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit der „Internet Access“-Produktvarianten wird als Prozentwert dargestellt, der angibt, zu welchem Anteil der Gesamtbetriebszeit die Verbindung mindestens verfügbar sein wird. Der Wert wird über den Zeitraum eines Betriebsjahres, vom Bereitstellungsdatum an gerechnet, ermittelt. Ausfallzeiten durch geplante Arbeiten gemäß Ziffer 9.2., aufgrund von Ursachen, die dem Kunden zugerechnet werden können sowie aufgrund von Höherer Gewalt, werden nicht als Nichtverfügbarkeit gezählt. Die Mindestverfügbarkeit bezieht sich auf die einzelnen, im Vertrag spezifizierten „Internet Access“-Anschlüsse, bezogen auf ein Betriebsjahr. Die tatsächlich erreichte Verfügbarkeit wird auf Anfrage ein Jahr nach Inbetriebnahme des „Internet Access“-Anschlusses erstmals berechnet. Eine Nichtverfügbarkeit beginnt mit Eingang der Störungsmeldung des Ausfalls des Dienstes durch den Kunden, sie endet mit dem Wiederverfügbarwerden des Dienstes. Die technische Definition der Nichtverfügbarkeit ist in der ITU-T Richtlinie G.826 geregelt.

Ausfallzeiten werden vom Anbieter protokolliert. Die Verfügbarkeit 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 Internet Access-Anschluss aufgrund geplanter Arbeiten außer Betrieb war. NICHT VERFÜGBARKEIT bezeichnet die Summe aller nicht geplanten Einzelausfallzeiten pro Betriebsjahr.

Für die definierten Service Level gelten folgende Verfügbarkeiten:

Service Level	Festgelegte Verfügbarkeiten
Business	98,50 %
Business Plus	99,50 %
Premium	99,90 %
Premium Plus	99,95 %

9.2 Geplante Arbeiten

Geplante Arbeiten sind Wartungs-, Installations- und Umbauarbeiten am „Internet Access“-Anschluss einschließlich der übertragungstechnischen Einrichtungen, die vorab mit dem Kunden abgestimmt werden. Geplante Arbeiten werden in von beiden Vertragspartnern einvernehmlich festgelegten Wartungsfenstern durchgeführt. Der Anbieter hat das Recht, den „Internet Access“-Anschluss für geplante Arbeiten außer Betrieb zu nehmen. Ausfallzeiten aufgrund von geplanten Arbeiten gelten nicht als Störung und bleiben bei der Ermittlung der Nichtverfügbarkeit unberücksichtigt.

9.3 Entstörung

Störungen der technischen Einrichtungen werden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten innerhalb der Entstörfrist beseitigt. Soweit die Störung in den Räumlichkeiten des Kunden lokalisiert wurde, ist der Kunde zur Gewährung eines uneingeschränkten Zuganges verpflichtet. Kommt der Kunde dieser Mitwirkungspflicht nicht nach, so ist der Anbieter insoweit nicht zur Beseitigung der Störung verpflichtet. Durch die Verletzung der Mitwirkungspflicht entstandene Kosten, z. B. die Kosten einer vergeblichen Anfahrt zum Kunden, sind vom Kunden zu erstatten.

9.3.1 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. Änderungen der Erreichbarkeit werden dem Kunden schriftlich mitgeteilt. Der Kun-

de ist verpflichtet, diese Änderungen unverzüglich in seine jeweiligen „Alarmierungspläne“ einzuarbeiten und dem Anbieter den Erhalt zu bestätigen.

9.3.2 Reaktionszeit

Nach Eingang der Störungsmeldung beginnt der Anbieter unverzüglich mit den Arbeiten zur Störungsbeseitigung.  
Auf Wunsch des Kunden teilt der Anbieter innerhalb von spätestens zwei Stunden nach Eingang der Störungsmeldung ein erstes Zwischenergebnis an eine vom Kunden anzugebende Rufnummer mit.

9.3.3 Entstörungsfrist

Die Entstörungsfrist beginnt mit Eingang der per Fax oder telefonisch übermittelten 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.

Je nach Service Level gelten folgende Entstörfristen:

Service Level	Entstörfrist
Business	8 Stunden
Business Plus	6 Stunden
Premium	3,5 Stunden
Premium Plus	3 Stunden

10 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.

10.1 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.

10.2 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“. 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 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.

10.3 Registrierung weiterer Domain Namen

Die Delegation weiterer Domain Namen unterhalb weiterer Top Level Domains erfolgt auf Anfrage im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Der Anbieter erstellt hierfür ein individuelles Angebot.

10.4 E-Mail Relay

Betreibt der Kunde einen eigenen E-Mail Server am „Internet Access“-Anschluss, kann auf Anfrage im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten zum Zwecke der Ausfallsicherung des E-Mail Dienstes, eine Zwischenspeicherung von E-Mails, die an diesen Server gerichtet sind, eingerichtet werden. Bei Wiedererreichbarkeit des E-Mail Servers des Kunden werden die gespeicherten E-Mails an diesen Server per SMTP zugestellt. Bei länger als fünf Tagen andauernder Unerreichbarkeit des E-Mail Servers des Kunden ist der Anbieter berechtigt, für diesen Server zwischengespeicherte E-Mails mit einem Unzustellbarkeitsvermerk an den Absender zurückzusenden und aus dem

System zu löschen.

10.5 Verlegung, Auswechslung oder Änderung der Anschalteinrichtung und Verlegung der Endleitung

Da die Leistung standortbezogen ist, kann der Anbieter die vereinbarte Leistung am neuen Standort nur beim Vorliegen gleicher technischer Gegebenheiten erbringen, d.h., je nach den örtlichen Gegebenheiten kann es sein, dass die gewünschte Realisierungsleistung nicht mehr oder nur in verändertem Leistungsumfang zur Verfügung gestellt werden kann.  
Die zur Realisierung ggf. notwendige technische Aufrüstung des Inhousesetzes hat durch den Kunden zu erfolgen. Die technische Aufrüstung kann jedoch auch als zusätzliche Leistung beim Anbieter beauftragt werden.

10.6 Weitere Leistungen

Weitere Leistungen werden erbracht gemäß der Preisliste bzw. dem individuellen Angebot des Anbieters.

11 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.

12 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.

Stand 01. Dezember 2009