

Pro Net Access IP symmetrisch

BESONDERE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN UND LEISTUNGSBESCHREIBUNG

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 den zugeordneten Leistungen und im Zusammenhang stehenden aktuell gültigen Beschreibungen und Störungsbeseitigungen, einschließlich besonderer Regelungen, welche die AGB produktspezifisch teilweise abändern bzw. ergänzen.

Für einen Zugang vom Kundenstandort in das Internet sind mindestens die Produktkomponenten „Access“ und „IP-Connect“ notwendig. Andere Komponenten können optional beauftragt werden.

Alle Leistungsmerkmale der Produkte, 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 und/oder gedruckter Form zur Verfügung. Die Nutzerdokumentation bezieht sich auf die Installation und Konfiguration beigestellter NetCologne-eigener Systeme sowie zur 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, die in Bezug zu dem Produkt stehen oder durch den Betrieb des Produktes entstanden sind, gelöscht, soweit nicht gesetzliche Bestimmungen entgegenstehen.

Dies gilt auch für Daten des Kunden, die an Kunden von NetCologne weitergegeben wurden.

1.5 Abnahme

Nach Beendigung aller zum Produkt zugehörigen Arbeitsschritte wird der Kunde über die Vollendung der Installation mündlich vor Ort bzw. beim Produkt Pro Net Access IP symmetrisch fernmündlich nach Schaltung der Teilnehmeranschlussleitung (TAL) informiert.

Es gelten die Regelungen der Ziff. 4.1 der AGB hinsichtlich Prüfung der vertraglichen Leistung und Mängelanzeige.

2. Leistungen

2.1 Produktbezeichnung

Das Produkt Pro Net Access IP symmetrisch stellt dem Kunden eine Internet-Standleitung zum Backbone von NetCologne zur Verfügung zwecks Anschluss des Organisationsnetzes des Kunden Pro Net Access IP symmetrisch wird mit unterschiedlichen Bandbreiten angeboten. Die tatsächliche Möglichkeit hängt von der an dem Standort verfügbaren Technologie ab. Die angebotenen Bandbreiten reichen von 5 Mbit/s bis zu 150 Mbit/s. Eine Detaillierung folgt unter der Ziff. 2.2.5

NetCologne stellt dem Kunden im Rahmen dieses Vertrages alle technischen Systeme, die zum Betrieb der Pro Net Access IP-Verbindung zwischen den Übergabepunkten notwendig sind, ohne zusätzliches Entgelt nach Maßgabe der Ziff. 2.2.3 zur Verfügung.

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

2.2 Produktkomponente Access

2.2.1 Realisierbarkeit und spätere Beauftragung von Merkmalen

Die Bereitstellung von Pro Net Access IP-Anschlüssen ist auf das öffentliche Telekommunikationsfestnetz von NetCologne beschränkt. Innerhalb des Versorgungsgebietes besteht jedoch kein genereller Anspruch auf die Bereitstellung von Pro Net Access IP-Anschlüssen.

Der Anschluss wird beim Produkt Pro Net Access IP symmetrisch entweder mit bei der Deutschen Telekom AG (im Folgenden DT AG) angemieteten Teilnehmeranschlussleitungen (TAL bzw. nachfolgend auch Anschlussleitung genannt) oder mit NetCologne-eigenen Telekommunikationslinien realisiert.

Bei einer Anbindung über FTTB ist es erforderlich, dass das Haus, in dem die Räume liegen, in denen der Kunde seinen Anschluss wünscht (Installationsort), an das von NetCologne errichtete eigene Glasfasernetz angeschlossen ist bzw. im Rahmen des Auftrages angeschlossen wird. Dieses Netz ist zurzeit auf Teile des Stadtgebietes Köln begrenzt und wird aktuell im Stadtgebiet Köln weiter ausgebaut. Informationen über den Glasfasernetzausbau sind bei den Vertriebsbeauftragten der NetCologne erhältlich.

Bei einer Anbindung über FTTB betreibt NetCologne an zentraler Stelle im Gebäude aktive Komponenten. Das Produkt Pro Net Access IP symmetrisch kann nur bei Vorhandensein dieser zentralen Komponenten bereitgestellt werden.

Für die Bereitstellung aller Pro Net Access IP-Anschlüsse am vom Kunden gewünschten Installationsort ist es ferner erforderlich, dass eine Kupferdoppelader (CuDa) von den aktiven Komponenten im Keller oder bei Anbindung über FTTB bzw. vom Hauseinführungspunkt im Falle der übrigen Produkte in technisch geeigneter Weise vorhanden ist (Inhouse-Verkabelung). Sind wegen fehlender oder unzureichender Inhouse-Verkabelung im Gebäude des Kunden Neuinstallationen oder Erweiterungen erforderlich, bedürfen diese der besonderen Vereinbarung und werden nicht aufgrund des all-

gemeinen Vertrages von NetCologne geschuldet. Können sich die Parteien nicht über die Konditionen einer Neuinstallation/Erweiterung verständigen, sind beide Parteien zum Rücktritt berechtigt (vgl. im Weiteren Ziff. 4.2 und 4.3 dieser Leistungsbeschreibung).

Nach Beauftragung eines Pro Net Access IP-Produktes wird durch NetCologne geprüft, ob voraussichtlich die benötigte Anzahl an hochbitratigen Anschlussleitungen zur Verfügung steht und ob diese den notwendigen technischen Spezifikationen entsprechen.

Vorbehaltlich technischer und betrieblicher Realisierbarkeit wird dem Kunden ein Schaltdatum für den Pro Net Access IP-Anschluss (nachfolgend zusammen nur Anschlüsse genannt) an der ersten Anschalteinheit (1. Anschlussdose) des Installationsortes genannt. Auf das Rücktritts-/Sonderkündigungsrecht gemäß Ziff. 4.2 und 4.3 dieser Leistungsbeschreibung wird verwiesen.

Das sogenannte Einmessen der Anschlussleitung ist in der Installationspauschale enthalten. Der Einmessvorgang für Pro Net Access IP symmetrisch gilt als positiv abgeschlossen, wenn mindestens 75 % der beauftragten Bandbreite erreicht werden. Wird der Einmessvorgang negativ für die gewünschte beauftragte Bandbreite abgeschlossen, so ist eine Installation von Pro Net Access IP in der gewünschten Bandbreite nicht möglich.

Der Kunde erhält die Option, eine niedrigere verfügbare Bandbreite zu wählen und die Vertragsunterlagen anzupassen.

Wählt der Kunde keine niedrigere verfügbare Bandbreite oder stehen keine niedrigeren Bandbreiten zur Verfügung, wird der Vertrag automatisch aufgehoben. In diesem Fall erstattet NetCologne vom Kunden bereits erhaltene Leistungen zurück. Im Übrigen trägt jede Seite ihre entstandenen Kosten und Aufwendungen selbst.

Soweit ein Kunde im Rahmen seines bestehenden Vertragsverhältnisses bisher Merkmale oder Optionen nicht beauftragt hat, die nach der Leistungsbeschreibung einer entsprechenden Beauftragung bedürfen (sei es mit dem Kundenauftrag oder gesondert), kann der Kunde diese später nur insoweit beauftragen, als diese von NetCologne zu diesem Zeitpunkt noch angeboten werden. Zwingende gesetzliche Ansprüche bleiben unberührt.

Bei allen Produkten verbleibt NetCologne das Recht, auch Teilnehmeranschlussleitungen oder Telekommunikationslinien Dritter anzumieten.

2.2.2 Betriebsumgebung am Installationsort

Zur erfolgreichen Bereitstellung des Pro Net Access IP-Produktes ist es notwendig, technische Systeme in den Räumlichkeiten des Kunden zu installieren.

Die entsprechenden Umgebungsbedingungen am Installationsort 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
- ▶ Für die Verbindung vom Übergabepunkt am Ausgang des Routers bis zum Kundennetz gelten die Bedingungen entsprechend IEEE 802.3.

- ▶ Bei einer Anbindung über FTTB muss zusätzlich zum Endgerät des Kunden eine Komponente an zentraler Stelle im Gebäude durch NetCologne errichtet werden. Die vorgenannten Umgebungsbedingungen gelten für diese Komponente entsprechend.

Sollten die Umgebungsbedingungen nicht zum Installationstermin verfügbar sein, behält sich NetCologne vor, die Installation nicht durchzuführen.

Die Bereitstellung inklusive der Kosten der benötigten Betriebsumgebung obliegt dem Kunden. Der Kunde gewährt NetCologne oder deren Erfüllungsgehilfen Zutritt zur Betriebsumgebung zwecks Installation und Wartung. Wartungsbedingte Zugänge werden terminlich mit dem Kunden vereinbart.

2.2.3 Geräteüberlassung

Die auf Seiten des Kunden installierte Systemtechnik dient dem Betrieb des bereitgestellten Pro Net Access IP-Anschlusses und wird dem Kunden während der vereinbarten Vertragslaufzeit ohne zusätzliches Entgelt für die Dauer des Vertrages zur Verfügung gestellt. Gleiches gilt für die von NetCologne bereitgestellten Komponenten. Diese gehen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses wieder in den Besitz von NetCologne über. Auf die Rückgaberegelung 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 (siehe auch Ziff. 2.3.2.1).

2.2.4 Umzug/Wegzug

Bei Umzug des Kunden innerhalb des Versorgungsgebietes von NetCologne wird der Vertrag vorbehaltlich der technischen Realisierbarkeit der Leistungen am Umzugsort, wie z. B. ausreichend vorhandene Anschlusskapazitäten an das NetCologne-Netz, vollständig vorhandene Inhouse-Verkabelung mit ausreichender Leitungsqualität am Umzugsort, Versorgung des Hauses am Umzugsort mit Glasfasertechnik bei Anbindung über FTTB, Vorhandensein entsprechender Netztechnik u. Ä. fortgeführt.

NetCologne wird die technische Realisierbarkeit nach der Umzugsmeldung prüfen und bei deren Vorliegen eine erneute Auftragsbestätigung/Umzugsbestätigung abgeben. Ziff. 2.2.1 gilt entsprechend. Eine Verpflichtung zur Bereitstellung der Leistung am Umzugsort besteht für NetCologne erst nach Zugang einer erneuten Auftragsbestätigung/Umzugsbestätigung zum dort genannten Termin.

Es gelten die Regelungen zum Sonderrücktrittsrecht gemäß Ziff. 4.3. Übt NetCologne das Sonderrücktrittsrecht aus, bleibt der bisherige Vertrag bestehen. Der Kunde kann allerdings binnen zwei 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.

NetCologne erhebt im Falle des Umzugs eine gemäß der zum Zeitpunkt des Umzugsauftrages für das betreffende Produkt aktuell gültigen Preisliste vorgesehene Umzugsgebühr.

Der Wegzug des Kunden aus dem Versorgungsgebiet von NetCologne entbindet den Kunden nicht von der Einhaltung einer Mindestvertragslaufzeit und ordentlicher Kündigungsfristen. Die Möglichkeit einer einvernehmlichen vorzeitigen Aufhebung gegen eine zu vereinbarende Einmalzahlung des Kunden bleibt unberührt.

2.2.5 Bandbreiten

Die Pro Net Access IP-Technik stellt verschiedene Bandbreiten und Zugriffsverfahren zur Verfügung. Die verfügbaren Bandbreiten sowie die verwendeten Zugriffsverfahren werden im Folgenden beschrieben.

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

2.2.5.1 Up- und Download

Pro Net Access IP symmetrisch stellt je nach Anschlusstechnologie unterschiedliche symmetrische Bandbreiten für Up- und Download zur Verfügung.

Mit Download wird die physikalisch verfügbare Bandbreite bezeichnet, die dem Kunden aus dem NetCologne-Netz zur Verfügung steht. Mit Upload wird die physikalisch verfügbare Bandbreite bezeichnet, die dem Kunden zum Netz von NetCologne zur Verfügung steht.

Pro Net Access IP symmetrisch stellt symmetrische Bandbreiten zur Verfügung. Eine Aufstellung der verfügbaren Varianten mit den verschiedenen Bandbreiten zeigt folgende Tabelle:

Produkt	Download	Upload	Übertragungsverfahren (je nach Verfügbarkeit)	Anzahl TALs
Pro Net Access IP symmetrisch	5 Mbit/s	5 Mbit/s	G.SHDSL.bis oder VDSL2	1–2
	10 Mbit/s	10 Mbit/s	G.SHDSL.bis oder VDSL2	1–2
	20 Mbit/s	20 Mbit/s	G.SHDSL.bis oder VDSL2	1–4
	50 Mbit/s	50 Mbit/s	VDSL2	1–2
	100 Mbit/s	100 Mbit/s	VDSL2	1–3
	150 Mbit/s	150 Mbit/s	VDSL2	mindestens 3

Standardmäßig wird das Produkt Pro Net Access IP mit einer einzigen TAL realisiert.

NetCologne bietet in bestimmten Anschlussgebieten die Bündelung von Leitungen zu einem logischen Anschluss. Damit können Längenrestriktionen kompensiert werden und höhere Bandbreiten realisiert werden. Dies gilt im Besonderen in FTTC-Gebieten. Die Bandbreite 150 Mbit/s kann ausschließlich über das Verfahren des V-DSL Line Bonding angeboten werden.

Der Kunde hat keinen Anspruch auf eine bestimmte Anzahl TAL. Der Datenverkehr innerhalb des NetCologne Transportnetzes vom Kundenstandort bis zu den Internet-Backbones wird bei Pro Net Access IP 20M mit erhöhter Priorität transportiert.

Für den Datenverkehr im Internet sind die angegebenen Bandbreiten immer Maximalwerte.

Je nach Netzauslastung, nach Art der zu übertragenen Pakete und nach Betriebsart des Endgerätes können die Maximalwerte teilweise erheblich unterschritten werden.

2.2.5.2 Wechsel des Übertragungsverfahrens

Ein Wechsel des Übertragungsverfahrens zu Anbindungen an das FTTB-Gebiet ist möglich, soweit das Gebäude an das eigene Glasfasernetz der NetCologne unter Einbau der aktiven Komponenten im Hausübergabepunkt angeschlossen ist bzw. im Rahmen des Auftrages angeschlossen wird, oder wenn ein Anschluss per FTTC möglich ist. Ein Wechsel von einer Anbindung über FTTB zu anderen Übertragungsverfahren ist hingegen nicht möglich.

2.2.5.3 Upgrade

Ein Upgrade bezeichnet den Wechsel auf eine höhere Bandbreite bzw. einen Tarif für eine höhere Übertragungsgeschwindigkeit mit oder ohne Wechsel des Übertragungsverfahrens.

Der Wechsel zwischen Übertragungsverfahren gemäß Ziff. 2.2.5.2 gilt entsprechend.

Bei Pro Net Access IP sind Upgrades von der Güte der Anschlussleitung (TAL bzw. CuDa [Kupferdoppelader im Haus]) abhängig. Ein auf eine niedrigere Bandbreite eingemessener Anschluss ist möglicherweise für höhere Bandbreiten ungeeignet. Die Ausführungen unter Ziff. 2.2.1 gelten mit der Maßgabe entsprechend, dass bei Undurchführbarkeit des gewünschten Upgrades der ursprüngliche Vertrag unverändert weitergilt und nur die Upgrade-Vereinbarung aufgehoben ist. In diesem Fall trägt jede Seite ihre entstandenen Kosten und Aufwendungen selbst.

Bei Pro Net Access IP symmetrisch sind vorbehaltlich technischer und betrieblicher Realisierbarkeit Upgrades nur innerhalb der angebotenen höheren Bandbreiten möglich. Ein Upgrade kann je nach Verfügbarkeit die Neubeauftragung weiterer Leitung zur Realisierung erfordern.

Ein Wechsel des Equipments wird immer dann nötig, wenn die Anzahl der insgesamt genutzten TAL von 2 überschritten wird. Ein Wechsel auf eine höhere Bandbreite innerhalb einer Anbindung über FTTB erfordert keinen Wechsel des Equipments. Upgrades sind während der gesamten Vertragslaufzeit zum Ersten eines Folgemonats mit einer Frist von mindestens sechs Wochen möglich. Es gilt sodann eine neue Mindestvertragslaufzeit (siehe Ziff. 4).

2.2.5.4 Downgrade

Ein Downgrade bezeichnet den Wechsel auf eine niedrigere Bandbreite bzw. einen Tarif für eine geringere Übertragungsgeschwindigkeit mit oder ohne Wechsel des Übertragungsverfahrens.

Der Wechsel zwischen Übertragungsverfahren gemäß Ziff. 2.2.5.2 gilt entsprechend.

Je nach Übertragungsverfahren sind Downgrades von der Güte der TAL abhängig. Die Ausführungen unter Ziff. 2.2.1 gelten mit der Maßgabe entsprechend, dass bei Undurchführbarkeit des gewünschten Downgrades der ursprüngliche Vertrag unverändert weitergilt und nur die Downgrade-Vereinbarung aufgehoben ist. In diesem Fall trägt jede Seite ihre entstandenen Kosten und Aufwendungen selbst.

Vorbehaltlich technischer und betrieblicher Realisierbarkeit sind Downgrades nur innerhalb der angebotenen Bandbreiten möglich:

Je nach Übertragungsverfahren kann ein Downgrade eine Kündigung bestehender TALs erfordern. Ein Wechsel des Equipments wird immer dann nötig, wenn die Anzahl der insgesamt genutzten TAL von 3 unterschritten wird. NetCologne behält sich im Einzelfall vor, auf den Wechsel des Equipments zu verzichten. Downgrades sind nur zum Ende der vertraglich vereinbarten Laufzeit möglich und kostenpflichtig. Die Kosten für Downgrades sind der aktuellen Preisliste für Pro Net Access IP symmetrisch zu entnehmen.

Ein Wechsel auf eine niedrigere Bandbreite innerhalb einer Anbindung über FTTB erfordert keinen Wechsel des Equipments. Das Downgrade ist kostenpflichtig. Die Kosten für ein Downgrade bei Pro Net Access IP symmetrisch sind der Preisliste zu entnehmen.

2.2.6 Schnittstellen

Zur Anbindung des Organisationsnetzes des Kunden an das Access-Netzwerk von NetCologne müssen Komponenten eingesetzt werden, welche über Schnittstellen gleicher Spezifikation verfügen. Die Komponente, die diese Schnittstelle bereitstellt, wird als Router bezeichnet. Wegen der notwendigen Betriebsumgebung am Installationsort wird auf Ziff. 2.2.2 verwiesen.

In der Grundausstattung wird als Schnittstellenprotokoll IEEE 802.3 (Ethernet 10 Base T/100 Base Tx/1000 Base Tx) angenommen. Als Anschlussstecker wird ein RJ45-Steckverbinder am Router von NetCologne verwendet.

Wird im Organisationsnetzwerk des Kunden ein anderes Layer-2-Protokoll als IEEE 802.3 verwendet oder kommen andere Steckverbinder als RJ45-Stecker zum Einsatz, so ist dies gesondert zu prüfen und mit der Technik von NetCologne abzustimmen. Gegebenenfalls muss ein gesondert spezifizierter und konfigurierter Router und Steckverbinder kostenpflichtig eingesetzt werden.

Unter Ziffer 2.3 ist auf das Produkt IP-Connect verwiesen, welches alle notwendigen Merkmale zur Anbindung von IP-Netzen des Kunden beschreibt.

2.3 IP-Connect

NetCologne ist verpflichtet, für die Anbindung an das Internet eine minimale Anzahl sog. 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 seiner Kunden vor, bestimmte Teile des Internets zu sperren, wenn dies erforderlich ist; z. B. Server zu sperren, von denen Spam-Mails in überdurchschnittlichem Maße empfangen wurden und deren Betreiber nicht zur Unterbindung von Spam-Mails einschreiten. Als Nicht-einschreiten gilt es auch, wenn der Betreiber auf Anforderung der NetCologne sich nicht zum Einschreiten verpflichtet bzw. gegenüber NetCologne darlegt, dass und wie er einzuschreiten gedenkt.

2.3.1 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.

Die Konfiguration des IP-Systems des Kunden muss vom Kunden auf seine Kosten gemäß den Einstellungen erfolgen, die durch NetCologne vorgegeben werden. Dies bezieht sich insbesondere auf:

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

Störungen, die durch falsche Parametrisierungen von Kundensystemen hervorgerufen wurden, bei denen der Kunde selbst die Parametrisierung vornimmt, gelten im Sinne dieser Leistungsbeschreibung nicht als Störung auf Seiten der NetCologne.

2.3.2 IP-Routing

Der Transport der Kundendaten findet über ein Verfahren statt, das als IP-Routing bezeichnet wird.

Zum Transfer von Daten, die 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.

Features	Pro Net Access IP symmetrisch
1. Security	
NAT (IPv4)	optional ¹⁾
Firewall (IPv6)	optional
Anzahl statische Mappings (PAT)	max. 25
Access-Lists	ja
2. IPv4-Konfiguration	
Anzahl öffentlicher IPv4 Adressen	1 bei Standard-Erstinstallation ²⁾
DHCP	optional ³⁾
3. IPv6-Konfiguration	
IPv6 Präfixlänge	/48
SLAAC	optional

1) NAT kann nur bis 150 Mbit/s angeboten werden.

2) Weitere IP-Adressen können nach den Richtlinien des RIPE NCC zugeteilt werden. Die Einrichtung ist kostenpflichtig.

3) siehe Kapitel 2.3.2.8

2.3.2.1 Endgeräte-Eigenschaften

Hard- und -Software unterliegen technischen und betrieblichen Restriktionen. Die eingesetzten Routertypen variieren mit den zugeordneten Produkten und eingesetzten Übertragungsverfahren sowie (außer bei Anbindungen über FTTB) der Anzahl der genutzten TAL.

Die technischen Restriktionen sind abhängig von den von NetCologne beigestellten Systemen und können variieren. Wünscht der Kunde Leistungsmerkmale und Konfigurationen, die die Restriktionen der von NetCologne beigestellten Systeme überschreiten, so ist dies nur mit einem kostenpflichtigen Pro-

dukt- oder Tarifwechsel möglich. Benötigt der Kunde Routing-Funktionen, die 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.

Bei den von NetCologne standardmäßig zur Verfügung gestellten Routern, die bei Pro Net Access IP symmetrisch eingesetzt werden, kann PAT nur auf einer IP-Adresse eingerichtet werden. Werden mehrere offizielle IP-Adressen benötigt, über die PAT möglich sein soll, muss ein anderer Router ausgewählt werden. Dieser Router ist kostenpflichtig.

Bei der Verwendung von privaten IP-Adressen, wie in RFC1918 beschrieben, ist es nicht möglich, ein IP-Endgerät innerhalb des Organisationsnetzes aus dem Internet über IP-Routing zu erreichen. Der Einsatz von RFC1918-konformen Adressen und NAT bietet einen Schutz vor Angriffen aus dem Internet. Dieser Schutz ersetzt nicht die Funktion einer Firewall, eines Virenprüfers oder ähnlicher Sicherheitskomponenten.

Die für IPv6 optional bereitgestellte Firewall bietet einen einfachen Schutz des Netzes, der dem Umfang von NAT bei IPv4 ähnelt. Weiterführende Funktionalitäten sind hier nicht möglich.

2.3.2.2 Private IPv4-Netze

Die vom Kunden innerhalb der verwendeten IP-Netze sollten bei Verwendung von NAT der Empfehlung des RFC1918 entsprechen. Die Verwendung dieser IP-Netze ist im RFC1918, Address Allocation for Private Internets, beschrieben. Die Verwendung von NAT kann nur bei den Bandbreiten bis 150 Mbit/s zur Verfügung gestellt werden. Für die private Verwendung wurden die folgenden Netze aus dem offiziellen IP-Address-Raum des Internets ausgeblendet und zum experimentellen oder organisationsinternen Einsatz freigegeben:

- ▶ 10.0.0.0 – 10.255.255.255
- ▶ 172.16.0.0 – 172.31.255.255
- ▶ 192.168.0.0 – 192.168.255.255

Verwendet der Kunde innerhalb des Netzwerks seiner Organisation andere IP-Netze als die aufgelisteten, so hat dies zur Folge, dass diese Netze im Internet nicht erreicht werden können.

2.3.2.3 Network Address Translation (IPv4)

Bei der Verwendung von privaten IP-Adressen, wie in RFC1918 beschrieben, ist es nicht möglich, dass ein IP-Endgerät aus dem Organisationsnetz des Kunden eine Verbindung zu einem IP-Endgerät im Internet aufbaut.

Damit IP-Endgeräten im Organisationsnetz des Kunden der Zugang zum Internet ermöglicht wird, muss der IP-Router eine sogenannte Network Address Translation (NAT) durchführen.

Die von NetCologne bereitgestellten Router werden mit der NAT-Funktion konfiguriert. Die NAT-Funktion bildet private IPv4-Netzwerke auf einer offiziellen IP aus dem AS der NetCologne ab (dynamisches NAT, Masquerading).

2.3.2.4 Port Address Translation (IPv4)

Um die Erreichbarkeit von IP-Endgeräten aus dem Internet zu ermöglichen, welche sich in einem privaten IP-Netzwerk befinden, kann die Adressierung über Port Address Translation (PAT) erfolgen.

In der Grundkonfiguration ist die Einrichtung der PAT enthalten, sie wird nach Abstimmung mit dem installierenden Servicetechniker eingerichtet.

Konfigurationen von PAT nach der Installationsphase sind kostenpflichtig und werden nach Technikerstundensätzen abgerechnet, die der aktuellen Preisliste zu entnehmen sind.

2.3.2.5 Access Lists

Der Kunden-Router kann bei der Grundkonfiguration mit sogenannten Access 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 z.B. bei H.323, sind von der Konfiguration ausgenommen.

Änderungen der Access Lists im weiteren Betrieb sind kostenpflichtig und richten sich nach den jeweils zum Zeitpunkt der Beauftragung gültigen Preislisten.

2.3.2.6 Provider-aggregated IP

Zur Anbindung von IP-basierten Kundennetzwerken oder einzelnen Systemen erhält der Kunde eine IP-Adresse, welche zum Betrieb notwendig sind. Soweit der Kunde weitere IP-Adressen oder IP-Netze zum Betrieb benötigt, werden diese von NetCologne zur Verfügung gestellt, wobei einmalige und monatliche Gebühren gemäß der jeweils zum Zeitpunkt der Beauftragung aktuell gültigen Preisliste anfallen.

Die IP-Nummern oder IP-Netze stammen aus dem AS-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 beachten. Diese erfordern u. a. 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 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 daraus resultierenden Kosten werden ausschließlich vom Kunden getragen.

2.3.2.7 Provider-independent IP

Verfügt der Kunde über ein 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.

2.3.2.8 DHCP (IPv4)

Die Einrichtung eines DHCP-Servers zur dynamischen Konfiguration der Endgeräte im Kundennetz auf dem mitgelieferten Router ist möglich.

Diese Option bezieht sich auf die grundlegenden IP-Netzwerkparameter. Adress-Leases werden dabei nicht berücksichtigt und nicht verwaltet.

Einrichtung und Pflege des DHCP-Servers sind kostenpflichtig und richten sich nach den jeweils zum Zeitpunkt der Beauftragung gültigen Preisliste.

2.3.3 Peering

NetCologne betreibt mit anderen IP-Carriern sog. 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 Peeringpoint 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 (SLA) sind daher ausschließlich auf das Netz der NetCologne bis zu den Peeringpoints 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 Peeringpoint von NetCologne. NetCologne ist in der Entscheidung frei, welchen Transportweg sie jeweils wählt.

2.3.4 Tarifierung

2.3.4.1 Missbrauch

NetCologne weist den Kunden darauf hin, dass dem Kunden durch Missbrauch großer Schaden bei allen verbrauchsabhängigen Tarifen entstehen kann. Immer wieder werden Systeme von Kriminellen erfolgreich angegriffen und für deren Zwecke missbraucht.

Durch den Missbrauch können sehr hohe Datenvolumina entstehen, die beim Kunden zu erheblichen finanziellen Belastungen führen können.

NetCologne bittet den Kunden um Verständnis dafür, dass NetCologne die entstandenen Aufwände, auch wenn diese durch Missbrauch verursacht wurden, in Rechnung stellen muss, denn der Schaden des Kunden ist in diesem Fall auch der Schaden von NetCologne.

NetCologne hält mit den Managed Security Services Produkte vor, die den Kunden vor Schaden bewahren können, diese Produkte sind nur in besonders ausgewiesenen Bundles als Grundausstattung enthalten. Bei allen anderen Produkten müssen diese gesondert beauftragt werden.

2.3.4.2 Flatrate

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 der jeweiligen Preisliste zum Produkt.

Auch bei Flatrates findet eine Erfassung des Datenverkehrs statt. Die Daten werden nicht zur Rechnungsstellung herangezogen, sondern nur zur statistischen Auswertung und Netzplanung verwendet.

2.5 Service-Level

2.5.1 SLA-Bereitstellung

Die Bereitstellung einer vorbereiteten Umgebung seitens NetCologne zur Installation von Pro Net Access IP erfolgt spätestens 30 Tage nach positiv abgeschlossenem Messprotokoll.

Bei Überschreitung der Frist zur Bereitstellung einer vorbereiteten Umgebung durch NetCologne werden folgende prozentuale Erstattungen vom im Auftrag festgehaltenen Installationspreis vereinbart:

Überschreitung in Werktagen	Erstattung der Installationskosten
bis 2 Tage	10 %
bis 5 Tage	20 %
bis 10 Tage	40 %
über 10 Tage	50 %

Weitergehende Rechte gemäß Ziff. 9 der AGB bleiben unberührt.

2.5.2 SLA-Anschlussverfügbarkeit

Es wird eine Anschlussverfügbarkeit von 98,5 % im Jahresdurchschnitt gewährleistet. Die Berechnung der Anschlussverfügbarkeit umfasst alle von NetCologne verursachten Störungen an deren Einrichtungen. Diese reichen vom Endgerät des Kunden bis zu den Übergabepunkten in das öffentliche Internet (Peeringpoints). Störungen im öffentlichen Internet liegen außerhalb des Verantwortungsbereichs der NetCologne und gehen nicht in die Berechnung der Anschlussverfügbarkeit ein. Die Verfügbarkeit wird jeweils ab Schaltung nach Betriebsjahren gemessen. Auf die Regelung zu Wartungsarbeiten und deren maximaler Dauer wird verwiesen (Ziff. 5.3). Diese mindern die Verfügbarkeit nicht.

Bei Unterschreitung der angegebenen Verfügbarkeit in einem Betriebsjahr werden dem Kunden folgende prozentuale Erstattungen bezogen auf den monatlichen Bereitstellungspreis, insgesamt einmalig für das Betriebsjahr (d.h. nicht für jeden Monat des Betriebsjahres), gewährt:

Überschreitung in Werktagen	Erstattung der Grundgebühr
bis 1 Tag	10 %
bis 5 Tage	20 %
bis 10 Tage	50 %
über 10 Tage	75 %

Weitergehende Minderungsrechte oder Rechte gemäß Ziff. 9 der AGB bleiben unberührt.

2.5.3 SLA-Peerings

NetCologne wird die Anzahl der Anbindungen an andere IP-Carrier aus Gründen der Redundanz nicht unter die Anzahl von 4 Anbindungen sinken lassen. Auf die Regelung zu Wartungsarbeiten und deren maximaler Dauer wird verwiesen (Ziff. 5.3). Hierdurch verursachte Unterschreitungen bleiben außer Betracht.

Sollte die Anzahl der Anbindungen in einem Kalendermonat unter den Wert von 4 sinken, wird NetCologne dem Kunden folgende Kosten (je nach dem Grad der Unterschreitung, jedoch unabhängig davon, ob die Unterschreitung einmalig oder mehrfach erfolgt, und unabhängig von der Dauer der Unterschreitung) für diesen Kalendermonat erstatten:

Anzahl der Peerings	Kostenerstattung
unter 4	25 %
unter 2	50 %
unter 1	100 %

Weitergehende Rechte gemäß Ziff. 9 der AGB bleiben unberührt.

3 Tarifierung und Rechnungsstellung

3.1 Allgemeines

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

Grundlage für alle Preise ist die zur Vertragsunterzeichnung gültige Preisliste. Die Tarife und Konditionen werden in den Preislisten näher erläutert. Gesonderte Tarife oder Rabatte sind schriftlich im Kundenauftrag festzuhalten und als besondere Regelung zu kennzeichnen.

Zu den einmaligen Kosten für erbrachte Leistungen siehe auch Ziff. 2.2.5.4 ff.

Das Recht der NetCologne nach Ziff. 6.1 und 11 der AGB, die Preisliste auch für bestehende Verträge zu ändern, bleibt unberührt.

3.2 Optionale Dienste

Alle optionalen Dienste erfordern einen Kundenauftrag. Alle optionalen Dienste werden separat auf der Rechnung ausgewiesen.

3.3 Rechnungsstellung

Der Kunde erhält seine monatliche Rechnung postalisch. NetCologne ermöglicht es dem Kunden auf Wunsch, die Abrechnung per Online-Service abzurufen. Entscheidet sich der Kunde für diese Möglichkeit, wird dem Kunden keine schriftliche Abrechnung mehr zugestellt.

Hinweis: Ist es gewünscht, die in der Rechnung ausgewiesene Umsatzsteuer im Rahmen eines Vorsteuerabzuges geltend zu machen, genügt der selbst hergestellte Ausdruck bei Online-Rechnungsversand nicht den gesetzlichen Voraussetzungen des Umsatzsteuerrechtes, sodass für den Vorsteuerabzug der Rechnungsversand per Post beibehalten werden muss!

4 Vertragslaufzeit und Kündigung

4.1 Vertragslaufzeit und Kündigung

Die Mindestvertragslaufzeit der im Rahmen des Vertrages in Auftrag gegebenen Dienstleistungen, Produkte oder Produktgruppen ist im jeweiligen Kundenauftrag geregelt und festgelegt. Es gilt eine Mindestvertragslaufzeit von 36 Monaten, sofern keine anderslautende Regelung vereinbart wird. Die Mindestvertragslaufzeit beginnt mit dem Datum, an dem alle Teilkomponenten geschaltet worden sind. Der Vertrag verlängert sich jeweils um 12 Monate, wenn er nicht unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende der Mindestvertragslaufzeit bzw. zum Ende einer Verlängerung schriftlich gekündigt wird.

Die Vertragslaufzeit beginnt mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung. Das Recht, optionale Leistungen gesondert zu kündigen bleibt unberührt.

Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses obliegt dem Kunden die unverzügliche ordnungsgemäße Bereitstellung der von NetCologne leihweise überlassenen System-Technik und sonstiger Komponenten. Zur Abholung des Eigentums von NetCologne wird ein Termin vereinbart. Bei Verlust oder im Schadensfall wird dem Kunden der Wiederbeschaffungspreis für die System-Technik und sonstige Komponenten in Rechnung gestellt. Die Anfahrtskosten werden in Rechnung gestellt, wenn der Kunde trotz vereinbartem Termin zur Abholung des Eigentums von NetCologne nicht anzutreffen war.

4.2 Rücktrittsrecht

NetCologne hat das Recht, von dem Vertrag oder einem Änderungsauftrag jederzeit, auch während einer vereinbarten Mindestvertragslaufzeit, außerordentlich zurückzutreten, wenn

- sich bis zur Schaltung herausstellt, dass eine von NetCologne bei der DT AG zur Erfüllung dieses Vertrages bestellte Teilnehmeranschlussleitung (TAL) von der DT AG aus Gründen nicht zur Verfügung gestellt wird, die NetCologne nicht zu vertreten hat, oder
- sich nach einer Schaltung herausstellt, dass eine von NetCologne bei der DT AG zur Erfüllung des Vertrages mit dem Kunden bestellte TAL technisch ungeeignet ist, um die vertraglich vereinbarte Leistung zu erbringen.
- sich unabhängig von der Schaltung (also vor oder erst nach der Schaltung) herausstellt, dass eine zur Erfüllung des Vertrages notwendige Inhausverkabelung im Gebäude des Kundenanschlusses nicht oder in unzureichender Form vorhanden ist und die Parteien sich nicht über die Konditionen einer Neuinstallation/Erweiterung der Inhouseverkabelung im Gebäude auf Kosten des Kunden verständigen können und der Kunde diese auch nicht anderweitig auf seine Kosten vornimmt (vgl. Ziff. 2.2.1).

NetCologne wird den Kunden unverzüglich unterrichten, sobald NetCologne ein solches Leistungshindernis bekannt wird und die vom Kunden erhaltenen Leistungen unverzüglich zurückgewähren. Weitergehende 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 o. g. Gründen nicht umsetzbar ist.

Das gleiche Recht besteht entsprechend, wenn NetCologne ausnahmsweise über einen anderen Dritten eine erforderliche TAL bestellt hat.

4.3 Sonderkündigungsrecht

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

- a) wenn die DT AG den Vertrag mit NetCologne über die zur Erfüllung des Vertrages mit dem Kunden notwendige TAL wirksam beendet, ohne dass dies von NetCologne zu vertreten ist.

Das Kündigungsrecht gilt entsprechend, wenn NetCologne ausnahmsweise eine zur Erfüllung des Vertrages notwendige TAL von einem anderen Unternehmen angemietet hat.

- b) wenn eine zur Erfüllung des Vertrages mit dem Kunden notwendige technische oder vertragliche Voraussetzung entfällt (z. B. wirksame Kündigung der Nutzungserklärung durch den Hauseigentümer bzw. Verwalter oder Wegfall der Nutzungsmöglichkeit der bestehenden Anschlussleitung im Haus), ohne dass dies von NetCologne zu vertreten ist.

Die Regelung von Ziff. 13.4 der AGB bleibt unberührt.

Dem Kunden kommt in dieser Situation nur dann auch ein außerordentliches Sonderkündigungsrecht zu, wenn er nicht selbst Eigentümer des betreffenden Hauses ist und daher den Fortfall des Nutzungsvertrages nicht zu vertreten hat.

5 Service und Support

5.1 Störung

Ergänzend zu den Regelungen der 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 vom Kunden erwarteten Ergebnisse in einer normalen Antwortzeit liefert, die er nach dem Vertrag erwarten darf. 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.

Jeder Kunde ist gehalten, die Symptome einer Störung möglichst genau zu beschreiben.

Ist die Erreichbarkeit eines Systems oder eines Dienstes durch Störungen in Systemen, Komponenten oder Diensten des Kunden begründet, fällt dieses nicht in den Hoheitsbereich von NetCologne und es handelt sich somit nicht um eine Störung seitens der NetCologne. Solche Störungen werden entsprechend

weder nachfolgend in eine Störungsdauer noch in die vereinbarten Verfügbarkeiten o.Ä. eingerechnet.

Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, ist NetCologne vielmehr gemäß Ziff. 4.1 der AGB berechtigt, dem Kunden die durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen.

Verursacht eine vom Kunden beigestellte Komponente eine betriebsgefährdende Störung, so kann diese Komponente, ohne vorherige Rücksprache mit dem Kunden gehalten zu haben, in dem Sinne abgestellt werden, dass diese keine weiteren Störungen des ordentlichen Betriebs mehr verursachen kann.

5.1.1 Servicebereitschaft

Die Hotline der Servicebereitschaft ist 24 Stunden an 7 Tagen pro Woche besetzt. Die Servicebereitschaft nimmt Störmeldungen entgegen, qualifiziert diese und leitet die Meldungen an Fachpersonal weiter.

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

Sie erreichen die Service-Hotline unter der Telefonnummer 0800 2222-111.

5.1.2 Störmeldung

Die Meldung einer Störung bei der Störungsannahme erfolgt fernmündlich oder in Schriftform. Die Störungsannahme nimmt jegliche Störmeldung erst nach positiver Vertragsprüfung entgegen. Kann dem Kunden kein gültiger Vertrag zugewiesen werden, der ihn zur Störungsmeldung berechtigt, 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 die Störmeldung betreffend. Die Hotline ist unter der dem Produkt zugeordneten Service-Nummer (Ziff. 5.1.1) zu erreichen, wie unter Servicebereitschaft angegeben.

5.1.3 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. 5.1.5 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.

Für Rückerstattungen wird die Störungsdauer zugrunde gelegt.

Die Höhe der Rückerstattung ist von Produkt, SLA und gegebenenfalls einem zusätzlichen Service-Level-Vertrag abhängig.

5.1.4 Entstörzeiten

Entstörzeiten sind Montag bis Freitag von 08:00 bis 18:00 Uhr.

Falls erforderlich, vereinbart NetCologne mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers.

5.1.5 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 10 Tagen die Störmeldung geschlossen und von Seiten von 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 fernmündlich eine Entstörung bekundet.

Die Wiederherstellungszeit kann in Fällen von höherer Gewalt überschritten werden. Die Wiederherstellungszeit kann im Einzelfall nach Absprache vertraglich gesondert geregelt werden.

Die Störung wird innerhalb der Wiederherstellungszeit zumindest soweit beseitigt, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann oder alternative Lösungen in Anspruch genommen werden können.

5.2 Support

Für die Störungsannahme bietet NetCologne eine gebührenfreie Hotline an: 0800 2222-111. Diese Rufnummer ist 24 Stunden an 7 Tagen pro Woche erreichbar.

Für den Internetsupport stellt NetCologne eine gebührenpflichtige Hotline bereit: 0900 1222230 (1,19 EUR/Minute inkl. gesetzl. MwSt. aus dem deutschen Festnetz, ggf. abweichende Preise aus dem Mobilfunknetz).

Die Rufnummer ist Montag bis Freitag von 08:00 bis 18:00 Uhr erreichbar.

Support-Leistungen, die im Rahmen des Telefon-Supports nicht erbracht werden können, werden nach Aufwand abgerechnet. Es gelten die Geschäftsbedingungen für Service-Leistungen der NetCologne sowie die darin enthaltenen Preise.

5.3 Wartung

Die Wartung von Systemen, die zum Betrieb notwendig sind, werden azyklisch durchgeführt. Über anstehende Wartungen, die zum Betrieb notwendige Komponenten betreffen, wird der Kunde 2 Wochen im Voraus informiert.

Sofern wartungsbedingte Unterbrechungen nicht häufiger als einmal pro Quartal auftreten und nicht länger als eine Stunde anhalten, gelten diese Unterbrechungen nicht als Störung.

5.4 Entschädigung/Erstattungen

Über die oben vorgesehenen Pönalen im Rahmen der SLA-Regelungen hinaus richten sich die Entschädigungs- und Erstattungsansprüche des Kunden bei Verletzung der vertraglichen bzw. gesetzlichen Verpflichtungen durch NetCologne nach den gesetzlichen Regelungen, soweit diese nicht durch die vertraglichen Vereinbarungen, insbesondere durch Ziff. 9 und 16 der AGB, beschränkt werden.