

1. Vertragsgegenstand

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 Basis-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 4.
- 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 4.
- 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.

2. Realisierung / Installation

2.1 Realisierung

Für die Bereitstellung der Sprach- und Internetdienste stellt GELSEN-NET beim Kunden eine Netzabschlussgerät (Customer Premises Equipment, CPE) zur Verfügung, welches die Anbindung an das Netz des Kooperationspartners realisiert und an dem die kundeneigenen Endgeräte (Telefon, Faxgerät, Computer) direkt angeschlossen werden können.

Der Kunde ist verpflichtet, die hausinterne Verkabelung ab dem netzseitigen Übergabepunkt bis zur Telefonanschlusseinheit (TAE) in seinen Räumen unentgeltlich und in funktionsfähigem Zustand zur Verfügung zu stellen. Soweit innerhalb des Gebäudes, in dem sich die Wohn- oder Betriebsstätte befindet, keine voll funktionsfähige Anschlussleitung ("Endleitung") vorhanden ist, welche die TAE des Kunden mit der an der Gebäudeeinführung für das Telekommunikationskabel endenden oder beginnenden Schaltvorrichtung (APL) verbindet, hat der Kunde diese auf eigene Verantwortung und ggf. auf eigene Kosten zu besorgen.

Voraussetzung für die Nutzung des vollen Leistungsumfanges des Basis-Produktes ist der Einsatz des von GELSEN-NET bereitgestellten CPE mit der vorgenommenen Voreinstellung. GELSEN-NET bzw. der Kooperationspartner übernehmen das Management des CPE. Netzeinwahl-Konfigurationen dürfen nur von GELSEN-NET bzw. dem Kooperationspartner geändert werden. Die Netzverbindung bis zum WAN-Port des CPE wird überwacht.

Der Internet-Dienst wird über eine Schnittstelle 10/100BaseT-Ethernet zur Verfügung gestellt.

Der Betrieb spezifischer ISDN-Datendienste, wie die ISDN-Datenübermittlung mit 64 kbit/s LLC sowie analoge Modemverbindungen sind nicht möglich. Der Anschluss von Kartenterminals und die Anschaltung von Alarmanlagen sind nicht realisierbar.

Allgemein kann eine maximale Funkreichweite für die im CPE enthaltenen WLAN-Komponenten nicht angegeben werden, da die erzielbare Reichweite von der Umgebung abhängt, in der das Gerät eingesetzt wird, z. B. von der Sendeleistung des eingesetzten WLAN-Access Points, von den Eigenschaften des Gebäudes (Wanddicke, Armierung des Betons, Stahlkonstruktion), vom Einfluss durch andere elektrische und elektronische Geräte, die elektromagnetische Wellen im gleichen Frequenzband aussenden. Der für WLAN genutzte Frequenzbereich wird z. B. von medizinischen Geräten, Garagentoröffnern, Funkfernbedienungen und Mikrowellen genutzt.

2.2 Installation und Freischaltung

Die Installation des postalisch an den Kunden gesandten CPE erfolgt durch den Kunden selbst. Mit Inbetriebnahme des CPE und Eingabe der Nutzerkennung erfolgt die Freischaltung des Anschlusses.

Ist eine Freischaltung des Anschlusses durch einen Techniker am Standort des Kunden erforderlich, in der Regel bei Aktivierung eines abgemeldeten Anschlusses, ist der erstmalige Technikereinsatz kostenfrei. Werden aufgrund eines Verschuldens des Kunden, insbesondere des schuldhaften Versäumnisses von Terminen, weitere Technikereinsätze notwendig, berechnet GELSEN-NET für die Aufwendungen pro zusätzlichen Einsatz ein Entgelt gemäß der im Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Preisliste. Das Recht des Kunden, den Nachweis zu erbringen, dass GELSEN-NET kein oder nur ein geringer Aufwand entstanden ist, bleibt unberührt.

3. GELSEN-NET Sprachdienst

Bei der Nutzung von Telefonen an der analogen oder S₀-Schnittstelle stehen bei den Basis-Produkten zwei Sprachkanäle zur Verfügung. Die Basisprodukte beinhalten drei Rufnummern, wobei die Vergabe fortlaufender Rufnummern nicht in allen Fällen möglich ist.

3.1 Sprachverbindungen

Die Sprachverbindungen stellen die Realisierung von Verbindungswünschen zu anderen Anschlüssen dar. Verbindungen im GELSEN-NET-Netz werden mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97,0 % hergestellt. Aufgrund technischer Gegebenheiten anderer Netzbetreiber und der vom Verbindungsziel-Teilnehmer eingesetzten Endeinrichtungen kann es zu Einschränkungen im Leistungsumfang kommen. Verbindungen in das Ausland, zu Mobilfunknetzen und zu Sonderrufnummern werden hergestellt, soweit dies mit internationalen Vertragspartnern und anderen Telefongesellschaften vereinbart wurde. Die Rufnummerngassen und Preise sind in der Preisliste Sonderrufnummern aus dem Festnetz bzw. Preisliste Preise & Tarife zusammengestellt. Die Nutzung von Telekommunikationsdienstleistungen anderer Telefonanbieter über PreSelection oder Call-by-Call ist nur insoweit möglich, wie entsprechende Vereinbarungen und Netzzusammenschaltungen zwischen GELSEN-NET bzw. dem Kooperationspartner und diesen Anbietern bestehen. Die Herstellung von Verbindungen zu Einwahlrufnummern für den Zugang zum Internet ist nicht möglich.

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 nicht möglich.

Die Nutzung der Einwahlmöglichkeit zum Sprachdienst 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 Notrufverfolgung 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 Netzeinwahl-Konfiguration der von GELSEN-NET für den Dienst zur Verfügung gestellten CPE.

Unzulässig ist die Anwahl von Zielrufnummern, wenn ein Zustandekommen einer Verbindung nicht gewünscht bzw. durch technische Anwendungen vom Inhaber der Zielrufnummer oder auf Veranlassung Dritter verhindert wird. GELSEN-NET behält sich vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden Zielrufnummern oder Länderkennzahlen zu sperren.

3.2 Festnetz-Flatrate

Bei der im Grundpreis enthaltenen „Festnetz-Flatrate“ werden die Sprachverbindungen ins deutsche nationale Festnetz kostenlos geführt. Zur Vermeidung von Überlastungen des GELSEN-NET Teilnehmernetzes 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. Des Weiteren darf die „Festnetz-Flatrate“ nicht genutzt werden, um Verbindungen herzustellen, für welche der Kunde als Gegenleistungen für das Zustandekommen des Gesprächs vermögenswerte Leistungen erhält. 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. Mobil-, Auslands- und Sonderrufnummern werden gemäß der jeweils gültigen Preislisten berechnet.

3.3 Leistungsmerkmale GELSEN-NET Sprachdienst

3.3.1 Standardleistungsmerkmale GELSEN-NET Sprachdienst

Die nachfolgend aufgeführten Leistungsmerkmale werden als Standardeinstellung am Anschluss des Kunden kostenfrei bereitgestellt. Auf Wunsch des Kunden werden bei Ersteinrichtung die einzelnen Leistungsmerkmale durch den Kundenservice von GELSEN-NET deaktiviert. Der Teilnehmer kann die Leistungsmerkmale in dem Umfang nutzen, wie sie von seinem Endgerät unterstützt werden. Die Kosten für die Änderung der Einrichtung der Leistungsmerkmale sind der jeweils gültigen Preisliste zu entnehmen.

Rufnummernübermittlung	CLIP
Fallweise Unterdrückung der Rufnummernübermittlung	CLIR - On Request
Fallweise Unterdrückung der Übermittlung des angerufenen Anschlusses zum Anrufer	COLR - On Request
Anklopfen	CW
Rückfrage bzw. Makeln	CH/HOLD
Dreierkonferenz (Kleine Konferenz)	3PTY
Ständige Anrufwefterschaltung	(S-) CFU
Anrufwefterschaltung bei Besetzt	(B-) CFB
Automatische Anrufwefterschaltung	(N-) CFNR
Manuelle Anrufwefterschaltung	CD

3.3.2 Zusatzleistungsmerkmale GELSEN-NET Sprachdienst (auf Kundenwunsch)
GELSEN-NET stellt jeweils nach Vereinbarung und im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten nachfolgende Zusatzleistungsmerkmale gegebenenfalls gegen gesonderte Entgelte zur Verfügung. Die gegebenenfalls erhobenen Preise sind der jeweils gültigen Preisliste zu entnehmen.

Ständige Unterdrückung der Rufnummernübermittlung	CLIR
Ständige Unterdrückung der Übermittlung des tatsächlich angerufenen Anschlusses zum Anrufer	COLR
Identifizieren/Fangen	MCID
Zusätzliche Rufnummernsperrern	Sperrklassen

3.3.3 Zusätzliche Rufnummern

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 berechnet

3.3.4 Telefonbucheintrag

GELSEN-NET leitet auf Wunsch des Kunden Rufnummer, Name und Adresse zum Zwecke der Eintragung in öffentlich gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (z. B. Das Telefonbuch) und für die Erteilung von telefonischen Auskünften weiter. Erhält der Kunde neue Rufnummern für seinen Anschluss, wird die niedrigste Rufnummer eingetragen. 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 (Inverssuche).

4. GELSEN-NET Internetdienst

GELSEN-NET richtet einen Internet-Zugang mit dynamischer IP-Adresse und einer in der Tabelle dargestellten produktspezifischen Anschlussbandbreite ein.

GELSEN-NET behält sich das Recht vor, die Verbindung innerhalb von 24 Stunden einmal zu unterbrechen. Der sofortige Aufbau einer neuen Verbindung ist möglich.

Bandbreiten	Maximal		Normalerweise zur Verfügung stehend		Minimal	
	Download	Upload	Download	Upload	Download	Upload
Produktvariante	Download	Upload	Download	Upload	Download	Upload
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	0,128 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	0,128 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
DSL 100	100 Mbit/s	40 Mbit/s	96,4 Mbit/s	38 Mbit/s	54 Mbit/s	20 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 Inhalteanbieters
- der Netzauslastung des gesamten Internet-Backbones, also der Kerninfrastruktur des Internets
- den physikalischen Leistungsparametern der jeweiligen Anschlussleitung; diese ergeben sich u.a. aus der Entfernung (Leitungslänge) des Anschlussorts des Kunden zum zugehörigen Verteiler, dem Signal-Rausch-Abstand, Störsignalen, Reflexionen sowie dem Adernquerschnitt der jeweiligen TAL (Teilnehmer-Anschluss-Leitung) bzw. der Verkabelung beginnend ab dem Hausübergabeverteiler
- den vom Kunden verwendeten Endgeräten (Internet-Modem, Router, Computer inkl. der darauf eingesetzten Software)

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 Telefoniedienst wird die für Internetdienste erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit um eine Bandbreite von ca. 0,2 Mbit/s sowohl im Download als auch im Upload reduziert.

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 Internetzuganges 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.

4.1 Internetnutzung

Die Internet-Verbindungen, die über die Basis-Produkte aufgebaut werden, sind mit den jeweiligen monatlichen Grundpreisen abgegolten und beinhalten die pauschale Internet-Nutzung.

4.2 E-Mail-Account

Die Basis-Produkte enthalten bis zu zwei E-Mail Accounts über die der Kunde E-Mails empfangen und versenden kann. Einzelheiten zum Leistungsumfang sind der Leistungsbeschreibung „GELSEN-NET Mail Basic“ zu entnehmen.

5. Rechnungsstellung und Speicherung der Verbindungsdaten

Der Kunde erhält von GELSEN-NET nach Inbetriebnahme monatlich eine Online-Rechnung, in der die nach der aktuellen Preisliste berechneten und über den GELSEN-NET-Anschluss geführten Gespräche aufgeführt sind. Auf Wunsch erhält der Kunde eine kostenpflichtige Papierrechnung mit Einzelverbindungsübersicht (optional), die monatlich an die im Auftrag angegebene Rechnungsanschrift versendet wird. Ferner erhält der Kunde auf Wunsch und im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten eine detaillierte Online-Rechnung mit Einzelverbindungsübersicht. In dieser Übersicht können die Zielrufnummern nach Wahl des Kunden entweder vollständig oder um die letzten drei Stellen verkürzt ausgewiesen werden. 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 sog. offline abgerechneter Dienste gilt eine Sonderregelung. Die offline abgerechneten Dienste und Rufnummernadressen sind der Preisliste Sondernummern aus dem Festnetz zu entnehmen und dort mit dem Hinweis „Preis wird vom Diensteanbieter bestimmt und abgerechnet“ gekennzeichnet. Kunden, die diese Services nutzen, erhalten hierfür eine separate Papierrechnung. Die Verbindungsdaten werden ohne Kürzung der Zielrufnummer zu Beweis Zwecken für die Richtigkeit der berechneten Entgelte bis zu sechs Monate nach Versendung der Rechnung gespeichert.

6. 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 Abrechenbarkeit 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.

7. Service

7.1 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)

7.2 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.

7.3 Dienst-Verfügbarkeit

Verfügbarkeitsaussagen sind auf den Standort bezogen und werden auf Jahresbasis ermittelt.

Die Dauer einer Störung bemisst sich nach dem Zeitraum, der zwischen der Benachrichtigung von GELSEN-NET über die Störung und Beseitigung der Störung liegt. Die Verfügbarkeit des GELSEN-NET Produktes beträgt 97,0 %. Diese Verfügbarkeit kann reduziert werden durch:

- Wartungsfenster (das Wartungsfenster beträgt 4 Stunden pro Monat);
- Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen;
- unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden;
- bei Gesprächen zu Teilnehmern, die bei anderen Netzbetreibern im In- oder Ausland angeschaltet sind;
- Fehler, die im Verantwortungsbereich eines anderen Netzbetreibers liegen.

7.4 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.

7.5 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.

7.6 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.

8. 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