

PRODUKTBESCHREIBUNG SDSL ANSCHLUSS

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 08:00 Uhr bis 18:00 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 SDSL-Verbindung, symmetrisch als SDSL Dienst. Die Anbindung beinhaltet eine Flatrate für den Datenverkehr.

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

3. ZUGANGSLEITUNG

3.1. Bereitstellung der SDSL-Zugangsleitungen bei dem Produkt tpl_sdsl.flat

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

Die Bereitstellung der DSL-Zugangsmöglichkeiten ist in vielen Anschlussbereichen möglich. Sie hängt im Übrigen von den technischen Gegebenheiten des Kunden vor Ort ab und kann daher nicht an jedem Standort gewährleistet werden. Ist die Bereitstellung nicht möglich, können beide Vertragsparteien ohne Einhaltung einer Frist vom Vertrag zurücktreten. In diesem Falle trägt jede Vertragspartei ihre eigenen Kosten selbst; ein Anspruch des Kunden auf Schadenersatz 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.

3.3. Leitungsmerkmale

toplink kann aus technischen Gründen erst nach der Bereitstellung die tatsächlich verfügbare Bandbreite am jeweiligen Hausanschluss prüfen. Liegt die vorhandene Datendurchsatzrate pro Leitung mehr als 50 % unterhalb der theoretisch zur Verfügung stehenden Bandbreite, wird der Kunde informiert und hat ein Rücktrittsrecht vom Vertrag.

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 geringen Schwankungen der Bandbreite kommen; im Jahresdurchschnitt werden jedoch in 90 % der Zeit 85 % der nominalen Bandbreite nicht unterschritten.

3.6. Zwangstrennung

Führen die von toplink genutzten Leitungscarrier, auf denen die Produkte tpl_sdsl.flat basieren, eine regelmäßige Zwangstrennung durch, stellt dies keine „Schlechtleistung“, Pflichtverletzung oder einen Wertverlust irgendeiner Form, insbesondere auch bezogen auf die Service Levels, dar. Die Zwangstrennung wird von toplink soweit möglich, dahingehend beeinflusst, dass sie in den Zeiten zwischen 02:00 Uhr und 03:00 Uhr stattfindet.

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.

4.2. Router-Merkmale

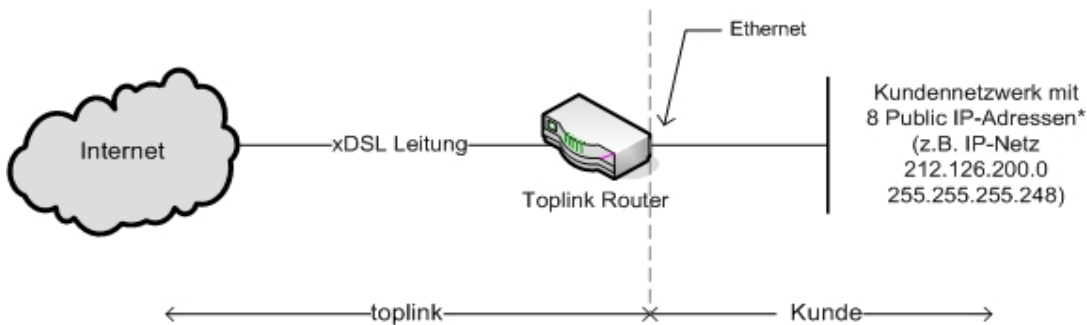
Das für die Dienstleistung bereitgestellte Zugangssystem verfügt über die folgenden Mindest-Merkmale (Änderungen vorbehalten):

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

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:



* abzüglich Router und Infrastruktur-IPs.

Andere Wünsche, die nicht der oben beschriebenen Konfiguration entsprechen, können auch in Auftrag gegeben werden. z. B.

- Konfiguration weiterer Netze

Durch die Einrichtung einer Konfiguration, die nicht der Basiskonfiguration entspricht, wird eine einmalige Bereitstellungsgebühr fällig (siehe Auftragsformular). Für eine Sonderkonfiguration wenden Sie sich bitte an den Vertrieb von toplink.

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. Bei ausbleibender Rücksendung steht toplink frei, dem Kunden den Neuwert des Zugangssystems in Rechnung zu stellen. 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.

4.5. Haftung

Der Kunde haftet für jede von ihm oder von Dritten verschuldete Beschädigung des Anschaltssystems oder anderen Teilen der Infrastruktur von toplink.

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 von toplink in Rechnung zu stellen.

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 acht offizielle IP-Adressen. Zusätzliche IP-Adressen müssen unter Berücksichtigung der Vergabe-Richtlinien des RIPE extra beauftragt werden. Sofern der Kunde bereits über einen IP-Adressraum verfügt und dieser für den toplink-Anschluss verwendet werden kann, entfällt die Zuteilung. toplink kann nicht gewährleisten, dass ein Adressraum, der zur Internet-Anbindung zu einem anderen Provider verwendet wurde, weiter verwendet werden kann. Dies ist üblicherweise nur mit sogenannten „Provider-Independent“-IP-Adressen möglich.

Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses muss der Kunde sicherstellen, dass die von toplink zugewiesenen Adressen innerhalb von vier Wochen nicht mehr verwendet werden. Sie müssen an toplink zurückgegeben werden. Zusätzliche IP-Adressen können entsprechend der gültigen Preisliste bereitgestellt werden.

Alternativ besteht die Möglichkeit, dass toplink im Auftrag des Kunden für diesen eine „Autonome System Nummer“ (AS) beim RIPE beantragt und diese auch pflegt. Dies ist jedoch nur in Einzelfällen möglich und unterliegt besonderen Voraussetzungen. Abgerechnet wird diese Dienstleistung projekt-orientiert nach Aufwand.

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. TARIFIERUNG

6.1. Tarife

toplink erhebt für die Bereitstellung der Dienstleistung eine einmalige Einrichtungspauschale und eine monatliche Bereitstellungsgebühr. Die Tarife gelten laut der bei Vertragsabschluss gültigen Preisliste.

6.2. 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.

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.