

Leistungsbeschreibung des Produktes HanseNet Speed-Komplett Privat

1 Allgemein

Für alle in Anspruch genommenen Varianten des Produktes gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen „HanseNet Speed-Komplett Privat“.

Zu den Varianten des Produktes zählen:

- HanseNet Speed-Komplett Privat analog
- HanseNet Speed-Komplett Privat ISDN

2 Standardleistungen

Das Produkt HanseNet Speed-Komplett wird dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten an einem bestehenden oder neu zu realisierenden Anschluss überlassen. Grundsätzlich beinhaltet das Produkt einen 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. Die technischen Geräte verbleiben im Eigentum der HanseNet.

Sie werden standardmäßig auf dem Versandweg ausgeliefert. Hat der Kunde für die Bereitstellung einen Service Techniker beauftragt, werden sie vom Service Techniker ausgeliefert.

Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses sind die technischen Geräte als Paket auf dem Postwege zurückzuliefern. Die Kosten des Versandes sind vom Kunden zu übernehmen.

2.2 Bereitstellung des Anschlusses

In den Räumen des Kunden wird mit Hilfe der unter 2.1 genannten technischen Geräte mind. eine Schnittstelle 10/100BaseT-Ethernet auf einem RJ-45-Stecker zur Verfügung gestellt.

Zusätzlich wird mind. eine Schnittstelle zur Anschaltung von Telefonen zur Verfügung gestellt (TAE für analog bzw. RJ-45 für ISDN).

2.3 Telefonanschluss

Je nach Produktvariante wird eine der folgenden Telefonanschlussvarianten überlassen:

- Analoger Telefonanschluss
Beim analogen Anschluss steht dem Kunden ein Nutzkanal und eine Rufnummer zur Verfügung. Es wird sowohl die Impulswahl als auch die Mehrfrequenzwahl unterstützt.
- 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-Anschluss hat standardmäßig folgende Leistungsmerkmale:
 - Zwei Nutzkanäle
 - Verwendung von drei Rufnummern standardmäßig

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 Netzbe- reich 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.

2.3.3 Telefonbucheintrag

Gemäß der bei der Bestellung getroffenen Vereinbarung werden ggf. der Eintrag von 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 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.

2.3.5 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. 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. Anrufweiterschaltung (CF)

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

Der Inhaber eines ISDN-Anschlusses zu dem ein Anruf weitergeleitet wird, bekommt signalisiert, dass es sich um eine weitergeleitete Verbindung handelt. Die Anrufweiterschaltung ist vom Kunden ein- oder ausschaltbar.

4.1 Anrufweiterschaltung ständig (CFU)

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

4.2 Anrufweiterschaltung bei Besetzt (CFB)

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

4.3 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.

5. Entgeltanzeige

5.1 Entgeltanzeige während der Verbindung (AOC-D)

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

5.2 Entgeltanzeige am Ende der Verbindung (AOC-E)

Anzeige der angefallenen Entgelte am Endgerät des Kunden am Ende einer Verbindung (Wird alternativ über eine Ansage nach Gesprächsende bereitgestellt).

6. 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 Entgeltwerten. Für die Abrechnung sind ausschließlich die in der Vermittlungstechnik erfassten Entgeltwerte 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.

7. Anzeige der Rufnummer

Die Rufnummer 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 Rufnummernübermittlung 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 Notrufnummer ist nur dann verfügbar, wenn die zur Verfügung gestellten technischen Geräte mit Strom versorgt werden und an dem vereinbarten Standort des Anschlusses genutzt werden.

7.1 Anzeige der A-Rufnummer beim B-Teilnehmer (CLIP)

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

7.2 Unterdrückung der Rufnummernübermittlung des A-Teilnehmers (CLIR)

Unterdrückung der Anzeige der Rufnummer bei abgehenden Verbindungen.

8. 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.

9. 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.

10. Fangschaltung (MCID)

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

2.3.6 Service-Rufnummern

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

2.3.7 Einschränkungen

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

- Operatordienst 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 Datensysteme
- Auskunftsdienste einiger privater Telefongesellschaften
- Rückruf bei Besetzt
- Call-by-Call
- Vorrangschaltung im Sinne von TKSIV

2.4 Internet-Zugang

Für die Standardleistungen in der Standard-Zugangsbreite des Internetzugangs fallen über die monatliche Grundgebühr hinaus keine zusätzlichen Kosten an.

2.4.1 Zugangsverfahren / Initialisierung

Der Zugang zum Netz der HanseNet erfolgt, sofern das Produkt basierend auf der DSL-Übertragungstechnik realisiert wurde, über PPPoE (Point to Point Protocol over Ethernet). Die anschließende Authentifizierung basiert auf dem CHAP (Challenge Handshake Authentication Protocol).

Die Glasfaser-basierte Bereitstellung des Zugangs erfolgt automatisch mit der Bereitstellung des Anschlusses. Die Initialisierung für Glasfaser-basierte Produkte basiert auf DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol).

Der Verbindungsaufbau wird ausschließlich durch den Kunden initiiert. Binnen 24 Stunden kann seitens der HanseNet ein Verbindungsabbau auch einer aktiven Internetverbindung initiiert werden, so dass ein erneuter Verbindungsaufbau durch den Kunden zu erfolgen hat.

2.4.2 Anmeldeverfahren

Zur Herstellung einer Internetverbindung muss sich der Kunde bei jedem Verbindungsaufbau mit einem Benutzernamen und ggf. einem Passwort anmelden. Ist die Eingabe eines Benutzernamens ausreichend, wird der Anschluss des Kunden durch eindeutige nicht zu manipulierende technische Parameter im Netz der HanseNet identifiziert. In diesem Fall wird der Kunde authentifiziert, wenn der eingegebene Benutzername zusammen mit den technischen Parametern des Anschlusses zur Anmeldung ins Internet zugelassen ist. Ist die zusätzliche Eingabe eines Passwortes erforderlich, wird der Kunde über die Kombination aus Benutzernamen und Passwort authentifiziert und zur Anmeldung ins Internet zugelassen. Benutzername und ggf. Passwort werden dem Kunden schriftlich mitgeteilt.

2.4.3 Zugangsbandbreite

Das Produkt bietet eine Zugangsbandbreite (netto) in einem Bereich von 4448 bis 16000 Kbit/s downstream (von HanseNet zum Kunden) und bis zu 800 Kbit/s upstream (vom Kunden zu HanseNet).

Die effektiv nutzbare Zugangsbandbreite in das Netz der HanseNet je Anschluss hängt von den physikalischen Gegebenheiten am Kundenstandort, insbesondere der Anschlussleitung, ab. Eine bestimmte Zugangsbandbreite wird nicht gewährleistet.

2.4.4 Bereitstellung von IP-Adressen

Der Benutzer erhält für die Dauer der Inanspruchnahme des Produktes eine dynamisch zugewiesene IP-Adresse.

2.4.5 Bereitstellung von E-Mail Services

Das Produkt beinhaltet die Bereitstellung einer entsprechenden Anzahl von E-Mail-Adressen. Die Bereitstellung sowie weitere Leistungen sind der Leistungsbeschreibung HanseNet E-Mail Services im Produkt HanseNet Speed-Komplett Privat in der aktuellen Version zu entnehmen.

2.4.6 Bereitstellung von Webhosting Services

Das Produkt beinhaltet die Bereitstellung von Speicherplatz auf HanseNet-eigenen Webservern (Webhosting). Die Bereitstellung sowie weitere Leistungen sind der Leistungsbeschreibung HanseNet Webhosting Services im Produkt HanseNet Speed-Komplett Privat in der aktuellen Version zu entnehmen.

2.4.7 Einschränkungen

Der Zugang ins Internet ist für maximal eine gleichzeitige Verbindung ausgelegt.

Soweit die beschriebene Zugangsbandbreite am Anschluss des Kunden im Durchschnitt nicht erreichbar ist, wird dem Kunden das Produkt auf Wunsch auch mit einer abweichenden Zugangsbandbreite (netto) von 1536 bis zu 4448 kbit/s downstream und 192 bis zu 448 kbit/s upstream überlassen.

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

3 Optionale Leistungen

Die unter den Ziffern 3.1 bis 3.6 geregelten optionalen Leistungen werden in Erweiterung oder Änderung zu den oben beschriebenen Standardleistungen der Produktvarianten im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten angeboten.

Die Wahl einer dieser Optionen ist jeweils mit zusätzlichen Gebühren verbunden. Diese können der bei Vertragsabschluss der Option gültigen Preisliste entnommen werden. Die Berechnung erfolgt zzgl. des Preises der Standardleistung.

3.1 Optionen Talk4Free Europa / Talk4Free Deutschland / bestCall (bestellbar nur bis 03.04.2006)

Dem Kunden wird die Nutzung der Optionen Talk4Free Europa, Talk4Free Deutschland oder bestCall ermöglicht. Nach Einrichtung einer dieser Optionen werden, abweichend von der bei Vertragsabschluss gültigen Preisliste 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. Soweit der Umfang der besonderen Tarifierung beschränkt ist (z.B. durch ein zeitliches Limit einzelner Länder), sind diese ebenfalls in dieser Preisliste ausgewiesen.

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 Optionen Talk4Free Europa, Talk4Free Deutschland und bestCall dürfen ausschließlich für private Zwecke genutzt werden.

Nach Einrichten einer der Optionen sind insbesondere folgende Nutzungen der von der entsprechenden Option umfassten Verbindungen nicht zulässig:

- Aufbau von Internetverbindungen über geografische Einwahlrufnummern
- Aufbau von sonstigen Datenverbindungen
- Verwendung von Anrufweiterschaltungs- oder Rückrufnummern
- Wiederverkauf von Verbindungsleistungen
- Massenkommunikation (z.B. Fax Broadcast, Call Center, Tele-Marketing-Aktionen)
- Sowie die Herstellung vergleichbarer Verbindungen

Bei missbräuchlicher Nutzung ist HanseNet gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen berechtigt, die entsprechende Option außerordentlich zu kündigen bzw. den Telekommunikationsanschluss zu sperren sowie die Entgelte für die angefallenen Telekommunikationsverbindungen nach der bei Vertragsabschluss gültigen Preisliste zu berechnen.

3.2 Option AntiVirus

Dem Kunden wird die Nutzung der Option AntiVirus 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.

3.3 Option InternetSecurity

Dem Kunden wird die Nutzung der Option InternetSecurity 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, Hackern, Identitätsdiebstahl und Spam. Außerdem ermöglicht die Software die Systemwartung, Datensicherung sowie eine Zugriffskontrolle bzw. Kindersicherung für die Internetverbindung.

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.

3.4 Option Alice homeTV (TV-basierte Dienste über eine Set-top-Box; nicht mit Option PingExpress kombinierbar)

Dem Kunden wird optional ein Anschluss für TV-basierte Dienste über eine Set-top-Box angeboten. Die Set-top-Box wird über eine 10/100BaseT-Ethernet-Schnittstelle mit der unter Punkt 0 aufgeführten Anschalteinrichtung verbunden.

Folgende TV-basierte Dienste werden angeboten:

- TV-Kanäle
- Video-on-Demand-Dienst

Der Anbieter behält sich vor, einzelne Programme und Inhalte teilweise oder ganz von der Übermittlung auszunehmen, durch gleichwertige Programme zu ersetzen, zu verringern oder in sonstiger Weise zu verändern, soweit der mit dem Vertrag bezweckte Erfolg nicht wesentlich beeinträchtigt wird und die Änderungen für den Kunden zumutbar sind.

3.4.1 Technische Geräte

Die Set-top-Box dient der Aufbereitung der gesendeten Daten (insbesondere TV- und Videodaten) zur Darstellung auf einem TV-Gerät und der Rücksendung von Kundenwünschen an den Betreiber des Dienstes.

Zur Nutzung der TV-basierten Dienste werden dem Kunden die notwendigen technischen Geräte für die Dauer des Vertragsverhältnisses überlassen. Die technischen Geräte bestehen aus einer Set-top-Box, einer Smartcard sowie einem für Alice homeTV geeignetem ADSL-Modem. Die technischen Geräte verbleiben im Eigentum der HanseNet.

Die Geräte werden standardmäßig auf dem Versandweg ausgeliefert. Hat der Kunde für die Bereitstellung einen Service Techniker beauftragt, werden sie vom Service Techniker ausgeliefert. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses sind die technischen Geräte als Paket auf dem Postwege zurückzuliefern. Die Kosten des Versandes sind vom Kunden zu übernehmen.

3.4.2 Einschränkungen bei gleichzeitiger Nutzung

Bei gleichzeitiger Nutzung des Internet-Anschlusses über einen Computer sowie der Set-top-Box kann es zu Einschränkungen der für den Internet-Anschluss zur Verfügung stehenden Bandbreite kommen. Dieses gilt insbesondere für das gleichzeitige Sehen von TV oder Filmen über die Set-top-Box und das parallele Laden größerer Dateien aus dem Internet auf den Computer.

3.4.3 Free-TV-Kanäle

Die Bereitstellung eines Alice homeTV Anschlusses ermöglicht den Empfang einer Anzahl von TV-Kanälen, die für den Empfang weitergeleitet werden.

Falls verfügbar, werden für die einzelnen Programme der TV-Kanäle, Informationen über den Programminhalt übermittelt.

3.4.4 Pay-TV-Kanäle

Alice homeTV stellt eine Anzahl von Pay-TV-Paketen zur Verfügung, die jeweils mehrere Pay-TV-Kanäle beinhalten. Für den Empfang dieser Pay-TV-Pakete fallen weitere Kosten an.

Falls verfügbar, werden für die einzelnen Programme der TV-Kanäle, Informationen über den Programminhalt bereitgestellt.

3.4.5 DVB-T-Empfang

Die ausgelieferten Set-top-Boxen ermöglichen zum Teil den Empfang von digitalen terrestrischen TV-Kanälen (via DVB-T). Die Empfangsgüte dieser Sender ist sowohl vom Standort von Sender und Empfänger als auch von der zum Empfang benutzten Antenne abhängig. Es handelt sich nicht um einen von HanseNet angebotenen Dienst.

Der Anbieter behält sich vor, die ausgelieferten Set-top-Boxen ohne Ankündigung so zu modifizieren, dass der Empfang von TV-Kanälen über DVB-T nicht mehr möglich ist.

3.4.6 Video-on-Demand-Dienst

Die dem Kunden zur Verfügung gestellten Filme sind nach verschiedenen Kategorien aufgeteilt und ggf. mit Zusatzinformationen versehen. Dieses beinhaltet insbesondere den Preis, den der Kunde pro abgerufenem Film bezahlen muss. Jeder abgerufene Film steht dem Kunden 24 Stunden zur Benutzung zur Verfügung.

3.4.7 Bedienung

Auf dem Bildschirm des an der Set-top-Box angeschlossenen TV-Gerätes ermöglicht eine grafische Benutzeroberfläche die Auswahl von TV-Kanälen, Filmen, Zusatzinformationen zu Programminhalten und weiteren Diensten. Die Bedienung erfolgt mit einer Fernbedienung.

3.4.8 Elektronischer Programmführer

Für die TV-Kanäle wird ein elektronischer Programmführer zur Verfügung gestellt, der Informationen über aktuelle und zukünftige Programme der Sender zur Verfügung stellt.

3.4.9 Jugendschutz

Filme, die nach dem Jugendschutzbestimmungen nur für Erwachsene zugelassen sind, befinden sich in einem geschützten Bereich der grafischen Benutzeroberfläche. Dieser Bereich ist nur nach einer erfolgreich durchgeführten Altersüberprüfung zugänglich, die im Rahmen der Auftragsbearbeitung durchgeführt wird. Zusätzlich ist die Kenntnis des Master_PINs notwendig.

3.4.10 PINs

Alice homeTV verwendet PINs, um Inhalte zu schützen bzw. abrufbar zu machen. Die PINs werden im Rahmen der Auftragsbearbeitung automatisch nach dem Zufalls-

prinzip generiert und dem Kunden schriftlich unter Verwendung eines eigenhändigen Einschreibens mitgeteilt.

Hat der Kunde einen PIN vergessen, der nicht durch ihn selber modifiziert werden kann, muss er schriftlich den Wunsch äußern, einen neuen PIN zu erhalten. Diesen bekommt er schriftlich mitgeteilt.

3.5 Option PingExpress (Umstellung von Interleave- auf Fastpath-Verfahren; nicht mit Option Alice homeTV kombinierbar)

Durch die Bereitstellung dieser Option verringert sich die Übertragungszeit der Daten zwischen dem Internet-Anschluss und HanseNet. Das Ausmaß der Verringerung kann nicht garantiert werden.

Durch die Aktivierung der Option PingExpress kann es unter bestimmten Umständen zu Datenpaketverlusten kommen.

3.6 Option Web-to-Go!

Mit der Option Web-to-Go! wird dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten die kabellose Nutzung seines DSL Internetzugangs mittels der Wireless LAN (WLAN) Technik ermöglicht.

Hierbei wird entweder die im Standardprodukt enthaltene Schnittstelle 10/100BaseT-Ethernet durch eine Wireless LAN Schnittstelle ersetzt, oder es wird eine Wireless LAN Schnittstelle zusätzlich bereitgestellt. Die Wireless LAN Schnittstelle entspricht der technischen Spezifikation IEEE 802.11b/g.

3.6.1 Kompatibilität/Zusammenstellung der Option Web-to-Go!

Zur Nutzung der Option Web-to-Go! muss der Computer des Kunden WLAN-kompatibel ausgerüstet sein. Aufgrund der Vielzahl der am Markt verfügbaren WLAN Hardware kann HanseNet nicht zusichern, dass die vom Kunden genutzte WLAN Hardware mit der Option Web-to-Go! kompatibel ist.

Optional konnte der Kunde bei einer Bestellung der Option Web-to-Go! bis zum 03.04.2006 zusätzlich eine WLAN PCMCIA-Karte und/oder einen WLAN USB-Adapter zur Ausrüstung seines Computers bestellen. Diese bei der Bestellung ausgewählte Zusammenstellung der Option Web-to-Go! kann nicht nachträglich geändert werden. Zusätzlich bestellte WLAN Hardware für die Nutzung mit der Option Web-to-Go! kann nicht einzeln gekündigt werden.

3.6.2 Eigentum; Überlassung der technischen Geräte

Dem Kunden wird während der Vertragslaufzeit ein WLAN Access Point, einzeln oder in einem Kombinationsgerät aus DSL Modem und WLAN Access Point, zur Verfügung gestellt. Die Entscheidung, ob dem Kunden ein Kombinationsgerät, oder ein einzelner WLAN Access Point bereitgestellt wird, obliegt ausschließlich HanseNet. Darüber hinaus konnte sich der Kunde bei Bestellungen bis zum 03.04.2006 zusätzlich für eine WLAN PCMCIA-Karte und/oder einen WLAN USB-Adapter entscheiden.

Zur Nutzung des Produktes werden dem Kunden die oben genannten technischen Geräte für die Dauer des Vertragsverhältnisses überlassen. Diese verbleiben im Eigentum der HanseNet. Die technischen Geräte werden standardmäßig auf dem Versandweg ausgeliefert. Hat der Kunde für das Standardprodukt einen Service Techniker beauftragt und wird die Option Web-to-Go! zeitgleich mit dem Standardprodukt beauftragt, werden die technischen Geräte für die Option Web-to-Go! 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.

3.6.3 Verschlüsselung / Sicherheitseinstellungen für die Option Web-to-Go!

Die Option Web-to-Go! wird beim Kunden mit kundenindividuell vorkonfigurierter und eingeschalteter WEP-Verschlüsselung ('Wired Equivalent Privacy'-Verschlüsselung) auf dem WLAN Access Point oder Kombi-

nationsgerät aus DSL-Modem und Access Point bereitgestellt. Die Verschlüsselung erfolgt mit dem Verschlüsselungsverfahren RC4, einer Datenstromchiffrierung von RSA Data Security. Die effektive Verschlüsselung erfolgt mit mindestens 40 bit.

Zum Aufbau einer WLAN Verbindung zum Access Point muss an der (kundeneigenen oder von HanseNet bereitgestellten) WLAN Ausrüstung am Computer des Kunden eine gleichartige WEP-Verschlüsselung eingeschaltet und korrekt konfiguriert sein. Die Inbetriebnahme der Option Web-to-Go! ohne Verschlüsselung ist nicht gestattet.

Eine Erweiterung der Sicherheitseinstellungen und die Verwendung anderer Verschlüsselungsverfahren für den Betrieb der Option Web-to-Go! durch den Kunden ist möglich und wird empfohlen.

3.6.4 Nutzung der Option Web-to-Go!

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

Der Kunde kann unter Nutzung der WLAN Hardware mit seinem Produkt gemäß Punkt 2.4 dieser Leistungsbeschreibung 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 ist stark abhängig von Umgebungseinflüssen. HanseNet übernimmt keine Garantie für die Stabilität, die Geschwindigkeit und Reichweite einer WLAN Verbindung.

Die Nutzung der in Abschnitt 3.2 beschriebenen Leistungen sind zurzeit nicht über Wireless LAN Verbindungen möglich.

3.6.5 Technischer Support für Option Web-to-Go!

Eine Installationsleistung für die Option Web-to-Go! gehört nicht zum Leistungsumfang. Diese kann auch nicht nach Ziffer 4 dieser Leistungsbeschreibung zusätzlich beauftragt werden.

Für Fragen zu Installation und Konfiguration, die im Zusammenhang mit der Option Web-to-Go! auftreten, wird dem Kunden jedoch im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten telefonischer Internet-Support angeboten.

4 Zusätzliche Service-Leistungen

HanseNet erbringt nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt, das sich nach der bei Auftragserteilung gültigen Preisliste richtet, insbesondere folgende zusätzliche Leistungen:

- a) Installation der technischen Endgeräte (NTBA, ADSL-Modem und Splitter sowie optional Set-top-Box) vor Ort durch einen Service Techniker gemäß der gültigen Preisliste.
- b) Weitere Leistungen gemäß der Preisliste für sonstige Dienstleistungen.

5 Kundenbetreuung

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

6 Entstörung

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

6.1 Annahme der Störungsmeldung

Störungsmeldungen werden täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr telefonisch entgegen genommen.

6.2 Entstörungsfrist

Störungen, die werktags (montags 8:00 bis freitags 20:00 Uhr) eingeht, werden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten innerhalb von 24 Stunden (Standard-Service) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden beseitigt. Die Entstörungsfrist beginnt mit Eingang der Störungsmeldung.

Bei Störungsmeldungen, die freitags nach 20.00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingeht, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag um 8.00 Uhr.

Bei Kabelstörungen können die angegebenen Entstörungsfristen nur dann eingehalten werden, wenn ausreichend Leitungen zur Ersatzschaltung zur Verfügung stehen.

Störungen werden innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass der Anschluss (ggf. Übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann.

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.

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

6.3 Support bei Installations- und Konfigurationsproblemen

Installation und Konfiguration der Zugangssoftware gehören nicht zum Leistungsumfang.

Für die Unterstützung bei Fragen zu Installation und Konfiguration, die im Zusammenhang mit der zur Verfügung gestellten Zugangssoftware auftreten, wird dem Kunden jedoch im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten telefonischer Internet-Support angeboten.

6.4 Terminvereinbarung

Wird der Besuch eines Service Technikers (gemäß der bei Vertragsabschluss gültigen Preisliste) erforderlich oder gewünscht, so wird ein Termin vereinbart.

Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung für die Produkte erfolgt gemäß der bei Vertragsabschluss gültigen Preisliste des Produktes. Sie erfolgt standardmäßig einmal im Monat.

HanseNet Telekommunikation GmbH

Stand: 04. Oktober 2007

Übersicht der zusätzlichen Leistungen

Nr.	Leistung	Analoger Anschluss	ISDN- Mehrgeräte-Anschluss)
1	Anklopfen (CW)	S	S
2	Rückfragen / Makeln	S	S
3	Dreierkonferenz (3PTY)	S	S
4.1	Anrufweitschaltung ständig (CFU)	S	S
4.2	Anrufweitschaltung bei Besetzt (CFB)	S	S
4.3	Anrufweitschaltung bei keine Antwort (CFNR)	S	S
5.1	Gebührenanzeige während der Verbindung (AOC-D)	-	S
5.2	Gebührenanzeige am Ende der Verbindung (AOC-E)	-	O
6	Übermittlung von Zählimpulsen	S	-
7.1	Anzeige der A-Rufnummer beim B-Teilnehmer (CLIP)	S	S
7.2	Unterdrückung der Rufnummernübermittlung des A-Teilnehmers (CLIR)	O	S
8	Weitere Rufnummern für den Mehrgeräteanschluss	-	O
9	Anschluss Sperre (OCB)	O	O
10	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. Die Entgelte sind den entsprechenden Preislisten zu entnehmen

- = Leistung wird für entsprechende Anschlussart nicht angeboten