

tpl_adsl2+.flat Produktbeschreibung

1. Allgemeines

1.1. Allgemeine Geschäftsbedingungen

Für alle in Anspruch genommenen Dienstleistungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der toplink GmbH, im Folgenden toplink genannt.

1.2. Hotline und Support

Der Kunde erhält Support durch die toplink-Supportline von montags bis freitags in der Zeit von 08:30 Uhr bis 17:30 Uhr, außer an regionalen und bundeseinheitlichen Feiertagen. Die telefonische Störungsannahme (Hotline) steht dem Kunden 24/7 an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. Bei Problemen, die nicht auf eine Störung seitens toplink zurückzuführen sind, wird gemäß tpl_service Preisliste abgerechnet.

1.3. Service Levels

Dieser Dienst wird zunächst als Standard Service Level implementiert. Eine detaillierte Beschreibung dieses Service Levels, sowie über weitergehende Service Levels (erweitert und platinum) ist als toplink Service Level Definition „Servicestandards für IP-Dienste“ beigefügt. Erweiterte Service Levels können gegen Aufpreis realisiert werden.

2. Allgemeine Leistungsmerkmale

2.1. Allgemeine Dienstbeschreibung

Die Dienstleistung realisiert die Anbindung eines Kundennetzwerks an das Internet über das Internet Protocol (IP). Das Kundennetzwerk kann aus einem Local Area Network (LAN) oder aus mehreren LANs, verbunden über ein Wide Area Network, bestehen.

Der Betrieb der LANs und WANs liegt in der Verantwortung des Kunden. Die Anbindung des Kundennetzwerkes erfolgt über eine asymmetrische ADSL2+ Verbindung (gemäß ITU-T G.992.5 Annex B) mit einer Bandbreite von bis zu 16.000 kbit/s downstream und 1.024 kbit/s upstream.

„Downstream“ ist der Datenstrom vom Netzknoten der toplink zum Kunden. „Upstream“ ist der Datenstrom vom Kunden zum Netzknoten der toplink. Sofern die gewünschte maximale Übertragungsgeschwindigkeit aus technischen Gründen nicht erreichbar ist, wird der Kunde mit einer niedrigeren Übertragungsbandbreite an das Internet angeschlossen.

Standardmäßig wird ein Anschlussgerät zur Übergabe mitgeliefert. Optional gegen Aufpreis verfügbar sind VoIP-Dienste, VPN, und Firewall-Funktion.

3. Zugangsleitung

3.1. Bereitstellung der ADSL2+-Zugangsleitung

Die Bereitstellung der Zugangsleitungen ist Bestandteil der Dienstleistung und wird von einem Telekommunikationsanbieter (Carrier) zur Verfügung gestellt. toplink übernimmt die Administration und Überwachung der Zugangsleitung.

Die Bereitstellung der DSL-Zugangsmöglichkeiten ist bundesweit, jedoch nicht flächendeckend verfügbar. Sie hängt im Übrigen von den technischen Gegebenheiten bei dem Kunden vor Ort ab und kann daher nicht an jedem Standort gewährleistet werden.

Notwendige Voraussetzung für die Aktivierung von IP-Dienstleistungen, die auf DSL Technologie basieren ist, dass beim Kunden eine freie Kupferdoppelader vorhanden ist. Hierfür kann toplink keine Gewähr übernehmen.

Ist die Bereitstellung nicht möglich, können beide Vertragsparteien ohne Einhaltung einer Frist von dem Vertrag zurücktreten. In diesem Falle trägt jede Vertragspartei ihre eigenen Kosten selbst; ein Anspruch des Kunden auf Schadensersatz besteht nicht.

3.2. Installation

Kundenwünsche bezüglich eines Installationstermins werden, soweit möglich, berücksichtigt. Fixtermine können, da die Leistungen von einem Dritten erbracht werden, von toplink nicht zugesichert werden. Sollte ein wiederholter Installationstermin durch Verschulden des Kunden (z.B. Abwesenheit) notwendig werden, trägt der Kunde hierfür die Kosten.

3.3. Leitungsmerkmale

toplink kann aus technischen Gründen erst nach der Bereitstellung die tatsächlich verfügbare Bandbreite am jeweiligen Hausanschluss prüfen.

3.4. Verfügbarkeit der Zugangsleitung

Der von toplink mit der Bereitstellung der Zugangsleitung beauftragte Carrier muss eine Verfügbarkeit von mindestens 98,5 % im Jahresdurchschnitt garantieren. toplink tritt die ihr insoweit zustehenden Gewährleistungsansprüche gegenüber dem Carrier an den Kunden ab, der diese Abtretung annimmt.

3.5. Bandbreite der Zugangsleitung

Prinzipbedingt kann es bei DSL-Leitungen vorübergehend zu Schwankungen der Bandbreite kommen; im Jahresdurchschnitt werden jedoch in 90 % der Zeit 85 % der bereitgestellten Bandbreite nicht unterschritten.

3.6. Zwangstrennung

Es wird keine Zwangstrennung der ADSL2+ Leitung durch den Carrier oder von toplink durchgeführt.

4. Zugangssystem

4.1. Zugangssystem allgemein

Die Dienstleistung beinhaltet die Bereitstellung eines Zugangssystems. Zum Leistungsumfang gehören die Konfiguration des Zugangssystems, die Bereitstellung des Installation-Help-Desks innerhalb der ersten 30 Tage nach Auslieferung des Zugangssystems sowie ein Austausch-Service im Falle eines Defektes im Rahmen der Geräte-Gewährleistung. Wenn vom Kunden gewünscht, bietet toplink optional einen Vor-Ort-Installationservice.

4.2. Router-Merkmale

Das für die Dienstleistung bereitgestellte Zugangssystem verfügt über die folgenden Mindest-Merkmale (Änderungen vorbehalten):

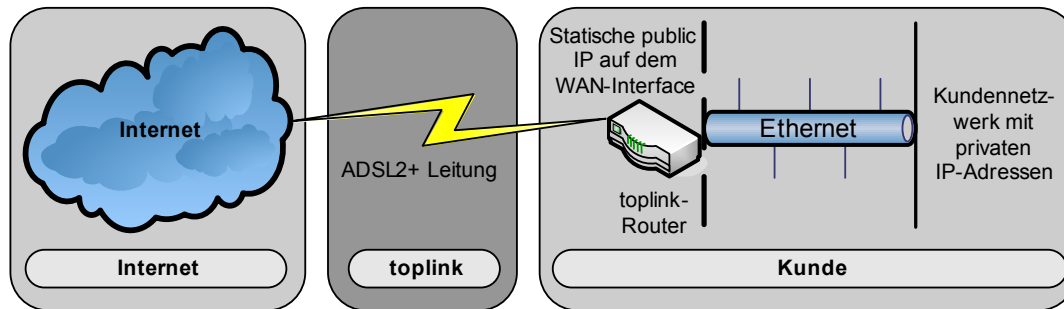
- LAN-Schnittstelle: 100-Base-T (Ethernet, Twisted Pair)
- DSL-WAN-Schnittstelle für ADSL2+

Ein Anspruch auf ein bestimmtes Zugangssystem besteht nicht - toplink gewährleistet lediglich die Einhaltung von Normen und Standards, wie sie auf den Systemen der Gegenstelle vorhanden sind. Wünscht der Kunde spezielle Zugangssysteme oder andere LAN-Schnittstellen, so werden diese bei Bedarf gesondert angeboten; toplink kann

jedoch nicht in jedem Fall eine Unterstützung für kundeneigene Systeme garantieren.

4.3. Basiskonfiguration, Übergabe an den Kunden

Das Zugangssystem wird von toplink anfangs mit einer Basiskonfiguration ausgestattet. Wenn nicht anders beauftragt, wird die Konfiguration wie folgt eingerichtet:



Durch die Einrichtung einer Konfiguration, die nicht der Basiskonfiguration entspricht, wird eine zeitabhängige Installationsgebühr fällig (siehe Auftragsformular).

Der Kunde ist nicht berechtigt, die Konfiguration zu verändern, da toplink sonst zur Beseitigung von Störungen möglicherweise keinen Zugriff mehr auf das Zugangssystem hat.

4.4. Eigentum, Versand, Zugang

Das Zugangssystem verbleibt im Eigentum von toplink. Bei Kündigung des Vertrags ist das Zugangssystem in der Originalkonfiguration an toplink zu übergeben. Die Versandkosten für die Auslieferung sowie Rücksendung nach Vertragsende trägt der Kunde. Der Kunde hat sicherzustellen, dass toplink oder von toplink beauftragte Dritte bei Bedarf Zutritt zum Zugangssystem erhalten. Zusätzliche Anfahrten von toplink oder eines von ihr beauftragten Dritten, die notwendig werden, weil der Kunde im Bereitstellungs- bzw. Entstörungsprozess trotz vereinbarten Termins nicht angetroffen wird, werden dem Kunden nach Aufwand in Rechnung gestellt.

5. IP-Adressen

5.1. Allgemein

IP-Adressen sind die Grundlage für die Erreichbarkeit im Internet, vergleichbar mit einer Telefonnummer im Sprachnetz. Jede IP-Adresse im Internet ist genau einem Zielsystem zugeordnet.

Mit Vertragsabschluss erhält der Kunde eine offizielle IP-Adresse. Zusätzliche IP-Adressen müssen unter Berücksichtigung der Vergabe-Richtlinien des RIPE extra beauftragt werden (siehe Auftragsformular tpl_ip.address).

Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses muss der Kunde sicherstellen, dass die von toplink zugewiesene(n) Adresse(n) innerhalb von vier Wochen nicht mehr verwendet werden. Sie müssen an toplink zurückgegeben werden.

5.2. IP-Routing

Das Routing des von toplink zur Verfügung gestellten IP-Adress-Raumes erfolgt statisch und ist in der Dienstleistung mit inbegriffen.

6. Tarife

6.1. Installationsgebühr

toplink erhebt für die Bereitstellung der Dienstleistung eine einmalige Einrichtungspauschale.

6.2. Monatliche Bereitstellungsgebühr

toplink erhebt eine monatliche volumen- und zeitunabhängige Bereitstellungsgebühr (Flatrate) für den Internet-Datenverkehr, sowie für die Bereitstellung der Datenleitung.

6.3. Tarife

Die einmalige Einrichtungspauschale, sowie die monatliche Bereitstellungsgebühr richten sich nach der bei Vertragsabschluss gültigen Preisliste.

6.4. Vor-Ort-Installationservice

Der Kunde hat die Möglichkeit einen Installationservice Vor-Ort in Anspruch zu nehmen. Dieser wird nach der bei Vertragsabschluss gültigen Preisliste berechnet.

6.5. Konfigurationsänderungen

Vom Kunden gewünschte Konfigurationsänderungen (auch erweiterte Netz-, Security-Analysen), müssen bei toplink in schriftlicher Form unter Angabe der Kunden- und Auftragsnummer beauftragt werden. toplink erhebt für die Durchführung ein Entgelt nach Aufwand.

6.6. Mindestvertragslaufzeit und Kündigungsfristen

Mindestvertragsdauer gemäß Auftragsformular. Wird der Vertrag nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der Vertragslaufzeit gekündigt, verlängert sich dieser jeweils um weitere 3 Monate und kann mit einer Frist von 30 Tagen zum Monatsende gekündigt werden.

6.7. Tarifänderungen

toplink ist berechtigt, Leistungsinhalte und Entgelte mit einer angemessenen Ankündigungsfrist zu ändern um Verbesserungen vorzunehmen. In einem solchen Fall erhalten die Kunden eine schriftliche Mitteilung. Die Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Kunde nicht innerhalb eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung schriftlich widerspricht. Toplink weist seine Kunden schriftlich oder per E-Mail auf diese Möglichkeit hin.

7. Pflichten des Kunden

7.1. Einhaltung der Spezifikationen

Daten dürfen ausschließlich unter Nutzung und Anerkennung des standardisierten Kommunikationsprotokolls, wie in der technischen Spezifikation vorgegeben, übermittelt werden. Die technischen Spezifikationen kann toplink einseitig fortführen.

Es dürfen nur standardisierte oder durch toplink vorgegebene Schnittstellen und Komponenten, wie in der technischen Spezifikation vorgegeben, benutzt werden. Andere Schnittstellen dürfen nur mit schriftlicher Einwilligung von toplink genutzt werden.

Es dürfen keine Geräte, Einrichtungen, Software oder Daten benutzt werden, die zu Veränderungen an der physikalischen oder logischen Struktur des Netzes oder des zur Nutzung überlassenen Endgeräts führen können.

Der von toplink bereitgestellte Zugang zu deren Diensten sowie die genutzten Dienste selbst dürfen nicht missbräuchlich genutzt werden. Es dürfen insbesondere keine Eingriffe in das Netz von toplink oder anderen Netzen vorgenommen werden.

7.2. Wiederverkäufer

Der Wiederverkauf von tpl_dsl bzw. Produkten, die auf tpl_dsl basieren, an Dritte ist ohne schriftliche Genehmigung von toplink nicht erlaubt.

7.3. Haftung

Der Kunde haftet für jede von ihm oder von Dritten verschuldete Beschädigung des Anschaltensystems sowie anderen Teilen der toplink-Infrastruktur oder der Systeme ihrer „Dritt-Kunden“.

Reklamiert der Kunde einen Fehler eines Systems, das von toplink administriert wird, überprüft toplink die Funktionsfähigkeit des Systems und stellt die Originalkonfiguration wieder her. Ist das Gerät defekt oder lässt es sich mit der Originalkonfiguration nicht wieder in Betrieb nehmen, stellt toplink ein vorkonfiguriertes Austauschsystem bereit.

War das System bei Einlieferung zur Überprüfung mit der Originalkonfiguration funktionsfähig und hat der Kunde einen solchen Fehler schuldhaft verursacht, ist toplink berechtigt, dem Kunden die durch die Überprüfung bzw. Reparatur anfallenden Kosten nach den geltenden Sätzen gemäß toplink-Preisliste in Rechnung zu stellen.