

Leistungsbeschreibung

WITCOM PREMIUM 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 PREMIUM 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 PREMIUM 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 PREMIUM 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.

WITCOM PREMIUM INTERNETZUGÄNGE werden standortbezogen mit Übertragungsgeschwindigkeiten bis zu 10.000 Mbit/s (10 Gbit/s) angeboten. Die angegebenen Bandbreiten gelten für Down- und Upstream (symmetrisch).

2.1 Bandbreite

WITCOM überlässt dem Kunden den WITCOM PREMIUM INTERNETZUGANG mit einer vertraglich vereinbarten Übertragungsgeschwindigkeit. Die Verfügbarkeit der vereinbarten Bandbreite wird bei WITCOM PREMIUM INTERNETZUGANG im WITCOM Netz garantiert. Die Kundenseitig nutzbaren Übertragungsgeschwindigkeiten sind abhängig von der Auslastung im Internet und der Geschwindigkeit der anbietenden Server im Internet.

2.2 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.

2.2.1 IPv4 Adressen

WITCOM PREMIUM INTERNETZUGANG beinhaltet ein /29 IPv4 Netz. Aufgrund der Konfiguration des Anschlusses sind für den Kunden fünf (5) nutzbare öffentliche IP Adresse enthalten.

Sofern der Kunde bereits über einen IPv4-Adressraum verfügt und dieser für den WITCOM PREMIUM 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

2.2.2 IPv6 Adressen

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

2.3 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.

2.4 Traffic-Statistik

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

2.5 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 „Verfügbarkeit eines Services“ versteht man den prozentualen Anteil eines Kalenderjahres, währenddessen der Service 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 Entstörzeiten berücksichtigt werden.

Die Netzverfügbarkeit des WITCOM-Netzes beträgt mindestens 99,95% p.a..

WITCOM PREMIUM INTERNETZUGANG wird i.d.R über das WITCOM eigene Netz realisiert. Die Serviceverfügbarkeit beträgt dann mindestens 99,5% p.a. Abweichend davon können die Hausanschlüsse auch über Vorlieferanten realisiert werden. In diesem Ausnahmefall beträgt die Serviceverfügbarkeit i.d.R. auch mindestens 99,5% p.a.. Abweichungen der Verfügbarkeit durch Vorlieferanten sowie weitere Details entnehmen sie ihrem individuellen Angebot.

Bei kundenindividuellen Redundanzlösungen gibt es bei zwei (2) Hauseinführungen und einem Endgerät eine Standortverfügbarkeit von mindestens 99,8% p.a. und bei zwei (2) Hauseinführungen und zwei (2) Endgeräten von mindestens 99,9% p.a.. Voraussetzung

Leistungsbeschreibung

WiTCOM PREMIUM INTERNETZUGANG

dafür sind unter anderem knotendisjunkte und/oder kantendisjunkte Kabelführungen sowie die Nähe der unterschiedlichen Hauseinführungen. Die Verfügbarkeit der kundenindividuellen Redundanzlösung ist die Gesamtverfügbarkeit und kann individuell dem Angebot entnommen werden. Redundanzlösungen sind projektabhängig und werden individuell zwischen dem Kunden und der WiTCOM vereinbart.

2.7 Netzabschlusspunkt

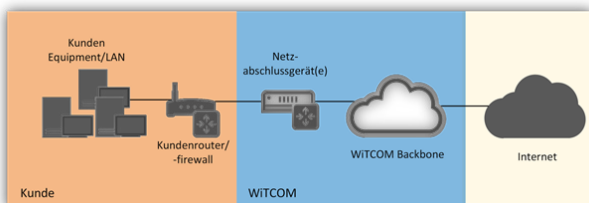
WiTCOM PREMIUM INTERNETZUGANG beinhaltet die Überlassung eines Netzabschlusspunktes für die Vertragslaufzeit. Das Netzabschlusspunkt benötigt eine 230V Stromversorgung und verfügt standardmäßig über einen RJ45 Port mit einer 10/100-Base-T (Fast-Ethernet) oder 1000-Base-T (Gigabit-Ethernet) Kupfer Schnittstelle.

Je nach Anschlussvariante und Bandbreite kann der Netzabschlusspunkt einem Tischgerät oder einem 19" Einbaugerät entsprechen. Der Netzabschlusspunkt 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 WiTCOM PREMIUM INTERNETZUGANG eingestellte Übertragungsgeschwindigkeit.

Die standardmäßig maximal mögliche Bandbreite ist 1000 Mbit/s (1 Gbit/s). Eine Erhöhung der Bandbreite ist dauerhaft oder temporär möglich.

Die höhere Bandbreite steht dem Kunden spätestens zum nächstfolgenden Werktag („Next Business Day“) zur Verfügung, soweit der Auftrag Vormittags innerhalb der WiTCOM Geschäftszeiten (Montag - Freitag, ausgenommen Feiertage in Hessen) eintrifft und kein Klärungsbedarf mit dem Kunden erforderlich ist.

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. Ein Anspruch des Kunden auf die Erweiterung seines IPv4-Adressraums besteht jedoch nicht.

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 PREMIUM 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 PREMIUM 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.

WiTCOM prüft auf Wunsch des Kunden, ob an dem Standort ein WiTCOM PREMIUM INTERNETZUGANG realisierbar ist und mit welcher Bandbreite.

4.2 Realisierung

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

Ein Auftrag für einen WiTCOM PREMIUM INTERNETZUGANG gilt als technisch geklärt wenn die oben genannten Voraussetzungen erfüllt sind und eine Prüfung der verfügbaren Infrastrukturressourcen 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 Netzabschlussgerätes durch den Kunden (insbesondere für das Routing des Kunden-Netzwerks (NAT, Network Address Translation) ist nicht zulässig.

Das Netzabschlussgerät wird von einem autorisierten Techniker der WiTCOM vor Ort angeschlossen. Dieser Service ist beim WiTCOM PREMIUM INTERNETZUGANG inklusive.

Der Zugriff auf das Internet erfolgt über das Netz der WiTCOM. Der Anschluss erfolgt am WiTCOM-Netzknäuel. 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 Wirkbetriebs liegt bei WiTCOM. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen dass das Netzabschlussgerät in zum Betrieb geeigneten Räumlichkeiten untergebracht ist.

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 PREMIUM INTERNETZUGANG täglich von 0 bis 24 Uhr.

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 acht (8) 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 Einflussbereiches 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.

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.

Leistungsbeschreibung

WiTCOM PREMIUM INTERNETZUGANG

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 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 PREMIUM 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 PREMIUM INTERNETZUGANG zahlt der Kunde an WiTCOM ein Entgelt, das sich aus den Abrechnungspositionen „einmaliges Bereitstellungsentgelt“ und „monatliches Entgelt“ ergibt.

Das monatliche Bereitstellungsentgelt ist grundsätzlich nutzungsunabhängig und als solcher 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 PREMIUM INTERNETZUGANG, mindestens jedoch 50% des gültigen Bereitstellungsentgeltes der neuen WiTCOM PREMIUM INTERNETZUGANG Variante.

Für Redundanz-konzepte wird ein Zuschlag auf den monatlichen Grundpreis erhoben. Die näheren Einzelheiten hierzu finden sich in den individuell geschlossenen Verträgen zwischen den Kunden und WiTCOM.

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.