

## Leistungsbeschreibung

### WITCOM BASIC INTERNETZUGANG

#### 1. ALLGEMEINES

WITCOM, Wiesbadener Informations- und Telekommunikations GmbH (im Folgenden WITCOM), bietet auf der Grundlage der „Allgemeinen Geschäftsbedingungen der WITCOM GmbH“ ihren Geschäftskunden den Service „WITCOM BASIC INTERNETZUGANG“ an.

#### 2. STANDARDLEISTUNG

WITCOM überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Anschluss zur Übermittlung von IP-Paketen vom und zum Internet (Internetzugang).

WITCOM übermittelt IP-Pakete zwischen den angeschlossenen Rechnern und stellt Übergänge zu weiteren Netzen zur Verfügung. Ein Anspruch des Kunden auf die Einrichtung bestimmter oder den Weiterbetrieb bestehender Netzübergänge besteht nicht.

Der WITCOM BASIC INTERNETZUGANG beinhaltet den Internet-Anschluss für ein IP-Netzwerk, das je nach technischer Realisierung aus einem lokalen Netz (LAN) oder einem Verbund von lokalen Netzen bestehen kann.

Die Verantwortung für den Betrieb eines LAN liegt aus schließlich in der Verantwortung des Kunden.

WITCOM stellt dem Kunden im Rahmen von WITCOM BASIC INTERNETZUGANG für sein Netz / seinem Netzverbund stets genau einen Anschluss für den Zugang zum Internet zur Verfügung.

Ein Anspruch auf die Bereitstellung eines bestimmten Zugangssystems besteht nicht. WITCOM steht dafür ein, dass das gelieferte System dieselben technischen Standards unterstützt, wie die von WITCOM als Gegenstelle eingesetzten Systeme.

Im Standardfall wird WITCOM BASIC INTERNETZUGANG standortbezogen mit symmetrischen Bandbreiten für den Down- und Upstream ausgeführt, d.h. Down- und Upstream erfolgen jederzeit mit derselben Bandbreite.

##### 2.1 Variante Asymmetrisch

Mit der Variante WITCOM BASIC INTERNETZUGANG Asymmetrisch wird standortbezogen der WITCOM BASIC INTERNETZUGANG mit asymmetrischen Bandbreiten für Down- und Upstream ausgeführt, d.h. die Bandbreiten für Down- und Upstream können jederzeit voneinander abweichen.

Die Anschlussvariante WITCOM BASIC INTERNETZUGANG Asymmetrisch kann abhängig vom Standort des Kunden und der technischen Möglichkeiten realisiert werden, ein Anspruch auf die Ausführung in dieser Variante besteht nicht.

##### 2.2 Bandbreite

WITCOM überlässt dem Kunden den WITCOM BASIC INTERNETZUGANG mit einer vertraglich vereinbarten Übertragungsgeschwindigkeit. Hierbei handelt es sich um Maximalwerte. Die an dem Anschluss tatsächlich nutzbaren Übertragungsgeschwindigkeiten sind abhängig von den im Nutzungszeitraum bestehenden Netzauslastungen, von den aktuellen Leitungsparametern, von der Geschwindigkeit der anbietenden Server im Internet, sowie der Nutzung (genutzte Dienste, Größe der IP-Pakete) durch den Kunden.

WITCOM steht nicht dafür ein, dass die vereinbarte Übertragungsgeschwindigkeit am Kundenanschluss verfügbar ist (Nicht-garantierte Bandbreite).

#### 2.3 IP-Adressen

Der Kunde erhält im Rahmen dieser Dienstleistung unter Berücksichtigung der geltenden RIPE Vergabe-Richtlinien einen offiziell registrierten IP-Adressraum zugewiesen. Dieser besteht aus IPv4- und/oder IPv6-Adressen. Eine gemeinsame Nutzung von IPv4 und IPv6 Adressen erfolgt über das Dual-Stack-Verfahren.

##### IPv4 Adressen

WITCOM BASIC INTERNETZUGANG beinhaltet ein /30 IPv4 Netz. Aufgrund der Konfiguration des Anschlusses ist für den Kunden eine (1) nutzbare öffentliche IP Adresse enthalten.

Sofern der Kunde bereits über einen IPv4-Adressraum verfügt und dieser für den WITCOM BASIC INTERNETZUGANG verwendet werden kann, entfällt die Zuteilung eines weiteren registrierten IPv4-Adressraums. WITCOM kann jedoch aufgrund von übergeordneten Richtlinien nicht gewährleisten, dass zuvor über andere Internet-Provider zugewiesene Adressbereiche für den WITCOM Anschluss wiederverwendet werden können.

WITCOM behält sich vor, dem Kunden WITCOM-bezogene PA-Adressen (Provider-Aggregate) zuzuordnen. Bei Vertragsbeendigung ist der Kunde verpflichtet, von WITCOM zugewiesene PA-Adressen innerhalb von vier Wochen nicht mehr zu nutzen und deren erneute Verwendung durch WITCOM zu ermöglichen.

##### IPv6 Adressen

Der Kunde erhält beim WITCOM BASIC INTERNETZUGANG ein vollständiges /48 IPv6 Präfix, das er für den ausschließlich eigenen Gebrauch verwenden kann. Eine zusätzliche Vergabe von IPv6-Präfixen ist nicht vorgesehen.

#### 2.4 IP-Routing

Das Routing von IP-Adressbereichen, die von WITCOM bereitgestellt wurden, ist in der Dienstleistung inbegriffen. Sonstige IP-Adressbereiche des Kunden werden nach Rücksprache geroutet.

Das IP-Routing der Kunden-Netze erfolgt statisch zwischen dem Router auf Kundenseite und dem WITCOM-Netzknoten.

#### 2.5 Traffic-Statistik

WITCOM stellt dem Kunden eine regelmäßig aktualisierte Online-Traffic-Statistik in einem geschlossenen Bereich zur Verfügung.

E-Mail Support für den Internetzugang

Für allgemeine Fragen im Zusammenhang mit dem beauftragten Zugang oder für sonstige Standard-Unterstützung steht dem Kunden der WITCOM Support per E-Mail zur Verfügung.

#### 2.6 Verfügbarkeit

Unter der Verfügbarkeit eines Services versteht man den prozentualen Anteil eines Kalenderjahres, währenddessen der Dienst nicht von Störungen betroffen ist.

Die Verfügbarkeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\text{Verfügbarkeit} = 100\% - \frac{\text{kumulierte Entstörzeiten im Kalenderjahr in Stunden} \times 100\%}{\text{Kalenderjahr in Stunden}}$$

Die Verfügbarkeit (% p.a.) wird für den gesamten Service ermittelt, wobei die Störungen jeweils mit ihren gemäß 5.3 gemessenen

## Leistungsbeschreibung

### WITCOM BASIC INTERNETZUGANG

Entstörzeiten berücksichtigt werden.

Die Verfügbarkeit des Service WITCOM BASIC INTERNETZUGANG beträgt mindestens 98,5% p.a..

Entsprechende Details entnehmen sie der Bereitstellungsanzeige.

#### 2.7 Netzabschlussgerät

WITCOM BASIC INTERNETZUGANG beinhaltet die Überlassung eines Netzabschlussgerätes für die Vertragslaufzeit.

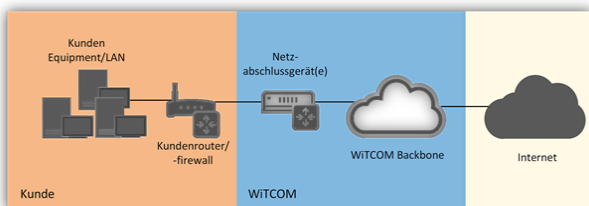
Das Netzabschlussgerät benötigt eine 230V Stromversorgung und verfügt standardmäßig über einen RJ45 / LC (E2000/ST/SC/MU nach Absprache) Port mit einer 10/100BASE-T(X) (Fast-Ethernet) oder 1000BASE-T (Gigabit-Ethernet) Kupfer Schnittstelle.

Je nach Anschlussvariante und Bandbreite kann das Netzabschlussgerät einem Tischgerät oder einem 19" Einbaugerät entsprechen. Das Netzabschlussgerät wird von WITCOM mit einer Basiskonfiguration ausgestattet.

#### 2.8 Kundenrouter (CPE)

Um die kundenseitige Schnittstelle des WITCOM Netzabschlussgerätes vom netzinternen Datenverkehr des Kunden Equipment/Kundennetzwerkes (LAN) freizuhalten, kann der Kunde einen Kundenrouter/eine Kundenfirewall auch CPE genannt (Customer Premises Equipment) zur Verkehrstrennung einrichten bzw. muss er das eigene LAN entsprechend konfigurieren.

Für die Übersetzung eines privaten IP-Adressbereiches des Kundennetzwerkes in den öffentlichen Adressbereich mittels NAT (Network Address Translation) ist der Kundenrouter vom Kunden entsprechend zu konfigurieren. Als Gateway dient dem Kunden die IP-Adresse welche von WITCOM auf der kundenseitigen Schnittstelle des WITCOM Netzabschlussgerätes adressiert ist.



#### 2.9 Zugangsdaten

Die Zugangsdaten mit dem/den Kundennetz/-en in Form eines PDF Dokumentes werden dem Kunden umgehend mit Bereitstellung des Services übergeben.

#### 2.10 Blackholing / Sinkholing

Zum Schutz unserer Kunden und zum Schutz der eigenen Infrastruktur, hält sich WITCOM vor, auf Angriffe von außen durch z.B. Distributed Denial of Service Attacken (DDoS), den gezielten Verkehr durch das Netz der WITCOM zu blockieren. Diese Methode schützt den Kunden bzw. die WITCOM Infrastruktur, indem Quell-Adressen ausgeschlossen werden oder Ziel-Adressen nicht mehr erreichbar sind. Hierbei wird die Attacke unterbunden und der Zugriff aus/auf diesem(n) IP-Bereich verwehrt. Kunden können WITCOM direkt auf übermäßig hohen Verkehr zu deren Netz hinweisen. WITCOM informiert den Kunden, sollte dieser durch das entsprechende Maßnahmen nicht mehr erreichbar sein.

### 3. ZUSÄTZLICHE LEISTUNGEN

WITCOM erbringt jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt insbesondere die folgenden zusätzlichen Leistungen.

#### 3.1 Upgrade

Im Rahmen der technischen Möglichkeiten erhöht WITCOM auf Wunsch des Kunden die am Anschluss eingestellte Übertragungsgeschwindigkeit.

Die maximal mögliche Bandbreite ist abhängig vom Standort des Anschlusses und dem am Kundenanschluss eingesetzten Router-Modell. Sind diese Voraussetzungen erfüllt, erfolgt die Umsetzung der Bandbreitenerhöhung innerhalb von 10 Werktagen nach geprüftem Auftragseingang.

Eine Erhöhung der Bandbreite des WITCOM BASIC INTERNETZUGANG ist nur dauerhaft möglich. Aus der Erhöhung können für den Anschluss auch asymmetrische Übertragungsgeschwindigkeiten resultieren.

Die kommerziellen Einzelheiten (Höhe der Bereitstellungspauschale und des monatlichen Grundpreises, sowie der Traffic-Abrechnung) sind in dem individuellen Angebot der WITCOM an den Kunden angegeben.

#### 3.2 Weitere IP-Adressen

Zusätzliche IPv4-Adressen sind auf Anfrage, unter Berücksichtigung der aktuell geltenden RIPE-Richtlinien (siehe <http://www.ripe.net>), als gesonderte, entgeltpflichtige Dienstleistung möglich.

Es ist eine Erweiterung des IPv4-Adressraums auf weitere feste IP-Adressen möglich. Der Preis für die zusätzlichen IPv4-Adressen richtet sich nach dem individuellen Angebot an den Kunden.

Die Zuteilung zusätzlicher IPv6-Adressen ist nicht vorgesehen.

#### 3.3 Inhouseverkabelung

Arbeiten an der Kunden eigenen Inhouseverkabelung sind grundsätzlich nicht Bestandteil der Standardinstallation.

Sollte seitens des Kunden ein anderer Übergabepunkt als in der Standardinstallation vorgesehen gewünscht sein, dann wird die Kunden eigenen Inhouseverkabelung geprüft und gegebenenfalls separates Angebot erstellt.

#### 3.4 Sonstige Dienstleistungen

Sonstige Dienstleistungen (z.B. Arbeiten an der Inhouseverkabelung) erfolgen gemäß individueller Vereinbarung zwischen dem Auftraggeber und WITCOM.

### 4. BEREITSTELLUNG

Die Bereitstellung des WITCOM BASIC INTERNETZUGANG liegt ausschließlich im Verantwortungsbereich der WITCOM. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Nutzung einer von ihm bevorzugten Anschlusstechnologie. WITCOM stimmt die Einzelheiten der Realisierung mit dem Kunden ab. Der verbindliche Bereitstellungstermin wird dem Kunden schriftlich mitgeteilt. WITCOM übergibt den Anschluss an der Ethernet-Schnittstelle des Netzabschlussgerätes.

## Leistungsbeschreibung

# WiTCOM BASIC INTERNETZUGANG

### 4.1 Voraussetzung

Voraussetzung ist, dass das Gebäude an das WiTCOM Leitungsnetz angeschlossen ist und die Leitungswerte des WiTCOM-Netzes und des Endleitungsnetzes (Verbindung zwischen dem Abschlusspunkt des WiTCOM-Netzes und dem Netzabschlussgerät) dieses technisch ermöglichen.

### 4.2 Realisierung

Zur Realisierung des WiTCOM BASIC INTERNETZUGANG muss ein technisch geklärt Auftrag vorliegen.

Ein Auftrag für einen WiTCOM BASIC INTERNETZUGANG gilt als technisch geklärt wenn die oben genannten Voraussetzungen erfüllt sind und eine Prüfung der verfügbaren Infrastrukturreourcen mit positiven Ergebnis seitens WiTCOM abgeschlossen wurde. Hierzu erfolgt gegebenenfalls seitens WITCOM eine Ortsbegehung.

### 4.3 Standardinstallation

Nach abgeschlossener Installation meldet WiTCOM dem Kunden schriftlich (per E-Mail oder Fax) die Betriebsbereitschaft und fordert ihn zur Abnahme des Services auf.

Die Abnahme gilt als stillschweigend erklärt, wenn der Kunde spätestens fünf (5) Werktage nach der Mitteilung der Betriebsbereitschaft keine erheblichen Mängel anzeigt oder die Abnahme ausdrücklich verweigert.

Bei Beginn dieser Frist weist WiTCOM den Kunden nochmals besonders darauf hin, dass eine unterbliebene Mängelanzeige bzw. die ausdrückliche Abnahmeverweigerung mit Fristablauf als Abnahme gilt.

Die WiTCOM installiert in der unmittelbaren Nähe des Hausanschlusskastens (HAK) eine Anschalteinrichtung.

Das Netzabschlussgerät dient ausschließlich der Anbindung des Kunden an das Internet. Eine weitergehende Nutzung des Routers durch den Kunden (insbesondere für das Routing des Kunden-Netzwerks (NAT, Network Address Translation) ist nicht zulässig.

Der Kunde erhält das Netzabschlussgerät über den Versandweg, optional kann der Kunde die Installation durch WiTCOM gem. 3.4 Sonstige Leistungen beauftragen.

Der Zugriff auf das Internet erfolgt über das Netz der WiTCOM. Der Anschluss erfolgt am WiTCOM-Netzknotten. WiTCOM vereinbart im Bedarfsfall mit dem Kunden gem. Pkt. 5.8 einen Termin, der innerhalb der Servicebereitschaftszeiten gem. Pkt. 5.2 liegt.

Die Verantwortung für die Konfiguration des Routers bei Inbetriebnahme und während des Wirksamkeits liegt bei WiTCOM.

Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen dass das Netzabschlussgerät in zum Betrieb geeigneten Räumlichkeiten untergebracht ist.

Eine gegebenenfalls gewünschte technische Aufrüstung des Endleitungsnetzes, die die Realisierung des WiTCOM BASIC INTERNETZUGANG ermöglicht und eventuelle Beeinflussungen und Störungen der WiTCOM BASIC INTERNETZUGÄNGE untereinander verhindert, ist stets kundenseitig vorzunehmen.

## 5. SERVICELEISTUNGEN

WiTCOM beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei erbringt WiTCOM insbesondere folgende Leistungen:

### 5.1 Störungsmeldung

WiTCOM nimmt Störungsmeldungen täglich von 0 Uhr bis 24 Uhr unter der Technischen-Hotline-Nummer 08000-948266 (08000-WiTCOM) entgegen. Bei der Störungsmeldung ist es wichtig das WiTCOM folgende Informationen vorliegen: Service-ID, Firmenname, Ansprechpartner, ggf. der Standort (falls es mehrere Lokationen gibt) und die Details der Störung.

### 5.2 Servicebereitschaft

Die Servicebereitschaft besteht bei WiTCOM BASIC INTERNETZUGANG Mo.-Fr. von 8 bis 17 Uhr (ausgenommen Feiertage in Hessen).

Serviceleistungen, die außerhalb der obengenannten Bereitschaftszeiten erbracht werden, sind entgeltpflichtig. Die Höhe des Entgeltes richtet sich nach der jeweils gültigen Preisliste für entgeltpflichtige Serviceleistungen.

### 5.3 Entstörzeit

Entstörzeit ist die Zeit vom Eingang der Störungsmeldung, jedoch nicht vor Beginn der Servicebereitschaft, bis zu der Zeit in der WiTCOM einen Service wiederherstellt. Sie beinhaltet die Reaktionszeit. WiTCOM garantiert im Standardfall eine maximale Entstörzeit von vierundzwanzig (24) Stunden.

Die Fristen gelten als eingehalten, wenn innerhalb der Entstörzeiten die vollständige Wiederherstellung des vertraglich vereinbarten Leistungsumfanges abgeschlossen wird und die Rückmeldung gem. 5.6 erfolgte.

Bei der Störungsbehebung hat der Kunde WiTCOM im Rahmen seiner Möglichkeiten bei der Lokalisierung des Fehlers zu unterstützen und gegebenenfalls Zugang zu seinen Standorten zu gewähren.

Besondere Bedingungen des Störungsmanagements mit einer näheren Beschreibung des Prozesses können in einer gesonderten Vereinbarung als Ergänzung des Vertrags geregelt werden.

Als Entstörzeiten gelten nicht:

- Zeiten, in denen der Kunde für die Meldung der Störungsbehebung für WiTCOM nicht erreichbar ist.
- Zeitanteile die aus einer fehlenden oder unzureichenden Mitwirkung des Kunden bei der Störungsbeseitigung resultieren. Insbesondere gilt dieses für vom Kunden zu vertretende Wartezeiten des WiTCOM-Servicetechnikers beim Zugang zu den Räumlichkeiten, in denen sich möglicherweise betroffene technische Einrichtungen befinden.
- Zeiten, die durch Umstände außerhalb des Einflusses der WiTCOM hervorgerufen worden sind, z.B. in oder durch Einrichtungen des Kunden oder anderer Netzbetreiber.
- Zeiten, die aufgrund höherer Gewalt entstehen (z.B. bei Naturkatastrophen).

### 5.4 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit beträgt maximal 30 Minuten ab Eingang der Störungsmeldung.

Die Reaktion kann auch durch Antritt des Servicetechnikers vor Ort beim Kunden erfolgen.

## Leistungsbeschreibung

### WITCOM BASIC INTERNETZUGANG

#### 5.5 Zwischenmeldung

WITCOM informiert den Kunden auf Wunsch alle zwei (2) Stunden nach Ablauf der Reaktionszeit oder nach Absprache über den Bearbeitungsstand und den Ausblick auf weitere Maßnahmen.

#### 5.6 Rückmeldung

WITCOM informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, gilt die Entstörungszeit nach Punkt 5.3 als eingehalten. Weitere Versuche zur Rückmeldung werden regelmäßig durchgeführt.

#### 5.7 Wartung

WITCOM wird den Kunden von erforderlichen geplanten Wartungsmaßnahmen, die Betriebsunterbrechungen verursachen, mindestens 10 Tage (ausgenommen Feiertage in Hessen) im voraus informieren. WITCOM wird bei der Durchführung von Wartungsarbeiten Rücksicht auf die Interessen des Kunden nehmen. Die Arbeiten sollen deshalb möglichst zu einer Zeit stattfinden, in denen eine geringe Nutzung der Services erfolgt. Die Zeiten für Wartungsmaßnahmen werden bei der Ermittlung von Verfügbarkeiten nicht berücksichtigt.

#### 5.8 Terminvereinbarung

WITCOM vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers. Dieser Termin wird mit einer maximalen Zeitspanne von zwei Stunden angegeben (z.B. „Zwischen 10 Uhr und 12 Uhr“).

Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet.

#### 5.9 Sonstige Störungsmeldungen

Soweit die Störung vom Kunden zu vertreten ist (hervorgerufen z.B. in oder durch Einrichtungen des Kunden oder durch eine vom Kunden veranlasste Störungsfalschmeldung) hat WITCOM Anspruch auf Ersatz der dadurch entstandenen Kosten.

Dieser Fall wird gemäß der Preisliste WITCOM Stundensätze nach Aufwand abgerechnet.

## 6. VERTRAGSBEDINGUNGEN

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der WITCOM GmbH (AGB). Bei Abweichungen haben die Regelungen dieser Leistungsbeschreibung Vorrang vor den AGB.

#### 6.1 Vertragslaufzeit

Der WITCOM BASIC INTERNETZUGANG wird mit einer Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten überlassen und wird individuell mit dem Kunden vereinbart.

Weitere Details, wie z. B. Kündigungsfristen, entnehmen sie bitte den WITCOM AGB §18.

#### 6.2 Zahlungsbedingungen

Für die Überlassung von WITCOM BASIC INTERNETZUGANG zahlt der Kunde an WITCOM ein Entgelt, das sich aus den Abrechnungspositionen „einmaliges Bereitstellungsentgelt“ und „monatliches Entgelt“ ergibt.

Das monatliche Entgelt ist grundsätzlich nutzungsunabhängig und als solches im Voraus zur Zahlung fällig.

Als Änderungspauschale für die Leistungen „Upgrade“, „Downgrade“ oder „Leitungsschwenks“ (auch bei Umzug innerhalb eines Gebäudes) berechnet WITCOM die Differenz zwischen dem einmaligen Bereitstellungsentgelt des alten und dem neuen WITCOM BASIC INTERNETZUGANG, mindestens jedoch 50% des gültigen Bereitstellungsentgeltes der neuen WITCOM BASIC INTERNETZUGANG Variante.

## 7. HAFTUNG

Das Netzabschlussgerät verbleibt im Eigentum der WITCOM. Bei Kündigung des Vertrages ist das Netzabschlussgerät in der Originalkonfiguration an WITCOM zu übergeben. Der Kunde haftet für jede von ihm oder von Dritten, für die er einzustehen hat, verschuldete Beschädigung des Netzabschlussgerätes.