

**1 Allgemein**

Die GELSEN-NET Kommunikationsgesellschaft mbH (im Folgenden GELSEN-NET genannt) bietet in ihrem Versorgungsgebiet im Rahmen dieser Leistungsbeschreibung, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Festnetz- und HighSpeed-Produkte sowie im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten die Festnetz-Produkte "DSL 50" und "DSL 100" (nachfolgend Produkt genannt) an. Das jeweilige Produkt beinhaltet unterschiedliche Leistungen und kann durch optional zubuchbare Module erweitert und ergänzt werden.

In den Produkten sind folgende Leistungen enthalten:

**DSL 50:**

- Internet-Anschluss inklusive Internet-Flatrate. Down- und Upstream-Bandbreiten siehe Ziffer 2.
- Telefon-Anschluss mit zwei Sprachkanälen und drei Rufnummern
- Festnetz-Flatrate, zum Führen kostenloser Gespräche innerhalb des deutschen Festnetzes
- Mail Basic mit einem E-Mail-Account und einem Postfach (fünf weitere E-Mail-Adressen durch den Kunden konfigurierbar) und einem Speicherplatz von 1 GB sowie weltweitem Zugriff auf die Anwendungen E-Mail-, Termin-, Kontakt- und Aufgaben-Verwaltung. Optional kann ein zweites Postfach mit bis zu fünf weiteren E-Mail-Adressen beauftragt werden.

**DSL 100:**

- Internet-Anschluss inklusive Internet-Flatrate. Down- und Upstream-Bandbreiten siehe Ziffer 2.
- Telefon-Anschluss mit zwei Sprachkanälen und drei Rufnummern
- Festnetz-Flatrate, zum Führen kostenloser Gespräche innerhalb des deutschen Festnetzes
- Mail Basic mit einem E-Mail-Account und einem Postfach (fünf weitere E-Mail-Adressen durch den Kunden konfigurierbar) und einem Speicherplatz von 1 GB sowie weltweitem Zugriff auf die Anwendungen E-Mail-, Termin-, Kontakt- und Aufgaben-Verwaltung. Optional kann ein zweites Postfach mit bis zu fünf weiteren E-Mail-Adressen beauftragt werden.

**Hardware**

Unterschiedliche Angebote zum Kauf oder zur Miete von Hardware.

Für die Hardware gelten die jeweiligen zusätzlichen produktbezogenen Besonderen Geschäftsbedingungen.

Das Produkt ermöglicht mit den Diensten Sprache und Internet die Übermittlung von Sprache und Daten über das Festnetz des Kooperationspartners. Voraussetzung für die Nutzung des vollen Leistungsumfanges des Produktes ist der Einsatz des von GELSEN-NET bzw. dem Kooperationspartner bezogenen Netzabschlussgeräts (Customer Premises Equipment, CPE) in der vorgeordneten Voreinstellung und Konfiguration. Das von GELSEN-NET während der Vertragslaufzeit am Kundenstandort zur Verfügung gestellte CPE verbleibt im Eigentum von GELSEN-NET.

Das CPE verfügt auf der LAN-Seite für die Übergabe des Internetdienstes über eine Ethernet-Schnittstelle entsprechend IEEE 802.3 abhängig von der Bandbreite jeweils mit dem physikalischen Interface-Typ gemäß nachstehender Tabelle:

Schnittstellen	Steckertyp
10/100/1000BaseT(gem. IEEE 802.3 u)	RJ-45

GELSEN-NET bzw. der Kooperationspartner übernehmen das Management des CPE. CPE-Konfigurationen dürfen nur von GELSEN-NET bzw. dem Kooperationspartner geändert werden. Die Netzverbindung bis zum WAN-Port des CPE wird überwacht.

**2 Internetdienst**

Mit dem Produkt stellt GELSEN-NET dem Kunden einen Zugang zum IP-Backbone des Kooperationspartners zur Übermittlung von IP-Paketen vom und zum Internet zur Verfügung. Das Datenvolumen wird flat abgerechnet.

**2.1 Dienstbandbreite**

Bandbreiten	Maximal		Normalerweise zur Verfügung stehend		Minimal	
	Download	Upload	Download	Upload	Download	Upload
DSL 100	100 Mbit/s	40 Mbit/s	96,4 Mbit/s	38 Mbit/s	54 Mbit/s	20 Mbit/s
DSL 50	50 Mbit/s	10 Mbit/s	48 Mbit/s	9,6 Mbit/s	25 Mbit/s	1,6 Mbit/s
Rückfallbandbreite für DSL 50	25 Mbit/s	5 Mbit/s	24 Mbit/s	4,8 Mbit/s	16,7 Mbit/s	1,6 Mbit/s
Rückfallbandbreite für DSL 50	16 Mbit/s	1 Mbit/s	12,8 Mbit/s	0,983 Mbit/s	10,9 Mbit/s	0,7 Mbit/s
Rückfallbandbreite für DSL 50	16 Mbit/s	2,8 Mbit/s	11,2 Mbit/s	0,976 Mbit/s	0,384 Mbit/s	0,288 Mbit/s
Rückfallbandbreite für DSL 50	6,016 Mbit/s	0,576 Mbit/s	4,888 Mbit/s	0,528 Mbit/s	0,384 Mbit/s	0,288 Mbit/s
Rückfallbandbreite für DSL 50	2 Mbit/s	2 Mbit/s	2 Mbit/s	2 Mbit/s	1,536 Mbit/s	1,536 Mbit/s
Rückfallbandbreite für DSL 50	1 Mbit/s	1 Mbit/s	1 Mbit/s	1 Mbit/s	0,768 Mbit/s	0,768 Mbit/s

Das Produkt wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit überlassen, die innerhalb der in der vorstehenden Tabelle angegebenen minimalen und maximalen Download- bzw. Upload-Geschwindigkeit liegt. Der Kunde hat keinen Anspruch auf eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der jeweiligen Bandbreitenkorridore.

Die jeweils tatsächlich erzielbare Übertragungsgeschwindigkeit des Produktes hängt maßgeblich u. a. von den folgenden Faktoren ab:

- der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Dienst- oder Inhaltenanbieters
- der Netzauslastung des gesamten Internet-Backbones, also der Kerninfrastruktur des Internets
- den vom Kunden verwendeten Endgeräten (Internet-Modem, Router, Computer inkl. darauf eingesetzten Software)

GELSEN-NET bzw. der Kooperationspartner nehmen keine Volumenbeschränkungen im Festnetz vor. In der Praxis können sich die Geschwindigkeit oder andere Dienstqualitätsparameter auf Internetzugangsdienste und insbesondere auf die Nutzung von Inhalten, Anwendungen und Diensten, wie folgt auswirken: Erhebliche Abweichungen der tatsächlichen Leistung des Internetzugesanges von den beworbenen Geschwindigkeiten können dazu führen, dass Dienste mit einem hohen Bandbreitenbedarf (z. B. Musik oder Video Streaming, Video Chats, Empfang oder Versand großer Dateien) nur noch eingeschränkt zur Verfügung stehen. Zudem können Downloads eine längere Zeit in Anspruch nehmen.

Andere Dienste, die keine Internetzugangsdienste sind, über die der Endnutzer einen Vertrag abschließt, wirken sich in der Praxis auf die dem Endnutzer bereitgestellten Internetzugangsdienste wie folgt aus:

Für den Sprachdienst wird pro Sprachkanal die für Internetdienste erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit um eine Bandbreite von ca. 100 Kbit/s sowohl im Download als auch im Upload reduziert.

Von GELSEN-NET bzw. dem Kooperationspartner angewandte Verkehrsmanagementmaßnahmen wirken sich nicht auf die Qualität der Internetzugangsdienste, die Privatsphäre der Endnutzer und den Schutz von deren personenbezogenen Daten aus.

Hinweis: Sie können die zur Verfügung stehende Bandbreite Ihrer Leitung mit Hilfe der Breitbandmessung (<https://breitbandmessung.de>) ermitteln. Grundlage der Breitbandmessung ist die Verordnung zur Förderung der Transparenz auf dem Telekommunikationsmarkt (TK-Transparenzverordnung - TKTransparenzV). Dieses Messtool wird von der Bundesnetzagentur bereitgestellt und ist kein Leistungsbestandteil dieses Produktes. Die in der Breitbandmessung ermittelten Ergebnisse sind abhängig von technischen Gegebenheiten, wie z. B. Serverperformance und -auslastung der Breitbandmessung, Performance des Internetrouters und Ihres Endgerätes, Performance Ihres Browsers, sowie technischen Leitungsbedingungen (z. B. Leitungslänge, Anzahl Teilnehmer auf einem Leitungsbündel), auf die GELSEN-NET bzw. der Kooperationspartner keinen Einfluss haben.

**3 IP-Adressen**

Dem CPE wird auf der WAN-Seite eine feste IP-Adresse (NAT) zugewiesen. Eine Nutzung dieser festen IP-Adresse auf anderen Netzwerkgeräten ist nicht möglich.

**4 Sprachdienst**

Der Sprachdienst innerhalb des Produktes wird mittels eines IAD auf Basis des ISDN-Protokolls DSS1 zur Verfügung gestellt. Für Modem- und Datenübertragung (z. B. für Kartenterminals und Alarmanlagen) wird keine Leistungsgarantie übernommen. Die Vorleistungsprodukte enthalten eine Festnetz-Flatrate. Sprachverbindungen ins deutsche nationale Festnetz zu geografischen Rufnummern sind mit dem jeweiligen monatlichen Grundpreis abgegolten.

Zur Vermeidung von Überlastungen des Teilnehmernetzes des Kooperationspartners ist das Halten einer dauerhaften Wahlverbindung oder der Aufbau ähnlicher Einrichtungen, die zu einer missbräuchlichen Nutzung der Netzkapazitäten führen, nicht zulässig. Bei Gesprächen ins deutsche nationale Festnetz von über vier Stunden behalten wir uns daher eine Zwangstrennung vor. Der Aufbau einer neuen Verbindung ist sofort wieder möglich.

Die Festnetz-Flatrate darf vom Kunden nur als Endverbraucher und ausschließlich für Sprachverbindungen genutzt werden. Der Kunde ist nicht berechtigt, die "Festnetz-Flatrate" für Wiederverkaufstätigkeiten (Resale) oder die Durchführung gewerblicher Telekommunikationsdienstleistungen (z. B. Call Center, Tele-Marketing oder Fax-Dienste) zu nutzen. Die Herstellung von Verbindungen für welche der Kunde als Gegenleistungen für das Zustandekommen des Gesprächs vermögenswerte Leistungen erhält, ist unzulässig. Hierunter fallen insbesondere Verbindungen zu Werbehotlines.

Verstößt der Kunde gegen die vorstehenden Nutzungsregeln, sind die hierdurch entstandenen Verbindungen von der Tarifierung der Festnetz-Flatrate ausgenommen und werden verbindungs- und zeitabhängig gemäß der jeweils gültigen Preisliste berechnet.

**4.1 Zugang zu Notdiensten**

Der Zugang zu Notdiensten mit Angaben zum Anruferstandort ist, soweit der Notdienst selbst nicht eingeschränkt ist, grundsätzlich möglich. Das Absetzen von Notrufen über 110 und 112 ist bei einem Stromausfall und während einer Trennung der Internetverbindung nicht möglich. Die Nutzung der Einwahlmöglichkeit zum Telefondienst an einer anderen, als der bei GELSEN-NET für den Anschluss hinterlegten Adresse (nomadische Nutzung), ist grundsätzlich untersagt, da dies zur Folge haben kann, dass eine Notrufabsetzung und/oder Notrufüberverfolgung und Standortbestimmung des Anrufers durch den Notrufempfänger (so genannte „Röcherlufe“) gar nicht oder nur dann möglich sind, wenn der Notrufzentrale zuvor der genaue Standort und Name des Anrufers mitgeteilt werden kann. Gleiches gilt für eine eigenmächtige Veränderung der Konfiguration der von GELSEN-NET für den Dienst eingesetzten CPE.

**4.2 Leistungsmerkmale Sprachanschluss**

Dem Kunden stehen die nachfolgenden Leistungsmerkmale zur Verfügung, unter der Voraussetzung, dass diese auch von den Endeinrichtungen (Telefon, TK-Anlage) des Kunden unterstützt werden.

- CLIP no screening (wird nicht über Netzgrenzen garantiert)
- Begrenzung der gleichzeitig möglichen Calls
- Rufnummernübermittlung (CLIP)
- Fallweise Unterdrückung der Rufnummernübermittlung (CLIR - On Request)
- Ständige Unterdrückung der Rufnummernübermittlung (CLIR)
- Übermittlung des tatsächlich angerufenen Anschlusses zum Anrufer (COLP)
- Fallweise Unterdrückung der Übermittlung des tatsächlich angerufenen Anschlusses zum Anrufer (COLR - On Request)
- Ständige Unterdrückung der Übermittlung des tatsächlich angerufenen Anschlusses zum Anrufer (COLR)
- Identifizieren/ Fangen (MCID)
- Ständige Anrufwefterschaltung (S-) CFU
- Anrufwefterschaltung bei Besetzt (B-) CFB
- Automatische Anrufwefterschaltung (N-) CFNR
- Manuelle Anrufwefterschaltung CD
- Anrufwefterschaltung nebenstellenindividuell CD (PR)
- Anklopfen (CW)
- Rückfrage bzw. Makeln CH / HOLD
- Dreierkonferenz (Kleine Konferenz) 3PY
- Faxübertragung (Gruppe 3)

Es werden folgende Speechcodexes unterstützt:

- G. 711a
- DTMF-Signale: Inband G.711, RTP-Event nach RFC 2833

**4.3 Dienstbandbreite**

Pro Sprachkanal wird eine Bandbreite von mindestens 100 kbit/s sowohl im Download als auch im Upload reserviert. Die reservierte Bandbreite steht exklusiv für Sprachverbindungen zur Verfügung.

**5 Zusätzliche Rufnummern, Rufnummernvergabe**

Soweit nichts Abweichendes vereinbart wurde, sind 3 Rufnummern enthalten. Durch die Vergaberichtlinien der Bundesnetzagentur ist eine Zuteilung von maximal zehn Mehrfachrufnummern (MSN) je Mehrgeräteanschluss möglich. Diese Rufnummern werden gemäß Preisliste Komfort- & Service-Leistungen für Telefonie-/Internet-Produkte und HighSpeed-Anschlüsse berechnet.

**6 Rechnung und Einzelbindungsnachweis**

Der Kunde erhält von GELSEN-NET eine Rechnung und auf Wunsch zusätzlich eine Aufstellung über alle Verbindungen (Einzelbindungsnachweis). Der Einzelbindungsnachweis enthält die Auflistung aller Gespräche nach Datum, Zeit, Rufnummer des Anrufers (Anrufender), Ziel-Rufnummer, Ziel, tarifizierte Dauer/Minuten und €/Netto. Die Gespräche sind nach den GELSEN-NET-Tarifzonen aufgelistet. Die Zielrufnummern des Kunden werden entsprechend dem Wunsch des Kunden entweder um die letzten drei Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge angegeben. Rechnung und Einzelbindungsnachweis werden in elektronischer Form oder nach Vereinbarung in schriftlicher Form gemäß der jeweils gültigen Preisliste bereitgestellt. Es erfolgt kein EVN über die Telefon- und Internetverbindungen, die im Rahmen einer Telefon- oder Internet-Flatrate abgerechnet werden; ausgewiesen werden jedoch Gespräche ins Ausland, in die Mobilfunknetze, zu Sonderrufnummern oder Einwahlen ins Internet.

Für die Abrechnung von 0900-Sonderrufnummern gilt eine Sonderregelung. Kunden, die diese Services nutzen, erhalten hierfür eine separate Papierrechnung unseres Dienstleisters. Der Kunde kann das Speicherverfahren seiner Verbindungsdaten im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten wählen. Soweit der Kunde von seinem Wahlrecht nicht Gebrauch macht, werden seine Verbindungsdaten ohne Kürzung der Zielrufnummer zu Beweiszwecken für die Richtigkeit der berechneten Entgelte bis zu sechs Monate nach Versendung der Rechnung gespeichert.

**7 Telefonbucheintrag**

GELSEN-NET beauftragt auf Wunsch des Kunden den Eintrag des Standard-Kundendatensatzes in das Kommunikationsverzeichnis der Deutschen Telekom, das als Basis für gedruckte Verzeichnisse und elektronische Medien sowie zum Betreiben telefonischer Auskunftsdienste benutzt wird. Im Kundendatensatz können auf Wunsch des Kunden Name, Vorname, Straße, Hausnummer, Rufnummer und/oder Telefaxnummer kostenfrei veröffentlicht werden. Sofern der Kunde nichts anderes wünscht, erfolgt bei Neuvergabe von Rufnummern der Eintrag in Teilnehmerverzeichnisse standardmäßig mit der niedrigsten Rufnummer.

Der Kunde kann der Weitergabe seiner Rufnummer über die Telefonauskunft an Dritte jederzeit widersprechen. Gleiches gilt für die Weitergabe seines Namens und seiner Adresse gegen Mitteilung der Rufnummer (Inversuche).

**8 Bereitstellung**

Voraussetzung für die Bereitstellung des Produktes ist, dass das Gebäude des Kunden mit einem Netzabschluss (Abschlusspunkt Linientechnik, APL) versorgt ist.

GELSEN-NET bzw. der Kooperationspartner vereinbaren für die Bereitstellung des Produktes mit dem Kunden einen Termin. Die Bereitstellung erfolgt werktags (Montag bis Freitag) oder nach Vereinbarung nach schriftlicher Auftragsbestätigung.

Die Bereitstellung des Produktes erfolgt durch die betriebsfähige Bereitstellung des CPE in unmittelbarer Nähe des APL. Sollte der Kunde einen anderen Bereitstellungsart für das CPE wünschen, verpflichtet sich der Kunde eine Hausverkabelung vom APL bis zum gewünschten Nutzungsort des CPE bereitzustellen.

Eine betriebsfähige Bereitstellung liegt vor, wenn ein Anschluss des CPE entweder direkt an den APL, oder über die vorhandene Hausverkabelung an den APL erfolgt ist. Das CPE gilt auch dann als betriebsfähig bereitgestellt, wenn im Gebäude des Kunden ein funktionsfähiger APL vorhanden ist und aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, die Inbetriebnahme des CPE nicht erfolgen konnte. Gründe sind beispielsweise: Fehlender Zutritt zu den Räumlichkeiten des APL oder ein vom APL abweichender Installationsort des CPE ohne Vorhandensein einer notwendigen Hausverkabelung.

**9 Zugang zu telekommunikationsgestützten Diensten**

GELSEN-NET gewährt dem Kunden über den Kooperationspartner auch den Zugang zu sog. Telekommunikationsgestützten Diensten im Sinne von § 3 Nr. 25 TKG wie z.B. Premium-Diensten im Sinne des § 17 b TKG insbesondere der Rufnummernbereiche 0190xy und 0900xY, Auskunftsdiensten im Sinne von § 3 Nr. 2a TKG insbesondere solchen des Rufnummernbereichs 118xy oder Kurzwahldiensten im Sinne von § 3 Nr. 11b TKG.

Der Zugang und Verbindungsaufbau zu diesen Diensten ist davon abhängig, ob zwischen dem Kooperationspartner und dem Netzbetreiber des Diensteanbieters eine direkte oder indirekte Netzzusammenschaltung sowie eine Fakturierungs- und Inkassovereinbarung über derartige Dienste bestehen und der Netzbetreiber die Verbindung annimmt.

Anrufe des Kunden werden vom Kooperationspartner zu dem Netzbetreiber geführt, der die Rufnummer und den Dienst für den Diensteanbieter/Serviceprovider realisiert. Verantwortlich für diese Dienste ist ausschließlich der Anbieter des gewählten Dienstes.

Das für die Verbindung zu diesen Diensten anfallende Entgelt stellt GELSEN-NET dem Kunden im Namen des Diensteanbieters bzw. des Netzbetreibers, der die Rufnummer in seinem Netz realisiert, in Rechnung. Damit die Abrechnung mit einer Vielzahl von Netzen gesichert ist, wird die Abrechnung durch einen Clearinghausdienstleister im Namen des Kooperationspartners vorgenommen. Der Kunde wird auf diesen Umstand in der Rechnung ausdrücklich jeweils noch einmal hingewiesen.

Für das Mahnwesen und eine evtl. erforderliche gerichtliche Durchsetzung der Forderungen ist der Diensteanbieter bzw. dessen Netzbetreiber zuständig. Einwendungen gegen die Rechnung sind ausschließlich an den Mehrwertdienst- oder Auskunftsanbieter bzw. dessen Netzbetreiber zu richten.

Die Kontaktdaten der Mehrwertdienste- oder Auskunftsanbieter bzw. deren Netzbetreiber sind auf der Rechnung verzeichnet.

**10 Dienstverfügbarkeit**

Für das Produkt gilt folgende Verfügbarkeit:

Produkt	Verfügbarkeit
DSL 50 / DSL 100	97,0 %

Die Verfügbarkeit ist die für einen Bewertungszeitraum von 12 Monaten ab Vertragsbeginn ermittelte tatsächliche Verfügbarkeitszeit des jeweiligen Dienstes in Relation zur theoretisch möglichen Jahresverfügbarkeitszeit und bezieht sich auf die Verbindungsstrecke von dem durch GELSEN-NET bzw. den Kooperationspartner bereitgestellten CPE zu einem zentralen Messpunkt im Netz des Kooperationspartners.

**10.1 Berechnung der Verfügbarkeit:**

Verfügbarkeit in % = (8760 Stunden - Σ der Ausfallzeiten in Stunden) x 100 / 8760 Stunden

Die Messgenauigkeit der Ausfallzeiten beträgt Stunden und Minuten.

Die Ausfallzeit ist definiert als die Zeit, in der eine Störung vorliegt.

**11 Service**

**11.1 Allgemeiner Kundenservice**

Dem Kunden steht Mo – Fr (gesetzliche Feiertage ausgenommen) von 8.00 – 19.00 Uhr der GELSEN-NET Kundenservice unter 0209 7020 zur Entgegennahme und Klärung von Fragen oder zur Änderung von Leistungsmerkmalen zur Verfügung.

Je nach Art und Umfang der Serviceänderung gelten die vertraglich vereinbarten aktuellen Tarife für die Aktivierung und Deaktivierung von Leistungen. Der GELSEN-NET Kundenservice erteilt Auskünfte zu folgenden Themen:

- Produktinformationen
- Änderungswünsche (z. B. Leistungsmerkmale)

**11.2 Allgemeine Entstörung**

GELSEN-NET nimmt Mo - Fr (gesetzliche Feiertage ausgenommen) von 8.00 - 19.00 Uhr Störungsmeldungen unter 0209 702-30 entgegen. GELSEN-NET überprüft daraufhin unverzüglich, ob es sich um eine Störung im GELSEN-NET-Netz bzw. im Netz des Kooperationspartners handelt oder ob die Störung in Fremdnetzen verursacht wird. Sind die Störungen nicht im GELSEN-NET-Netz bzw. Netz des Kooperationspartners begründet, sondern in Fremdnetzen, so wird der Teilnehmer hierüber unterrichtet. In diesem Fall gelten die jeweiligen Entstörfristen des Fremdnetzbetreibers.

Die Entstörung erfolgt während der Servicebereitschaft, die sich an den Tagen Montag bis Freitag (gesetzliche Feiertage ausgenommen) über den Zeitraum von 8.00 bis 16.00 Uhr erstreckt. Andere Entstörzeiten werden nur im Rahmen des jeweils gültigen Servicelevelangebotes der GELSEN-NET für den Sprachbereich gewährt. Innerhalb der Servicezeit wird GELSEN-NET auftretende Störungen ihrer technischen Einrichtungen, im Rahmen der betrieblichen und technischen Möglichkeiten, schnellstmöglich beheben.

Eine Störung liegt immer dann nicht vor, sofern mindestens eine der nachfolgenden Voraussetzungen erfüllt ist:

- Beeinträchtigungen bedingt durch höhere Gewalt
- Der Kunde wünscht ausdrücklich keine Störungsbehebung vor Ort
- Die Räumlichkeiten des Kunden sind für die Störungsbehebung vor Ort nicht zugänglich
- Störungen aufgrund geplanter oder gegenseitig vereinbarter Unterbrechungen z. B. infolge von Wartungsarbeiten des Kooperationspartners oder aufgrund von Änderungswünschen des Kunden
- Störungen aufgrund Außerbetriebnahmen bzw. Abschaltungen bedingt durch Umverlegungsmaßnahmen oder behördliche bzw. gerichtliche Anordnungen oder Entscheidungen
- Störungen aufgrund von unbefugten Eingriffen des Kunden oder von Drittpersonen an den Einrichtungen der Netzwerkbetreiber beim Kunden
- Störungen an den Hausinstallationen (z.B. Inhouse-Verkabelung), Stromversorgungsanlagen oder an Kundeneinrichtungen
- Störungen aufgrund der Einspielung von Updates und Patches
- Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen

### 11.3 Entschädigungsleistungen

Hält GELSEN-NET die wichtigsten technischen Leistungsdaten ihrer Leistungen nicht ein, so ergeben sich etwaige Entschädigungs- und Erstattungsleistungen aus den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Festnetz- und HighSpeed-Produkte (insbesondere Ziffer 12) i.V.m. den einschlägigen gesetzlichen Regelungen.

### 11.4 Sicherheit und Integrität von Systemen und Daten

GELSEN-NET legt bei der Erbringung der Dienstleistungen großen Wert auf die Themen Sicherheit und Integrität der Systeme und Daten und auf eine korrekte Funktionsweise von eingesetzten Systemen und die Korrektheit, also die Vollständigkeit und Unverändertheit, von Daten. Über den Kooperationspartner stellt GELSEN-NET die Einhaltung dieser Standards sicher. Die Infrastruktur des Kooperationspartners ist nach aktuellem Stand der Technik und unter Beachtung der aktuellen technischen Richtlinien und gültigen Standards mit den erforderlichen Sicherheits- und Qualitätsstandards ausgestattet. Bei Verletzungen oder aufgedeckten Schwachstellen werden umgehend Maßnahmen zur Unterbindung und zukünftigen Verhinderung ergriffen. Dies gilt insbesondere sowohl für potentielle Angriffe auf das Netz des Kooperationspartners als auch für die vorgeschlagenen und umgesetzten Schutzmaßnahmen.

GELSEN-NET hat über den Kooperationspartner zahlreiche technische und organisatorische Maßnahmen umgesetzt, um Sicherheits- oder Integritätsverletzungen sowie Bedrohungen und Schwachstellen verhindern und darauf frühzeitig reagieren zu können.

Beispiele für solche Maßnahmen sind:

- Der Kooperationspartner überprüft die eingesetzten technischen Geräte regelmäßig auf mögliche Sicherheitsschwachstellen, um mögliche Bedrohungen oder Schwachstellen frühzeitig zu erkennen und beheben zu können.
- Der Kooperationspartner informiert sich laufend über veröffentlichte Sicherheitschwachstellen und lässt sich von seinen Lieferanten darüber informieren.
- Der Kooperationspartner lässt regelmäßig Updates oder Updates der eingesetzten Software machen, um möglichen Sicherheitslücken vorzubeugen oder diese zu beheben.
- Der Kooperationspartner überwacht und wartet regelmäßig die eingesetzten technischen Geräte und beobachtet die wesentlichen Systeme rund um die Uhr, an 365 Tagen im Jahr, und kann so auf akute Sicherheits- oder Integritätsverletzungen jederzeit rasch reagieren.
- Der Kooperationspartner betreibt ein eigenes Network Operation Center, welches u. a. die wesentlichen Netzplattformen und -systeme überwacht.
- Der Kooperationspartner setzt die aktuellen technischen Richtlinien und Standards um, die daraufhin abzielen, technische Maßnahmen zur Sicherstellung der Integrität umzusetzen, d. h. u. a. korrupte Daten als solche erkennen zu können und ggf. eine erneute Datenübertragung durchzuführen.
- GELSEN-NET bzw. der Kooperationspartner informiert die betroffenen Kunden über eine Verletzung der Sicherheit oder Integrität.
- Der Kooperationspartner hat ein Notfallkonzept umgesetzt und integriert. Werden beim Kooperationspartner Schwachstellen in welcher Form auch immer erkannt, beim täglichen Doing oder durch die Überwachungssysteme, werden diese umgehend abgestellt.
- Der Kooperationspartner hat in seiner Organisation eigens eine Abteilung Security Management integriert, welche sich mit den Themen IT-Sicherheit, Sicherstellung der Telekommunikation (Bevorrechtigung gemäß PTSG), TK-Sicherheit, Datenschutz und Geheim- und Sabotageschutz befasst, sowie eine Abteilung Internal Audit mit einem Fraudteam integriert, welche durch ihre Arbeit mögliche Schwachstellen aufdecken und Verletzungen verhindern sollen.

### 11.5 Messung und Kontrolle des Datenverkehrs

GELSEN-NET veranlasst über ihren Kooperationspartner die Messung der Auslastung ihrer Netzressourcen zur Überwachung der Kapazitätsauslastung und Vermeidung von Überlastungen auf allen Netzebenen und Diensten. Dazu gehören regelmäßige Auslastungsmessungen folgender Netzabschnitte:

- Transportnetz-Backbone
- Internet-Backbone
- ISP-Zusammenschaltungen
- interne und externe Interconnection-Verbindungen
- Uplinkauslastung Accesstechniken

Von GELSEN-NET bzw. dem Kooperationspartner angewandte Verkehrsmanagementmaßnahmen wirken sich nicht auf die Qualität der Internetzugangsdienste, die Privatsphäre der Endnutzer und den Schutz von deren personenbezogenen Daten aus.

## 12 Versandkostenpauschale

Bei Abschluss eines Neukundenauftrages wird die Versandkostenpauschale nur einmal je Anschluss fällig, auch wenn die Versendung der Hardware in mehreren Teillieferungen erfolgen muss. Bei bestehenden Verträgen wird die Versandkostenpauschale für jede Hinzubuchung eines oder mehrerer Hardware-Modul(e) fällig.

GELSEN-NET Kommunikationsgesellschaft mbH  
Am Bugapark 1c, 45899 Gelsenkirchen  
T 0209 7020  
F 0209 702-2100  
info@gelsen-net.de  
www.gelsen-net.de