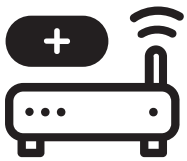


Leistungs- beschreibung

Internet Plus



PYÜR

1. Allgemeines

HL komm hat Standorte an das Backbone von HL komm angebunden und bietet Geschäftskunden an diesen Standorten kombinierte Internet- und Telefonanschlüsse in verschiedenen Produktvarianten (zusammenfassend nachfolgend **Internet Plus**) an. **Internet Plus** kann optional um weitere Produkte von HL komm erweitert werden.

2. Netzabschluss und Verantwortungsschnittstelle

HL komm überlässt mit **Internet Plus** dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Internet- und optional einen Telefonanschluss.

Dazu stellt HL komm zu Vertragsbeginn ein Netzabschlussgerät (Router) sowie ggf. weitere Endgeräte bereit, soweit zur Erbringung dieser Dienste notwendig. HL komm konfiguriert diese Endgeräte überlässt sie während der Vertragslaufzeit dem Kunden und betreibt diese Endgeräte. Der Router verfügt über eine Ethernet-Schnittstelle (10/100/1000 Base-T) zum Anschluss des Kundennetzes. HL komm konfiguriert und betreibt den Router und die sonstigen Endgeräte nur soweit zum reinen Netzabschluss notwendig. Zusätzliche Funktionen in diesem Zusammenhang (z. B. WLAN, Firewall u. ä.) sind kundenseits durch separate Systeme bereitzustellen. Zugriffe des Kunden auf die Endgeräte von HL komm sind nicht gestattet.

HL komm installiert sämtliche Endgeräte soweit nicht anders schriftlich vereinbart, in unmittelbarer Nähe zum Leitungsabschluss. Der Leitungsabschluss wird durch HL komm in der Regel innerhalb des zentralen Betriebsraums für Kommunikationstechnik beim Kunden bereitgestellt.

3. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde hat für einen geeigneten Aufstellort für die Endgeräte, für ausreichend Montagefreiheit und freie 230 V-Stromversorgung am Installationsort des Leitungsabschlusses als auch für den Schutz des Verbindungskabels vom Router zum Leitungsabschluss (insbesondere beim Einsatz von Glasfaserkabel) zu sorgen.

Der Kunde sorgt auf seine Kosten für geeignete Stromversorgung und Klimatisierung der Endgeräte von HL komm sowie für ausreichend Schutz vor unbefugtem Zugriff durch Dritte.

Die Verantwortungsschnittstelle zwischen HL komm und dem Kunden sind der Port am Router und die entsprechenden Ports an den anderen durch HL komm betriebenen Endgeräten. Sämtliche notwendigen Konfigurationsarbeiten an kundeneigener Technik (PC, Telefon, TK-Anlage usw.) hat der Kunde selbst vorzunehmen.

4. Produktvoraussetzungen

Internet Plus ist nur an Standorten, die von HL komm mit **Internet Plus** erschlossen sind, verfügbar. Eventuelle Nutzungsentgelte Dritter und sonstige Mehraufwände, die Dritte an HL komm für die Nutzung vorhandener Kabelwege im Gebäude berechnen, werden dem Kunden separat von HL komm angeboten und berechnet.

HL komm bedient sich zur Erbringung der angebotenen Dienste teilweise der Telekommunikationsdienstleistungen Dritter oder benötigt vom Standort-Eigentümer ein Nutzungsrecht für Infrastruktur und behält sich für den Fall ein Sonderkündigungsrecht vor, dass die von Dritten angemietete Telekommunikationsdienstleistungen oder das Nutzungsrecht für Infrastruktur aus von HL komm nicht zu vertretenden Gründen nicht bereitgestellt oder das Vertragsverhältnis gekündigt wird.

5. Internetanschluss

Der von HL komm dem Kunden im Rahmen von **Internet Plus** überlassene Internetanschluss wird in verschiedenen Produktvarianten mit unterschiedlichen Datenraten bereitgestellt.

Die vereinbarten Datenraten stellt HL komm im Bereich vom Router beim Kunden bis zum Internet-Übergabepunkt von HL komm zum nächsten Internet-Service-Provider bereit. Die erreichbaren Datenraten sind u. a. auch abhängig von der Anbindung und Leistungsfähigkeit

der Gegenstellen im Internet und der momentanen Internetauslastung, von der Leistungsfähigkeit der bestehenden Fernmelde-Verkabellung im Gebäude des Kunden, sofern HL komm diese für **Internet Plus** nutzt und diese nicht durch HL komm realisiert wurde.

Im Standardleistungsumfang wird dem Router eine feste öffentliche IPv4-Adresse zugewiesen. HL komm aktiviert im Router NAT für IPv4. Statisches Port-Forwarding wird nicht eingerichtet. Auf den Ethernet-Schnittstellen zum Anschluss des Kundennetzes konfiguriert HL komm die IPv4-Adresse 192.168.1.1/24 und einen DHCP-Server (Default-Gateway und DNS-Server: 192.168.1.1/24, dynamischer IP-Adress-Pool 192.168.1.100 bis 254).

Optional kann der Kunde zusätzlich eine feste öffentliche IPv4-Adresse (/30-Netz) oder fünf feste öffentliche IPv4-Adressen (/29-Netz) zur direkten Adressierung eines kundeneigenen Endgerätes beauftragen, NAT für IPv4 wird im Router deaktiviert. Der Kunde muss die geltenden Richtlinien des RIPE NCC Amsterdam (www.ripe.net) während der gesamten Nutzungsdauer der festen öffentlichen IP-Adressen einhalten.

Nach Beendigung des Vertrages bzgl. **Internet Plus** kann die öffentliche IP-Adresse (bzw. IP-Adressen) nicht weiter durch den Kunden genutzt werden.

6. Telefonanschlüsse

Der von HL komm dem Kunden im Rahmen von **Internet Plus** optional überlassene Telefonanschluss, wird mit folgenden Anschlussparametern bereitgestellt:

Merkmale	Standard-Telefonanschluss
1 Möglichkeiten der Übergabe	ISDN (S0) oder SIP-Account
2 Anzahl der Telefonanschlüsse ¹ S0	2 ISDN Basisanschlüsse Optional 4 ISDN Basisanschlüsse
3 Alternativ zu 2 Anzahl der SIP Kanäle	4 SIP Kanäle optional 8 SIP-Kanäle als SIP-Account oder SIP Trunk
4 Anzahl parallel möglicher Verbindungen	4 / optional 8
5 Anzahl Rufnummern je Mehrgeräte-Anschluss ² / SIP-Account ²	bis zu 10 Rufnummern
6 Anzahl Rufnummern Anlagen-Anschluss ² / SIP-Account ²	1 Rufnummernblock mit bis zu 100 Rufnummern (bei 4 ISDN-Basisanschlüssen / 8 SIP-Kanäle)

¹ Im optionalen Standardleistungsumfang ist ein ISDN-Basisanschluss als Mehrgeräte- oder Anlagenanschluss oder als SIP-Anschluss mit 4 Kanälen enthalten.

² Die Vergabe der Rufnummern richtet sich nach den Regeln für die Zuteilung von Rufnummern in den Ortsnetzbereichen der Bundesnetzagentur.

Optional können zwei zusätzliche ISDN-Basisanschlüsse (Anschlussart entsprechend den ersten beiden ISDN-Basisanschlüssen) oder weitere 4 beauftragt werden.

Optional erhält der Kunde die SIP-Zugangsdaten für die Telefonanschlüsse, um neben ISDN-Endgeräten auch SIP-Endgeräte (z. B. VoIP-Telefonen, VoIP-Telefonanlagen) zu nutzen. Dem Kunden werden SIP-Accounts mit Registrierung (Benutzername, Passwort) gemäß der Leistungsbeschreibung VoIP überlassen.

Folgende Leistungsmerkmale werden von HL komm unterstützt:

Leistungsmerkmal	Verfügbarkeit
Monatlicher Einzelverbindungsachweis	x
Übermittlung der eigenen Rufnummer (CLIP)	x
Anrufweiserschaltung (direkt) (CFU)	x
Anrufweiserschaltung (besetzt) (CFB)	x
Anrufweiserschaltung (Nichtmelden) (CFNR)	x
Fallweise Rufnummernunterdrückung (CLIR)	x
Permanente Rufnummernunterdrückung (CLIR)	A
Anklopfen	x
Halten, Makeln Rückfragen (HOLD)	x
Verhinderung abgehender Anrufe	A
Verhinderung ankommender Anrufe	A
Identifizieren böswilliger Anrufer	A
FAX G3/FAX G4	x/-
Modemverbindung analog/ISDN Datenverbindung 64 kbit/s	-/-

- x Leistungsmerkmal wird standardmäßig vom Telefonanschluss unterstützt
- Leistungsmerkmal wird nicht unterstützt
- A Leistungsmerkmal wird nach Beauftragung durch HL komm eingeschaltet (Entgelt laut Preisliste Leistungsmerkmale HL komm Telefonanschluss)

Am Telefonanschluss sind Call-By-Call sowie Preselection nicht möglich. Es sind besondere Rufnummernengassen, wie 118, 0181-0189, 012, 0900 direkt anwählbar. Verbindungen in diese besonderen Rufnummernengassen mit Ausnahme der in der Preisliste Sonstige Tarife von HL komm aufgeführten Rufnummern werden ebenso wie Dienste in diesen besonderen Rufnummernengassen, die über Weitervermittlung Dritter erreicht werden oder die ankommend sind, durch HL komm für Rechnung des Diensteanbieters in einer separaten Rechnung in Rechnung gestellt (Offline-Billing-Verfahren).

Es können sowohl neue Ortsnetzzufnummern als auch die bestehenden, portierbaren Rufnummern des Kunden vom bisherigen Telekommunikationsdienstleister zur HL komm portiert werden.

Notrufe (110, 112) werden an die Notrufzentrale, die für den bei der Beauftragung angegebenen Standort des Anschlusses zuständig ist, weitergeleitet. Um eine Erreichbarkeit der Notrufzentralen auch bei Stromausfall vor Ort beim Kunden zu ermöglichen, ist kundenseits für eine Stromversorgung der Endgeräte von HL komm und der TK-Anlage des Kunden über USV zu sorgen.

Aufgrund der technischen Rahmenbedingungen bei der Netzzusammenschaltung verschiedener Netzbetreiber kann die Verfügbarkeit einzelner Leistungsmerkmale in bestimmten Netzen eingeschränkt sein. Die Faxübertragung kann in Abhängigkeit von bestimmten Parametern (z. B. Nutzung von VoIP-Anschlüssen ohne Quality of Service auf der Gegenseite) beeinträchtigt sein.

7. Rufnummernsperren

Mit Rufnummernsperren werden vom Kundenanschluss abgehende und gewählte Rufe gesperrt. Eine Anrufweiserschaltung ist ebenfalls nicht zu gesperrten Rufnummern möglich.

Durch Sperren kann nicht verhindert werden, dass Kunden von Diensten erreicht werden oder Dienste erreichen, die nach Bestätigung durch den Kunden eine Weitervermittlung unabhängig von HL komm erbringen (z. B. R-Gespräche, SMS-Vorlesedienste u. v. a. m.).

HL komm stellt verschiedene Sperrbereiche (gemäß Produktblatt: Rufnummernsperren HL komm) für den Telefonanschluss bereit, die durch den Kunden separat beauftragt werden müssen.

8. Schutzmaßnahmen

Zum Schutz vor unbefugten Zugriffen empfiehlt HL komm dringend den Einsatz geeigneter Schutzmaßnahmen (Firewall für den Internetanschluss, Antivirenprogramme und Sicherheitsupdates für die PCs sowie entsprechende Schutzmaßnahmen für die TK-Anlage bzw. Telefon) seitens des Kunden.

9. Zugangsdaten

Sofern nicht anders vereinbart, erhält der Kunde keine Zugangsdaten. Sofern HL komm dem Kunden für den Zugang in das Internet oder für Telefonanschlüsse Zugangsdaten überlässt, hat der Kunde diese Daten streng vertraulich zu behandeln und nur an den vertraglich vereinbarten Anschlüssen zu nutzen. Falsch eingegebene Zugangsdaten können zu Dienstunterbrechungen führen.

10. Missbrauch

Der bereitgestellte Anschluss sowie alle darüber von HL komm bereitgestellte Dienste dürfen nicht missbräuchlich verwendet werden. Ein Missbrauch liegt insbesondere vor, wenn der Kunde die von HL komm bereitgestellten Anschluss und Dienste an Dritte weiterverkauft, Dritten unentgeltlich überlässt oder den Zugang für Telefon-Verbindungen nutzt in deren Folge er abhängig von der Verbindungsdauer oder -Anzahl eine Vergütung oder sonstige Vorteile direkt oder indirekt von Dritten erhält bzw. gewährt bekommt.

11. Service Level Agreement (SLA)

Das Network Management Center (NMC) von HL komm nimmt Störungsmeldungen des Kunden täglich von 0 Uhr bis 24 Uhr unter den Rufnummern der Störungshotline (Telefon: 03 41 / 86 97 4-44; Telefax: 03 41 / 86 97 4-45) entgegen.

Soweit erforderlich, wird der Kunde HL komm insbesondere bei der Eingrenzung des Fehlers sowie bei der Diagnose der Fehlerursache und deren Beseitigung in angemessenem Umfang unterstützen.

HL komm unterscheidet Störungen entsprechend ihres Schweregrades in Störungen der Priorität 1 (Störungen, die dazu führen, dass der Dienst nicht zum vertraglich vorgesehenen Zweck genutzt werden kann; z. B. Totalausfall) und Störungen der Priorität 2 (Störungen, die eine Dienstenutzung nur mit erheblichen Einschränkungen ermöglichen). Einschränkungen oder Unterbrechungen aufgrund angekündigter Wartungs- und Reparaturarbeiten sowie von dringenden Maßnahmen zur Erhaltung der Netzintegrität oder zur Abwendung von Gefahren für den Kunden sind keine Störungen im Sinne dieses SLA.

Die Verfügbarkeit von **Internet Plus** beträgt 99,0 %. Unter der Verfügbarkeit wird der prozentuale Anteil eines Kalenderjahres verstanden, während dessen der Dienst nicht von Störungen der Priorität 1 betroffen ist, die HL komm zu vertreten hat. Die Verfügbarkeit in Prozent wird auf jährlicher Basis nach folgender Formel berechnet:

$100 * (\text{Gesamtzeit eines Jahres} - \text{Summe aller Entstörzeiten für Störungen gemäß Priorität 1}) / \text{Gesamtzeit des betreffenden Jahres}$

Die Entstörzeit für **Internet Plus** beträgt in der Regel maximal max. 12 Stunden. Die Entstörzeit wird gemessen ab der Eröffnung des einer von HL komm zu vertretende Störung der Priorität 1 bis zum Ende dieser Störung. Bei der Messung der Entstörzeit werden Zeiten, in denen HL komm bei der Störungsbearbeitung aufgrund eines fehlenden Zugangs zu der beim Kunden installierten Technik oder durch unzureichende Mitwirkungen, Informationen, etc. seitens des Kunden behindert wird, Zeiten, in denen HL komm dem Kunden eine temporäre Ersatzlösung bereitstellt und Zeiten außerhalb der Geschäftszeiten von HL komm nicht berücksichtigt.

Für die Beseitigung von Störungen, die der Kunde verursacht oder zu vertreten hat, rechnet HL komm die erbrachten Leistungen gemäß Preisliste „Allgemeine Serviceleistungen HL komm“ ab.

12. Allgemeine Bestimmungen

Es gelten ergänzend die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Telekommunikationsdienstleistungen der HL komm Telekommunikations GmbH.

Wir sind immer für Sie da.

HL komm Telekommunikations GmbH

Nonnenmühlgasse 1, 04107 Leipzig

Telefon: 03 41 / 86 97-0

Telefax: 03 41 / 86 97-4 99

E-Mail: business@pyur.com

www.pyur.com/business

Geschäftsführer:

Erik Dähne, Richard Fahringer, Timm Degenhardt, Frank Posnanski

Registergericht: Amtsgericht Leipzig, HRB 13672