

Leistungsbeschreibung der TeleData GmbH für die Produktgruppe TeleData DIRECT

1. Allgemeine Bestimmungen - Geltungsbereich - Definitionen

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

- TeleData DIRECT
- TeleData DIRECT shared

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. TeleData stellt dem Kunden im Rahmen dieser Dienstleistung genau einen Anschluss zu einem POP (Point of Presence) zur Verfügung. Der Zugang erfolgt bei DIRECT und bei DIRECT shared mittels einer digitalen Zugangs-Anbindung. Optional ist eine Backupanbindung über eine redundante Zugangsanbindung möglich.

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 Zugriff auf das Internet erfolgt bei den Dienstleistungen DIRECT und DIRECT shared über den Netzknoten (POP) der TeleData mittels einer digitalen Zugangs-Anbindung (s. 1.1). Der Anschluss erfolgt an einem von TeleData benannten und für den Verbindungstyp freigegebenen Netzknoten (POP). Ein Anspruch auf Einrichtung oder Weiterbetrieb eines bestimmten POP besteht nicht.

1.5. Netzübergänge

Die TeleData DIRECT Dienstleistungen ermöglichen dem Kunden die Übermittlung von IP-Paketen von und zum globalen Netzwerk Internet. TeleData übermittelt IP-Pakete zwischen den angeschlossenen Rechnern 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 wird von TeleData administriert. Die Zugangsleitung wird entweder aus dem eigenen Telekommunikationsnetz und/oder von einem Vorleistungsanbieter 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 TeleData 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.

Bei dem Produkt TeleData DIRECT shared wird die Anschlussbandbreite zwischen Zugangssystem und POP der TeleData von Mehreren gleichzeitig genutzt (shared, gemeinsam genutzt). Das bedeutet, dass es sich bei der vertraglich vereinbarten Bandbreite um einen Maximalwert handelt. Je nach Auslastung kann dieser Wert variieren.

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 (IP-Router) für die Produkte TeleData DIRECT und TeleData DIRECT shared

2.1. Konfiguration

Das von TeleData bereitgestellte Zugangssystem (Router) wird initial mit einer Basiskonfiguration ausgestattet. Die Administration des von TeleData bereitgestellten Routers verbleibt bei TeleData. Konfigurationsänderungen des Routers sind kostenpflichtig und liegen ausschließlich in der Hoheit von TeleData.

Der Kunde stellt TeleData eine Umgebung zum Betrieb des Zugangssystems zur Verfügung. Die Anforderungen entsprechen denen typischer EDV Geräte. Ausfälle auf Grund von Mängeln der bereitgestellten Betriebsumgebung werden nicht auf die Verfügbarkeit angerechnet.

2.2. Eigentumsvorbehalt

Das Zugangssystem verbleibt im Eigentum der TeleData. Bei Kündigung des Vertrages ist das Zugangssystem mit sämtlichem Zubehör an TeleData zu übergeben. Die Versandkosten für die Rücksendung nach Vertragsende trägt der Kunde.

2.3. Haftung

Der Kunde haftet für jede von ihm oder von Dritten, für die er einzustehen hat, verschuldete Beschädigung des Zugangssystems. Reklamiert der Kunde einen Fehler eines Systems, überprüft TeleData die Funktionsfähigkeit des Systems und stellt die Basiskonfiguration wieder her. Ist das Gerät defekt oder lässt es sich mit der Originalkonfiguration nicht wieder in Betrieb nehmen, stellt TeleData ein vorkonfiguriertes Austauschsystem bereit. War das System bei Einlieferung zur Überprüfung mit der Originalkonfiguration funktionsfähig oder ist der Fehler auf ein Verschulden des Kunden zurückzuführen, ist TeleData berechtigt, dem Kunden die durch die Überprüfung/Reparatur anfallenden Kosten nach den geltenden Sätzen der TeleData in Rechnung zu stellen.

2.4. Routermerkmale

Bei dem Zugang über digitale Festverbindungen stellt TeleData dem Kunden einen IP-Router mit einer (1) Schnittstelle zur Verfügung. Ein Anspruch auf die Bereitstellung eines bestimmten Zugangssystems besteht nicht. TeleData steht lediglich dafür ein, dass das gelieferte System dieselben technischen Standards unterstützt, wie die von TeleData als Gegenstelle eingesetzten Systeme.

2.5. Backup-Verbindung TeleData DIRECT und DIRECT shared

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. Voraussetzung für ein funktionierendes Backup ist die Bereitstellung einer Netzwerkverbindung auf Basis von Layer 2 zwischen dem primären Router und dem Backup-Router über das interne Netzwerk des Kunden.

3. Dienstverfügbarkeit

Der Internetzugang steht in der Regel 24 Stunden am Tag zur Verfügung. Die jährliche Verfügbarkeit für das Produkt TeleData DIRECT beträgt im Mittel mindestens 99,5%, für das Produkt TeleData DIRECT shared mindestens 98%.

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 DIRECT täglich von 0 - 24 Uhr eine Störungsannahme zur Entgegennahme von Störungsmeldungen bereit. Für das Produkt TeleData DIRECT shared werden Störungen nur während der Servicebereitschaft (siehe 5.4) entgegengenommen.

4.2. Reaktionszeit

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

Für das Produkt TeleData DIRECT shared beträgt die Reaktionszeit auf eingehende Störungen während der Servicebereitschaft 4 Stunden.

4.3. Entstörfrist

Für das Produkt TeleData DIRECT beträgt die Entstörfrist 12 Stunden. Diese Regelung gilt sowohl innerhalb, als auch außerhalb der TeleData Servicebereitschaft.

Für das Produkt TeleData DIRECT shared beträgt die Entstörfrist 24 Stunden. Außerhalb der Servicebereitschaft wird die Entstörfrist ausgesetzt.

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.

4.5. Servicepaket 24/7

Für das Produkt TeleData DIRECT shared besteht die Option, gegen gesondertes Entgelt das Servicepaket 24/7 zu buchen. Folgende Leistungen sind enthalten:

Die Störungsannahme steht dem Kunden täglich von 0 - 24 Uhr zur Verfügung. Die Reaktionszeit auf eingehende Störungsmeldungen beträgt 1 Stunde. Die Entstörfrist beträgt 12 Stunden und ist innerhalb und außerhalb der Servicebereitschaft gültig.

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) 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.

Leistung	Ohne Servicepaket 24/7	Mit Servicepaket 24/7
Störungsannahme	Während der Servicebereitschaft	24/7, 365 Tage im Jahr
Reaktionszeit innerhalb der Servicebereitschaft	4 Stunden	1 Stunde
Reaktionszeit außerhalb der Servicebereitschaft	Wird ausgesetzt	1 Stunde
Entstörfrist ab Annahme der Störungsmeldung	24 Stunden	12 Stunden
Aussetzen der Entstörung	Außerhalb der Servicebereitschaft, bei höherer Gewalt oder wenn die Dienste Dritten unterliegen.	Bei höherer Gewalt oder wenn die Dienste Dritten unterliegen.

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 unveränderter Zugangsleitung

Ein Wechsel zwischen TeleData 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 Vertrageslaufzeiten 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 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