

# LEISTUNGSBESCHREIBUNG DES BREITBANDANSCHLUSSES FIRMENKUNDEN

Die Thetis-Verwaltungs GmbH (im Folgenden Thetis), bietet ihren Firmenkunden auf der Grundlage des mit dem Kunden abgeschlossenen Vertrages, dieser Leistungsbeschreibung sowie der „Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Breitbandanschluss Firmenkunden“ einen Breitbandanschluss an. Sofern sich einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarungen widersprechen, gelten zunächst die des Vertrages, sodann die der Leistungsbeschreibung und danach die der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

## § 1 DIENSTEBESCHREIBUNG

1.1 Der Breitbandanschluss ermöglicht im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Anschluss zur Übermittlung von IP-Paketen vom und zum Internet oder innerhalb von eigenen Firmennetzwerken. Thetis 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 Breitbandanschluss beinhaltet den 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 ausschließlich bei dem Kunden. Thetis stellt dem Kunden im Rahmen dieser Dienstleistung für sein Netz bzw. seinen Netzverbund nur genau einen Anschluss für den Zugang zum Internet zur Verfügung.

1.2 Der Anschluss an das Internet erfolgt mittels einer Funkverbindung. Die Anschlüsse werden standortbezogen mit den Übertragungsgeschwindigkeiten angeboten, wie sie im Vertrag vereinbart werden. Die im Vertrag vereinbarte Bandbreite wird dem Kunden auf dem letzten Teilabschnitt des Funknetzes (Access Level) fest zugeteilt (keine Überbuchung). Die angegebenen Übertragungsbreiten sind Maximalwerte und abhängig von den im Nutzungszeitraum bestehenden Netzauslastungen, der Leistungsfähigkeit der anbietenden Server im öffentlichen Internet sowie der Qualität der Teilnehmeranschlussleitung. Die angegebenen Durchsatzwerte beruhen auf in den TCP/IP-basierten Netzen üblichen IP-Paketgrößen.

1.3 Die am Anschluss des Kunden konkret erreichbaren Übertragungsgeschwindigkeiten hängen von den jeweiligen physikalischen Gegebenheiten ab. Sollte im Rahmen der Installation des Funknetzes festgestellt werden, dass die vertraglich vereinbarte Bandbreite aus technischen Gründen nicht erbracht werden kann (Bandbreite kleiner 65 %), so wird die nächst kleinere Bandbreitenvariante, die technisch möglich ist, eingerichtet und bereitgestellt. In einem solchen Falle gelten die monatlichen Grundgebühren gemäß gültiger Preisliste für die tatsächlich bereitgestellte Bandbreite.

1.4 Die im Vertrag vereinbarte Bandbreite kann auf Wunsch des Kunden permanent oder auch nur für einen befristeten Zeitraum gegen gesonderte Gebühr erhöht werden. Ebenso sind auf Anfrage auch beliebige Zwischenbandbreiten gegen gesonderte Gebühr möglich.

1.5 Die Verfügbarkeit des eigenen Funknetzes bis zum Backbone beträgt im Jahresdurchschnitt mindestens 99,5 %.

Die Endkundenverfügbarkeit beträgt im Jahresdurchschnitt mindestens 98,5 %. Geplante und dem Kunden mitgeteilte Wartungsarbeiten, Behinderungen des Zugangs der Kundenlokation im Fehlerfall, Zeitverluste, die nicht von Thetis verschuldet sind sowie Zeitverluste durch Verzögerungen bei einer Entstörung, für die der Kunde verantwortlich ist, gehen nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit ein.

## § 2 IP-ADRESSEN

2.1 Der Kunde erhält im Rahmen des Vertrages unter Berücksichtigung der jeweils geltenden Vergabe-Richtlinien (RIPE-Richtlinien, siehe: <http://www.ripe.net>) einen offiziell registrierten IP-Adressraum zugewiesen. Diese Richtlinien sind vom Kunden zu beachten. Thetis selbst ist an die Vorgaben der RIPE gebunden. Thetis kann aufgrund von übergeordneten Richtlinien nicht gewährleisten, dass zuvor von Dritten zugewiesene IP-Adressbereiche für den Thetis-Anschluss verwendet werden können. Für die Systemkonfiguration werden von den 8 IP-Adressen (1 Paket) 3 IP-Adressen benötigt, die übrigen 5 Adressen können individuell genutzt werden. Darüber hinaus kann der Kunde entsprechend des Vertrages weitere IP-Adressen erhalten. Thetis behält sich eine Änderung der zugewiesenen IP-Adressen während der Vertragslaufzeit vor und wird den Kunden in diesem Falle rechtzeitig informieren. Bei Vertragsbeendigung ist der Kunde verpflichtet, alle von Thetis zugewiesenen IP-Adressen innerhalb von vier Wochen nicht mehr zu nutzen und deren erneute Verwendung durch Thetis zu ermöglichen.

2.2 Das Routing von IP-Adressbereichen, die von Thetis bereitgestellt wurden, ist in der Dienstleistung inbegriffen. Sonstige IP-Adressbereiche des Kunden werden nach Rücksprache mit dem Kunden gegen Gebühr geroutet.

## § 3 BEREITSTELLEN DES ROUTERS

3.1 Der Router wird von Thetis mit einer Basiskonfiguration ausgestattet und beim Kunden vor Ort montiert. Die Verantwortung für die Konfiguration des Routers bei Inbetriebnahme und während des Betriebs liegt bei Thetis. Der Router dient ausschließlich der Anbindung des Kunden an das Funknetz. Eine weitergehende Nutzung des Routers durch den Kunden, insbesondere für das Routing des Kunden-Netzwerks (NAT, Network Address Translation) ist nicht zulässig. Der Kunde haftet für jede von ihm oder von Dritten, für die er einzustehen hat, verschuldete Beschädigung des Routers.

3.2 Der Router verbleibt im Eigentum der Thetis. Bei Vertragsbeendigung ist der Router in der Originalkonfiguration auf Kosten des Kunden an Thetis zurück zu geben.

3.3 Reklamiert der Kunde einen Fehler, überprüft Thetis die Funktionsfähigkeit des Gerätes und stellt die ursprüngliche Konfiguration wieder her. Ist das Gerät defekt oder lässt es sich nicht wieder in Betrieb nehmen, stellt Thetis ein vorkonfiguriertes Austauschsystem bereit. Die Installation des Austauschgeräts erfolgt montags bis freitags innerhalb der folgenden 24 Stunden.

# LEISTUNGSBESCHREIBUNG DES BREITBANDANSCHLUSSES FIRMENKUNDEN

War das System bei Einlieferung zur Überprüfung mit der eingestellten Konfiguration funktionsfähig oder ist der Fehler auf ein Verschulden des Kunden zurückzuführen, ist Thetis berechtigt, dem Kunden die durch die Überprüfung/Reparatur anfallenden Kosten nach den geltenden Sätzen der Thetis in Rechnung zu stellen. Ein Anspruch auf die Bereitstellung eines bestimmten Zugangssystems besteht nicht.

3.4 Sämtliche Leistungen im Bereich „Inhouse-Verkabelung“ sind nicht in den einmaligen Kosten für die Bereitstellung der Verbindung enthalten.

## § 4 BEREITSTELLUNG DER ANTENNE

4.1 Die Antenne wird von Thetis beim Kunden vor Ort montiert, konfiguriert und ausgerichtet. Die Verantwortung hierfür bei Inbetriebnahme und während des Betriebs liegt bei Thetis. Die Antenne dient ausschließlich der Anbindung des Kunden an das Funknetz. Eine weitergehende Nutzung der Antenne durch den Kunden ist nicht zulässig. Der Kunde haftet für jede von ihm oder von Dritten, für die er einzustehen hat, verschuldete Beschädigung der Antenne.

4.2 Die Antenne verbleibt im Eigentum der Thetis. Bei Vertragsbeendigung hat Thetis ein Wahlrecht, ob der Kunde die Antenne auf seine Kosten an Thetis zurückgeben muss oder ob die Antenne an ihrem Standort zu belassen ist. Das Wahlrecht wird einen Monat vor Vertragsbeendigung dem Kunden schriftlich mitgeteilt.

4.3 Reklamiert der Kunde einen Fehler, überprüft Thetis die Funktionsfähigkeit der Antenne. Im übrigen gelten die Bestimmungen in § 3.3 entsprechend.

## § 5 INBETRIEBNAHME UND WARTUNG DES ANSCHLUSSES

5.1 Wenn nicht eine sofortige schriftliche Abnahme vor Ort unmittelbar nach der Installation erfolgt, meldet Thetis nach abgeschlossener Installation dem Kunden schriftlich (per E-Mail oder Fax) die Betriebsbereitschaft und fordert ihn zur Abnahme des Gewerks auf. Die Abnahme gilt als stillschweigend erklärt, wenn der Kunde spätestens 14 Tage nach der Mitteilung der Betriebsbereitschaft keine erheblichen Mängel anzeigt oder die Abnahme ausdrücklich verweigert. Bei Beginn dieser Frist weist Thetis den Kunden nochmals besonders darauf hin, dass eine unterbliebene Mängelanzeige bzw. die ausdrückliche Abnahmeverweigerung mit Fristablauf als Abnahme gilt.

5.2 Planmäßige Wartungen an den für die Erbringung des Dienstes durch die Thetis bereitgestellten Systemen werden nach angemessener Ankündigung des Wartungszeitraumes im Rahmen der technischen oder betrieblichen Erfordernisse durchgeführt.

## § 6 MITWIRKUNG DES KUNDEN

6.1 Der Kunde stellt Thetis alle für die Leistungserbringung erforderlichen Informationen zur Verfügung. Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass zu den vereinbarten Terminen der Zugang zu dem Gebäudedach, zu dem Serverraum und sonstigen betroffenen Einrichtungen auf Kundenseite zur Verfügung stehen. Ferner müssen die abgesprochenen Vorinstallationen, wie zum Beispiel Verkabelung und Stromanschlüsse ordnungsgemäß erfolgt sein. Die Anwesenheit eines technischen Ansprechpartners des Kunden ist ebenfalls zu gewährleisten.

6.2 Über die in dem Vertrag genannten Mitwirkungspflichten hinaus wird der Kunde eigenverantwortlich und auf eigene Kosten dafür Sorge tragen, dass die Antenne gegen Blitzschlag, insbesondere durch eine ordnungsgemäße Erdung, soweit dies gesetzlich vorgeschrieben ist, gesichert ist.

## § 7 ENTGELT UND ZAHLUNG

Thetis erhebt eine einmalige Pauschale für die Einrichtung des Anschlusses, einen monatlichen Grundpreis für die Bereitstellung des Anschlusses einschließlich des gesamten Datentransfervolumens (sogenannte „Flatrate“) sowie einen monatlichen Nutzungspreis für die IP-Adressen. Die Höhe der Entgelte, die Fälligkeiten und die Bedingungen der Zahlungen sind in dem Vertrag geregelt.

## § 8 SERVICELEISTUNGEN UND STÖRUNGEN

8.1 Thetis betreibt eine täglich rund um die Uhr (7 Tage die Woche, 24 Std.) erreichbare Hotline zur Entgegennahme von Störungsmeldungen. Servicebereitschaft besteht montags bis freitags von 08.00 bis 18.00 Uhr.

8.2 Die erste Rückmeldung erfolgt auf Wunsch des Kunden innerhalb der ersten 2 Stunden (Zeiten, in denen keine Servicebereitschaft besteht, werden nicht eingerechnet) ansonsten nach Abschluss der Entstörung.

8.3 Thetis ist bemüht, eine Entstörzeit im Rahmen einer MTTR (Mean Time To Repair) von sechs Stunden (Zeiten, in denen keine Servicebereitschaft besteht, werden nicht eingerechnet) nach Eingang der qualifizierten Störungsmeldung bei Thetis einzuhalten. Unter MTTR ist die über das Jahr und alle Störungsfälle, auf die diese Servicevereinbarung Anwendung findet, gleichverteilt gemittelte Zeit zu verstehen, innerhalb der eine gemeldete Störung behoben wird. Maßgebend sind die Zeitpunkte, die den qualifizierten Eingang der Störungsmeldung bzw. die Behebung der Störung angeben. Nicht eingerechnet werden Verzögerungen, die von Thetis nicht zu vertreten sind. Die MTTR gilt nicht bei physikalischer Beschädigung oder Zerstörung der physikalischen Anbindung sowie im Fall eines gegebenenfalls notwendigen Austauschs der Anlagen, insbesondere der Antennen oder der Router.

## § 9 ZUSATZLEISTUNGEN

Auf Anfrage erstellt Thetis für den Kunden ein individuelles Angebot über nachfolgende Leistungen:

- Absicherung des Zugangs durch eine Managed Firewall
- Weitere Serviceleistungen, die über die in § 8 genannten Leistungen hinausgehen.

**Stand: November 2006**