

Leistungsbeschreibung der AliceComfort und AliceComfort Office Produkte

1 Allgemein

Für alle in Anspruch genommenen Varianten des Produktes gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen „AliceComfort“.

Zu den Varianten des Produktes AliceComfort und AliceComfort Office zählen:

- AliceComfort
- AliceComfort^{phone}
- AliceComfort Office
- AliceComfort Office^{phone}

2 Standardleistungen

Die oben genannten Businessprodukte werden dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten an einem bestehenden oder neu zu realisierenden Anschluss überlassen.

Grundsätzlich beinhaltet das Produkt einen ISDN-Telefonanschluss und einen Internet-Anschluss.

Für die Standardleistungen ist der jeweilige Preis der bei Vertragsabschluss gültigen Preisliste zu entnehmen.

2.1 Eigentum; Überlassung der technischen Geräte

Zur Nutzung des Produktes werden dem Kunden die notwendigen technischen Geräte für die Dauer des Vertragsverhältnisses überlassen. Die technischen Geräte bestehen aus einem Splitter und einem ADSL-Modem. Für den ISDN-Telefonanschluss wird grundsätzlich zusätzlich ein NTBA zur Verfügung gestellt. Alternativ kann ein Kombinationsgerät zur Verfügung gestellt werden, das die gleichen Funktionen der oben genannten Geräte erfüllt. Die Entscheidung, ob dem Kunden ein Kombinationsgerät oder einzelne Geräte zur Verfügung gestellt werden, obliegt ausschließlich HanseNet.

Das bereitgestellte ADSL-Modem kann mit Hilfe der Installationssoftware in einen Routermodus umgestellt werden.

Dem Kunden werden die folgenden Dienste zur Verfügung gestellt (Web-Interface):

- IP Adress Management (RFC2131, RFC2132)
- DNS Proxy
- WLAN Management

Die technischen Geräte verbleiben im Eigentum der HanseNet.

Sie werden standardmäßig auf dem Versandweg ausgeliefert.

Hat der Kunde während der Bestellung einen Service Techniker beauftragt, werden sie vom Service Techniker ausgeliefert.

Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses werden die technischen Geräte als Paket auf dem Postwege zurückgeliefert.

Die Kosten des Versandes sind vom Kunden zu übernehmen.

2.2 Bereitstellung des Anschlusses

In den Räumen des Kunden wird mittels einer Anschalt-einrichtung, mind. eine Schnittstelle zur Anschaltung von Telefonanschlüssen (TAE bzw. RJ-45 für ISDN) sowie mind. eine Schnittstelle 10/100BaseT-Ethernet auf einem RJ-45-Stecker zur Anschaltung eines Internetanschlusses zur Verfügung gestellt.

2.3 Telefonanschluss

Je nach Produktvariante wird eine der folgenden Telefonanschlussvarianten überlassen:

- ISDN-Mehrgeräteanschluss

Der ISDN-Mehrgeräteanschluss entspricht dem Euro-ISDN-Standard (Protokoll DSS 1). Dabei wird dem Kunden ein Basisanschluss mit zwei Basiskanälen (Nutzkanälen) angeboten.

Der ISDN-Mehrgeräteanschluss stellt standardmäßig folgende Leistungsmerkmale zur Verfügung:

- Zwei Nutzkanäle
- Verwendung von standardmäßig drei Rufnummern

- ISDN-Anlagenanschluss

Der ISDN-Anlagenanschluss entspricht dem Euro-ISDN-Standard (Protokoll DSS 1). Dabei wird dem Kunden ein Basisanschluss mit zwei Basiskanälen (Nutzkanälen) angeboten.

Dem Kunden wird ein Rufnummernblock¹ gemäß seinen technischen Anforderungen zur Verfügung gestellt.

In der Regel werden die vorhandenen Rufnummern des Kunden übernommen (Portierung). Werden weitere Rufnummern benötigt, so werden dem Kunden neue Rufnummern zugewiesen.

Aufgrund entsprechender Vorgaben der Regulierungsbehörde ist es gegebenenfalls notwendig, den Netzbereich und/oder die Rufnummer zu ändern.

2.3.1 Übernahme eines Telefonanschlusses

Bereits existierende Telefonanschlüsse werden standardmäßig übernommen oder genutzt. Neuinstallationen oder Erweiterungen bedürfen der besonderen Vereinbarung.

2.3.2 Telefonverbindungen

Der Kunde kann mit Hilfe von angeschalteten Telekommunikationsendeinrichtungen Verbindungen zu anderen öffentlichen Anschlüssen herstellen.

Die Telefonverbindungen dienen der Vermittlung von Sprache und Daten wie z.B. Telefaxverbindungen.

Die Verbindungen werden im Netz der HanseNet im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit einer mittleren Netzdurchlasswahrscheinlichkeit von 98,0% hergestellt.

Es sind keine Call-by-Call-Dienste möglich.

2.3.3 Telefonbucheintrag

Gemäß der bei der Bestellung getroffenen Vereinbarung werden ggf. der Eintrag von Firma, Name, Anschrift und Telefonnummer des Kunden in ein Telefonverzeichnis veranlasst und diese Angaben an Auskunftsdienste weitergeleitet. Der Kunde kann der Weiterleitung der Daten an Auskunftsdienste durch Mitteilung an HanseNet widersprechen. Die Auskunft über Namen und Anschrift anhand der Rufnummer (Inverssuche) ist aus Gründen des Kundenschutzes grundsätzlich gesperrt. Die Sperre kann durch einen Anruf in der Kundenbetreuung aufgehoben werden.

2.3.4 Telefondienstmerkmale

Nachfolgend sind die vom Telefonanschluss unterstützten Telefondienstmerkmale beschrieben. Die Zuordnung zu den angebotenen Telefonanschlüssen ist der Übersicht am Ende dieses Dokumentes zu entnehmen.

1. Anklopfen (CW)

Anzeige bzw. Signalisierung weiterer Anrufe während einer bestehenden Verbindung durch ein akustisches Si-

¹ Die Anzahl der Rufnummern des Regelrufnummernblocks bestimmt sich nach der Methode 1 der „Vorläufige Regeln für die Zuteilung von Rufnummern in den Ortsnetzbereichen“ (veröffentlicht im Amtsblatt des BMPT Nr. 13/97, Verfügung 109).

gnal.

Das Merkmal Anklopfen ist vom Kunden ein- oder ausschaltbar.

2. Rückfragen / Makeln

Wechselseitige Nutzung von zwei Verbindungen von einem Telefonanschluss, ohne zwischenzeitlich eine Verbindung trennen zu müssen.

3. Dreierkonferenz (3PTY)

Gleichzeitige Nutzung von zwei Verbindungen von einem Telefonanschluss.

4. Anrufweitschaltung (CF)

Es werden verschiedene Arten der Anrufweitschaltung unterstützt. Generell muss sich der Kunde vor der Aktivierung der Anrufweiterleitung vergewissern, dass der Anschlussinhaber, zu dem der Ruf weitergeleitet wird, mit der Anrufweitschaltung einverstanden ist.

Der Inhaber eines ISDN-Anschlusses zu dem ein Anruf weitergeleitet wird, bekommt signalisiert, dass es sich um eine weitergeleitete Verbindung handelt.

Die Anrufweitschaltung ist vom Kunden ein- oder ausschaltbar.

5. Anrufweitschaltung ständig (CFU)

Generelle Weiterleitung der unter der Rufnummer des Kunden ankommenden Verbindungen zu einem vom Kunden gewünschten Zielanschluss.

6. Anrufweitschaltung bei Besetzt (CFB)

Die Verbindungen werden weitergeleitet, wenn der ursprünglich vom Anrufer gewünschte Anschluss besetzt ist.

7. Anrufweitschaltung bei keine Antwort (CFNR)

Die Verbindungen werden weitergeleitet, wenn der ursprünglich vom Anrufer gewünschte Anschluss nicht innerhalb eines Zeitraumes von ca. 15 Sekunden entgegen genommen wird.

8. Entgeltanzeige während der Verbindung (AOC-D)

Anzeige der angefallenen Entgelte am Endgerät des Kunden während einer Verbindung.

9. Entgeltanzeige am Ende der Verbindung (AOC-E)

Anzeige der angefallenen Entgelte am Endgerät des Kunden am Ende einer Verbindung.

10. Übermittlung von Zählimpulsen

Während einer abgehenden Verbindung werden Zählimpulse zur Registriereinrichtung des Kunden unter Zugrundelegung des jeweils gültigen Tarifmodells übermittelt. Dabei entspricht ein Gebührenimpuls einem Wert von 0,06 Euro (brutto).

Aus technischen Gründen entstehen Abweichungen zwischen den zum Endgerät des Kunden übermittelten Daten und den in der Vermittlungstechnik erfassten Entgelt Daten. Für die Abrechnung sind ausschließlich die in der Vermittlungstechnik erfassten Entgelt Daten maßgeblich.

HanseNet haftet nicht für Schäden, die dem Kunden daraus entstehen, dass er die zum Endgerät des Kunden übermittelten Daten als maßgeblich – z. B. für eine Abrechnung gegenüber Dritten – zugrunde legt.

11. Einzelverbindungs nachweis

Der Einzelverbindungs nachweis ist eine detaillierte Aufstellung aller entgeltpflichtigen Telefonverbindungen des Kunden.

Die Zielrufnummern der Verbindungen werden entsprechend dem Wunsch des Kunden entweder um die letzten drei Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge angegeben.

Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden oder Organisationen in einer Summe zusammengefasst. Die Zielrufnummern für diese Verbindungen werden nicht ausgewiesen.

12. Anzeige der Rufnummer

Die Anzeige der Rufnummer im Endgerät wird bei analogen und bei ISDN-Anschlüssen bei abgehenden Verbindungen generell übermittelt.

Wenn eine ständige Unterdrückung der eigenen Rufnummer gewünscht wird, kann dies bei der Bestellung für den Telefonanschluss vermerkt werden.

Bei freigeschalteter Rufnummernanzeige besteht für den Kunden die Möglichkeit, diese fallweise zu unterdrücken, sofern dies von seinem Endgerät unterstützt wird.

Bei Verbindungen zu Notrufanschlüssen für die Polizei und Feuerwehr erfolgt generell keine Unterdrückung der Rufnummernübermittlung unabhängig davon, ob der Kunde die Rufnummernunterdrückung aktiviert hat. Eine uneingeschränkte Notruffunktion ist nur dann verfügbar, wenn die zur Verfügung gestellten technischen Geräte mit Strom versorgt werden und an dem vereinbarten Standort des Anschlusses genutzt werden.

13. Anzeige der A-Rufnummer beim B-Teilnehmer (CLIP)

Anzeige der Rufnummer des anrufenden Anschlusses, sofern der Anrufer die Rufnummernübermittlung nicht unterdrückt hat.

14. Unterdrückung der Rufnummernübermittlung des A-Teilnehmers (CLIR)

Unterdrückung der Anzeige der Rufnummer bei abgehenden Verbindungen.

15. Unterdrückung der Anzeige des B-Teilnehmers durch den B-Teilnehmer (COLR)

Die Rufnummer des Kunden wird bei ankommenden Verbindungen dem Anrufer nicht angezeigt.

16. Anzeige der Rufnummer des B-Teilnehmers beim A-Teilnehmer (COLP)

Anzeige der Rufnummer des angewählten Anschlusses beim Anrufer, sofern der Angerufene dies nicht unterdrückt hat.

17. Zusätzliche Übermittlung kundenspezifischer Rufnummerninformation bei abgehenden Verbindungen (CLIP – no screening)

Anzeige zusätzlicher, kundenspezifischer Rufnummerninformationen (z.B. Anzeige von Zentralrufnummer) beim Anrufer.

18. Direkte Durchwahl zur Nebenstelle (DDI)

Es besteht die Möglichkeit, Nebenstellen in Durchwahl anzurufen.

19. Weitere Rufnummern für ISDN-Mehrgeräteanschluss

In der Standardleistung sind drei Mehrfachrufnummern für einen ISDN-Mehrgeräteanschluss enthalten. Die Einrichtung weiterer Rufnummern (bis zu 10 Rufnummern) ist möglich und orientiert sich an der bei Vertragsabschluss gültigen Preisliste.

20. Anschluss sperre (OCB)

Mit der Anschluss sperre werden wahlweise abgehende Wahlverbindungen gesperrt.

Die Anschluss sperre wird in zwei Varianten angeboten:

- als feste Anschluss sperre, die ausschließlich durch HanseNet eingerichtet, aufgehoben oder geändert werden kann oder

- als veränderbare Anschluss sperre, die vom Kunden an seinem Telefonanschluss eingerichtet, aufgehoben oder geändert werden kann.

21. Fangschaltung bzw. Zählvergleichseinrichtung (MCID)

Feststellung ankommender Telefonverbindungen bei bedrohenden oder belästigenden Anrufen (gemäß der bei Vertragsabschluss gültigen Preisliste).

2.3.5 Service-Rufnummern

Die Erreichbarkeit von 0900er-Rufnummern ist standardmäßig gesperrt. Über das Kundencenter kann der Kunde diese Sperre aufheben.

2.3.6 Einschränkungen

Standardmäßig stehen dem Kunden nach einem Wechsel zu HanseNet folgende Dienste des Telefonanschlusses nicht zur Verfügung:

- Operatordienst der Deutschen Telekom
- Telegrammdienst der Deutschen Telekom
- Weckdienst der Deutschen Telekom
- T-Net-Box der Deutschen Telekom
- Datenübertragung im D-Kanal Protokoll (X25; X31)
- Datenverbindungen mit Ausnahme von Telefaxverbindungen wie z.B. Internet-by-Call, Einwahl über geografische Rufnummern oder in geschlossene Daten-systeme
- Auskunftsdienste einiger privater Telefongesellschaften
- Rückruf bei Besetzt
- Call-by-Call
- Vorrangschaltung im Sinne von TKSIV

2.4 Telefon-Flatrate

Eine in den Produkten standardmäßig enthaltene Telefon-Flatrate dient ausschließlich zum Aufbau von direkten Sprach- und Telefaxverbindungen zu anderen Teilnehmern. Die Verbindungen, die in der Telefon-Flatrate enthalten sind, können der bei Vertragsabschluss über das Standardprodukt gültigen Preisliste entnommen werden.

Die besonderen Pflichten des Kunden bei der Nutzung der Telefon-Flatrate ergeben sich aus den bei Vertragsabschluss gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen AliceComfort.

2.5 Internet-Anschluss

In den Produktvarianten AliceComfort und AliceComfort Office fallen für die Standardleistungen des Internetzugangs über die monatliche Grundgebühr hinaus keine zusätzlichen Kosten an. In den Produktvarianten AliceComfort^{phone} und AliceComfort Office^{phone} wird der Internetzugang über die monatliche Grundgebühr hinaus nach einem zeitbasierten Tarif berechnet. Die jeweilige monatliche Grundgebühr sowie der zeitbasierte Tarif können der bei Vertragsabschluss gültigen Preisliste entnommen werden.

Der Internet-Anschluss wird über eine Schnittstelle 10/100BaseT-Ethernet an einer Anschalteinrichtung mittels eines RJ-45-Steckers bereitgestellt.

Es wird grundsätzlich eine Wireless LAN Schnittstelle bereitgestellt. Die Wireless LAN Schnittstelle entspricht der technischen Spezifikation IEEE 802.11b/g.

Zum Aufbau einer WLAN Verbindung zum WLAN Access Point muss an der kundeneigenen WLAN Ausrüstung am Computer eine gleichartige Verschlüsselung eingeschaltet und korrekt konfiguriert sein. Die Inbetriebnahme ohne Verschlüsselung ist nicht gestattet.

Eine Erweiterung der Sicherheitseinstellungen und die Verwendung anderer Verschlüsselungsverfahren für den Betrieb durch den Kunden ist möglich und wird empfohlen.

2.5.1 Nutzung von WLAN

Der Kunde kann mittels der von HanseNet zur Verfügung gestellten WLAN Hardware gemäß der technischen Spezifikation IEEE 802.11b/g Daten zwischen Computer und WLAN Access Point übertragen.

Der Kunde kann unter Nutzung der WLAN Hardware mit seinem Produkt Verbindungen vom und zum Internet herstellen.

Die in der zugrunde liegenden technischen Spezifikation IEEE 802.11b/g genannten Übertragungsgeschwindigkeiten und Reichweiten sind Maximalwerte und werden durch HanseNet nicht garantiert. Die Stabilität, Übertragungsgeschwindigkeit und die Reichweite einer WLAN Verbindung sind stark abhängig von Umgebungseinflüssen. HanseNet übernimmt keine Garantie für Stabilität, Geschwindigkeit und Reichweite einer WLAN Verbindung.

2.5.2 Der Zugang (Zugangsverfahren / Initialisierung)

Der Zugang zum Netz der HanseNet erfolgt über eine Einwahl mittels PPPoE (Point to Point Protocol over Ethernet). Die anschließende Authentifizierung erfolgt über CHAP (Challenge Handshake Authentication Protocol).

Bei jedem Verbindungsaufbau muss sich der Kunde mit seinem Benutzernamen anmelden und sich mit seinem Passwort authentifizieren.

Der Verbindungsaufbau wird ausschließlich durch den Kunden initiiert. HanseNet behält sich vor, binnen 24 Stunden den Verbindungsabbau auch einer aktiven Internet-Verbindung zu initiieren. Ein erneuter Verbindungsaufbau durch den Kunden ist danach sofort wieder möglich.

2.5.3 Zugangsbandbreite

Übersicht der Standard-Zugangsbandbreite (netto):

Produkt	Standard-Zugangsbandbreite
AliceComfort ^{phone} , AliceComfort Office ^{phone} und AliceComfort Office ^{phone}	7008 bis zu 16000 kbit/s downstream und bis zu 800 kbit/s upstream

Die effektiv nutzbare Standard-Zugangsbandbreite in das Netz der HanseNet je Anschluss wird von den Parametern des Zugangsnetzes, insbesondere der Anschlussleistung, bestimmt. Eine bestimmte Standard-Zugangsbandbreite wird nicht garantiert.

Soweit die beschriebene Standard-Zugangsbandbreite am Anschluss des Kunden im Durchschnitt nicht erreichbar wird, können dem Kunden die Produktvarianten auf Wunsch auch mit folgenden abweichenden Zugangsbandbreiten (netto) überlassen:

Produkt:	Abweichende Zugangsbandbreite
AliceComfort	
Alle Varianten	1536 bis zu 4448 kbit/s downstream und 192 bis zu 448 kbit/s upstream oder 384 bis zu 1536 kbit/s downstream und 64 bis zu 192 kbit/s upstream

Bei mehreren in einem Gebäude realisierten DSL-Anschlüssen kann eine gegenseitige Beeinflussung der Anschlüsse nicht ausgeschlossen werden.

2.5.4 Bereitstellung von IP-Adressen

Dem Benutzer wird bei Inanspruchnahme des Internet-Anschlusses jeweils eine dynamische IP-Adresse zugewiesen.

Optional kann jedoch auch eine feste IP-Adresse vergeben werden (Ziffer 3.4).

2.5.5 Bereitstellung von E-Mail-Services

Der Umfang der E-Mail Services ist der Leistungsbeschreibung E-Mail Services für das Produkt AliceComfort zu entnehmen.

2.5.6 Bereitstellung von Webhosting-Services

Der Umfang der Webhosting Services ist der Leistungsbeschreibung Webhosting Services für das Produkt AliceComfort zu entnehmen.

3 Optionale Leistungen

Die in den folgenden Ziffern 3.1 bis 3.7 geregelten optionalen Leistungen werden als Erweiterung oder Änderung zu den oben beschriebenen Standardleistungen des Produktes im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten angeboten.

Die Wahl dieser Optionen kann mit zusätzlichen Endgelten verbunden sein. Diese können der bei Vertragsabschluss der Option gültigen Preisliste entnommen werden. Die Berechnung erfolgt zzgl. des Preises der Standardleistung.

3.1 Zusätzlicher ISDN-Anschluss

In der Produktvarianten AliceComfort Office und AliceComfort Office^{phone} sind bis zu 3 zusätzliche ISDN-Anschlüsse enthalten.

Zusätzliche ISDN-Anschlüsse können lediglich in der gleichen Ausführungsvariante (ISDN-Mehrgeräte- oder ISDN-Anlagenanschluss) beauftragt werden, die bereits im Standardprodukt für den Kunden bereitgestellt wurden.

3.2 International Flat

Dem Kunden wird die Nutzung der Option International Flat ermöglicht.

Die Option International Flat ist an die Nutzung des Festnetzanschlusses gebunden.

Nach Einrichtung dieser Option werden, abweichend von den bei Vertragsabschluss gültigen Preisen des Standardproduktes, bestimmte abgehende Sprach- und Telefaxverbindungen besonders tarifiert. Der besonderen Tarifierung unterliegen ausschließlich Sprach- und Telefaxverbindungen. Verbindungen zu Sonderrufnummern, zu Anschlüssen außerhalb der von der jeweiligen Option umfassten Tarifzonen und in sämtliche Mobilfunknetze sind von der besonderen Tarifierung ausgenommen und werden gesondert berechnet.

Die Sprach- und Telefaxverbindungen und die zugehörigen Tarifzonen, die der besonderen Tarifierung unterliegen, können der bei Vertragsabschluss der Option gültigen Preisliste entnommen werden. Soweit der Umfang der besonderen Tarifierung beschränkt ist (z.B. durch ein zeitliches Limit einzelner Länder), sind diese ebenfalls in dieser Preisliste ausgewiesen.

Nach Einrichtung der Option sind insbesondere folgende Verbindungen von der besonderen Tarifierung ausgenommen und werden gesondert berechnet:

- Datenverbindungen (z.B. Internet-by-Call, Einwahl über geografische Rufnummern oder in geschlossene Datensysteme), soweit technisch verfügbar,
- Verbindungen
 - zu Sonderrufnummern,
 - zu Anschlüssen außerhalb der von der jeweiligen Option umfassten Tarifzonen und
 - in sämtliche Mobilfunknetze.

Die besonderen Pflichten des Kunden bei der Nutzung der Option ergeben sich aus den bei Vertragsabschluss über die Option gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen AliceComfort.

3.3 Mobilfunkoptionen

Die Mobilfunkdienstleistungen werden im Rahmen des mit dem Kunden geschlossenen Vertrages und der in der bei Vertragsabschluss der Option gültigen Produktbroschüren und Preislisten aufgeführten Bestimmungen erbracht.

Die Mobilfunkdienstleistungen werden in dem von der O2 (Germany) GmbH & Co. OHG (im Folgenden "O2

Germany" genannt) betriebenen GSM- und UMTS Mobilfunknetz erbracht und stehen räumlich im Empfangs- und Sendebereich der von O2 Germany in Deutschland betriebenen Funkstationen zur Verfügung.

Der Kunde kann, sofern dies zwischen Hansenet und ihm vereinbart ist, Mobilfunkdienstleistungen von Betreibern ausländischer Mobilfunknetze im Ausland in Anspruch nehmen, soweit O2 Germany dies technisch ermöglicht und mit den betreffenden Betreibern entsprechende Vereinbarungen geschlossen hat ("International Roaming").

Dem Kunden wird eine Rufnummer sowie eine SIM-Karte mit persönlicher Identifikationsnummer ("PIN") und entsprechenden persönlichen Entsperrungscodes zur Verfügung gestellt. Die Rufnummer wird zunächst beim Gesprächspartner angezeigt. Diese Einstellung kann nach Aktivierung direkt im Handy geändert werden.

Die Erbringung sowie die Qualität der Mobilfunkdienstleistungen können aus technischen oder betrieblichen Gründen, insbesondere durch funktechnische, atmosphärische oder geographische Umstände zu bestimmten Zeiten und an bestimmten Orten beeinträchtigt sein.

In derartigen Fällen bestehen für den Kunden keine Ansprüche auf Schadensersatz und keine Minderungs-, Kündigungs- oder sonstigen Rechte.

Hansenet bietet den Zugang zu Mehrwertdiensten (z. B. über 0900er Rufnummern oder Premium SMS-Dienste) an, sofern O2 Germany entsprechende Dienste aufgrund eigener Verträge mit Mehrwertdiensteanbietern ermöglicht oder Hansenet solche Verträge selbst abgeschlossen hat und Mehrwertdienste ermöglicht. Hansenet ist berechtigt, den Zugang zu einzelnen Mehrwertdiensten nicht frei zu schalten oder einzelne Kunden generell von der Nutzung von Mehrwertdiensten auszuschließen (z.B. mangels hinreichender Kreditwürdigkeit für solche Dienste).

Nach Einrichtung dieser Option werden, abweichend von den bei Vertragsabschluss gültigen Preisen des Standardproduktes, bestimmte abgehende Sprach- und Telefaxverbindungen besonders tarifiert. Die Sprach- und Telefaxverbindungen und die zugehörigen Tarifzonen, die der besonderen Tarifierung unterliegen, können der bei Vertragsabschluss der Option gültigen Preisliste entnommen werden.

3.4 Option Feste IP-Adresse

Kunden können im Online Kunden Center oder telefonisch anstelle der dynamischen IP-Adresse(n) eine feste IP-Adresse vereinbaren. Es wird max. 1 feste IP-Adresse vergeben.

Dem PPPoE-aufbauenden Gerät wird eine statische, öffentliche IP-Adresse zugewiesen. Im ADSL-Modem des Kunden werden keine Konfigurationsänderungen vorgenommen.

Die dem Kunden von HanseNet zugeteilte IP-Adresse ist lediglich für die Dauer des Vertragsverhältnisses zwischen HanseNet und dem Kunden gültig.

Die bereitgestellte IP-Adresse wird von der ICANN oder einer ihr zuarbeitenden Organisationen wie der Internet Engineering Task Force (IETF) nach vorgegebenen technischen Standards des Internet geroutet.

Beim Vorliegen übergeordneter betrieblicher bzw. technischer Gegebenheiten (z. B. Einführung neuer Protokollversionen) behält sich HanseNet das Recht vor, zugewiesene IP-Adressen auszutauschen ("Renumbering"). Sich hieraus ggf. ergebende Schadensersatzansprüche ge-

genüber HanseNet, dem RIPE NCC oder der Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN) oder einer ihrer Organisationen, die mit IP-Adressraumvergabe befasst sind, sind ausgeschlossen.

Eine Verknüpfung mit einer Domain ist nicht im Leitungsumfang enthalten.

3.5 Option Security (nicht AliceComfort Office)

Eine Lizenz der Internet-Security Suite ist im Produkt enthalten. Bis zu 4 weitere Lizenzen sind optional erwerbbar. Dem Kunden wird die Nutzung der Option Security ermöglicht. Im Rahmen der Option wird dem Kunden ein Softwarepaket zur Verfügung gestellt. Nach der Installation auf dem PC des Kunden schützt dieses Softwarepaket im Rahmen der technischen Möglichkeiten vor Viren, Spyware und Hackern.

Für die Laufzeit der Option werden dem Kunden alle seitens des Herstellers verfügbaren Updates zur Verfügung gestellt. Eine Garantie für die vollständige Abwehr entsprechender Gefahren kann seitens Alice aus technischen Gründen nicht übernommen werden.

3.6 Option Office Security (nur AliceComfort Office)

Fünf Lizenzen des Total Security Small Business Programms sind im Produkt enthalten. Bis zu 50 weitere Lizenzen sind optional erwerbbar. Dem Kunden wird die Nutzung der Option Office Security ermöglicht. Im Rahmen der Option wird dem Kunden ein Softwarepaket zur Verfügung gestellt. Nach der Installation auf dem PC des Kunden schützt dieses Softwarepaket im Rahmen der technischen Möglichkeiten vor Viren, Spyware und Hackern. Außerdem ist ein zentrales Remote-Management enthalten.

Für die Laufzeit der Option werden dem Kunden alle seitens des Herstellers verfügbaren Updates zur Verfügung gestellt. Eine Garantie für die vollständige Abwehr entsprechender Gefahren kann seitens Alice aus technischen Gründen nicht übernommen werden.

3.7 Vor-Ort-Installationservice

Nach Vereinbarung werden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten die folgenden Leistungen erbracht:

- a) Installation der zum Produkt gehörenden technischen Endgeräte (NTBA, ADSL-Modem und Splitter) vor Ort durch einen Service Techniker der HanseNet mit Hilfe der mitgelieferten Kabel und Installationssoftware.
- b) Wahlweise Installation und Konfiguration eines bereits vorhandenen USB Adapters oder einer PCMCIA-Karte. Die hierfür notwendigen Treiber müssen vom Kunden bereitgestellt werden.
- c) Einrichtung der Internetverbindung inklusive Konfiguration eines bereits installierten und zum Betriebssystem gehörenden Browsers.
- d) Einrichtung einer E-Mail Adresse im bereits installierten und zum Betriebssystem gehörenden E-Mail Programms.
- e) Konfiguration der Einwahldaten (PPPoE) im ADSL-Modem, wenn technisch möglich.
- f) Kurze Einweisung in die Bedienung des E-Mail Programms und der Handhabung beim Surfen im Internet (max. 15 Minuten).
- g) Anfahrt ist inklusive.

Die Leistungen unter den Punkten a) bis g) werden standardmäßig nur einmal bei der Erstinstallation erbracht.

Der Standard-Installationservice umfaßt nicht

- die Konfiguration von E-Mail Programmen, die nicht zum Standard-Leistungsumfang des unterstützten Betriebssystems gehört
- die Deinstallation von Software/ Softwarekomponenten

ten oder Treibern

3.7.1 Voraussetzung des Standard-Installationservices

Der Standard-Installationservice kann nur durchgeführt werden, wenn alle der folgenden Voraussetzungen erfüllt sind:

- Betriebssystemen Win 2000/XP/Vista oder Mac OS X ist installiert,
- Betriebssystem funktioniert (z.B. keine Fehlermeldungen/Erstinstallationsmeldungen beim Starten oder im Betrieb),
- keine Deinstallation von Software/ Softwarekomponenten oder Treibern notwendig,
- Betriebssystem des Kunden ist nicht von Viren befallen,
- Verlegung neuer Kabel ist nicht notwendig oder die Reichweite zwischen dem PC und dem von der HanseNet gelieferten WLAN-Modem ist ausreichend.

Der Kunde ist verpflichtet, das Vorliegen der Installationsvoraussetzungen zu prüfen und eine Bestellung nur vorzunehmen, wenn diese vorliegen. Ist eine Installationsvoraussetzung nicht erfüllt oder kann aus einem anderen Grund, den der Kunde zu vertreten hat, der Standard-Installationservice nicht durchgeführt werden, ist HanseNet berechtigt, die entstandenen Kosten der vergeblichen Anfahrt beim Kunden geltend zu machen.

Der Kunde ist weiter verpflichtet für die Inbetriebnahme des ADSL-Modems sowie des NTBAs jeweils eine freie Steckdose zur Verfügung zu stellen.

Vor Bereitstellung des Technikers wird ein Termin mit dem Kunden vereinbart.

4 Kundenbetreuung

Die Kundenbetreuung ist im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten täglich in der Zeit von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr erreichbar.

5 Entstörung

Störungen der technischen Einrichtungen werden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten beseitigt. Es werden insbesondere folgende Leistungen erbracht:

5.1 Annahme der Störungsmeldung

Störungsmeldungen werden täglich telefonisch von 0.00 bis 24.00 Uhr entgegen genommen.

5.2 Mitwirkungspflicht

Soweit die Störung in den Räumlichkeiten des Kunden lokalisiert wurde, ist der Kunde zur Gewährung eines uneingeschränkten Zuganges verpflichtet. Kommt der Kunde dieser Mitwirkungspflicht nicht nach, so ist HanseNet insoweit nicht zur Beseitigung der Störung verpflichtet.

Nach Meldung einer Störung ist der Kunde ebenfalls verpflichtet, aktiv an der Entstörung des Anschlusses (Telefon und Internet) mitzuwirken, wenn es technisch erforderlich wird.

Durch die Verletzung der Mitwirkungspflicht entstandene Kosten, z. B. die Kosten einer vergeblichen Anfahrt zum Kunden, sind vom Kunden zu erstatten.

5.3 Garantierte Entstörzeit

Der Anspruch auf eine garantierte Entstörzeit von 8 Stunden beginnt nach erfolgreicher Aktivierung des Anschlusses.

Die Entstörfrist beginnt mit Eingang der Störungsmeldung bei HanseNet. Bei Störungsmeldungen, die freitags nach 14.00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörfrist am folgenden Werktag um 8.00 Uhr.

Wird die garantierte Entstörzeit nicht eingehalten, so kann innerhalb von 2 Wochen nach Entstörzeitüberschreitung eine Gutschrift in Höhe einer Monatsgebühr verlangt werden.

Die Gutschrift wird mit allen Forderungen aus dem Vertragsverhältnis verrechnet. Ansprüche des Kunden auf Schadenersatz bleiben hiervon unberührt.

6 Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung für das Produkt erfolgt gemäß der bei Vertragsabschluss gültigen Preisliste der realisierten Produktvariante.

Sie erfolgt standardmäßig einmal im Monat.

HanseNet Telekommunikation GmbH
Stand: 24. Januar 2008

MUSTER

Übersicht der Leistungen am ISDN-Anschluss

Leistung	ISDN- Mehrge- räte-Anschluss	ISDN- Anlagen- Anschluss
Anklopfen (CW)	S	S
Rückfragen / Makeln	S	S
Dreierkonferenz (3PTY)	S	S
Anrufwefterschaltung ständig (CFU)	S	S
Anrufwefterschaltung bei Besetzt (CFB)	S	S
Anrufwefterschaltung bei keine Antwort (CFNR)	S	S
Gebührenanzeige während der Verbindung (AOC-D)	S	S
Gebührenanzeige am Ende der Verbindung (AOC-E)	O	O
Übermittlung von Zählimpulsen	-	-
Einzelverbindungs nachweis	S	S
Anzeige der A-Rufnummer beim B-Teilnehmer (CLIP)	S	S
Unterdrückung der Rufnummernübermittlung des A-Teilnehmers (CLIR)	S	S
Unterdrückung der Anzeige des B-Teilnehmers durch den B-Teilnehmer (COLR)	S	S
Anzeige der Rufnummer des B-Teilnehmers beim A-Teilnehmer (COLP)	S	S
Zusätzliche Übermittlung kundenspezifischer Rufnummerninformation bei abgehenden Verbindungen (CLIP – no screening)	-	O
Direkte Durchwahl zur Nebenstelle (DDI)	-	S
Weitere Rufnummern für den ISDN- Mehrge- räteanschluss	O	-
Anschluss Sperre (OCB)	O	O
Fangschaltung (MCID)	O	O

S = Standardleistung: Standardleistungen sind kostenlos in den jeweiligen Telefonanschlussvarianten enthalten. Gegebenenfalls sind die Einstellungen von Kunden am Endgerät vorzunehmen.

O = Optionale Leistung: Optionale Leistungen können zusätzlich für die jeweilige Telefonanschlussvariante erworben werden. Für diesen Fall müssen gesonderte Vereinbarungen getroffen werden. Ggf. sind diese Optionen kostenpflichtig (siehe Preisliste).

- = Leistung wird für entsprechende Anschlussart nicht angeboten