

Leistungsbeschreibung der TeleData GmbH für TeleData DIRECT-Produkte

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
- TeleData DIRECT&TELEFON
- TeleData DIRECT&TELEFON Shared

für den Kunden aufgrund der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, der Besonderen Bestimmungen für Internetleistungen, der Leistungsbeschreibung für TeleData TELEFON-Produkte sowie dieser Leistungsbeschreibung, die Bestandteil des Vertrages ist und der Preisliste in der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Fassung.

Bestandteil des Vertrags sind daneben 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. Der Vertragsbeginn bleibt hiervon unberührt.

2. Produktbeschreibung

2.1. Allgemeines

Diese Dienstleistung beinhaltet den Internet-Anschluss für ein IP-Netzwerk, das je nach technischer Realisierung aus einem Lokalen Netz (LAN) oder einem Verbund von Lokalen Netzen und Weitverkehrsnetzen (WAN) bestehen kann. Die Verantwortung für den Betrieb des LAN-/WAN-Netzwerkes liegt ausschließlich in der Verantwortung des Kunden. TeleData stellt dem Kunden im Rahmen dieser Dienstleistung für seinen Netzverbund genau einen Anschluss zu einem POP zur Verfügung. Der Zugang erfolgt mittels einer digitalen Festverbindung. Optional sind weitere redundante Anschaltungen möglich. Die Produkte TeleData DIRECT&TELEFON bzw. TeleData DIRECT&TELEFON Shared beinhalten zusätzlich noch einen Telefonanschluss (siehe 3).

2.2. Zuteilung von IP-Adressen

Der Kunde erhält im Rahmen dieser Dienstleistung unter Berücksichtigung der geltenden Vergabe-Richtlinien einen offiziell registrierten IP-Adressraum (PA-Adressen - Provider-Aggregate-Adressen) zugewiesen. Sofern der Kunde bereits über einen solchen verfügt und dieser für den TeleData Anschluss verwendet werden kann, entfällt die Zuteilung eines weiteren registrierten IP-Adressraums. TeleData kann jedoch aufgrund von übergeordneten Richtlinien nicht gewährleisten, dass zuvor über andere Internet-Provider zugewiesene IP-Adressbereiche für den TeleData Anschluss wieder verwendet werden können. TeleData behält sich vor, dem Kunden TeleData bezogene PA-Adressen (Provider-Aggregate) zuzuordnen.

Bei Vertragsbeendigung ist der Kunde verpflichtet, von TeleData zugewiesene PA-Adressen innerhalb von 4 Wochen nicht mehr zu nutzen. TeleData ist berechtigt nach dieser Zeit diesen Adressraum abzuschalten bzw. nicht mehr dem Kunden zur Nutzung zur Verfügung zu stellen.

Zusätzliche IP-Adressen werden unter Berücksichtigung der geltenden Vergabe-Richtlinien zugewiesen. Die Kosten für diese Zuweisung ist der aktuell gültigen Preisliste zu entnehmen.

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.

2.3. 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 Netzknnoten bzw dem AS

(Autonomes System) der TeleData liegt die Entscheidung über das Routing bei der TeleData.

2.4. Anschluss-Netzknnoten (POP)

Der Zugriff auf das Internet erfolgt über den Netzknnoten der TeleData. Der Anschluss erfolgt an einem von TeleData benannten und für den Verbindungstyp freigegebenen Netzknnoten (POP). Ein Anspruch auf Einrichtung oder Weiterbetrieb eines bestimmten POP besteht nicht.

2.5. Netzübergänge

Die TeleData DIRECT Dienstleistungen ermöglichen dem Kunden die Übermittlung von IP-Paketen von und zum globalen Netzverbund 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 abhängiger Netze des Internet übernimmt TeleData keine Gewähr.

2.6. Zugangsleitung und Entstörung

Die Zugangsleitung wird von TeleData administriert. Diese wird entweder über das eigene Telekommunikationsnetz und/oder über einen Telekommunikationsdienstleistungsanbieter bezogen. Sofern die Zugangsleitung über den Kunden bezogen wird und nicht den bei TeleData üblichen Spezifikationen entspricht, ist TeleData berechtigt, für diese Sonderanschaltung erhöhte Bereitstellungspreise zu erheben. Ggf. erforderliche Terminaladapter sind in diesem Fall vom Kunden bereitzustellen. Sofern die Zugangsleitung nicht über die TeleData bezogen wird, kann TeleData keine Unterstützung für die Leitungsentstörung im Fehlerfall garantieren und die Entstörung der Zugangsleitung obliegt dem Kunden.

2.7. Qualität der Zugangsleitung

Soweit die Zugangsleitung Bestandteil des TeleData Dienstes ist, wird diese von TeleData selbst bereitgestellt oder nur bei Carriern beauftragt, 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 z.B: auf die Qualität, Zwangstrennung oder Verfügbarkeit.

2.8. Bandbreite

Bei dem Produkt TeleData DIRECT wird eine exclusive Bandbreite (wie im Vertrag vereinbart) zur Verfügung gestellt. Exclusiv heißt, dass zwischen dem Zugangssystem beim Kunden und dem POP von TeleData diese Bandbreite ständig genutzt werden kann und keine Überbuchung stattfindet.

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

2.9. 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 der Mitteilung der Betriebsbereitschaft keine erheblichen Mängel anzeigt oder die Abnahme nicht ausdrücklich verweigert.

3. Telefonanschluss

Bei den Produkten TeleData DIRECT&TELEFON bzw. TeleData DIRECT&TELEFON Shared ist ein Telefonanschluss enthalten.

TeleData stellt ein VoIP-Gateway zur Verfügung, das folgende Anschaltmöglichkeit bietet:

- ISDN-Mehrgeräteanschluss (EDSS1/Euro-ISDN)
- ISDN-Anlagenanschluss (EDSS1/Euro-ISDN)

Alternativ besteht die Möglichkeit der IP-basierten Anschaltung von IP-fähigen TK-Anlagen auf Basis des SIP-Protokolls (RFC3261). Diese Anlagen müssen von TeleData freigegeben sein. Aktuell freigegebene TK-Anlagen können bei der TeleData erfragt werden

Endgeräte sind nicht im Lieferumfang der TeleData enthalten. Ebenfalls sind diese vom Support ausgenommen.

Das Rufnummernformat der TK-Anlagen muss der ITU-T E.164-Standard entsprechen.

3.1. Telefonleitungen/ Zuteilung von neuen Rufnummern

Der Kunde erhält für einen Anschluss Rufnummern aus dem TeleData für das jeweilige Ortsnetz zur Verfügung gestellten Rufnummernraum zur Verfügung gestellt. Abhängig vom gewählten Produkt ist die Anzahl der Telefonleitungen und Rufnummern entsprechend der aktuell gültigen Preisliste.

Für die weiteren Leistungsmerkmale und Nutzungsbedingungen gilt die Leistungsbeschreibung TeleData TELEFON.

4. Bereitstellung eines Zugangssystems (IP-Router)

4.1. Konfiguration

Das von TeleData bereitgestellte Zugangssystem wird initial mit einer Basiskonfiguration ausgestattet und bei der erstmaligen Inbetriebnahme mit dem Kunden abgesprochen und gegebenenfalls angepasst. Die Administration des von TeleData bereitgestellten Routers verbleibt bei TeleData. Jede weitere Konfigurationsänderung des Routers ist kostenpflichtig.

4.2. Eigentumsvorbehalt

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

4.3. 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.

4.4. Routermerkmale

Bei dem Zugang über digitale Festverbindungen stellt TeleData dem Kunden einen IP-Router mit LAN-Schnittstelle (Ethernet, Twisted Pair) 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. Möchte der Kunde eigene Systeme einsetzen, dann ist dies gesondert mit TeleData abzuklären. Zusätzlich benötigte Adapter für den LAN-Anschluss des Routers sind nicht inbegriffen und werden bei Bedarf als entgeltpflichtige Sonderleistung angeboten.

4.5. Back-Up-Verbindung

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. Es gelten die folgenden Regelungen: Die von TeleData angebotene Standard-Lösung setzt die Verwendung von TeleData PA-Adressen, eines von TeleData beigestellten IP-Routers auf Kundenseite sowie statisches IP-Routing voraus. Alle Änderungen der Konfiguration des Kundenanschlusses/-netzwerks sind, soweit diese für die Bereitstellung der Backup-Verbindung durch TeleData erforderlich sind, der TeleData unverzüglich schriftlich mitzuteilen.

5. Domain-Dienste, Mail-Dienste

Für Domain- und Mail-Dienstleistungen gilt die Leistungsbeschreibung für SPACE-Produkte.

6. Dienstverfügbarkeit

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

7. 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:

7.1. Störungannahme

TeleData hält im Rahmen des Produktes TeleData DIRECT und TeleData DIRECT Shared täglich von 0 - 24 Uhr eine Störungannahme zur Entgegennahme von Störungsmeldungen bereit.

7.2. Reaktionszeit

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

Für TeleData DIRECT Shared beträgt die Reaktionszeit auf eingehende Störungen während der Servicebereitschaft 4 Stunden. Außerhalb der Servicebereitschaft beträgt die Reaktionszeit 4 Stunden am nächsten Werktag.

7.3. Entstörfrist

Für das Produkt TeleData DIRECT beträgt die Entstörfrist von Montag bis Freitag 24 Stunden, sonst 36 Stunden.

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 Reglementstörfrist zumindest soweit beseitigt, dass die Verbindung (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann.

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

7.4. Servicebereitschaft

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

8. 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 müssen nicht angekündigt werden.

9. Tarifierung

9.1. TeleData Tarife

TeleData erhebt eine einmalige Einrichtungspauschale, einen monatlichen Bereitstellungspreis sowie einen monatlichen Nutzungspreis für den Internet-Traffic. Die Einrichtungspauschale und der Bereitstellungspreis beinhalten bei einer Zugangsleitung bis 2 Mbps sämtliche Kosten für die Zugangsleitung vom Kundensystem an den TeleData-POP, soweit diese über TeleData bezogen wird. Für den Fall, dass der Kunde die Zugangsleitung von dritter Seite bezieht, besteht kein Anspruch auf Ermäßigung der Tarife. Die Tarife sind der Preisliste der TeleData in ihrer jeweils bei Vertragsschluss geltenden Fassung zu entnehmen.

9.2. 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.

9.3. 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 schriftlich beauftragt werden.

10. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

Der Inhalt der empfangenen und versandten E-Mails 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 kann er sich z.B. marktüblicher Verschlüsselungssoftware bedienen.

Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass er eigene Sicherheitsmaßnahmen ergreifen sollte, um Schäden oder Belästigungen 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 Zugriffs Dritter eingerichtete Schutzmechanismen (z.B. Firewalls) hinaus nicht Gegenstand der vertraglichen Leistungen.

Der Kunde ist für die von ihm gewählte E-Mail-Adresse selbst verantwortlich. Er hat sicherzustellen, dass durch die Verwendung nicht gegen Namens-, Marken- oder sonstige Schutzrechte Dritter verstößen wird. TeleData ist berechtigt, die Adresse zu sperren und dem Kunden eine andere E-Mail-Adresse zuzuweisen, wenn die bisherige Adresse gegen Rechte Dritter verstößt.

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

Ist im Übrigen eine Aufrechterhaltung der bisherigen E-Mail-Adresse für TeleData aufgrund geänderter technischer oder rechtlicher Rahmenbedingungen nicht möglich, ist TeleData zu einer Änderung der Adresse berechtigt. TeleData wird hierbei die berechtigten Interessen des Kunden berücksichtigen und diesen mit angemessenem zeitlichem Vorlauf von der Änderung informieren. Ist die erforderliche Änderung nicht vom

Kunden zu vertreten, wird TeleData auf ihre Kosten die vom Kunden zu benennenden Personen von der Änderung per E-Mail unterrichten. Hat TeleData die erforderliche Änderung zu vertreten, ist sie ferner zum Ersatz der dem Kunden hierdurch entstehenden Kosten verpflichtet.

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. Diese Verpflichtungen entfallen in dem Umfang, wie der Kunde die Drittnutzung nicht zu vertreten hat.

TeleData GmbH