

## Leistungsbeschreibung der TeleData GmbH für das Produkt TeleData LINE Routed

### 1 Allgemeine Bestimmungen - Geltungsbereich - Definitionen

Die TeleData GmbH, im folgenden TeleData genannt, erbringt ihre Dienstleistungen im Zusammenhang mit den Produkten

- TeleData LINE Routed

für den Kunden aufgrund der Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie dieser Leistungsbeschreibung, die Bestandteil des Vertrages ist. Bei Widersprüchen gehen die Regelungen in dieser Leistungsbeschreibung den Regelungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vor.

Diese Leistungsbeschreibung bezieht sich ausschließlich auf die hier beschriebenen Produkte und Leistungen. Andere/zusätzliche gebuchte Produkte und Optionen sind davon ausgenommen bzw. unterliegen ihren jeweiligen Leistungsbeschreibungen.

Bestandteil des Vertrags sind daneben die Anlagen zum Vertrag, die TeleData dem Kunden zusammen mit dem Auftragsformular übermittelt. Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche Anlagen ausgefüllt an TeleData zurückzusenden. Der Vertragsbeginn bleibt hiervon unberührt.

#### 1.1 Allgemeines

Das Produkt TeleData LINE Routed ermöglicht dem Kunden die IP-Vernetzung mehrere Standorte (Mehrpunkt-zu-Mehrpunkt) mit abgestimmten Bandbreiten und Abschlusseinrichtungen auf Basis der MPLS Technologie. Hiermit ist es dem Kunden möglich, eine komplette Kommunikationsinfrastruktur zu realisieren.

#### 1.2 Installation und Abnahme

TeleData installiert an jedem Ende der Datenleitung in der Nähe der ersten Endeinrichtung (Hausanschlussraum) in Rücksprache mit dem Kunden entsprechende Abschlusseinrichtungen (s. 1.3.). Die Verkabelung hinter dem Übergabepunkt ist nicht Bestandteil der Leistung und obliegt dem Kunden.

Nach abgeschlossener Installation meldet TeleData dem Kunden in Textform die Betriebsbereitschaft und fordert ihn zur Abnahme 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.

#### 1.3 Übergabeschnittstelle und Hardware

Als Übergabeschnittstelle gilt die Ethernetschnittstelle der Endeinrichtung. Sämtliche an diese Schnittstelle angeschlossenen Endgeräte liegen im Verantwortungsbereich des Kunden. Sie wird von TeleData initial mit einer Basiskonfiguration ausgestattet. Die Administration verbleibt bei TeleData. Konfigurationsänderungen sind gesonderte entgeltpflichtige Leistungen und liegen im Hoheitsbereich von TeleData.

TeleData stellt dem Kunden die für den Zugang passende Hardware kostenfrei leihweise zur Verfügung. Der Kunde stellt sicher, dass der Installationsort die Anforderungen typischer EDV-Geräte erfüllt. Ausfälle aufgrund von Mängeln an der bereitgestellten Betriebsumgebung werden nicht auf die Verfügbarkeit angerechnet. Die Hardware ist nach Ende der Vertragslaufzeit zeitnah mit sämtlichem Zubehör an TeleData zu übergeben. Die Versandkosten hierfür trägt der Kunde.

### 2 Übertragungseigenschaften

#### 2.1 Bandbreiten

Bei diesen Datenverbindungen handelt es sich um symmetrische und asymmetrische Verbindungen, d.h. die Upload- und Downloadgeschwindigkeit können sich unterscheiden. Die angebotenen Bandbreiten können bei TeleData erfragt werden. Die Bandbreite wird auf Layer 3 Basis angegeben.

#### 2.2 Schnittstelle

Dem Kunden steht standardmäßig eine 10/100/1000BASE-T Schnittstelle zur Verfügung.

Weitere Schnittstellen können dem Kunden ggf. mit den damit verbundenen Kosten und nach Rücksprache mit TeleData zur Verfügung gestellt werden.

#### 2.3 Protokolle

Der Transport von IP-Paketen erfolgt nach abgesprochenem Routing oder alternativ nach einem Protokoll, welches zwischen TeleData und dem Kunden abgestimmt wird.

#### 2.4 Redundanzen / Managed Backup

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.

#### 2.5 Datendurchsatz

Der Datendurchsatz hängt von technischen Faktoren wie bspw. der Paketgröße ab. Der effektiv erreichte Wert pro Standort kann deshalb unter Umständen von den angegebenen Werten abweichen.

#### 2.6 Netzdurchlaufzeit, Jitter und Packet-Loss

Die Netzdurchlaufzeit beträgt innerhalb des TeleData Glasfaser Netzes im Jahresmittel weniger als 15ms. Bedingt durch technische Einflüsse wie Leitungslänge kann dieser Wert jedoch variieren.

Der durchschnittliche Jitter im Netz der TeleData Netz beträgt im Jahresmittel 1ms.

Der Packet-Loss im Netz der TeleData beträgt im Mittel weniger als 0,01%.

### 3 Annahme der Störungsmeldung & Servicebereitschaft

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

#### 3.1 Störungsannahme

TeleData hält im Rahmen des Produktes TeleData LINE Routed täglich von 0 - 24 Uhr eine Störungsannahme zur Entgegennahme von Störungsmeldungen bereit..

#### 3.2 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit für das Produkt TeleData LINE Routed auf eingehende Störungsmeldungen wird pro Standort definiert. Standardgemäß beträgt sie 1h, kann jedoch je nach technischer Realisierung davon abweichen. Es gilt die im Vertrag angegebene Reaktionszeit für den jeweiligen Standort.

#### 3.3 Entstörfrist

Die Entstörfrist für das Produkt TeleData LINE Routed wird pro Standort definiert. Standardgemäß beträgt sie 12 Stunden, kann jedoch je nach technischer Realisierung abweichen. Es gilt die im Vertrag angegebene Entstörfrist für den jeweiligen Standort. Diese Regelung gilt sowohl innerhalb, als auch außerhalb der TeleData Servicebereitschaft.

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.

Von der Entstörfrist ausgenommen sind Schäden, die durch höhere Gewalt (z.B. Naturkatastrophen) verursacht wurden. Ferner übernimmt TeleData keine Garantie für die Erreichbarkeit von Netzen und Diensten, welche von Dritten betrieben werden. Hier erfolgt die Entstörung schnellstmöglich unter

Wahrung der Verhältnismäßigkeit. Ist der/die vom Kunden genannte Ansprechpartner/in für Störungsfälle nicht erreichbar, kann eine Störungsbehebung seitens TeleData nicht gewährleistet werden. Bei einem nicht durch den Kunden gemeldeten Fehler (z.B. durch Monitoringsysteme der TeleData) wird im ersten Schritt der Kunde um eine Funktionsprüfung gebeten. Erst mit der vom Kunden bestätigten Störung beginnt die Entstörfrist.

Nach Behebung der Störung informiert TeleData den Kunden über die Funktionsfähigkeit.

### **3.4 Servicebereitschaft**

Der Kunde erhält Support durch die TeleData Hotline von Montag bis Donnerstag in der Zeit von 08.00 Uhr bis 18.00 Uhr, Freitags von 08.00 bis 16.00 Uhr, außer an regionalen und bundeseinheitlichen Feiertagen.

### **3.5 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.

TeleData behält sich vor, je nach Dringlichkeit, auch außerhalb dieser Zeiten Wartungsarbeiten durchzuführen.

Wartungsarbeiten, die einen planbaren Ausfall kleiner 15 Minuten verursachen, werden nicht angekündigt.

### **3.6 Diensteverfügbarkeit**

Die jährliche Verfügbarkeit für das Produkt TeleData LINE Routed wird pro Standort definiert und beträgt für Verbindungen, die über das TeleData Netz realisiert werden, standardgemäß 99,5%. Wird für die Realisierung auf Leitungen fremder Carrier zurückgegriffen, kann die Verfügbarkeit unter Umständen variieren. Es gilt die im Vertrag angegebene Verfügbarkeit.

## **4 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden**

Der Inhalt der empfangenen und versandten Daten ist nicht Gegenstand der vereinbarten Leistung und unterliegt keiner Kontrolle durch TeleData. TeleData 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 sollte er sich z.B. marktüblicher Verschlüsselungssoftware bedienen.

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

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

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. Soweit der Kunde nachweist, dass ihm die Inanspruchnahme von Leistungen der TeleData nicht zugerechnet werden kann, hat TeleData keinen Anspruch auf Entgelt gegen den Kunden.

TeleData ist nach den Voraussetzungen des § 14 der AGB bzw. § 45k TKG berechtigt, den Netzzugang ganz oder teilweise zu unterbinden (Sperrung). Die Sperrung wird im Rahmen der technischen Möglichkeiten auf den

betreffenden Dienst beschränkt und unverzüglich aufgehoben, sobald die Gründe entfallen sind.

*TeleData GmbH*