

Leistungsbeschreibung der TeleData GmbH für die Leistung TeleData WLAN

1. Allgemeine Bestimmungen - Geltungsbereich - Definitionen

Die TeleData GmbH, im Folgenden TeleData genannt, erbringt die folgend beschriebene Leistung

- TeleData WLAN

aufgrund der Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie dieser Leistungsbeschreibung, die Bestandteil des Vertrages ist.

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

2. Produktbeschreibung

Mit dem Produkt TeleData WLAN stellt TeleData dem Kunden öffentliche Hotspots zur Verfügung, mittels denen er Dritten einen kabellosen Zugang zum Internet über WLAN zur Verfügung stellen kann. Die Komplettlösung deckt dabei die Anbindung an das Internet, das Bereitstellen des notwendigen WLAN Systems sowie der Ausleuchtung mit Accesspoints dar. Alternativ dazu kann der Kunde die Realisierung eines WLAN Vorleistungsdienstes wählen. In diesem Fall stellt TeleData ein zentrales Gateway mit dem WLAN System sowie dessen Anbindung an das Internet zur Verfügung. Im Fall des Vorleistungsdienstes ist der Kunde eigenständig für die Installation, Bereitstellung und Betrieb der Accesspoints zuständig. Der Kunde ist in jeder Variante Betreiber und damit Verantwortlicher des Dienstes gegenüber den Endnutzern.

Als WLAN-Hotspot wird im Folgenden die Verbindung eines mobilen Geräts eines Endnutzers zum Accesspoint bezeichnet.

2.1. Installation & Projektierung

Die Installation und Projektierung des WLANs erfolgt in enger Absprache zwischen Kunde und TeleData. Der Kunde hat TeleData alle für die Installation notwendigen Informationen zur Verfügung zu stellen. Auf Wunsch des Kunden bietet TeleData als kostenpflichtige Dienstleistung eine ausführliche Vor-Ort-Begehung mit Ausleuchtungskonzept zur Verfügung.

In der Regel installiert TeleData oder ein von TeleData beauftragter Dienstleister einmalig die für den Dienst benötigte aktive Hardware (z.B. Gateway, Switch, ..) .

Sofern nicht anders vereinbart, ist der Kunde für die Bereitstellung der notwendigen Hausverkabelung zur Vernetzung der aktiven Hardware, inklusive der Stromversorgung, verantwortlich. Für die Installation notwendige Gestattungen oder behördliche Genehmigungen sind von dem Kunden kostenfrei bereitzustellen. Zudem muss der Zugang zu allen notwendigen Gebäuden und Orten durch den Kunden gewährleistet sein.

2.1. Anschluss Internet

Der Anschluss der Hardware erfolgt über einen Internetanschluss der TeleData. Je nach technischen Gegebenheiten wird das Gateway vor Ort oder im Rechenzentrum der TeleData installiert. Die Accesspoints werden vor Ort an ein entsprechendes CPE angebunden und sind darüber mit dem Gateway verbunden. Steht das Gateway im RZ der TeleData, ist zudem eine einmalige Anbindung an das Internet der TeleData im Rechenzentrum notwendig. Die Umsetzung der genutzten Variante legt TeleData in Rücksprache mit dem Kunden fest.

3. TeleData WLAN System

Mit TeleData WLAN System stellt TeleData softwareseitig ein zentrales Authentifizierungssystem (Captive Portal) zur Verfügung, welches die Nutzung des WLAN für Endnutzer ermöglicht und weitere Funktionalitäten beinhaltet. Voraussetzung ist das zentrale Gateway und dessen Anbindung an das Internet.

3.1. Anmeldemaske

Das zur Anmeldung notwendige Captive Portal beinhaltet eine Loginpage sowie eine Landingpage (Kachel-Seite). Das Aussehen der Seiten wird einmalig in Rücksprache mit dem Kunden eingerichtet.

TeleData bietet als gesonderte Dienstleistung zudem eine Individualisierung der Kacheln und Hintergrundfarben an.

3.2. Content Filter

Der Content Filter verhindert den Zugang zu unerwünschten sowie verbotenen Seiten und unterstützt die Einhaltung der Nutzungsbedingungen. Der Content Filter basiert auf Community basierten DNS-Blocklisten, auf die TeleData bedingt Einfluss hat.

3.3. SSID

Eine (1) SSID für das WLAN ist grundsätzlich vom Kunden frei wählbar. TeleData behält sich vor, in begründeten Fällen Namen abzulehnen. Weitere SSID sind gegen entsprechende Gebühren möglich.

4. Hardware

TeleData stellt die Hardware zur Anbindung des WLAN Systems an das Internet (z.B. Gateway oder Switch) gegen eine einmalige Bereitstellungsgebühr zur Verfügung. Sie verbleibt über die gesamte Laufzeit im Besitz der TeleData. Die Accesspoints werden dem Kunden gegen ein einmaliges Entgelt überlassen. Änderungen an den Accesspoints, bspw. der Konfiguration, dürfen ausschließlich und exklusiv von TeleData durchgeführt werden. Die Hardware wird von TeleData gewählt und entspricht den notwendigen Anforderungen für den Dienst. Ein Anspruch auf den Einsatz bestimmter Hardware besteht nicht. Die Hardware darf ausschließlich für die Realisierung des Dienstes genutzt werden. Nachträgliche Konfigurationsänderungen stellen kostenpflichtige Dienstleistungen dar.

Im Falle der Realisierung eines Vorleistungsdienstes darf der Kunde, abweichend von den oben gemachten Angaben, die Accesspoints selbst wählen, solange diese an das Gateway technisch angebunden werden können. Sie liegen dann vollständig im Verantwortungsbereich des Kunden, inklusive der Konfiguration.

5. Nutzung und technische Spezifikation

5.1. Voraussetzungen für die Nutzung des Hotspots

Für die Nutzung des WLAN-Hotspots sind WLAN fähige Endgeräte notwendig, die den W-LAN Standard IEEE 802.11 unterstützen. Die Endgeräte müssen über ein geeignetes Betriebssystem und geeignete WLAN Hard- und Software verfügen. Für die Authentifizierung über die Login-Seite ist ein Standard-Internetbrowser nötig. Der Nutzer muss sich nicht gesondert registrieren. Es ist einzig eine Bestätigung der Nutzungsbedingungen nötig. Nach der Anmeldung wird er auf eine vom Kunden definierte Landingpage (s. 3.1.) weitergeleitet.

Die maximale Sitzungsdauer kann vom Kunden festgelegt werden und darf maximal 12 Stunden betragen. Nach Ablauf der Sitzungsdauer kann der Nutzer sich wieder neu anmelden.

Die Bereitstellung geeigneter Endgeräte und Software ist nicht Bestandteil der Dienstleistung. TeleData schließt überdies eine Garantie für die ordnungsgemäße Funktion der Endgeräte aus. TeleData empfiehlt den Einsatz aktueller Software zur Vermeidung von Schäden.

5.2. Reichweite und Übertragungsgeschwindigkeit

Die maximale Reichweite eines Accesspoints zum Endgerät hängt stark von äußeren Bedingungen ab. Hierbei spielen u.a. freie Sicht oder andere WLAN Signale eine Rolle. Da sich die äußeren Gegebenheiten im laufenden Betrieb jederzeit ändern können, kann TeleData keine bestimmten Reichweiten oder Übertragungsgeschwindigkeiten gewährleisten.

TeleData legt eine Maximalgeschwindigkeit pro Nutzer fest, diese hängt von der gebuchten Anbindung der Accesspoints und des WLAN Systems ab.

5.3. IP-Adresse

TeleData weist dem Endnutzer des W-LAN Hotspots eine dynamische, nicht öffentlich erreichbare IP-Adresse (NAT) zu. Ein Anspruch auf die Benutzung einer bestimmten Adresse besteht nicht. Alle Rechte an der zugewiesenen IP-Adresse verbleiben bei TeleData.

5.4. Sicherheit

Für die Funktion des WLAN Endgerätes (Laptop, Smartphone, etc.) und die Absicherung der eigenen Daten ist der Endnutzer selbst verantwortlich. Insbesondere rät TeleData dringlich auf den Einsatz von Firewalls und Security-Software. Eine Verschlüsselung der Datenübertragung erfolgt nicht. Daher können die Daten möglicherweise von Dritten eingesehen werden.

6. Servicebereitschaft & Störungsannahme

Die TeleData beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

Technologiebedingt unterliegen die WLAN-Hotspots nicht kalkulierbaren äußeren Umwelteinflüssen, wie z.B. Störeinflüsse in Reichweite liegender weiterer WLAN Netze oder Nutzung des Frequenzspektrums durch Dritte. Da sich diese Faktoren außerhalb des Einflussbereiches der TeleData befinden, kann die TeleData keine generelle Verfügbarkeit des Dienstes gewährleisten. Daher begründet diese Einschränkung der Nutzung des WLAN-Hotspots keine Einschränkung der Leistung der TeleData. Die im Folgenden definierten Verfügbarkeiten beziehen sich deshalb nur für die Internetanbindung vom zentralen Gateway an das Netzwerk der TeleData sowie das zentrale TeleData WLAN System.

6.1. Störungsannahme

Der Kunde erhält Support durch die TeleData Hotline von Montag bis Donnerstag 8:00 – 18:00 Uhr und Freitag von 08:00 bis 16:00 Uhr, außer an regionalen und bundeseinheitlichen Feiertagen.

Störungen dürfen ausschließlich durch den Kunden gemeldet werden. Störmeldungen durch Dritte werden nicht berücksichtigt.

6.2. Entstörfrist

Die Entstörfrist beträgt 36 Stunden. Außerhalb der genannten Servicezeiten wird die Entstörfrist ausgesetzt und mit Beginn der nächsten Servicebereitschaft fortgesetzt. Kann eine Störung nicht eindeutig lokalisiert oder ursächlich bestimmt werden, erfolgt die Störungsbeseitigung schnellstmöglich unter Wahrung der Verhältnismäßigkeit.

Durch TeleData selbst können lediglich EDV-typische handwerkliche Arbeiten ausgeführt werden. Sind zur Entstörung darüberhinausgehende Maßnahmen erforderlich, werden diese mit dem Kunden abgestimmt. Der Kunde ist auf Verlangen von TeleData zur aktiven Mithilfe verpflichtet. Im Besonderen hat er dafür Sorge zu tragen, dass TeleData an alle notwendigen Standorte Zugang erhält. Eventuelle Hilfsmittel (Leiter, Arbeitsbühne) sind durch den Kunden beizustellen. Von der Entstörung ausgenommen sind vom Kunden zur Verfügung gestellte Teilsysteme.

In Fällen von Einwirkung von höherer Gewalt kann eine Verfügbarkeit des Service nicht garantiert werden.

6.3. Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit des Dienstes für den unter 6. definierten Bereich beträgt 96,5% im Jahresmittel.

7. Wartungsarbeiten

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 bedürfen keiner Ankündigung.