

Leistungsbeschreibung der MANet GmbH

PREMIUM.TK Produkte für Telefon und Internet

Dieses Dokument enthält die Leistungsbeschreibung für die Dienste der PREMIUM.TK Produkte. Die Manet GmbH, nachfolgend Gesellschaft genannt, stellt dem Kunden einen Internetzugang und einen Telefonanschluss zur Verfügung. Neben dieser Leistungsbeschreibung gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Gesellschaft.

Allgemeines:

Die PREMIUM.TK Produkte sind gebündelte Produkte der Gesellschaft und beinhalten: Internetzugang und Telefonanschluss. auf VoIP-Basis.

Übersicht Leistungsbeschreibung

Begriffserklärungen	2
1. Voraussetzungen.....	3
1.1 Bereitstellung / Installation.....	3
2. Internetzugang.....	3
2.1 Leistungen der Gesellschaft	3
2.2 Verfügbarkeit der Bandbreite.....	3
2.3 Bandbreiten/Zugriffsverfahren	3
2.3 Bandbreiten / Tarifwechsel	3
2.4 Bereitstellung einer IP-Adresse	4
3. Telefonanschluss & Dienste	4
3.1 Leistungen der Gesellschaft	4
3.1.1 Notruf	4
3.2 Qualitätsmerkmale	4
3.2.1 Leistungsmerkmale Telefonie.....	4
3.2.1.1 Verfügbare Leistungsmerkmale (alphabetisch).....	4
3.2.1.2 Telefonie Standard	4
3.3.1 Bereitstellung von Rufnummern	5
3.3.2 Portierung	5
3.4 Zusätzliche Leistungen	5
3.4.1 Zusätzliche Leistungsmerkmale	5
3.4.1.1 Sperren von abgehenden Anrufen durch die Gesellschaft.....	5
3.4.1.2 Identifizieren von bedrohenden oder belästigenden Anrufen.....	5
3.4.1.3 Emulation von Schnittstellen.....	5
3.4.2 Sonstige Leistungen	5
4. Telekommunikationsendeinrichtungen.....	5
5. Pflichten des Kunden.....	6
5.1 Verbot strafbarer Handlungen	6
5.2 Missbräuchliche Nutzung/Sperrung.....	7
6. Entstörung & Verfügbarkeit	8
7. Entstörung	8
7.1 Service Level	8
7.2 Annahme der Störmeldungen.....	8
7.3 Servicebereitschaft	8
7.4 Reaktionszeit	8
7.5 Entstörungsfrist.....	8

Leistungsbeschreibung der MAnet GmbH

Begriffserklärungen

Übergabepunkt

Der Übergabepunkt bezeichnet die Stelle, an der die Gesellschaft die angebotenen Dienste an den Kunden übergibt.

Die genaue Lage des Übergabepunktes ist von der Realisierungsvariante im Versorgungsbereich des Kunden abhängig und unter Realisierungsvarianten beschrieben.

Telekommunikationsendeinrichtung

Das öffentliche Telekommunikationsnetz der Gesellschaft endet gegenüber dem Kunden am passiven Netzabschlusspunkt. Kundenseitige Schnittstellen sind der Funktionsherrschaft des Kunden zugewiesen. Daher kann der Kunde wählen, welche Telekommunikationsendeinrichtungen (Router, Modem) hinter dem passiven Netzabschlusspunkt angeschlossen werden.

Netzabschlussgerät

In vielen Netzbereichen ist ein Netzabschlussgerät notwendig. Dieses ermöglicht der Telekommunikationsendeinrichtung einen Zugang in das Netz der Gesellschaft. Das Netzabschlussgerät dient ausschließlich zur Anschaltung einer Telekommunikationsendeinrichtung zur Nutzung von Internet- und Telefondiensten der Gesellschaft.

Das Netzabschlussgerät steht im Eigentum der Gesellschaft. Dem Kunden ist es untersagt, jegliche Veränderungen am Netzabschlussgerät vorzunehmen oder durch Dritte vornehmen zu lassen.

Bei optischen Netzabschlussgeräten in Glasfasernetzen der Gesellschaft bestehen gesundheitliche Gefahren durch Laserstrahlung. Jegliche Veränderung der Glasfaserkabel(Verbindungen), Glasfaserdose oder des Netzabschlussgerätes ist ausdrücklich untersagt. Die verwendete Laserstrahlung ist nicht sichtbar und kann bei unkontrolliertem Austritt zu gesundheitlichen Schäden führen

Bei Umzug oder Veräußerung der Immobilie verbleibt das Netzabschlussgerät am Installationsort in der Immobilie.

Zugangssystem

Das Zugangssystem ist die Summe der Geräte, die notwendig sind um dem Kunden Telekommunikationsdienste zu liefern. Es besteht aus Netzabschlussgerät, Telekommunikationsendeinrichtung oder beidem.

Der Kunde stellt den Aufstellort, ausreichende Energieversorgung für die Telekommunikationsendeinrichtung und das Abschlussgerät auf eigene Kosten zur Verfügung.

Realisierungsvarianten

Die Gesellschaft betreibt Telekommunikationsnetze in verschiedenen Realisierungsvarianten, die je nach Versorgungsbereich unterschiedlich sind.

FTTH (Fiber To The Home)

FTTH beschreibt ein Telekommunikationsnetz auf Basis von Glasfaserleitungen, die bis in die Räumlichkeiten (Wohnung, Büro oder Haus) des Kunden geführt sind. Bei dieser Realisierungsvariante besteht das Zugangssystem aus Netzabschlussgerät und Telekommunikationsendeinrichtung in den Räumlichkeiten des Kunden. Der Übergabepunkt sind die kundenseitigen Schnittstellen des Netzabschlussgerätes.

FTTB (Fiber To The Building)

FTTB beschreibt ein Telekommunikationsnetz auf Basis von Glasfaserleitungen, die bis in den Hausanschlussraum geführt sind, Von dort bis in die Räumlichkeiten des Kunden wird die vorhandene Kabelinfrastruktur (Telefon- und Fernseekabel) genutzt. Bei dieser Realisierungsvariante besteht das Zugangssystem aus Netzabschlussgerät im Hausanschlussraum und Telekommunikationsendeinrichtung in den Räumlichkeiten des Kunden, welches über xDSL-Technologie versorgt wird. Das Netzabschlussgerät versorgt in diesem Fall mehrere Kunden im Gebäude. Der Übergabepunkt ist die TAE-Dose.

Leistungsbeschreibung der MANet GmbH

FTTC (Fiber To The Curb)

FTTC beschreibt ein Telekommunikationsnetz auf Basis von Glasfaserleitungen, die bis zu einem Verteiler am Straßenrand geführt sind. Von dort bis in die Räumlichkeiten des Kunden wird die vorhandene Kabelinfrastruktur an Telefonleitungen genutzt. Bei dieser Realisierungsvariante besteht das Zugangssystem aus der Telekommunikationsendeinrichtung in den Räumlichkeiten des Kunden, welches über xDSL-Technologie versorgt wird. Der Übergabepunkt ist die TAE-Dose.

1. Voraussetzungen

Voraussetzung für die Leistungen der Gesellschaft ist ein kundenseitig vorhandener Anschluss an das Leitungsnetz der Gesellschaft entsprechend einer der oben beschriebenen Realisierungsvarianten. Die Verkabelung in der Wohnung / Büro bzw. im Gebäude und zum Gebäude ist nicht Vertragsgegenstand und wird vom Kunden auf eigene Kosten bereitgestellt oder kann gegen Aufpreis über die Gesellschaft beauftragt werden. Die Gesellschaft übergibt am sogenannten Übergabepunkt die Dienste.

Die aktuellen Versorgungsbereiche und verfügbare Tarife sind unter www.premium.tk einsehbar.

1.1 Bereitstellung / Installation

Die Gesellschaft installiert ein Zugangssystem nach der im Versorgungsbereich des Kunden ausgeführten Realisierungsvariante. Für den Anschluss wird je nach Tarif auf Wunsch die vorkonfigurierte Telekommunikationsendeinrichtung von der Gesellschaft zur Selbstmontage gestellt. Sofern erforderlich und gewünscht, übernimmt die Gesellschaft kostenpflichtige Installationsarbeiten. Die Gesellschaft vereinbart mit dem Kunden einen Termin für die Bereitstellung des Zugangssystems.

Sofern erforderlich und gewünscht, installiert die Gesellschaft beim Kunden einen Netzabschluss (IAD) zu einem Pauschalpreis. Zusätzliche Installationsarbeiten, die nicht im direkten Zusammenhang mit der betriebsfähigen Be-

reitstellung des Anschlusses stehen, berechnet die Gesellschaft gesondert nach Aufwand.

2. Internetzugang

2.1 Leistungen der Gesellschaft

Die Gesellschaft stellt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten Internetzugänge mit verschiedenen Bandbreiten zur Verfügung. .

2.2 Verfügbarkeit der Bandbreite

Es wird keine Garantie über die zur Verfügung stehende Bandbreite gegeben. Die Bandbreitenkapazität erfolgt über das „Best-Effort“ Prinzip. Der Internet-Zugang wird mit einer Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb des auf der letzten Seite dieser Leistungsbeschreibung dargestellten Bandbreitenkorridores überlassen.

2.3 Bandbreiten/Zugriffsverfahren

Abhängig von der Realisierungsvariante und dem jeweiligen Tarif stehen unterschiedliche Skalierungen der Bandbreiten zur Verfügung.

2.3 Bandbreiten / Tarifwechsel

Die Bandbreite kann innerhalb der von der Gesellschaft vorgegebenen Schaltstufen variiert werden. Je nach Realisierungsvariante sind Bandbreiten bis theoretisch 1 Gbit/s möglich. Die Bandbreiten sind abhängig von den angebotenen Tarifen.

Die Up- und Downgrades (Wechsel von verschiedenen Bandbreiten) werden softwaretechnisch durchgeführt. Gegebenenfalls muss die Telekommunikationsendeinrichtung getauscht werden. Hierdurch entstehende Kosten (neue Telekommunikationsendeinrichtung, Installation vor Ort) sind durch den Kunden zu tragen. Ein Wechsel in einen Tarif mit höherer Bandbreite ist zum nächsten Abrechnungszeitraum möglich. Ein Wechsel in einen Tarif mit niedrigerer Bandbreite ist erst nach Beendigung der regulären Vertragslaufzeit möglich.

Leistungsbeschreibung der MANet GmbH

2.4 Bereitstellung einer IP-Adresse

Der Kunde erhält feste zugewiesene IP-Adressen. Die Gesellschaft behält sich vor die Verbindung alle 24h zu trennen. Sofortige Wiedereinwahl ist möglich und geschieht in der Regel automatisch sofern die durch die Gesellschaft zur Verfügung gestellten Telekommunikationsendeinrichtungen genutzt werden.

3. Telefonanschluss & Dienste

3.1 Leistungen der Gesellschaft

Die Gesellschaft stellt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Telefondienst zur Verfügung. Basis des Telefondienstes ist das IP/SIP/RTP-Protokoll.

Die nomadische Nutzung ist ausgeschlossen.

3.1.1 Notruf

Nutzt der Kunde den VoIP-Telefonie-Dienst an einem Standort, der nicht mit dem gegenüber der Gesellschaft angegebenen Ort übereinstimmt (nomadische Nutzung), ist im Falle eines Notrufs (110, 112) die Rückverfolgung des Notrufs nicht möglich!

Beim Auslösen von Notrufen bei nomadischer Nutzung kann es aufgrund der Alarmierung einer örtlich nicht zuständigen Notrufabfragestelle darüber hinaus zu Kostenforderungen kommen, weil z. B. die Feuerwehr am falschen Standort ausrückt. Der Kunde ist bei nomadischer Nutzung verpflichtet, für Folgekosten durch Notrufe außerhalb des angegebenen Standortes aufzukommen.

3.2 Qualitätsmerkmale

3.2.1 Leistungsmerkmale Telefonie

Die Gesellschaft stellt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten die im folgendem aufgeführten Leistungsmerkmale zur Verfügung. Diese Basisleistungen sind mit dem Grundpreis des gewählten Tarifes abgegolten. Die nachfolgend genannten Leistungsmerkmale können vom Kunden nur genutzt werden,

wenn diese im Tarif des Kunden bereitgestellt werden und diese von den Endgeräten (z. B. Telefon, TK-Anlage) des Kunden unterstützt werden. Zur Nutzung einiger Leistungsmerkmale müssen entsprechende Einstellungen an den Endgeräten des Kunden vorgenommen werden. Der AOC (Gebührenimpuls) wird standardmäßig nicht unterstützt.

3.2.1.1 Verfügbare Leistungsmerkmale (alphabetisch)

Anrufweiserschaltung:

Ankommende Verbindungen können zu einem anderen Anschluss umgeleitet werden. Der Kunde kann an einem Telefon selbst eingeben, in welchen Fällen und unter welchen Rufnummern er erreichbar sein möchte:

- ständige Anrufweiserschaltung
- Anrufweiserschaltung bei Nichtmelden nach 20 Sekunden
- Anrufweiserschaltung bei besetztem Anschluss

Fax:

Standardmäßig können Faxgeräte der Klasse G3 (Standard-Faxprotokoll für analoge Faxgeräte) am analogen Telefonanschluss verwendet werden. Die Gesellschaft unterstützt für Faxe die Standards T38 und G.711.3.

3.2.1.2 Telefonie Standard

Bei einem PREMIUM.TK Telefon-Anschluss von der Gesellschaft wird der Standard G.711 verwendet.

Rufnummernübermittlung:

Der Telefonanschluss bietet die Möglichkeit der dauerhaften Übermittlung der eigenen Rufnummer, sowie die dauerhafte Unterdrückung der eigenen Rufnummer.

An der Telekommunikationsendeinrichtung kann die Rufnummer des Angerufenen dauerhaft angezeigt werden, sofern dieser die Rufnummernübermittlung nicht unterdrückt. Die Rufnummer des Angerufenen kann sich durch Umleitungen oder Anrufübernahme von der gewählten Rufnummer unterscheiden. Ständig oder fallweise kann die Übermittlung der Rufnummer des Anschlusses bei ankommenden Verbindungen unterdrückt werden.

Sperren bestimmter Ziele:

Leistungsbeschreibung der MANet GmbH

Gespräche zu 0900 sind standardmäßig gesperrt und werden auf Wunsch gegen gesondertes Entgelt freigeschaltet. Der Antrag hat schriftlich zu erfolgen.

3.3.1 Bereitstellung von Rufnummern

Sofern der Kunde nicht bereits über eine Teilnehmerrufnummer verfügt oder eine bestehende nicht beibehalten möchte oder kann, (z. B. bei Umzug in ein anderes Ortsnetz) erhält der Kunde von der Gesellschaft je nach dem gewählten Tarif neue Teilnehmerrufnummern. Die Vergabe der Teilnehmerrufnummer richtet sich nach den aktuellen Vorgaben der Bundesnetzagentur

Bei Portierung behält der Kunde seine bestehenden Teilnehmerrufnummern bei. Die Gesellschaft beantragt die Portierung der Teilnehmerrufnummern beim bisherigen Provider des Kunden.

3.3.2 Portierung

Am Tag der Portierung kann es aufgrund technischer Gegebenheiten zu kurzfristigen Unterbrechungen der Telefonie- und Fax-/ Datendienste kommen. Für diese Störungen sowie für im Zusammenhang mit der Rufnummernportierung entgangene Anrufe oder Nachrichten oder Nichterreichbarkeit übernimmt die Gesellschaft keine Haftung.

3.4 Zusätzliche Leistungen

Die Gesellschaft erbringt jeweils nach gesonderter Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt insbesondere folgende zusätzliche Leistungen:

3.4.1 Zusätzliche Leistungsmerkmale

3.4.1.1 Sperren von abgehenden Anrufen durch die Gesellschaft

Das Sperren von nationalen und internationalen Zielen sowie Sonderrufnummern ist auf Anfrage möglich. Diese Einstellung ist permanent. Notrufe können trotz aktivierter Sperrung getätigt werden.

3.4.1.2 Identifizieren von bedrohenden oder belästigenden Anrufen

Die Gesellschaft identifiziert Anschlüsse, von denen ankommende Verbindungen ausgehen. Dies erfolgt auf schriftlichen Antrag des Kunden, sofern er in einem zu dokumentierenden Verfahren schlüssig vorträgt, das Ziel bedrohender oder belästigender Anrufe zu sein und er Anrufe nach Datum und Uhrzeit eingrenzt. Dies gilt auch, wenn der Anrufer die Rufnummernübermittlung unterdrückt hat.

3.4.1.3 Emulation von Schnittstellen

Auf Wunsch können dem Kunden Emulationen der folgenden Schnittstellen zur Verfügung gestellt werden:

- Mehrgeräteanschluss-digital
- Anlagenanschluss-digital
- Analoganschluss

Die Gesellschaft behält sich vor, für diese Emulation gesonderte Entgelte in Rechnung zu stellen.

3.4.2 Sonstige Leistungen

Weitere entgeltpflichtige Leistungen sind in der jeweils gültigen Preisliste ausgewiesen.

4. Telekommunikationsendeinrichtungen

Das öffentliche Telekommunikationsnetz der Gesellschaft endet gegenüber dem Kunden am passiven Netzabschlusspunkt. Kundenseitige Schnittstellen sind der Funktionsherrschaft des Kunden zugewiesen. Daher kann der Kunde wählen, welche Telekommunikationsendeinrichtungen (Router, Modem) hinter dem passiven Netzabschlusspunkt angeschlossen werden. Die Gesellschaft ist jedoch frei, das Übertragungsverfahren dem technischen Fortschritt anzupassen.

Die Gesellschaft stellt dem Kunden auf Wunsch während der Vertragslaufzeit leihweise eine Telekommunikationsendeinrichtung zur Verfügung; sie ist abhängig vom Tarif als WLAN-Router ausgeführt. Dieser bietet in der Regel Anschlussmöglichkeiten für Telefon, Fax, PCs per Ethernet-Schnittstelle und/oder je nach Tarif WLAN-Funktion. Je nach Verfügbarkeit und technischem Fortschritt können die

Leistungsbeschreibung der MANet GmbH

Telekommunikationsendeinrichtung und deren Leistungsmerkmale variieren.

Die leihweise überlassene Telekommunikationsendeinrichtung wird von der Gesellschaft je nach Tarif voreingestellt. Die Gesellschaft behält sich vor, die Einstellungen der Telekommunikationsendeinrichtung zu ändern.

Von der Voreinstellung abweichende Einstellungen (Portbelegung, Rufnummernzuordnung, etc.) oder Wiederherstellung der Voreinstellungen sind gegen Aufpreis möglich.

Die Verantwortung für die Konfiguration der leihweise überlassenen Telekommunikationsendeinrichtung liegt beim Kunden. Insbesondere für die Konfiguration und Sicherheitseinstellungen (Firewall, WLAN-Sicherheit, etc.) der Telekommunikationsendeinrichtung ist der Kunde selbst verantwortlich. Etwaige Schäden durch Fehlkonfiguration sind vom Kunden zu tragen.

Der Kunde ist frei, die überlassene Telekommunikationsendeinrichtung nicht anzuschließen und zu nutzen, sondern stattdessen eigene Telekommunikationsendeinrichtungen.

Schließt der Kunde eigene Telekommunikationsendeinrichtungen an das öffentliche Telekommunikationsnetz der Gesellschaft an, so

- a) darf er nur solche Endeinrichtungen anschließen, die gesetzlichen Vorgaben entsprechen,
- b) hat er alle ihm zumutbaren geeigneten Vorkehrungen zu treffen, um eine von ihm nicht gebilligte Nutzung seines Anschlusses zu verhindern,
- c) haftet er für alle Schäden, die Gesellschaft aus dem Anschluss einer nicht den vorstehenden Vorgaben entsprechenden Endeinrichtung entstehen, sowie für Schäden, die Gesellschaft dadurch entstehen, dass der Kunde die Endeinrichtung nicht in ordnungsgemäßem Zustand und auf dem jeweils aktuellen Stand der Technik gehalten hat und/oder nicht alle vom Hersteller angebotenen Updates installiert hat,
- d) hat er gegenüber Gesellschaft keinen Anspruch auf Service oder Support in Bezug

auf die angeschlossene, eigene Endeinrichtung.

In den Fällen, in denen der Kunde über den Zugang zum öffentlichen Telekommunikationsnetz der Gesellschaft hinaus von der Gesellschaft gemanagte Dienste oder Systeme (beispielsweise „gemanagte“ Router) in Anspruch nimmt, hat der Kunde die von Gesellschaft zur Erfüllung ihrer diesbezüglichen Vertragspflichten dem Kunden zur Verfügung gestellte Telekommunikationsendeinrichtung zu nutzen und der Gesellschaft jederzeit sowohl den physikalischen Zutritt als auch den Online-Zugriff (Remote Access) gewähren, um der Gesellschaft die Vertragserfüllung und/ oder den Service zu ermöglichen. Die Gesellschaft wird den Kunden rechtzeitig darüber unterrichten, soweit ein solcher Zutritt oder Online-Zugriff zu den Systemen des Kunden nötig wird.

Um Endeinrichtungen seiner Wahl anzuschließen, benötigt der Kunde entsprechende Zugangsdaten. Diese Zugangsdaten werden dem Kunden bei einem Vertragsschluss ab dem 01.08.2016 in Textform kostenfrei zur Verfügung gestellt. Der Kunde ist verpflichtet, diese Zugangsdaten geheim zu halten und vor unberechtigtem Zugriff zu schützen. Er ist verpflichtet, der Gesellschaft unverzüglich in Textform den Verlust der Zugangsdaten oder den begründeten Verdacht des unberechtigten Zugriffs auf die Zugangsdaten mitzuteilen. Der Kunde haftet für die Folgen einer unberechtigten Verwendung oder des Verlustes der Zugangsdaten in vollem Umfang und unbegrenzt.

5. Pflichten des Kunden

5.1 Verbot strafbarer Handlungen

Der Kunde verpflichtet sich, den Zugang zu Diensten der Gesellschaft sowie das Internet nicht missbräuchlich zu nutzen, insbesondere

- a) keine Eingriffe in das Netz der Gesellschaft oder in andere Netze vorzunehmen;
- b) keine Kettenbriefe, SPAM, unerwünschte Werbemails, Computerviren, Trojaner, Worms oder Vergleichbare (Malware) zu erstellen und/ oder weiterzuleiten;

Leistungsbeschreibung der MANet GmbH

- c) die nationalen und internationalen Urheberrechte zu achten;
- d) keine Angebote abzurufen, zu speichern, online zugänglich zu machen, zu übermitteln, zu verbreiten, auf solche Informationen hinzuweisen oder Verbindungen zu solchen Seiten bereitzustellen (Hyperlinks), die
 - pornographische Schriften im Sinne des § 184 Strafgesetzbuch (StGB) darstellen,
 - jugendgefährdende Inhalte im Sinne des Jugendmedienschutzstaatsvertrages (JMStV) darstellen,
 - im Sinne des Strafgesetzbuchs zum Rassenhass aufstacheln, Gewalt verherrlichen oder verharmlosen, den Krieg verherrlichen, für eine terroristische Vereinigung werben, zu einer Straftat auffordern,
 - ehrverletzende Äußerungen enthalten,
 - sonstige rechtswidrige Inhalte enthalten.

Der Kunde wird alle angemessenen Sorgfaltsmaßnahmen treffen, um zu verhindern, dass Kinder und Jugendliche über die Leistungen Kenntnis von Inhalten nach Ziffer 5.1 d) erlangen.

Die Gesellschaft ist berechtigt, den Zugang zu einem Angebot, das einen rechtswidrigen Inhalt aufweist, jederzeit ohne vorherige Ankündigung und ohne jegliche Ansprüche des Kunden zu sperren.

Der Kunde hat die einschlägigen Vorschriften zum Datenschutz und des Schutzes der Privatsphäre Dritter zu beachten.

Dabei hat er es insbesondere zu unterlassen, sich Zugang zu fremden Computersystemen zu verschaffen, oder Handlungen vorzunehmen, die zur Vorbereitung dienen, sich Zugang zu einem fremden Computersystem zu verschaffen (z.B. Portscans). Der Kunde hat es zu unterlassen, sich mit Hilfe der im Rahmen des Leistungsangebotes verfügbaren Dienste Daten oder Informationen zu verschaffen, die nicht für ihn bestimmt sind. Darunter fällt auch der Missbrauch des Dienstes zum Kopieren, Abhören oder Abfangen von E-Mail Nachrichten oder sonstigen Informationen, die nicht für

den Kunden bestimmt sind. Der Kunde hat es zu unterlassen, über die im Rahmen des Leistungsangebotes verfügbaren Dienste, Sicherheitsvorkehrungen fremder Rechner oder Rechnersysteme, Netzwerke oder Zugangscaccounts zu umgehen („Hacken“) oder die Leistungsfähigkeit eines Rechners, Rechnersystems oder Netzwerkes über die üblicherweise gewährten Leistungen hinaus, zu beeinträchtigen („Denial of Service“-Angriff).

Die Gesellschaft haftet nicht für die über ihre Dienste und/oder Leitungen übermittelten Informationen hinsichtlich deren Vollständigkeit, Richtigkeit oder Aktualität oder dafür, dass diese frei von Rechten Dritter sind, oder der Absender rechtswidrig handelt, indem er diese Informationen übermittelt. Die Gesellschaft ist nicht verantwortlich für jegliche Inhalte des Kunden und kann für diese nicht haftbar gemacht werden.

Der Kunde hat die Gesellschaft auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter freizustellen, die aus der angeblichen Verletzung dieser Pflichten gegen die Gesellschaft erhoben werden.

5.2 Missbräuchliche Nutzung/Sperrung

Der Kunde hat die Pflicht, der Gesellschaft erkennbare Mängel, Schäden oder Hinweise auf missbräuchliche Nutzung unverzüglich anzuzeigen. Werden Ansprüche Dritter auf Unterlassung erhoben oder ist der Kunde nicht zweifelsfrei Rechtsinhaber seiner Inhalte, erklärt er sich mit einer Zugriffssperrung einverstanden, ohne dass es einer vorherigen Ankündigung von Seiten des Unternehmens bedarf.

Eine Sperrung kann ebenfalls ohne Ankündigung erfolgen, wenn ernsthafte Schäden an den Einrichtungen der Gesellschaft, insbesondere des Netzes, oder schädliche Störungen beim Netzbetrieb durch ein Gerät des Kunden oder eine Gefährdung der öffentlichen Sicherheit drohen.

Insbesondere im Falle einer Zuwiderhandlung von Punkt 5.1 ist die Gesellschaft zur sofortigen Sperrung des Kundenanschlusses berech-

Leistungsbeschreibung der MANet GmbH

tigt. Bei wiederholten Verstößen – trotz Mahnung der Gesellschaft – gegen die Verpflichtungen aus Punkt 5.1 ist die Gesellschaft außerdem zur fristlosen Kündigung des Vertrages berechtigt.

6. Entstörung & Verfügbarkeit

Die Gesellschaft beseitigt Störungen eigener technischer Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Es wird keine spezielle Verfügbarkeit der Dienste garantiert.

7. Entstörung

7.1 Service Level

Die Gesellschaft beseitigt Störungen eigener technischer Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Es bestehen keine garantierten Entstörungsfristen.

7.2 Annahme der Störmeldungen

Die Gesellschaft nimmt Störungsmeldungen innerhalb der Servicebereitschaftszeit telefonisch oder per E-Mail entgegen.

7.3 Servicebereitschaft

Standard Service: Montags bis freitags von 08.00 bis 18.00 Uhr, sofern diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind.

7.4 Reaktionszeit

Die Aufnahme von Maßnahmen zur Entstörung erfolgt in der Regel innerhalb von acht (8) Stunden während der in Ziffer 7.3 definierten Servicebereitschaft.

7.5 Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen, die innerhalb der unter 7.3 definierten Servicebereitschaft eingehen, beseitigt die Gesellschaft die Störung in der Regel innerhalb von acht (8) Stunden während der Servicebereitschaftszeit.

Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der definierten Servicebereitschaft eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag (Montag bis Freitag) um 08.00 Uhr. Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen gesetzlichen Feiertag, Samstag oder Sonntag, wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag (Montag bis Freitag) fortgesetzt. Verspätungen, die vom Kunden zu vertreten sind, vermindern die errechnete Störungsdauer entsprechend.

Die Gesellschaft beseitigt eine Störung während der Servicebereitschaftszeit innerhalb der angegebenen Entstörungsfrist. Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass der Dienst (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann.

Übertragungsgeschwindigkeiten und Bandbreitenkorridore des Internetzugangs gem. Ziffer 2.2

Produkt	Download (Mbit/s)			Upload (Mbit/s)		
	minimal	normal ¹	maximal ²	minimal	normal ¹	maximal ²
Business-Tarif 35	20	30	35	0,8	1	1,5
Business-Tarif 70	40	60	70	6	8	10
Business-Tarif 100/25	60	85	100	15	20	25

¹⁾ Die angegebene normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit steht 80% der Kunden des jeweiligen Produktes zur Verfügung.

²⁾ Die angegebene maximale Geschwindigkeit entspricht der beworbenen Down- und Upload-Geschwindigkeit.