

tpl_line 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 Level (erweitert und platinum) ist als toplink Service Level Definition „Servicestandards für IP-Dienste“ beigefügt. Erweiterte Service Level können gegen Aufpreis realisiert werden.

2. Allgemeine Leistungsmerkmale

2.1. Allgemeine Dienstbeschreibung

Die Dienstleistung realisiert die Anbindung eines Kundennetzwerkes ohne Autonomes System (AS) an das Internet über das Internet Protocol TCP/IP. Das Kundennetzwerk kann aus einem LAN (Local Area Network) oder aus mehreren LANs verbunden über ein WAN (Wide Area Network) bestehen.

Der Betrieb des Kundennetzwerkes (LANs und WANs) liegt in der Verantwortung des Kunden. Die Anbindung erfolgt über genau eine Datendirektverbindung mit einer Bandbreite von 10 Mbit/s bis über 1Gbit/s. Auch eine gesicherte Anbindung als Virtual Private Network (VPN) oder ein ISDN-Backup kann durch toplink realisiert werden. Diese Dienste werden unter der Bezeichnung tpl_vpn (für Verbindungen über DSL, Carrier-Leitungen, und W-LAN) oder tpl_dialbackup (ISDN-Backup) realisiert. Die für den Dienst tpl_line vorgesehenen Dienstvarianten sind wie folgt bezeichnet:

- tpl_line.2flat
- tpl_line.10flat
- tpl_line.34flat
- tpl_line.100flat
- tpl_line.155flat
- tpl_line.1Gflat

Standardmässig wird ein Anschlußgerät zur Übergabe mitgeliefert. Optional gegen Aufpreis verfügbar sind Backup-, VPN-, und Firewall-Funktionen.

3. Zugangsleitung, Standorte (POPs)

3.1. Bereitstellung der Zugangsleitung Allgemein

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

Die Bereitstellung der Zugangsleitungen ist bundesweit möglich.

tpl_line Produktbeschreibung

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. 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.

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 Gerätegewährleistung.

4.2. Router Merkmale

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

- LAN-Schnittstelle: 100-BaseTX oder 1000-BaseTX (Ethernet, Twisted Pair)
- WAN Schnittstelle G.703/704, I.430, S0, 100-BaseTX oder 1000-BaseTX (je nach Anbindung)

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 initial mit einer Basiskonfiguration ausgestattet. 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 Vertrages 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 zu dem Zugangssystem erhalten. Zusätzliche Anfahrten toplinks oder eines von ihr beauftragten Dritten sind notwendig, wenn 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, für die er einzustehen hat, verschuldete Beschädigung des Anschaltensystems oder anderen Teilen der Infrastruktur der 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 der toplink in Rechnung zu stellen.

tpl_line Produktbeschreibung

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, unter Berücksichtigung der Vergabe-Richtlinien des RIPE, einen offiziellen IP-Adress-Raum, der dem beauftragten Dienst angemessen ist. Zusätzliche IP-Adressen müssen extra beauftragt werden. Hierfür ist das Produkt tpl_ipaddress zu nutzen. Sofern der Kunde bereits über einen IP-Adress-Raum verfügt und dieser für den toplink Anschluss verwendet werden kann, entfällt die Zuteilung. toplink kann nicht gewährleisten, dass ein Adress-Raum, der zur Internet-Anbindung zu einem anderen Provider verwendet wurde, weiter verwendet werden kann. Dies ist üblicherweise nur mit sogenannten „Provider-Independant“ IP-Adressen möglich.

Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses muss der Kunde sicherstellen, dass die von toplink zugewiesenen Adressen innerhalb von 4 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 das toplink im Auftrag des Kunden für diesen eine Autonome System Nummer 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 sowie eine monatliche Pauschale (Flatrate) für den Internet-Verkehr. Die Tarife gelten laut der bei Vertragsabschluss gültigen Preisliste.

Der **Flatrate-Tarif tpl_line** errechnet sich wie folgt:

- Die Berechnung der Flatrate erfolgt unabhängig des tatsächlichen Übertragungsvolumens oder der durchschnittlichen Übertragungsrate per Festpreis gemäß Preisliste.

6.2. Tarifwechsel

Ein Tarifwechsel von einem tpl_line zu einem anderen tpl_line-Tarif ist jederzeit mit einer Frist von drei Kalendermonaten möglich. Die Kosten sind der gültigen Preisliste zu entnehmen. Für den neuen Tarif gilt die Mindestvertragsdauer ab dem Zeitpunkt der Bereitstellung.

6.3. Konfigurationsänderungen

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

6.4. Umzug

Zieht der Kunde innerhalb des Versorgungsgebietes des Leitungs-Carriers um, gilt für die Neuaktivierung von tpl_line am neuen Standort ein reduzierter Einrichtungspreis gemäß Preisliste. Für den neuen Standort gilt die Mindestvertragsdauer ab dem Zeitpunkt der Bereitstellung.

6.5. Mindestvertragsdauer, Kündigungsfrist

Die Mindestvertragsdauer beträgt 12 Monate. Wird der Vertrag nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der Vertragslaufzeit gekündigt, verlängert sich dieser monatlich. Auch nach Verlängerung ist die Kündigungsfrist von 3 Monaten einzuhalten.

tpl_line Produktbeschreibung

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 Endgerätes 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 der toplink oder anderer vorgenommen werden.