

Leistungsbeschreibung der TeleData GmbH für das Produkt TeleData DC DIRECT

1. Allgemeine Bestimmungen - Geltungsbereich - Definitionen

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

- TeleData DC DIRECT

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 in dieser Leistungsbeschreibung beschriebenen Produkte und Optionen. Andere/zusätzlich gebuchte Produkte und Optionen sind davon ausgenommen.

Bestandteil des Vertrages sind neben dieser Leistungsbeschreibung die Anlagen zum Vertrag (z.B. Angaben zum verwendeten IP-Adressraum), die TeleData dem Kunden zusammen mit dem Auftragsformular übermittelt. Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche Anlagen ausgefüllt an TeleData zurückzusenden.

1.1. Allgemeines

Mit den Produkten stellt TeleData dem Kunden einen Zugang zum Internet zur Verfügung. Bei DC DIRECT erfolgt der Zugang über das Rechenzentrumsnetzwerk der TeleData.

1.2. Zuteilung von IP-Adressen

Dem Kunde wird im Rahmen dieser Dienstleistung unter Berücksichtigung der geltenden Vergabe-Richtlinien ein offiziell registrierter IP-Adressraum (PA-Adressen; Provider-Aggregate-Adressen) zugewiesen. Sofern der Kunde über eigene IP-Adressen (PI-Adressen, Provider-Independent-Adressen) verfügt und diese für den TeleData Anschluss verwendet werden können, entfällt die Zuteilung eines weiteren registrierten IP-Adressraums. TeleData kann jedoch aufgrund von übergeordneten Richtlinien nicht gewährleisten, dass diese PI-Adressen weltweit geroutet werden. TeleData behält sich vor, dem Kunden TeleData bezogene PA-Adressen zuzuordnen. Traffic von Kunden, welche selber LIR (Local Internet Registry) bei RIPE sind und somit über eigene IP-Adressen verfügen, kann über das Netz der TeleData geroutet werden.

Zusätzliche IP-Adressen werden unter Berücksichtigung der geltenden Vergabe-Richtlinien zugewiesen. Im Übrigen ist TeleData verpflichtet, sich an die ihr vorgegebenen Richtlinien der Réseaux IP Européens (kurz RIPE – siehe auch unter <http://www.ripe.net>) zu halten.

1.3. IP-Routing

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

1.4. Anschluss Internet

Der Zugang für die Dienstleistung DC DIRECT erfolgt über das Netzwerk des Rechenzentrums. Das Rechenzentrum wird von der TeleData betrieben.

1.5. Netzübergänge

Die TeleData DC DIRECT Dienstleistungen ermöglichen dem Kunden die Übermittlung von IP-Paketen von und zum globalen Netzverbund Internet. TeleData übermittelt IP-Pakete zwischen den angeschlossenen Systemen und stellt Übergänge zu weiteren Netzen zur Verfügung. Für die Erreichbarkeit der von Dritten betriebenen und von der Leistung Dritter abhängige Netze des Internet übernimmt TeleData keine Gewähr.

1.6. Zugangsleitung und Entstörung

Die Zugangsleitung und das RZ-Netzwerk werden von TeleData administriert. Die Zugangsleitung wird entweder aus dem eigenen Telekommunikationsnetz und/oder von einem Vorleistungssanbieter bezogen.

1.7. Qualität der Zugangsleitung

Soweit die Zugangsleitung Bestandteil des TeleData Dienstes ist, wird diese von TeleData selbst bereitgestellt oder nur bei Carriern bezogen, die eine hohe Verfügbarkeit anbieten. Eine Garantie oder Zusicherung der TeleData wird hierdurch nicht übernommen. TeleData hat bei von anderen Carriern bereitgestellten Leitungen keinen Einfluss auf z.B. die Qualität, Verfügbarkeit oder evtl. Zwangstrennungen.

1.8. Bandbreite

Bei dem Produkt DC DIRECT wird eine exclusive Anschlussbandbreite (wie im Vertrag vereinbart) zur Verfügung gestellt. Exklusiv heißt, dass zwischen dem Zugangssystem beim Kunden und dem POP von TeleData diese Bandbreite ständig genutzt werden kann und keine Überbuchung stattfindet. Die minimale und normale Download- bzw. Upload-Übertragungsgeschwindigkeit entsprechen somit der maximalen Download- bzw. Upload-Übertragungsgeschwindigkeit.

1.9. Abnahme

Nach abgeschlossener Installation meldet TeleData 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 Zugang der Mitteilung der Betriebsbereitschaft keine erheblichen Mängel anzeigt oder die Abnahme nicht ausdrücklich verweigert.

2. Bereitstellung eines Zugangssystems für das Produkt TeleData DC DIRECT

2.1. Physikalischer Zugang

Die physikalische Bereitstellung des Zugangssystems für das Produkt TeleData DC DIRECT erfolgt per Glasfaser mit folgende Schnittstellen als Singlemode zur Verfügung:

- Bandbreite bis 1.000Mbit/s: 1000Base-LX alternativ 1.000Mbit/s Base-T
- Bandbreiten bis 10.000Mbit/s: 10GBase-LR

Die Leitung endet in einem der ISP-Räume im Rechenzentrum der TeleData. Je nach Anforderung des Kunden, muss die Anbindung mittels separat zu beauftragendem TeleData DC Interconnect bis zum gewünschten Zielsystem geführt werden.

Weitere Zugangsmöglichkeiten sind, unter Berücksichtigung der gegebenen technischen Möglichkeiten, entgeltpflichtig in Rücksprache mit dem Kunden möglich.

3. Dienstverfügbarkeit

Der Internetzugang steht in der Regel 24 Stunden am Tag zur Verfügung. Die jährliche Verfügbarkeit für das Produkt DC DIRECT beträgt im Mittel mindestens 99,5%.

4. 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:

4.1. Störungsannahme

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

4.2. Reaktionszeit

Für das Produkt TeleData DC DIRECT beträgt die Reaktionszeit auf eingehende Störungsmeldungen 1 Stunde.

4.3. Entstörfrist

Für das Produkt TeleData DC DIRECT beträgt die Entstörfrist 12 Stunden. 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.

4.4. 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 Uhr bis 16.00 Uhr, außer an regionalen und bundeseinheitlichen Feiertagen.

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.

6. Tarifsysteem

6.1. TeleData Tarife

TeleData erhebt eine einmalige Einrichtungspauschale sowie einen monatlichen Bereitstellungspreis. Je nach Vertrag können weitere nutzungsabhängige Entgelte entstehen. Die Tarife sind Bestandteil des individuellen Vertrages mit dem Kunden.

6.2. Tarifwechsel bei TeleData DC DIRECT

Ein Wechsel zwischen TeleData DC 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.

6.3. 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 TeleData Dienstes wird der entsprechende Bereitstellungspreis erhoben. Für den neuen Dienst gilt die Mindestvertragsdauer ab dem Zeitpunkt der Umstellung.

Eine Tarifumstellung muss in Textform beauftragt werden.

7. 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 hiermit darauf hingewiesen, dass er eigene Sicherheitsmaßnahmen ergreifen sollte, um Schäden oder Beeinträchtigungen durch schadensstiftende Software 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 Passwörter 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.

7.1. Versionshistorie und Gültigkeit dieser Leistungsbeschreibung

Version	Gültigkeit ab	Gültigkeit bis
1.0	01.12.2023	30.06.2025
1.01	01.07.2025	28.02.2026
1.02	01.03.2026	Offen

Diese Leistungsbeschreibung ist für alle Angebote und Aufträge ab dem entsprechenden Datum gültig. Bei Erscheinen einer neuen Version bleiben bestehende Verträge unberührt.

TeleData GmbH