

Professional Net Access IP 1.000 M

Leistungsbeschreibung und besondere Geschäftsbedingungen


NetCologne

1 Allgemeines

1.1 AGB

Für alle in Anspruch genommenen Dienstleistungen und Produkte gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, im Folgenden AGB genannt, der NetCologne Gesellschaft für Telekommunikation mbH, im Folgenden NetCologne genannt, soweit nicht nachfolgend Abweichendes bestimmt wird (vgl. zum Rangverhältnis der verschiedenen Vertragsunterlagen Ziff. 1.3 der AGB).

1.2 Gegenstand und Bezüge

Die folgenden Ausführungen beschreiben das Produkt mit seinen Leistungen und die damit im Zusammenhang stehenden Leistungsmerkmale, Optionen und Störungsbeseitigungen, einschließlich besonderer Regelungen, welche die AGB produktspezifisch teilweise abändern bzw. ergänzen. Alle Leistungsmerkmale des Produktes, wie im Folgenden aufgeführt, sind ausschließlich für diese Angebote gültig. Kein Merkmal ist auf andere Produkte, Merkmale oder Produktbündel übertragbar.

NetCologne behält sich im Zuge technischer Neuerungen und Weiterentwicklungen vor, Merkmale, Produkte oder Endgeräte durch bessere oder gleichwertige, für den Kunden kostenfrei, zu ersetzen.

1.3 Dokumentation

Für die Dienstleistung und die genutzten Systeme stellt NetCologne nach eigener Wahl dem Kunden eine Nutzerdokumentation in elektronischer oder gedruckter Form zur Verfügung. Die Nutzerdokumentation bezieht sich auf die Installation und Konfiguration bereitgestellter NetCologne-eigener Systeme sowie auf die Installation und Konfiguration kundeneigener Systeme in Verbindung mit Leistungen von NetCologne.

1.4 Löschung von Daten

Umgehend nach vollständiger Beendigung und Abwicklung des Vertragsverhältnisses zwischen dem Kunden und NetCologne werden alle Daten, welche in Bezug zu dem Produkt stehen oder durch den Betrieb des Produktes entstanden sind, gelöscht, soweit nicht gesetzliche Bestimmungen dem entgegenstehen. Dies gilt auch für Daten des Kunden, die an Vertragspartner von NetCologne weitergegeben wurden.

1.5 Bereitstellung

Nach Ausführung aller zum Produkt gehörenden Arbeitsschritte wird der Kunde über den Abschluss der Installation informiert (Bereitstellungsanzeige). Die Benachrichtigung erfolgt schriftlich in Textform. Ist innerhalb von 10 Werktagen nach Versand der Bereitstellungsanzeige keine Kundenreklamation bei NetCologne eingegangen, die eine erhebliche Beeinträchtigung oder Fehlfunktion der Dienstleistung oder des Systems zeigt, so gilt das Produkt als bereitgestellt. NetCologne dokumentiert die Inbetriebnahmemessung und speichert diese Dokumentation maximal 15 Werktage nach der Inbetriebnahme. Nach Ablauf der 15 Werktage werden die Messergebnisse gelöscht. NetCologne versendet auf Anfrage des Kunden die Messergebnisse bis maximal 10 Werktage nach Versand der Bereitstellungsanzeige. Im Übrigen gelten die Regelungen unter Ziff. 4.1 der AGB hinsichtlich Prüfung der vertraglichen Leistung und Mängelanzeige.

2 Leistungen

2.1 Produktbezeichnung

Das Produkt Professional Net Access IP 1.000 M stellt dem Kunden eine feste Verbindung über eine Glasfaser-Direktanbindung zum IP-Backbone der NetCologne zur Verfügung, zwecks Anschluss des Organisationsnetzes des Kunden an beliebig viele logische und physikalische Teilnetze. NetCologne stellt dem Kunden im

Rahmen dieses Vertrages alle technischen Systeme, die zum Betrieb des Produktes zwischen den Übergabepunkten notwendig sind, ohne zusätzliches Entgelt nach Maßgabe der Ziff. 2.4 zur Verfügung.

NetCologne betreibt und wartet die Installation innerhalb der Vertragslaufzeit und erhält die Installation in dem Zustand aufrecht, wie diese zur Zeit der Abnahme der Installation durch den Kunden bestand.

2.2 Realisierbarkeit

Die Bereitstellung des Produktes erstreckt sich über das Versorgungsgebiet der NetCologne. In Ausnahmefällen bietet NetCologne das Produkt außerhalb des Versorgungsgebietes oder an nicht von NetCologne erschlossenen Standorten innerhalb des Versorgungsgebietes mithilfe von Kooperationspartnern an. Die Leistungen können in diesen Fällen von den hier beschriebenen Leistungen abweichen. NetCologne wird dem Kunden in diesen Fällen die von dieser Leistungsbeschreibung abweichenden Merkmale individuell im Angebot mitteilen. Innerhalb oder außerhalb des Versorgungsgebietes besteht kein Anspruch auf die Bereitstellung von Glasfaser-Direktanschlüssen.

Vorbehaltlich technischer und betrieblicher Realisierbarkeit wird dem Kunden ein Schaltdatum genannt. Dieses kann stark durch eventuell notwendige Baumaßnahmen beeinflusst werden und bedarf intensiver Abstimmung mit dem Kunden. NetCologne erstellt die Anschlussleitung zwischen dem Glasfasernetzwerk der NetCologne und dem Hausübergabepunkt (= Raum der Hauseinführung) und führt die Installation am Installationsort an der Kundenschnittstelle aus. (vgl. auch Ziff. 2.6). Die hausinterne Verkabelung zwischen dem Hausübergabepunkt und dem Installationsort der Schnittstelle des Kunden hat der Kunde auf eigene Kosten herzustellen. NetCologne stellt hierfür ein geeignetes Inhousekabel bis zu einer Länge von 100 Meter ohne zusätzliches Entgelt zur Verfügung. Eine Mehrlänge oder eine Installation der hausinternen Verkabelung durch NetCologne erfolgt nur aufgrund besonderer Vereinbarung und Vergütung.

2.3 Betriebsumgebung

Zur erfolgreichen Bereitstellung ist es notwendig, technische Systeme in den Räumlichkeiten des Kunden zu installieren, an denen die Übergabschnittstelle gemäß Ziff. 2.6 liegen soll (Installationsort). Die entsprechenden Umgebungsbedingungen sind im Folgenden gelistet:

- Spannungsanschluss 230 V, 50-60 Hz
- Temperatur +10 °C bis +40 °C
- Keine direkte Sonneneinstrahlung
- Schutz vor Beschädigung
- Schutz vor Feuchtigkeit/Spritzwasser/Kondenswasser

Sollte der Kunde die Umgebungsbedingungen nicht gewährleisten können, behält sich NetCologne vor, die Installation nicht durchzuführen bzw. einen bestehenden Vertrag fristlos zu kündigen und eventuell installierte Geräte abzubauen. Die Bereitstellung inklusive der laufenden Kosten (Strom, Heizung, ggf. Kühlung, etc.) der benötigten Betriebsumgebung obliegt dem Kunden während der gesamten Vertragsdauer. Der Kunde gewährt NetCologne Zutritt zur Betriebsumgebung zwecks Installation, Wartung und Fehlerbehebung. Wartungsbedingte Zugänge werden terminlich mit dem Kunden vereinbart.

2.4 Geräteüberlassung

NetCologne installiert im Gebäude des Kunden die notwendige Systemtechnik bis zur Übergabschnittstelle zum Organisationsnetz des Kunden gemäß Ziff. 2.6 und stellt diese für die Dauer des Vertrages dem Kunden ohne zusätzliches Entgelt zur Verfügung.



Sie dient ausschließlich dem Betrieb des von NetCologne an diesem Standort bereitgestellten Anschlusses. Die zur Nutzung überlassenen Komponenten verbleiben im Eigentum der NetCologne. NetCologne entfernt nach der Vertragslaufzeit alle beim Kunden installierten Komponenten. Auf die Rückgaberegulierung in Ziff. 3.4 der AGB wird hingewiesen.

Vorstehende unentgeltliche Überlassung im Rahmen des Vertragsverhältnisses gilt nur für die Standardausführungen. Soweit der Kunde eine abweichende Ausführung wünscht, ist hierüber eine gesonderte Absprache zu treffen und der Kunde hat die zusätzlichen Kosten zu tragen.

2.5 Bandbreiten

Im Folgenden werden die verschiedenen Bandbreiten und Zugriffsverfahren, die zur Verfügung gestellt werden, erläutert.

Bei Up- oder Downgrade von Bandbreiten eines bereits beauftragten Produktes sind einige technische Voraussetzungen zu beachten, die im Folgenden ebenfalls erläutert werden.

2.5.1 Down- und Upload

Das Produkt wird mit symmetrischen Datenraten für Down- und Upload bis 1.000 Mbit/s zur Verfügung gestellt. Mit Download wird die physikalisch verfügbare Datenrate bezeichnet, welche dem Kunden aus dem NetCologne-Netz zur Verfügung steht. Mit Upload wird die physikalisch verfügbare Datenrate bezeichnet, welche dem Kunden zum Netz der NetCologne zur Verfügung steht.

Die verwendete Technologie im Netz der NetCologne ist Gigabit-Ethernet, das Verfahren entspricht IEEE 802.3z. Die maximal übertragbare Datenrate wird entsprechend den Anforderungen des Kunden von NetCologne fest eingestellt. Diese über einen Netzzugang maximal übertragbare Datenrate bezeichnet man auch mit Access-Bandbreite. Höhere Datenraten als die eingestellte Access-Bandbreite werden durch Verwerfen von Datenpaketen verhindert. Hierdurch entsteht ein Datenverlust. Der Kunde sollte bei der Wahl der Access-Bandbreite darauf achten, dass auch bei maximaler Netzauslastung keine Nutzdaten verloren gehen. Die Access-Bandbreite kann zwischen 10 Mbit/s und 1 Gbit/s von NetCologne eingestellt werden (Schaltstufen). Standardmäßig gelten die Bandbreiten laut kundenindividuellem Angebot oder der zur Vertragsunterzeichnung gültigen Produkt-Preisliste.

2.5.2 Upgrade

Ein Upgrade bezeichnet den Wechsel auf ein höheres Bandbreitenprofil bzw. auf eine höhere Übertragungsgeschwindigkeit.

Vorbehaltlich technischer und betrieblicher Realisierbarkeit sind Upgrades nur innerhalb der angebotenen höheren Bandbreiten möglich und werden softwaretechnisch durchgeführt. Für das Upgrade erstellt NetCologne dem Kunden auf Anfrage ein individuelles Angebot.

Upgrades sind während der gesamten Vertragslaufzeit zum Ersten des Folgemonats mit einer Frist von mindestens 6 Wochen möglich. Es gilt sodann eine neue Mindestvertragslaufzeit (siehe Ziff. 4).

2.5.3 Downgrade

Ein Downgrade bezeichnet den Wechsel auf ein niedrigeres Bandbreitenprofil bzw. auf eine niedrigere Übertragungsgeschwindigkeit.

Bei Undurchführbarkeit eines Downgrades gilt der ursprüngliche Vertrag unverändert weiterhin. Nur die Downgrade-Vereinbarung wird aufgehoben. In jedem Fall trägt jede Seite die ihr entstandenen Kosten und Aufwendungen selbst.

Vorbehaltlich technischer und betrieblicher Realisierbarkeit sind Downgrades nur innerhalb der angebotenen niedrigeren Band-

breiten möglich und werden softwaretechnisch durchgeführt. Ein Downgrade ist nur zum Ende der vertraglich vereinbarten Laufzeit möglich. Für das Downgrade erstellt NetCologne dem Kunden auf Anfrage ein individuelles Angebot.

2.6 Schnittstellen

Zur Anbindung des Organisationsnetzes des Kunden an das Glasfaser-Netzwerk der NetCologne müssen Komponenten eingesetzt werden, welche über Schnittstellen gleicher Spezifikation verfügen. Die Komponente, welche diese Schnittstelle bereitstellt, wird als Router bezeichnet. Sollten andere Schnittstellen zum Einsatz kommen, wird der kundenseitig installierte Router mit einer anderen Layer-2-Schnittstelle ausgestattet. Anpassungen der Layer-2-Schnittstelle sind kostenpflichtig. Der Router bildet die Übergabeschnittstelle zum Kunden und kann am Ort des Hausübergabepunktes oder über die vom Kunden bereitgestellte hausinterne Verkabelung in den Räumen des Kunden direkt an der Übergabeschnittstelle untergebracht sein. Wegen der notwendigen Betriebsumgebung am Installationsort wird auf Ziff. 2.3 verwiesen. Weiteres entnehmen Sie der technischen Schnittstellenbeschreibung gemäß §5 FTEG (<https://www.netcologne.de/schnittstellenbeschreibung>).

2.7 IP Connect

Über die Produktkomponente IP Connect wird das Kundennetzwerk mit dem weltweiten Verbund von IP-Netzen, genannt Internet, verbunden. Für die Dauer der Vertragslaufzeit wird dem Kunden eine für den Betrieb notwendige Anzahl von IP-Adressen oder IP-Netzen aus dem sogenannten Autonomous System (AS) der NetCologne zur Verfügung gestellt. NetCologne ist verpflichtet, für die Anbindung an das Internet eine minimale Anzahl sogenannter Peerings mit anderen Autonomous Systems zu verwenden, um mögliche Ausfälle von Verbindungen durch redundante Anbindungen abzufangen. Der Transport der Daten findet paketorientiert über IPv4 und IPv6 statt. Aus technischen, rechtlichen oder Sicherheitsgründen behält sich NetCologne gerade auch zum Schutz ihrer Kunden vor, bestimmte Teile des Internets zu sperren, wenn dies erforderlich ist; beispielsweise Server, von denen Spam-Mails in überdurchschnittlichem Maße empfangen wurden und deren Betreiber nicht zur Unterbindung von Spam-Mails einschreitet. Als Nichteinschreiten gilt auch, wenn der Betreiber auf Aufforderung durch NetCologne sich nicht zum Einschreiten verpflichtet bzw. gegenüber NetCologne darlegt, dass und wie er einzuschreiten gedenkt.

2.8 Notwendige Bedingungen für Kundensysteme

Das Netzwerk des Kunden muss IP-konform aufgebaut sein. Seitens NetCologne werden die Protokolle IPv4 und IPv6 im Dual Stack unterstützt. Das IP-System des Kunden muss auf seine Kosten gemäß den Einstellungen konfiguriert werden, welche von NetCologne vorgegeben werden. Dies bezieht sich insbesondere auf:

- Vergebene IP-Adressen oder -Netze
- Subnet Mask
- Gateway-IP-Adresse
- DNS-Adresse

Störungen, welche durch falsche Parametrisierungen von Kundensystemen hervorgerufen werden, bei welchen der Kunde selbst die Parametrisierung vorgenommen hat, gelten im Sinne dieser Leistungsbeschreibung nicht als Störung aufseiten der NetCologne.

2.9 IP-Routing

Der Transport der Kundendaten findet über ein Verfahren statt, welches als IP-Routing bezeichnet wird. Zum Transfer von Daten, welche für das Kundennetz bestimmt sind, werden diese Daten über einen IP-Router, welcher auch als Gateway bezeichnet



wird, an das Kundennetz übertragen. Der weitere Transport der Daten innerhalb des Kundennetzes obliegt der Verantwortung des Kunden. Zum Transport von Daten aus dem Kundennetzwerk an andere Lokationen im Internet werden die Datenpakete über den kundenseitig angebotenen IP-Router in den Backbone der NetCologne übertragen. Von dort aus findet der weitere Transport über die Außenanbindungen der NetCologne statt.

2.10 Endgeräte-Eigenschaften

Router-Hard- und -Software unterliegen technischen und betrieblichen Restriktionen. Zusätzlich zum von NetCologne verwendeten Standardrouter kann je nach Funktionalität ein weiterer Router eingesetzt werden.

Features	Professional Net Access IP 1.000 M
NAT	Nein
Anzahl statischer Mappings (PAT)	Keine
Access Lists	Ja
Anzahl öffentlicher IP-Adressen	Entsprechend 2.12 und 2.13
DHCP	Nein
IPv6 SLAAC	Optional

Die technischen Restriktionen sind abhängig von den von NetCologne bereitgestellten Systemen und können variieren. Wünscht der Kunde Leistungsmerkmale und Konfigurationen, die die Restriktionen der von NetCologne bereitgestellten Systeme überschreiten, so ist dies nur mit einem kostenpflichtigen Produkt- oder Tarifwechsel möglich. Benötigt der Kunde Routing-Funktionen, welche über den Umfang des im Produkt enthaltenen Routers hinausgehen, so kann – vorbehaltlich technischer und betrieblicher Machbarkeit – ein anderes Modell ausgewählt werden. Die zusätzlichen Kosten für einen vom Standard abweichenden Router trägt der Kunde.

2.11 Access Lists

Der Kundenrouter kann bei der Grundkonfiguration mit sogenannten Access-Control-Lists ausgestattet werden. Diese verhindern den Zugriff von vorgegebenen IP-Adressen auf vorgegebene Ports zum und/oder vom Organisationsnetzwerk. Es sind nur statische Konfigurationen möglich. Applikationen, bei denen die Port-Vergabe dynamisch erfolgen kann, wie zum Beispiel bei H.323, sind von der Konfiguration ausgenommen. Änderungen der Access-Listen im weiteren Betrieb sind kostenpflichtig.

2.12 Provider Aggregated IP

Zur Anbindung von IP-basierten Kundennetzwerken oder einzelnen Systemen erhält der Kunde eine Anzahl IP-Adressen oder IP-Netze, welche zum Betrieb notwendig sind. Die IP-Nummern oder IP-Netze stammen aus dem Autonomous-System-Bereich der NetCologne und werden als Provider Aggregated IP bezeichnet. Für die Vergabe der IP-Adressen an den Kunden muss NetCologne die Auflagen des RIPE Network Coordination Centre (RIPE NCC) beachten. Diese erfordern unter anderem den Nachweis über den Einsatz der IP-Adressen. Das RIPE NCC hat hierzu ein Formular mit den benötigten Informationen erstellt. NetCologne sendet dieses Formular an den Kunden. Der Kunde ist verpflichtet, unverzüglich alle notwendigen Felder des Formulars korrekt auszufüllen und es an NetCologne zurückzusenden. Für die Vertragslaufzeit befinden sich die IP-Nummern oder IP-Netze im Besitz des Kunden. Mit dem Ende der Vertragslaufzeit gehen diese Provider Aggregated-IP-Nummern wieder in den Besitz der NetCologne über.

Der Kunde hat nach der Vertragslaufzeit kein Anrecht auf die weitere Verwendung dieser IP-Adressen oder IP-Netze. Daraus resultierende Umstellungen an Kundensystemen oder in Kundennetzen und die damit verbundenen Kosten werden ausschließlich vom Kunden getragen.

2.13 Provider Independent IP

Verfügt der Kunde über einen oder mehrere eigene AS-Bereiche, so wird NetCologne diese AS über ihre Peerings announce und die AS des Kunden auf diesem Wege dem Internet zugänglich machen. In solchen Fällen ist eine genaue Absprache mit Technikern der NetCologne zwingend notwendig. Dem Kunden entstehen hierdurch keine zusätzlichen Kosten.

2.14 Peering

NetCologne betreibt mit anderen IP-Carriern sogenannte Peerings, über welche die IP-Datenpakete in weitere Teile des Internets transportiert werden. Bei Ausfall eines oder mehrerer Peerings werden die IP-Datenpakete über andere, intakte Strecken transportiert. Nachdem IP-Datenpakete über einen Peering Point das IP-Netz der NetCologne verlassen haben, hat NetCologne keinerlei Einfluss mehr auf den weiteren Transport der Datenpakete. Sämtliche in dieser Leistungsbeschreibung angegebenen Leistungsmerkmale und insbesondere Service Level Agreements sind daher ausschließlich auf das Netz der NetCologne bis zu den Peering Points begrenzt und gelten nicht für die daran anschließenden Netze. Der Kunde hat keinen Einfluss und keinen Anspruch auf den Transport von IP-Paketen über einen bestimmten Peering Points von NetCologne. NetCologne wird immer den zu einer bestimmten Zeit besten und wirtschaftlichsten Transportweg wählen.

2.15 Anbindungsvariante

A Das Produkt steht mit einfacher Hauseinführung und einfacher Wegeführung im NetCologne-Backbone zur Verfügung.

Bei Vorliegen entsprechender Voraussetzungen im Backbone der NetCologne kann optional zur Verbesserung der Verfügbarkeit auch eine redundante Wegeführung im Netz der NetCologne oder ein zweites Endgerät gegen zusätzliches Entgelt bereitgestellt werden.

Folgende Varianten sind buchbar:

B1 Diese Variante enthält eine einfache Hauseinführung mit einem Endgerät sowie Leitungsredundanz.

B2 Diese Variante enthält eine doppelte Hauseinführung mit einem Endgerät sowie vollständiger Leitungs- und Netzknotenredundanz.

C1 Diese Variante enthält eine einfache Hauseinführung mit zwei Endgeräten sowie Leitungsredundanz.

C2 Diese Variante enthält eine doppelte Hauseinführung mit zwei Endgeräten und vollständiger Leitungs- und Netzknotenredundanz.

2.16 Telefoniedienst Professional Phone

Neben dem Internetdienst Professional Net Access IP kann der Kunde einen Telefoniedienst beauftragen. Dieser stellt einen qualitativ gestützten, paketerorientierten IP-Sprachservice über eine physikalische IP-Datenanbindung des Kundenstandortes an das nationale und internationale Telefonnetz zur Verfügung.

Dieser Telefoniedienst wird standardmäßig über dieselbe Zugangstechnologie wie der Internetdienst realisiert. Weitere Details können den aktuellen Leistungsbeschreibungen und besonderen Geschäftsbedingungen Professional Phone IP oder SIP sowie dem kundenindividuellen Angebot oder der zur Vertragsunterzeichnung gültigen Produkt-Preisliste entnommen werden.



Die in den Leistungsbeschreibungen und besonderen Geschäftsbedingungen, Preislisten oder im kundenindividuellen Angebot angegebenen maximalen Bandbreiten stehen in Abhängigkeit zu den über die gemeinsame Zugangstechnologie gleichzeitig genutzten (externen) Sprachkanälen.

Dem Kunden wird die Realisierung beider Dienste als Produktbundle „Professional Package“ zur Verfügung gestellt.

3 Tarifierung und Rechnungsstellung

3.1 Allgemeines

Dem Kunden entstehen im Zusammenhang mit dem Produkt und den erbrachten Dienstleistungen einmalige und monatliche Kosten.

Grundlage für alle Preise ist entweder das kundenindividuelle Angebot oder die zur Vertragsunterzeichnung gültige Produkt-Preisliste. Die Tarife und Konditionen werden im Angebot oder in der Preisliste näher erläutert. Gesonderte Tarife oder Rabatte sind schriftlich im Kundenauftrag festzuhalten und als besondere Regelung zu kennzeichnen. Tarifänderungen nach den Regelungen in Ziff. 7.1 oder 1.1 der AGB bleiben unberührt. An die Konditionen des Angebotes hält sich NetCologne entsprechend den im Angebot aufgeführten Fristen gebunden. Bedingungen, die NetCologne bei Abgabe des Angebotes nicht bekannt waren und die zu nicht eingeplanten Kosten führen, berechnen NetCologne zur Rücknahme des Angebotes.

3.1.1 Baukostenzuschuss

Die Wirtschaftlichkeit der dem Produkt zugrunde liegenden Preisstruktur ist nur dann gegeben, wenn die Entfernung zum Hausübergabepunkt nicht weiter als 50 m von einem der Glasfaserringe der NetCologne entfernt ist. Hausübergabepunkt ist der erste Netzübergabepunkt, der im Raum der Hauseinführung erstellt wird. Dieser Raum muss für die Installation des Hausübergabepunktes geeignet sein. Die Eignung dieses Raumes setzt die Betriebsumgebung entsprechend Ziff. 2.3 voraus. Die Kabelführung innerhalb des Gebäudes vom Hausübergabepunkt zum Installationsort der Schnittstelle des Kunden ist nicht im Standard-Leistungsumfang enthalten und wird nur nach konkreter Absprache mit dem Kunden durchgeführt. Spezielle Leitungsführungen und Installationen innerhalb des Gebäudes führen die Techniker von NetCologne auf der Grundlage eines gesonderten vom Kunden zu unterzeichnenden Auftrages durch, für den die Geschäftsbedingungen für Serviceleistungen (GB Serviceleistungen) und die dort ausgewiesenen Preise gelten. Diese Geschäftsbedingungen stellt NetCologne dem Kunden auf Anfrage vorab zur Verfügung. Ist der Hausübergabepunkt weiter als 50 m von einem der Glasfaserringe der NetCologne entfernt oder ist eine Änderung im Raum der Hauseinführung erforderlich, um die generelle Eignung für die Installation des Hausübergabepunktes zu gewährleisten, so kann mithilfe eines Baukostenzuschusses eine Anbindung realisiert werden. Der Baukostenzuschuss kann wahlweise über die Vertragslaufzeit berechnet werden, einmalig in den Installationskosten enthalten sein oder auf beide Positionen verteilt werden.

3.2 Tarifierung

Bei entsprechend ausgewiesenen Produkten findet keine Tarifierung nach Datenmenge statt, sondern eine pauschale Abrechnung über ein Abrechnungsintervall. Der Tarif bezieht sich auf die bereitgestellte Datenrate in Mbit/s. Abstufungen und Mindestdatenraten ergeben sich aus dem kundenindividuellen Angebot oder der zur Vertragsunterzeichnung gültigen Produkt-Preisliste.

Auch bei Flatrates findet eine Erfassung des Datenverkehrs statt. Die Daten werden nicht zur Rechnungsstellung herangezogen, sondern ausschließlich zur statistischen Auswertung und Netzplanung verwendet. Eine Löschung der Daten findet im Rahmen der gesetzlichen Regelungen statt.

3.3 Rechnungsstellung

Der Kunde erhält seine Rechnung via E-Mail oder kann diese in seiner Kundenwelt (OnlineService) abrufen. Dort befindet sich auch das persönliche Rechnungsarchiv für die letzten zehn Jahre.

Der Rechnungsversand via E-Mail erfolgt verschlüsselt soweit Ihr E-Mail-Provider das Verschlüsselungsverfahren „Transport Layer Security“ (TLS) einsetzt.

Bei Geltendmachung der in der Rechnung ausgewiesenen Umsatzsteuer im Rahmen des Vorsteuerabzugs genügt der selbst hergestellte Ausdruck bei Online-Rechnungsversand nicht den gesetzlichen Voraussetzungen des Umsatzsteuerrechts. Der Kunde muss für den Vorsteuerabzug den Rechnungsversand per Post wählen.

3.4 Missbrauch

Bitte beachten Sie, dass Ihnen durch Missbrauch großer Schaden entstehen kann. Immer wieder werden Systeme von Kriminellen erfolgreich angegriffen und für deren Zwecke missbraucht. Durch den Missbrauch können sehr hohe Datenvolumina entstehen, welche bei Ihnen zu erheblichen finanziellen Belastungen führen können. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir die entstandenen Aufwände, auch wenn diese durch Missbrauch verursacht wurden, in Rechnung stellen müssen, denn Ihr Schaden ist in diesem Fall auch unser Schaden.

3.5 Accounting

Die elektrische Schnittstelle am Übergang zum Kundennetz wird in Abständen von 10 Minuten abgefragt. Die Messung erfolgt auf Layer 2. Die gemessenen Proben sind von der Einheit Oktett (8 bit). Nach der Abfrage werden die Werte für Up- und Download getrennt in einer Datenbank gespeichert. Dieses als Accounting bezeichnete Verfahren findet auf Layer 2 statt. Es erfolgt keine weitere Unterteilung nach IP-Adressen oder IP-Netzen. Die gespeicherte Datenmenge entspricht der übertragenen Datenmenge in einem Abrechnungsintervall. Das Abrechnungsintervall entspricht dem jeweiligen Kalendermonat. Die Kosten für eine Abrechnungseinheit werden pro Vielfachem von 8 bit (Oktett) oder als Datenrate pro Sekunde angegeben. Bitte beachten Sie, dass Vergleichsmessungen, welche nicht direkt auf Layer 2 stattfinden, das Ergebnis verfälschen. Die durch das Accounting ermittelten Daten werden durch verschiedene Methoden zur Tarifierung herangezogen.

4 Vertragsbedingungen

4.1 Vertragslaufzeit und Kündigung

Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Die Mindestvertragslaufzeit im Rahmen des Vertrages in Auftrag gegebener Dienstleistungen, Produkte oder Produktgruppen ist im jeweiligen Kundenauftrag geregelt und festgelegt. Der Vertrag verlängert sich jeweils um 12 Monate, wenn er nicht unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten zum Ende der Mindestvertragslaufzeit bzw. zum Ende einer Verlängerung schriftlich gekündigt wird. Die Vertragslaufzeit beginnt mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung. Mit der Nachbestellung weiterer Dienste unabhängig von der Produktausprägung verlängert sich automatisch die Mindestvertragslaufzeit. Das Recht, optionale Leistungen gesondert zu kündigen, bleibt unberührt. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund, nach Ziff. 10 der AGB, bleibt unberührt.

Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses obliegt dem Kunden die unverzügliche ordnungsgemäße Bereitstellung der von NetCologne leihweise überlassenen Systemtechnik und sonstiger Komponenten. Zur Abholung des Eigentums von NetCologne wird ein Termin vereinbart. Ein Zurückbehaltungsrecht des Kunden an



den Geräten der NetCologne ist ausgeschlossen. Bei Verlust oder im Schadensfall wird dem Kunden der Wiederbeschaffungspreis für die Systemtechnik und sonstige Komponenten in Rechnung gestellt. Die Anfahrtkosten werden in Rechnung gestellt, wenn trotz vereinbartem Termin der Kunde zur Abholung des Eigentums von NetCologne nicht anzutreffen war.

4.1.1 Rücktrittsrecht der NetCologne

NetCologne kann den Auftrag stornieren bzw. hat bei bereits zustande kommendem Vertrag das Recht, von dem Vertrag oder einem Änderungsauftrag jederzeit, auch während einer vereinbarten Mindestvertragslaufzeit, außerordentlich zurückzutreten, wenn

- sich bis zur Bereitstellung herausstellt, dass die von NetCologne geplante Anschlussleistung aus einem Grund nicht möglich ist, den NetCologne nicht zu vertreten hat, etwa eine erforderliche Aufbruchgenehmigung zur Verlegung im öffentlichen Verkehrsraum oder sonstige behördliche Genehmigung, oder eine notwendige Erklärung eines Eigentümers (Nutzungsvertrag gemäß § 45 a TKG) eines Grundstückes nicht erlangt werden kann, über dessen Grundstück die Kundenanbindung erfolgen soll.
- sich bis zur Bereitstellung herausstellt, dass eine von NetCologne bei einem Kooperationspartner bestellte Leistung aus Gründen nicht zur Verfügung gestellt wird, die NetCologne nicht zu vertreten hat.
- sich nach einer Schaltung herausstellt, dass eine von der NetCologne bei dem Kooperationspartner zur Erfüllung des Vertrages mit dem Kunden bestellte Leistung technisch ungeeignet ist, um die vertraglich vereinbarte Leistung zu erbringen. NetCologne wird den Kunden unverzüglich unterrichten, sobald NetCologne ein solches Leistungshindernis bekannt wird, und die vom Kunden erhaltenen Leistungen unverzüglich zurückgewähren. Weiter gehende Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen.

Der Rücktritt ist in Textform binnen 4 Wochen nach dem Zeitpunkt zu erklären, zu dem NetCologne den Rücktrittsgrund erkannt hat. Bietet NetCologne binnen vorgenannter Frist dem Kunden statt der vertraglich vereinbarten Leistung alternativ eine geringere Leistung an, so verlängert sich die Frist um weitere 4 Wochen. Lehnt der Kunde das Änderungsangebot ab, beträgt die Frist jedoch maximal 4 Wochen ab dem Zugang der ablehnenden Mitteilung des Kunden. Nimmt der Kunde das Änderungsangebot an, gilt das Rücktrittsrecht erneut, wenn sich erst bei der Umsetzung des geänderten Auftrages zeigt, dass auch dieser aus den oben genannten Gründen nicht umsetzbar ist. Das gleiche Recht besteht entsprechend, wenn NetCologne über einen Kooperationspartner die erforderliche Leistung bestellt hat.

4.1.2 Sonderkündigungsrecht

NetCologne hat ferner das Recht, den Vertrag jederzeit, auch während einer vereinbarten Mindestvertragslaufzeit, mit einer Kündigungsfrist von 14 Tagen außerordentlich schriftlich zu kündigen, wenn

- der Kooperationspartner den Vertrag mit NetCologne über die zur Erfüllung des Vertrages mit dem Kunden notwendige Leistung wirksam beendet, ohne dass dies von NetCologne zu vertreten ist.
- eine sonstige Voraussetzung zur Vertragserfüllung aus einem Grund entfällt, den NetCologne nicht zu vertreten hat, etwa eine Zustimmung eines Eigentümers zur Leitungsführung über dessen Grundstück durch dessen Kündigung eines Nutzungsvertrages nach § 45 a TKG entfällt.

4.2 Spätere Beauftragung von Leistungsmerkmalen/Zusatzdiensten

Soweit der Kunde im Rahmen seines Vertragsverhältnisses Merkmale oder Zusatzdienste noch nicht beauftragt hat, die nach der Leistungsbeschreibung einer entsprechenden eigenen Beauftragung bedürfen, kann der Kunde diese später nur insoweit beauftragen, als diese von NetCologne zu diesem Zeitpunkt noch angeboten werden. Die Konditionen richten sich bei späterer Beauftragung nach den zu diesem Zeitpunkt gültigen Konditionen/Preisen. Zwingende gesetzliche Ansprüche bleiben unberührt.

4.3 Wechsel des Kunden- oder Installationsstandortes (Umzug)

Bei Umzug des Kunden innerhalb des Versorgungsgebietes von NetCologne wird der Vertrag vorbehaltlich der technischen Realisierbarkeit der Leistungen am Umzugsort, wie zum Beispiel Versorgung des Hauses mit Glasfasertechnik, vollständig vorhandene hausinterne Verkabelung mit ausreichender Leitungsqualität am Umzugsort, Vorhandensein entsprechender Netztechnik, fortgeführt. NetCologne wird die technische Realisierbarkeit nach der Umzugsmeldung prüfen und bei deren Vorliegen eine erneute Auftragsbestätigung/Umzugsbestätigung abgeben. Ziff. 2.6 gilt entsprechend. Eine Verpflichtung zur Bereitstellung der Leistung am Umzugsort besteht für NetCologne erst nach Zugang einer erneuten Auftragsbestätigung/Umzugsbestätigung zum dort genannten Termin.

NetCologne erhebt im Fall des Umzugs eine gemäß dem kundenindividuellen Angebot oder der zur Vertragsunterzeichnung gültigen Produkt-Preisliste vorgesehene Umzugsgebühr. Der Umzug muss NetCologne mit einer Frist von 6 Wochen zum Ende des Folgemonats angezeigt werden. Bei Nichteinhaltung der Frist behält sich NetCologne vor, den Auftrag abzulehnen oder die ihr entstandenen zusätzlichen Aufwendungen in Rechnung zu stellen. Es gelten die Regelungen zum Sonderrücktrittsrecht gemäß Ziff. 4.1.2. Übt NetCologne das Sonderrücktrittsrecht aus, bleibt der bisherige Vertrag bestehen.

Der Kunde kann allerdings binnen 2 Wochen nach Zugang des Rücktrittes verlangen, so gestellt zu werden, wie er bei einer ordentlichen Kündigung zum Zeitpunkt der Umzugsbestätigung der NetCologne gestanden hätte. Diese fiktive Kündigungswirkung tritt jedoch frühestens zu dem bestätigten Umzugstermin ein.

Soweit bei einem Umzug eine neue Mindestvertragslaufzeit vereinbart wird, gelten die vorstehenden Regelungen nach Ziff. 4.1 entsprechend. An die Stelle der erstmaligen betriebsfähigen Bereitstellung tritt die erstmalige betriebsfähige Bereitstellung am neuen Installationsort.

Serviceleistungen werden gemäß den Geschäftsbedingungen für Serviceleistungen individuell vereinbart und nach Aufwand in Rechnung gestellt.

Bei einem Umzug außerhalb des NetCologne-Versorgungsgebietes behält sich NetCologne die Prüfung alternativer Anbindungsmöglichkeiten des Kundenstandortes vor. Die Umzugskosten werden an den Kunden weitergereicht. Ist eine alternative Anbindung nicht oder nur mit unverhältnismäßigem Aufwand möglich, so ist der Kunde zur Sonderkündigung mit einer Frist von 3 Monaten zum Halbjahresende gegen Entschädigung von NetCologne wegen der Nichteinhaltung einer weiter gehenden ordentlichen Kündigungsfrist berechtigt. Die Entschädigung beträgt 80 Prozent der nutzungsunabhängigen Entgelte, die NetCologne in der Zeit zwischen der Beendigung aufgrund der Sonderkündigung und dem Beendigungszeitpunkt zugestanden hätten, zu dem der Kunde auch ohne das Sonderkündigungsrecht den Vertrag im Wege ordentlicher Kündigung hätte beenden können. Beiden Seiten bleibt das Recht vorbehalten, nachzuweisen, dass der tatsächliche Nachteil der NetCologne aufgrund der vorzeitigen Beendigung niedriger oder höher ist.



5 Service, Support und Service Level Agreement (SLA)

NetCologne übernimmt die Vorkonfiguration der beauftragten Dienste und insbesondere der Endgeräte sowie alternativ den Versand oder die Vor-Ort-Installation.

Die genannten Entstör-, Reaktions-, Wiederherstellungs-, Wartungs- und Supportzeiten gelten nur für NetCologne-eigene oder von NetCologne gestellte Systeme, Endgeräte und Leitungswege.

5.1 Bereitstellung

NetCologne teilt im kundenindividuellen Angebot eine maximale Bereitstellungsdauer mit. Die Ermittlung der Bereitstellungsdauer erfolgt nach Kalendertagen ab Auftragseingang bei NetCologne. Hält NetCologne diese maximale Bereitstellungsdauer nicht ein und hat die Verzögerung zu verschulden, dann wird sie dem Kunden die folgenden prozentualen Beträge erstatten:

Überschreitung in Werktagen	Erstattung der Installationskosten (ohne Baukostenzuschuss)
Bis 2 Tage	10 %
Bis 10 Tage	20 %
Bis 15 Tage	40 %
> 20 Tage	50 %

Die Installationskosten sind die einmaligen Bereitstellungskosten, die für die Bereitstellung des Produktes in Rechnung gestellt werden, und sie beinhalten keinen Baukostenzuschuss.

5.2 Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit beträgt im Betriebsjahr für die in Ziff. 2.15 beschriebenen Anbindungsvarianten:

- A 99,50 %
- B1 99,90 %
- B2 99,95 %
- C1 99,90 %
- C2 99,99 %

Die Verfügbarkeit wird jeweils ab dem Tag der Inbetriebnahme nach Betriebsjahren ermittelt. Ausfallzeiten außerhalb der unter Ziff. 5.6 angegebenen Entstörzeiten und geplante und von NetCologne angekündigte Außerbetriebnahmen gemäß Ziff. 5.9 gehen nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit ein. Für die Berechnung werden unabhängig von den angegebenen Entstörzeiten 365 Tage und 24 Stunden entsprechend 8760 Stunden für die Dauer des Betriebsjahres verwendet. (Verfügbarkeit in Prozent = (8760 Stunden – Ausfallzeiten während der Entstörzeit in Stunden)/8760 Stunden.) Bei Unterschreitung der aus der Verfügbarkeitsangabe resultierenden maximalen Nichtverfügbarkeit in einem Betriebsjahr wird dem Kunden folgende prozentuale Erstattung, berechnet auf der Grundlage eines monatlichen Grundpreises, erlassen:

Überschreitung der Nichtverfügbarkeit in Stunden	Erstattung
Bis 24 Stunden	25 %
Bis 48 Stunden	50 %
Bis 62 Stunden	75 %
> 62 Stunden	100 %

Es wird für das Betriebsjahr ausschließlich ein Monatsbetrag prozentual erstattet. Der Betrag wird nicht mit 12 Betriebsmonaten im Betriebsjahr multipliziert. Die Berechnung der Erstattung erfolgt prozentual auf den vertraglich vereinbarten monatlichen Grundpreis zum Zeitpunkt der Berechnung. Die Erstattung erfolgt entsprechend der prozentualen Festlegung in der Tabelle für einen Bezugsmonat (nicht für alle Monate des berechneten Betriebsjahres). Die Nichtverfügbarkeit ist die Differenz der Verfügbarkeit innerhalb der Entstörzeiten in Stunden zu einem vollen Betriebsjahr (8760 Stunden) in Stunden.

5.3 Störung

Ergänzend zu den Regelungen unter Ziff. 4.1 der AGB hinsichtlich Prüfung der vertraglichen Leistung und Mängelanzeige gilt für die Störung Folgendes:

Als Störung werden alle Zustände bezeichnet, bei denen ein System oder ein Dienst nicht über die vertraglich vereinbarten Schnittstellen erreichbar ist oder nicht die Ergebnisse in einer normalen Antwortzeit liefert, die der Kunde nach dem Vertrag erwarten darf. Ist die Erreichbarkeit eines Systems oder eines Dienstes durch Störungen in Systemen, Komponenten oder Diensten des Kunden begründet, fällt dies nicht in den Verantwortungsbereich von NetCologne und es handelt sich somit nicht um eine Störung seitens der NetCologne. Dies gilt insbesondere bei Mängeln der hausinternen Verkabelung des Kunden zwischen Hausübergabepunkt und Schnittstelle des Kunden, falls diese nicht durch die NetCologne errichtet wurde. Jeder Kunde ist gehalten, die Symptome einer Störung möglichst genau zu beschreiben. Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, ist NetCologne gemäß Ziff. 4.1 der AGB berechtigt, dem Kunden die durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen. Als Störung des ordentlichen Betriebs gelten alle in den Leistungsbeschreibungen von Produkten beschriebenen Störungen, die in einem Maße schädlich sein können, dass diese den Betrieb weiterer Systeme so nachhaltig stören, dass ein den anderen Kunden garantierter Betrieb nicht mehr möglich ist. Dies bezieht sich auf alle von NetCologne betriebenen Systeme, Komponenten und Dienstleistungen. Verursacht eine vom Kunden bereitgestellte Komponente eine betriebsgefährdende Störung, so kann diese Komponente ohne vorherige Rücksprache mit dem Kunden in dem Sinne abgestellt werden, dass diese keine weiteren Störungen des ordentlichen Betriebs mehr verursachen kann. Werden NetCologne Störungen von Internetdiensten durch Kunden eines anderen Providers bekannt (z. B. durch Spamming, Mail-Bombing oder Denial-of-Service-Attacken), so kann NetCologne die Übermittlung von Daten zu Kunden dieses Providers vorübergehend unterbrechen oder einschränken, bis eine Klärung mit dem Provider erfolgt ist, die eine Wiederholung für die Zukunft nicht erwarten lässt.

5.4 Störungsannahme und -meldung

Die Hotline des Geschäftskundensupports der NetCologne nimmt täglich von 00:00 bis 24:00 Uhr fernmündliche Störungsmeldungen unter der Telefonnummer 0800 2222-111 entgegen, qualifiziert diese und leitet sie, wenn notwendig, an entsprechendes Fachpersonal weiter. Schriftliche Störungsmeldungen nimmt der Geschäftskundensupport montags bis freitags unter der E-Mail-Adresse gk-support@netcologne.de in der Zeit von 08:00 bis 18:00 Uhr entgegen.

Die Hotline führt selbst keine Entstörung durch, noch erbringt diese Beratungsleistungen zu Produkten, Dienstleistungen oder Diensten.

Die Meldung einer Störung erfolgt fernmündlich oder in Schriftform und wird erst nach positiver Vertragsprüfung entgegengenommen. Der Kunde hat die NetCologne-Kunden- oder -Leistungsnummer bei der Störmeldung bereitzuhalten. Kann dem Kunden kein gültiger Vertrag zugewiesen werden, der ihn zur Störungsmeldung berech-



tigt, weil er vorgenannte Unterlagen nicht vorliegen hat, so wird die Störung nicht angenommen. Störmeldungen können weiterhin maschinell automatisiert durch Überwachungssysteme erfolgen. Bei Annahme der Störung erhält der Kunde eine Trouble-Ticket-Nummer. Diese Nummer gilt als Referenznummer für die weitere Kommunikation betreffend die Störmeldung.

5.5 Störungsdauer

Eine Störung beginnt mit der Meldung der Störung durch den Kunden oder einer maschinell automatisiert ausgelösten Störmeldung. Eine Störung endet mit der Meldung der Entstörung durch NetCologne, es sei denn, dass der Kunde gemäß Ziff. 5.7 fristgerecht und zu Recht mitteilt, dass die Entstörung nicht erfolgreich war. Ist es nicht möglich, eine Entstörung an den Kunden zu melden, so gilt der dokumentierte Versuch der Entstörungsmeldung als Meldung zur Entstörung.

5.6 Entstörzeiten

NetCologne behebt Störungen an dem Produkt an 24 Stunden pro Tag an 365 Tagen pro Jahr. Falls erforderlich vereinbart NetCologne mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers.

5.7 Entstörung und Wiederherstellungszeit

Der Kunde wird über den Status seiner Störungsmeldung und den Fortschritt der Entstörung von der Störungsstelle in nicht definierten zeitlichen Abständen informiert. Der Kunde wird nach der Entstörung aufgefordert, die Entstörung zu bekunden. Ist der Kunde nicht erreichbar oder erfolgt nach mehrmaliger Aufforderung keine negative Meldung bezüglich der Entstörung, so wird nach 2 Tagen die Störmeldung geschlossen und vonseiten der NetCologne davon ausgegangen, dass eine Entstörung im Sinne des Kunden erfolgt ist. Des Weiteren gilt eine Entstörung als erfolgreich, wenn der Kunde nach der Entstörung schriftlich oder fermündlich eine Entstörung bekundet.

Die Wiederherstellungszeit beträgt 8 Stunden. Bei der Ausführung mit doppelter Hauseinführung und vollständiger Leitungs- und Netzknotenredundanz beträgt die Entstörungsfrist 6 Stunden. Die Störung wird innerhalb der Wiederherstellungszeit zumindest so weit beseitigt, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann oder alternative Lösungen in Anspruch genommen werden können. Die Wiederherstellungszeit kann in Fällen von höherer Gewalt überschritten werden. Gesetzliche Feiertage, Samstage und Sonntage gehören nicht zur Arbeitszeit und bleiben somit bei der Wiederherstellungszeit unberücksichtigt.

5.8 Support

NetCologne stellt einen Kundensupport zu Produkten oder Diensten unter der Telefonnummer 0800 2222-111 bereit. Die Rufnummer ist montags bis freitags von 08:00 bis 18:00 Uhr erreichbar (mit Ausnahme von gesetzlichen und regionalen Feiertagen in Nordrhein-Westfalen).

Supportleistungen, die im Rahmen des Telefonsupports nicht erbracht werden können, werden nach Aufwand abgerechnet. Es gelten die aktuellen Stundensätze für Servicetechniker der NetCologne, welche den bei der jeweiligen Inanspruchnahme durch den Kunden aktuellen Geschäftsbedingungen für Serviceleistungen zu entnehmen sind.

5.9 Wartung

Die Wartung von Systemen, die zum Betrieb notwendig sind, wird azyklisch durchgeführt. NetCologne wird den Kunden vor einer längeren, vorübergehenden, planbaren Leistungseinstellung oder -beschränkung zu folgenden Fristen unterrichten:

Wartungsmaßnahme	Kundeninformation
Unterbrechungen > 5 Minuten	10 Arbeitstage vorher

Diese Mitteilungspflicht besteht nicht, wenn die Unterrichtung nach den jeweiligen Umständen objektiv vor Beginn der Leistungseinstellung oder -beschränkung nicht möglich ist, die Unterrichtung die Beseitigung bereits eingetretener Unterbrechungen verzögern würde oder durch die Wartezeit ein größerer Schaden entstehen könnte. Geplante Außerbetriebnahmen werden vorrangig innerhalb des Wartungsfensters, montags bis freitags 01:00 bis 05:00 Uhr, durchgeführt. Sofern wartungsbedingte Unterbrechungen nicht häufiger als einmal pro Quartal auftreten und nicht länger als die angegebene Zeit anhalten, gelten diese Unterbrechungen nicht als Störung.

5.10 Entschädigung/Erstattungen

Entschädigungs- und Erstattungsansprüche des Kunden bei Verletzung der vertraglichen bzw. gesetzlichen Verpflichtungen durch NetCologne richten sich nach den gesetzlichen Regelungen, soweit diese nicht durch die vertraglichen Vereinbarungen, insbesondere durch Ziff. 9 und 16 der AGB, beschränkt werden. Darüber hinaus sind unter Ziff. 5.1 Pönalen als Mindestentschädigung vorgesehen, die weiter gehende Ansprüche nicht ausschließen, jedoch hierauf anzurechnen sind.

5.11 Spezieller SLA-Vertrag

Sollten die aufgeführten SLA- und Betriebsvereinbarungen den Ansprüchen des Kunden nicht genügen, so wird zwischen dem Kunden und NetCologne ein spezieller SLA-Vertrag geschlossen, welcher den Bedürfnissen des Kunden gerecht wird. Bei Abschluss eines solchen SLA-Vertrags verlieren die aufgeführten Vereinbarungen, welche mit SLA gekennzeichnet sind, ihre Gültigkeit und werden durch den speziellen SLA-Vertrag ersetzt. Alle weiteren Punkte dieser Leistungsbeschreibung bleiben davon unberührt.

6 Rechte von NetCologne

6.1 Außerbetriebnahme während der Serviceleistungen

Soweit erforderlich ist NetCologne berechtigt, während der Servicearbeiten die Endgeräte zu deaktivieren.

6.2 Rechte an Programmen/Supportunterlagen

Der Kunde erhält das Recht, die zusammen mit den Anlagen ohne gesonderten Vertrag und ohne gesonderte Berechnung überlassenen Programme/Supportunterlagen mit den vereinbarten Leistungsmerkmalen zum Betrieb der Anlage zu nutzen. Alle anderen Rechte an den Programmen/Supportunterlagen verbleiben bei NetCologne. Der Kunde erhält kein Recht, die Programme/Supportunterlagen ohne vorheriges schriftliches Einverständnis von NetCologne zu vervielfältigen, zu ändern oder einem nicht autorisierten Dritten zugänglich zu machen.

6.3 Konfigurations- und Instandsetzungsservice

NetCologne hält den Dienst einschließlich des genutzten Breitbandanschlusses mit der Zugangstechnologie betriebsfähig. NetCologne kann ihre Instandhaltungsverpflichtungen beim Kunden auch im Wege der Ferndiagnose per Remote-Zugang unter Beachtung der gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere zum Datenschutz, erfüllen.

6.4 Erfüllungsgehilfen

NetCologne ist jederzeit berechtigt, Erfüllungsgehilfen einzusetzen, die sodann vom Kunden verlangen können, gemäß diesem Vertrag mitzuwirken.

7 Pflichten des Kunden

7.1 Besondere Pflichten des Kunden

a) Der Kunde muss NetCologne Zugang zu den erforderlichen Räumlichkeiten gewähren. Die Anschlussdose für die Montage des Endgerätes muss frei zugänglich sein. Trifft der Service-



techniker den Kunden zum vereinbarten Termin nicht an oder kann die Installationsleistung durch sonstiges Verschulden des Kunden nicht erbracht werden, so werden dem Kunden die Zeiten der An-/Abfahrt gemäß den Geschäftsbedingungen für Serviceleistungen und den bei Beauftragung gültigen Servicepreisen für An-/Abfahrt gesondert berechnet. Beiden Seiten bleibt das Recht vorbehalten, nachzuweisen, dass der tatsächliche Aufwand geringer oder höher war. Eine Verlegung bzw. Demontage der Leitungen für die Endgeräte ist nicht im Einrichtungspreis enthalten. Im Übrigen ist der Kunde nach der Montage berechtigt, Veränderungen vorzunehmen, die nicht das Netz von NetCologne berühren. Dabei gelten als Netzabschlusspunkt die jeweiligen Netzwerkdosen für den Anschluss der Endgeräte. Der Kunde darf jedoch nur eigene Endgeräte (einschließlich Zubehör) anschließen, die systemspezifisch geeignet sind. Im Zweifelsfall muss er sich vorher mit NetCologne abstimmen. Verbleiben auch danach Zweifel, darf er nicht von NetCologne zugelassene Endgeräte (einschließlich Zubehör) nicht an das Netz anschließen.

- b) Der Kunde ist verpflichtet, NetCologne rechtzeitig vor Inbetriebnahme der Anlage und Auslieferung der systemspezifischen Endgeräte die Anwenderdaten entsprechend dem vereinbarten Leistungsumfang verbindlich mitzuteilen (z. B. mittels eines ausgefüllten Fragebogens), da andernfalls die Inbetriebnahme nicht termingerecht gewährleistet werden kann. Ändert der Kunde nachträglich diese Daten oder den Leistungsumfang, so werden die damit verbundenen zusätzlichen Leistungen zu den bei Beauftragung dafür gültigen Preisen gemäß den Geschäftsbedingungen für Serviceleistungen nach Aufwand gesondert berechnet.
- c) Soweit erforderlich stellt der Kunde geeignete und verschließbare Lager und Aufenthaltsräume zur Verfügung. Arbeiten an nicht schwachstromtechnischen Einrichtungen, insbesondere Starkstromeinrichtungen, sowie Stemm-, Maurer-, Erd-, Beton-, Bau- und Gerüstarbeiten einschließlich der dazu benötigten Baustoffe übernimmt der Kunde auf seine Verantwortung und Rechnung.
- d) Der Kunde stellt auf Anforderung von NetCologne oder deren Erfüllungsgehilfen unentgeltlich und im erforderlichen Umfang Informationen über verdeckte Leitungen und Rohre sowie über die von ihm genutzten Geräte, Gebrauchsanweisungen und technische Spezifikationen zur Verfügung. Stellt der Kunde die erforderlichen Informationen nicht bereit, so ist NetCologne oder deren Erfüllungsgehilfe berechtigt, die Arbeiten zu verweigern und bisher entstandene Kosten in Rechnung zu stellen.
- e) Dem Kunden obliegt es, vor der Installation der Endgeräte und sonstigen Systeme alle bereits vorhandenen Daten zu sichern und nach anwendungsadäquaten Zeitintervallen Sicherungen vorzunehmen. Soweit durch die Arbeiten der Servicetechniker Rückwirkungen auf EDV-Anlagen bzw. sonstige Datenverarbeitungssysteme des Kunden möglich sind, ist der Kunde zur vorsorglichen Schadensminderung verpflichtet. Der Kunde hat vor Beginn der Arbeiten durch NetCologne die Daten auf eigene Kosten so zu sichern, dass diese bei Verlust aus in maschinenlesbarer Form bereitgestelltem Datenmaterial (Back-up) mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.
- f) Die notwendige elektrische Versorgung (230-V-Anschlüsse) für den Betrieb aller notwendigen Endgeräte sowie der erforderliche Potenzialausgleich sind auf eigene Kosten durch den Kunden bereitzustellen.
- g) Zum Betrieb der Endgeräte dürfen ausschließlich Betriebsmittel und Zubehör verwendet werden, die von NetCologne oder dem Hersteller der Einrichtungen zur Verwendung empfohlen werden.

- h) Nach Abgabe einer Störungsmeldung des Kunden sind NetCologne die entstandenen Aufwendungen gemäß den Geschäftsbedingungen für Serviceleistungen und den bei Beauftragung gültigen Servicepreisen nach Aufwand vom Kunden zu ersetzen, wenn sich im Rahmen der Störungsbeseitigung oder im Rahmen der Störungserkennung herausstellt, dass die Störung im Verantwortungsbereich des Kunden lag.
- i) Sind die instand zu setzenden Endgeräte Eigentum des Kunden, so ist NetCologne ein Wechsel des vereinbarten Installationsortes rechtzeitig mitzuteilen.
- j) Die vereinbarten Preise sind fristgerecht zu zahlen. Für jeden nicht eingelösten Scheck oder jede nicht eingelöste bzw. zurückgereichte Lastschrift hat der Kunde von NetCologne die ihr entstandenen Kosten in dem Umfang zu erstatten, wie er das kostenauslösende Ereignis zu vertreten hat. NetCologne ist zur Sperre des Telefonanschlusses gemäß den jeweiligen gesetzlichen, insbesondere telekommunikationsrechtlichen Bestimmungen befugt.

7.2

Maßnahmen wegen besonderer Risiken der Netzsicherheit

Der Kunde muss grundsätzlich eigenständig Maßnahmen zum Schutz vor Risiken aus der Verletzung der Netzsicherheit treffen. Insoweit ist dringend im Rahmen des Internetanschlusses dem Kunden zu empfehlen, Sicherheitssoftware gegen Viren, Trojaner, Spyware einzusetzen. Im Rahmen der WLAN-Technik besteht ferner die Gefahr, dass Dritte unberechtigt über das WLAN-Modem des Kunden in das Internet gehen und damit über den Anschluss des Kunden etwa Straftaten, Urheberrechtsverletzungen begehen oder entgeltpflichtige Leistungen abrufen. Es ist daher dringend zu empfehlen, dass der Kunde die vom Hersteller des WLAN-Modems und der WLAN-Empfangsgeräte vorgesehene Möglichkeit der Verschlüsselung wählt und bei Passwörtern auch Sonderzeichen einsetzt. Auch dies begründet keinen absoluten Schutz. Dies gilt ebenso für WLAN-fähige Router, die der Kunde von NetCologne erworben hat.

7.3

Umgang mit Mietobjekten/Versicherungsschutz/Herausgabe

Der Kunde hat die ihm leihweise überlassenen Gegenstände pfleglich zu behandeln (Schutz vor Feuchtigkeit etc.). Er hat NetCologne alle auftretenden Störungen und Schäden unverzüglich mitzuteilen. Bei Beendigung des Vertrages hat der Kunde die Endgeräte herauszugeben bzw. die Demontage und den Abtransport zu dulden. Dem Kunden steht keinerlei Zurückbehaltungsrecht an den Endgeräten zu. Der Kunde haftet für Beschädigungen und Verlust der Anlage bzw. von Anlagenteilen und des angelieferten Materials bis zur Rückgabe an NetCologne, es sei denn, der Kunde weist nach, dass er den Schaden nicht zu vertreten hat. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses obliegt dem Kunden die unverzügliche ordnungsgemäße Bereitstellung der von NetCologne leihweise überlassenen Systemtechnik und sonstiger Komponenten. Zur Abholung des Eigentums von NetCologne wird entweder ein Termin oder der Rückversand vereinbart. Die Anfahrtskosten werden in Rechnung gestellt, wenn trotz vereinbartem Termin der Kunde zur Abholung des Eigentums von NetCologne nicht anzutreffen war.

8

Gewährleistung

- a) NetCologne verpflichtet sich, alle Mängel, deren Ursachen nachweisbar vor dem Gefahrenübergang bzw. der abgenommenen Leistungserbringung lagen, kostenlos im Wege der Nacherfüllung zu beseitigen. Für die Nacherfüllung hat der Kunde NetCologne Zeit und Gelegenheit nach billigem Ermessen der NetCologne zu gewähren. Ersetzte Teile gehen in das Eigentum von NetCologne über. NetCologne hat das Wahlrecht, die Nacherfüllung durch Nachbesserung oder Neulieferung vorzunehmen.



- b) Die Aufwendungen, die daraus entstehen, dass die Nacherfüllung an einem anderen als dem im Vertrag vereinbarten Leistungsort zu erbringen ist, gehen zulasten des Kunden.
- c) Bleibt eine Nacherfüllung auch nach einem zweiten Nachbesserungsversuch erfolglos, stehen dem Kunden die allgemeinen gesetzlichen Gewährleistungsansprüche zu. Wegen Schadensersatzansprüchen gelten jedoch die Einschränkungen nach Ziff. 9 und 16 der AGB.
- d) Sämtliche Mängelansprüche verjähren in einem Jahr. Die zwingende Regelung des § 475 Abs. 2 BGB bleibt unberührt. Die Betriebsdauer hat keinen Einfluss auf die Verjährung. Der Verjährungsbeginn richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.
- e) Die Feststellung der Mängel muss NetCologne unverzüglich schriftlich mitgeteilt werden.
- f) Die Mängelansprüche beziehen sich nicht auf natürliche bzw. gewöhnliche Abnutzung und nicht auf Schäden, die auf fehlerhafter oder nachlässiger Handlung, einer Veränderung mitgelieferter Programme durch den Kunden oder Dritte, ungeeigneten Betriebsräumen oder sonstigen von NetCologne nicht verschuldeten Umständen beruhen. Die Mängelansprüche beziehen sich ebenfalls nicht auf eine unerhebliche Abweichung von der Beschaffenheit oder auf eine unerhebliche Beeinträchtigung der Brauchbarkeit.
- g) NetCologne kann ihre Pflicht zur Erfüllung der Mängelansprüche mit vorheriger Ankündigung an den Kunden auch durch Ferndiagnose erfüllen, sofern die technischen Voraussetzungen hierfür gegeben sind. Der Austausch von Daten zwischen NetCologne und der Kommunikationsanlage des Kunden erfolgt unter Beachtung der geltenden gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz.