

1. Leistungen des Anschlusses für Geschäftskunden - Internet

Die Glasfaser Hengersberg GmbH — im Folgenden GFH genannt— stellt dem Kunden entsprechend den vertraglichen Vereinbarungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten am Anschluss folgende Leistungen zur Verfügung:

Die GFH überlässt dem Kunden den Dienst mit den nachfolgenden Leistungen und Bedingungen. Kann der Kunde über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlos weitere Leistungen nutzen, so besteht darauf kein Anspruch. Bei einer möglichen Leistungseinstellung durch die GFH für den Kunden besteht weder ein Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadenersatz noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.

1.1 Internet

Die GFH überlässt dem Kunden einen Breitbandanschluss, der Zugang zum Internet über das Internet-Protokoll bietet. Anschluss kann in folgenden Produktvarianten zur Verfügung gestellt werden:

| Produkt | IP-Datendurchsatz | Schnittstelle am Netzabschlussgerät |
|----------------|--------------------------|--|
| Geschäft 10 | 10 MBit/s symmetrisch | 1000BaseTX (RJ-45) voll duplex |
| Geschäft 50 | 50 MBit/s symmetrisch | 1000BaseTX (RJ-45) voll duplex |
| Geschäft 100 | 100 MBit/s symmetrisch | 1000BaseTX (RJ-45) voll duplex |
| Geschäft 250 | 250 MBit/s symmetrisch | 1000BaseTX (RJ-45) voll duplex |
| Geschäft 500 | 500 MBit/s symmetrisch | 1000BaseTX (RJ-45) voll duplex |
| Geschäft 1000 | 1000 MBit/s symmetrisch | 1000BaseTX (RJ-45) voll duplex |

Weitere Bandbreiten auf Anfrage.

Die angegebenen Bandbreiten (IP-Datendurchsatz) der Geschäftskundenanschlüsse sind Maximalwerte, die abhängig vom verwendeten Übertragungsverfahren sowie von der Art und Weise der Nutzung (z. B. genutzte Dienste, Größe der IP-Pakete) durch den Kunden von den tatsächlichen Werten abweichen können. Die IP-Daten werden transparent über den Geschäftskunden-Anschluss übertragen. Übermittelt werden die

IP-Pakete inklusive IP-Kopfbereich. Daher hat die GFH keinen Einfluss auf die übertragenen Inhalte und kann somit auch keine unerwünschten Daten filtern, die die Nutzung des Internet-Zuganges beeinflussen. Geeignete Schutzmaßnahmen (z. B. Firewall) gegen Angriffe aus dem Internet liegen im Verantwortungsbereich des Kunden. Der Kunde erhält mit dem Geschäftskunden-Anschluss einen permanenten Zugang zum Internet-Backbone der GFH. Der Internet-Backbone der GFH ist für die weltweite Übertragung der Daten im Internet mit den Internet-Backbone anderer Anbieter verbunden. Die GFH haben keinen Einfluss auf das Routing sowie anderer Übertragungsparameter der anderen Anbieter. Die GFH routen die Daten auf Basis der IP-Paketvermittlung mit weltweiter Konnektivität nach von der ICANN oder einer ihrer zuarbeitenden Organisation wie der Internet Engineering Task Force (IETF) vorgegebenen technischen Standards des Internets. Um unerwünschten Verkehr aus dem Netz fernzuhalten, wird eine Spoofing-Filterung gemäß den Filterrichtlinien für Netzwerke nach RFC 2827 durchgeführt.

1.2 IP-Adressen

Die Zuteilung des als erforderlich dokumentierten Adressraumes erfolgt aus dem Provider Aggregatable Address Space (PA-Adressraum) der GFH beim Réseau IP Européens Network Coordination Centre (RIPE NCC). Dem Kunden wird ein IP-Adressraum mit 29 Bit Subnetzmaske (5 nutzbare IP-Adressen) bereitgestellt. Mit der Bereitstellung des Routings erfolgt die betriebsfähige Bereitstellung der Geschäftskunden-Anbindung. Voraussetzung für die termingerechte Bereitstellung ist die rechtzeitige Vorlage der Dokumentation gemäß RIPE Vorgabe.

Für den Fall, dass die der GFH von dem RIPE NCC zugeteilten IP-Adressräume aus übergeordneten betrieblichen oder technischen Gegebenheiten geändert werden, behält sich die GFH das Recht vor, die dem Kunden zugeteilten IP-Adressräume ebenfalls zu ändern.

1.3 Reverse Delegation

Für Kunden, die einen IP-Adressraum aus dem Provideraggregat (PA) der GFH nutzen, wird von der GFH die Rückwärtsauflösung eines spezifizierten Adressraumes auf vom Kunden spezifizierte Hostnamen veranlasst. Standardmäßig ist die Anzahl der Reverse-Mapping Einträge auf acht PTR (pointer records) begrenzt.

2. Leistungen des Anschlusses für Geschäftskunden - Telefonie

Der Kunde kann an seinem Anschluss optional einen Telefonanschluss als IP-Anschluss über das Next-Generation-Network (NGN) der GFH beauftragen. Die Kommunikation im NGN-Netz der GFH erfolgt über SIP (Signalisierung) und RTP (Datenübertragung). Der Kunde kann mit Hilfe von angeschalteten Endgeräten Verbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. Hierfür stehen standardmäßig zwei Sprachkanäle zur Verfügung, die zur Übertragung von Sprache und Fax-Daten mit einer maximalen Geschwindigkeit von 9.600 kBit/s genutzt werden können. Die Anzahl der Sprachkanäle kann gegen gesonderten Auftrag im Zweierschritt bis maximal 300 erhöht werden. Die Abrechnung der Verbindungen erfolgt gemäß der Preisliste zum beauftragten Anschluss. Optional können Verbindungen zu bestimmten Zielen zum pauschalierten monatlichen Festpreis gebucht werden (Flatrate). Verbindungsnetzbetreiberleistungen (Call-by-Call, Internet-by-Call, Preselection) Dritter sind nicht Bestandteil dieses Vertrages und gegenwärtig nicht möglich. Verbindungen, die mit 118, 0191–0194 oder 0900 beginnen, sind derzeit nur möglich, wenn der Dienstbetreiber dieser Rufnummern diese Leistung mit der GFH vertraglich vereinbart hat.

Die Verwendung des Telefonanschlusses ist nur an der im Rahmen des Vertragsverhältnisses vereinbarten Installationsadresse zulässig. Im Rahmen der Notrufzustellung (§ 164 TKG) wird der für den Telefonanschluss vereinbarte Installationsort übermittelt. Wird der Telefonanschluss an einem anderen als den vereinbarten Installationsort verwendet haftet die GFH nicht für dadurch entstandene Schäden.

2.1 Leistungsmerkmale Telefon

Zur Anschaltung von analogen und digitalen Telekommunikations-Endgeräten ist ein entsprechendes Endgerät erforderlich. Die GFH stellt auf Nachfrage eine aktuelle Liste unterstützter Endgeräte zur Verfügung. Die Übertragung der Daten beim Telefondienst erfolgt über ein eigenes IP-Telefonnetz. Zur Verbindung mit diesem Netz stellt die GFH einen eigenen IP-Adressbereich für den Kunden bereit. Die Kommunikation mit der IP-Vermittlungsstelle muss mit den entsprechend zugeteilten Adressen über den dafür vorgesehen Anschluss am Endgerät der GFH erfolgen. Die Adressvergabe erfolgt statisch. Bei abgehenden Verbindungen ist eine Authentifizierung an der IP-Vermittlungsstelle erforderlich. Zur Zustellung ankommender Verbindungen ist eine

Registrierung an der IP-Vermittlungsstelle erforderlich. Die notwendige Bandbreite für den Telefondienst wird durch die GFH am installierten Endgerät gesondert bereitgestellt.

2.2 Rufnummer, Portierung

Der Kunde erhält mehrere Rufnummern aus dem Rufnummernraum, der der GFH von der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (BNetzA) für das jeweilige Ortsnetz zugeteilt wurde. Abweichend hiervon kann der Kunde die Rufnummern, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurden, in das Telefonnetz der GFH übertragen (Portierung). Die Zuteilung von Rufnummern erfolgt gemäß den jeweils aktuell gültigen regulatorischen Vorgaben der BNetzA.

2.3 Qualität und Verfügbarkeit

Sprachverbindungen werden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von mindestens 98 % hergestellt. Datenübertragungen und Interneteinwahl über die Sprachkanäle sind derzeit nicht möglich. Die Verfügbarkeit der Telefondienstleistungen kann durch die Leistungsmerkmale, die zwischen den an einer Verbindung beteiligten Netzbetreibern vereinbart sind, eingeschränkt sein.

2.4 Einzelverbindungs nachweis (EVN)

Auf Wunsch erhält der Kunde eine Aufstellung aller zur Abrechnung relevanten Verbindungen in zeitlicher Abfolge mit zugehörigem Preis. Die Zielrufnummern der Verbindungen werden entsprechend dem Wunsch des Kunden entweder a) um die letzten drei Ziffern verkürzt oder b) in vollständiger Länge angegeben. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen ohne Angabe der Zielnummer in einer Summe zusammengefasst.

2.5 Endnutzerverzeichnisse (Telefonbucheintrag, Auskunft u.a.)

Auf Antrag des/der Kunden/-in stellt die GFH Anbietern von öffentlich zugänglichen Auskunftsdiensten, Diensten zur Unterrichtung über einen individuellen Gesprächswunsch eines anderen Nutzers und von Endnutzerverzeichnissen die dessen/deren Endnutzerdaten zur Eintragung in gedruckte oder elektronische Endnutzerverzeichnisse, die der Öffentlichkeit unmittelbar oder über Auskunftsdienste

zugänglich sind, zur Verfügung. Der Kundendatensatz besteht aus dem Namen, der Anschrift und der ersten Rufnummer des Kunden. Auf Wunsch des Kunden dürfen Mitbenutzer eingetragen werden, soweit diese damit einverstanden sind. Der Kunde kann die Nutzung des Kundendatensatzes in seinem Antrag einschränken bzw. ihr später ganz oder teilweise widersprechen. Der Standardeintrag ist kostenlos.

2.6 Leistungsmerkmale des Telefonanschlusses

Im Geschäftskundentarif sind die folgenden Leistungsmerkmale enthalten:

Rufnummernanzeige (CLIP, CLIR): Die Rufnummer des anrufenden Anschlusses wird, sofern dies vom anrufenden Teilnehmer nicht unterdrückt wird, übermittelt (CLIP). Bei abgehenden Verbindungen wird die Rufnummer des eigenen Anschlusses standardmäßig an den gerufenen Anschluss übermittelt. Mit Ausnahme der Verbindungen zu Notrufanschlüssen von Polizei und Feuerwehr kann diese Übermittlung a) fallweise oder b) ständig unterdrückt werden (CLIR).

Anrufweitschaltung: Ankommende Verbindungen können zu einem anderen Anschluss weiter geschaltet werden. Die Weitschaltung erfolgt auf Antrag netzseitig oder durch Initialisierung vom Kunden über die SIP Meldung 302 im Endgerät. Unterstützt werden dabei die Varianten a) ständig (CFU), b) wenn der Anschluss des Kunden besetzt ist (CFB), c) wenn die Verbindung nicht innerhalb einer zu definierenden Zeitspanne (Sekunden) angenommen wird (CFNR).

Premium-Rate-Dienste, Anschluss Sperre: Abgehende Verbindungen zu Premium-Rate-Diensten (Rufnummerngruppe 0900x) sind standardmäßig gesperrt. Die Freischaltung erfolgt auf schriftlichen Antrag des Kunden. Auf Anfrage können weitere Rufnummern oder Rufnummernbereiche gesperrt werden.

Anklopfen (CW): Signalisierung weiterer Anrufe während des Gespräches.

Rückfrage/Makeln (CH): Der auf Halten gesetzte Gesprächsteilnehmer wird aus dem Gespräch genommen und über eine Ansage hierüber informiert. Anschließend kann eine zweite Verbindung hergestellt werden. Danach ist das Hin- und Herschalten zwischen zwei aktiven Verbindungen möglich (Makeln).

2.7 pauschalierte Verbindungsentgelte

Abweichend von den jeweils gültigen Preislisten werden Verbindungen ins deutsche sowie EU-Festnetz zu einem pauschalen Festpreis angeboten (Flatrate). Gleiches gilt auch für Verbindungen ins deutsche Mobilfunknetz, die zudem zu einem pauschalen Festpreis hinzugebucht werden können (Flatrate). Die Flatrate muss entsprechend für alle beauftragten Sprachkanäle gebucht werden. Weitere Sprachverbindungen werden gemäß der Preisliste mit Minutenpreisen verrechnet. Die Abrechnung erfolgt minutengenau je angefangene Minute. Ausgenommen sind Verbindungen ins nationale und internationale Mobilfunknetz, zu Sonder- und Service-Rufnummern, zu Daten- und Online-Diensten, zu Einwahlrufnummern, zu Rufnummern der Gasse 032x sowie Anrufweitschaltungen. Diese Verbindungen werden gemäß Preisliste berechnet. Der Anschluss darf nicht von Massenkommunikationsdiensten und Überwachungs- und Kontrollfunktionen genutzt werden. Bei missbräuchlicher Nutzung ist die GFH berechtigt, das Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen. Weitergehende Schadenersatzansprüche der GFH bleiben unberührt.

3. Pro-aktives Faultmanagement

Für Geschäftskunden-Anschlüsse kann optional ein pro-aktives Fehlererkennungssystem aktiviert werden. Der Geschäftskunden-Anschluss wird hierbei dauernd überwacht, so dass Störungen pro-aktiv erkannt und behoben werden, auch wenn die Leistungen nicht merklich eingeschränkt sind. Für die von der GFH erkannten Störungen wird der Entstörungs-Prozess unverzüglich eingeleitet. Die vom Kunden benannten Ansprechpartner werden von der GFH während der Zeiten für die Servicebereitschaft benachrichtigt.

4. Installationen in den Räumen des Kunden

4.1 Endgerät und Übergabe der Dienste

Die GFH installiert in den Räumen des Kunden für die Dauer des Vertragsverhältnisses ein Endgerät (CPE). Das Endgerät dient der Bereitstellung der vertraglichen Leistungen entsprechend den gebuchten Diensten und ist Teil des Telekommunikationsnetzes der GFH. Die GFH übergibt die vereinbarten Leistungen an einem oder mehreren Anschlüssen dieses Endgerätes Port- oder VLAN-basiert nach Diensten getrennt. Das Endgerät verbleiben im Eigentum der GFH. Die GFH behält sich vor, die überlassene

Hard- und Software jederzeit zu aktualisieren. Der Kunde verpflichtet sich, das überlassene Endgerät sorgsam und sachgerecht zu behandeln. Nach Vertragsende oder nach Überlassung entsprechender neuer Hardware sind die Geräte vom Kunden auf eigene Kosten an die GFH zurückzusenden.

4.2 Endleitungsnetz

Die GFH betreibt ihr Telekommunikationsnetz bis zum Netzabschlusspunkt, der sich in der Regel im Keller des Gebäudes befindet. Dieser ist der Netzabschlusspunkt des Glasfaseranschlussnetzes der GFH (Gf-APL). Die Signalverteilung im Gebäude erfolgt über die zugehörige Glasfaser-Endleitung (Gebäudeverkabelung) des Gebäudes. Diese ist nicht Teil des Telekommunikationsnetzes des GFH und deren Installation und Betrieb liegt im Verantwortungsbereich des Kunden. Entsprechend ist die GFH nicht für etwaige Störungen oder Leistungsbeeinträchtigungen verantwortlich, die aufgrund von Mängeln am Endleitungsnetz auftreten. Die GFH beseitigt Störungen an der Endleitung nach gesondertem Auftrag. Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand gemäß der aktuellen gültigen Preisliste.

5. Verfügbarkeit, Wartung und Entstörung

Die GFH beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten und erbringen hierzu folgende Leistungen: Annahme der Störungsmeldung & Servicebereitschaft: Mo – So 00:00 – 24:00 Uhr.

Entstörfrist: Die Entstörfrist beträgt 8 Stunden; sie endet durch Rückmeldung bzw. Beseitigung der Störung.

Verfügbarkeit: Die jährliche Anschlussverfügbarkeit beträgt mindestens 98,5 %.

Wartungsarbeiten: Planmäßige Wartungsarbeiten für die Erbringung der Dienstleistung werden in den Wartungsfenstern von Dienstag bis Donnerstag von 0:00 – 07:00 Uhr durchgeführt. Eine Nichtverfügbarkeit in diesem Zeitraum gilt nicht als Störung, folglich wird sie nicht auf die Verfügbarkeit des Dienstes angerechnet.

6. Vertragslaufzeit und Kündigung

Geschäftskunden-Anschlüsse werden, sofern nicht abweichend vereinbart, mit einer Mindestvertragslaufzeit von 36 Monaten überlassen. Die Vertragslaufzeit beginnt mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung des Anschlusses. Das Vertragsverhältnis kann von beiden Vertragspartnern frühestens zum Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit mit einer Frist von einem Monat schriftlich gekündigt werden.

Soweit keine Kündigung erfolgt, verlängert sich der Vertrag auf unbestimmte Zeit und kann von beiden Vertragspartnern jederzeit mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden.

7. Optionale Serviceleistungen

Weitere Dienstleistungen und Installationsarbeiten auf Wunsch des Kunden werden gem. Preisblatt oder entsprechendem Angebot gesondert in Rechnung gestellt. Die Haftung für Datenverlust am Gerät des Endkunden ist auf den üblichen Wiederherstellungsaufwand bei Vorhandensein von ordnungsgemäßen Datensicherungen beschränkt.

8. Rechnungsstellung und Kundenportal

Die Rechnungsstellung erfolgt elektronisch über das GFH Kundenportal. Eine Rechnung in Papierform mit postalischer Zustellung kann beauftragt werden. Bei erfolgloser Abbuchung behält sich GFH vor die Rechnung künftig automatisch in Papierform zu versenden und gemäß der Preisliste mit Mehrkosten berechnet.

Der Zugang zum Kundenportal erfolgt über die Internetseite der GFH unter <http://www.glasfaser-hengersberg.de> mit den persönlichen Zugangsdaten.

Auf Kundenwunsch und nach gesonderter Einwilligung zur unverschlüsselten Versendung der gesetzlich geregelten Beratungen, Belehrungen, Hinweise sowie Rechnungsdokumente per E-Mail an die vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse. Er kann diese Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen.

9. Hinweis auf Risiken im Internet, Schutzmöglichkeiten und Gegenmaßnahmen

Der Kunde trägt die Verantwortung für die Funktion seines eigenen Netzwerkes inkl. ggf. vorhandener Endgeräte (PC, Smartphone, Tablet PC usw.) und Sicherung seiner eigenen Daten.

GFH weist Kunden mit Informationen zu Risiken im Internet, bestehenden Schutzmöglichkeiten sowie Hinweisen zu Entfernungsmöglichkeiten von Schadsoftware hin.

So besteht durch betrügerische Websites und E-Mails die Gefahr, dass Nutzerdaten abgegriffen werden. Dies kann beispielsweise durch Phishing-E-Mails geschehen, hier wird der Nutzer auf gefälschten Websites dazu aufgefordert persönliche Daten oder Login-Daten einzutragen. Des Weiteren kann der Rechner mit Schadsoftware (z.B. Viren, Adware, Malware) infiziert werden.

Der Nutzer kann diesen Angriffen mit Antiviren-Software und vergleichbaren Lösungen vorbeugen.

Ist das Endgerät des Nutzers von Schadsoftware befallen, kann er diese durch Antiviren-Software und ähnliche Produkte löschen. Sollte dies auf diesem Wege nicht möglich sein, kann der Kunde sein Gerät auf die Werkseinstellungen zurücksetzen oder aus einem Backup vor der Infizierung wiederherstellen.