

Leistungsbeschreibung Doppel Flat classic

1. Übersicht / 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 das Produkt "Doppel-Flat classic" (nachfolgend Produkt genannt) an. Das Produkt kann durch optional zubuchbare Module erweitert und ergänzt werden.

In dem Produkt sind folgende Leistungen enthalten:

- ISDN-Mehrgeräteanschluss mit zwei Sprachkanälen und drei Rufnummern
- Festnetz-Flatrate, zum Führen kostenloser Gespräche innerhalb des deutschen Festnetzes
- Internet-Zugang mit bis zu 128 kbit/s Down-/Upstream-Geschwindigkeit (Kanalbündelung) inklusive Internet-Flatrate.
- 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.

Folgende Module sind optional zubuchbar:

Mobil Paket

Vergünstigte Gespräche aus dem Festnetz in die inländischen Mobilfunknetze.

Ausland Paket

Vergünstigte Gespräche aus dem Festnetz in die Festnetze der "Ausland Paket"-Länder.

McAfee® Internet Security

Kompletter Schutz für den Computer vor Viren, Datendiebstahl, Phishing, SPAM und anderen Gefahren aus dem Internet.

Hardware

Unterschiedliche Angebote zum Kauf oder zur Miete von Hardware.

Einzelheiten zu dem Produkt "Doppel-Flat classic" sowie zu den Modulen "Mobil Paket" und "Ausland Paket" sind der nachfolgenden Leistungsbeschreibung zu entnehmen.

Für die weiteren Module "McAfee® Internet Security" und Hardware gelten die jeweiligen zusätzlichen produktbezogenen Allgemeinen und Besonderen Geschäftsbedingungen, Leistungsbeschreibungen und Preislisten.

2. Realisierung / Installation

Im Rahmen dieser Leistungsbeschreibung und den "Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Festnetz-Produkte" bietet GELSEN-NET seinen Kunden das Produkt "Doppel-Flat classic" an. Dieses beinhaltet einen ISDN-Mehrgeräteanschluss zur Nutzung des GELSEN-NET Sprach- und Internetdienstes.

2.1 Realisierung

Der genannte Dienst wird realisiert über die direkte Anbindung von Endeinrichtungen des Kunden an das Netz des Kooperationspartners.

Die direkte Anbindung erfolgt durch Bereitstellung eines (oder mehrerer) ISDN-Basisanschlusses (ISDN-Basisanschlüsse) von GELSEN-NET am Übergabepunkt. GELSEN-NET stellt für den Zeitraum des Vertrages einen physikalischen Anschluss mit zwei Basiskanälen (Nutzkanälen) und den Übertragungsprotokollen gemäß DSS1 (EURO ISDN) bereit. Der zusätzliche Signalisierungskanal (D-Kanal) dient zur Übermittlung von Steuerungsinformationen, die für die Verbindungsrealisierung und zur Unterstützung von ISDN-Leistungsmerkmalen benötigt werden. Eine Übermittlung von Nutzdaten im Signalisierungskanal (D-Kanal) wird, soweit nicht anders vereinbart, durch den ISDN-Anschluss nicht angeboten.

Unzulässig sind alle Anwendungen, bei denen eine Durchschaltung der ISDN-Basiskanäle (Nutzkanäle) nicht gewünscht bzw. von der Anwendung technisch unterdrückt werden. Der Basisanschluss wird Kunden in der Ausprägung „Mehrgeräteanschluss“ zur Verfügung gestellt zur Anschaltung von Endeinrichtungen/Endgeräten gemäß der Normierung nach ITU-T I.430.

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 des Kunden 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.

2.2 Installation und Freischaltung

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 zusätzlichem 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.

2.3 Netzabschlusseinrichtung

Im Paket des jeweils durch den Kunden beauftragten Produktes ist eine Netzabschlusseinrichtung NTBA enthalten, die in der Nähe der Erst-Endeinrichtung (TAE) angeschlossen werden muss und den Abschluss des Netzes des Kooperationspartners darstellt. GELSEN-NET ist berechtigt, dem Kunden als

Netzabschlusseinrichtung auch ein Sprach-/Internet-Modem-Router zur Verfügung zu stellen. Die Installation des NTBA erfolgt durch den Kunden.

Der NTBA ermöglicht den Anschluss der Kunden-Endeinrichtungen (z. B. Telefon, Faxgerät, Computer) zur Übertragung von Sprache und Daten und bietet Zugang zum jeweils genutzten Teilnehmernetz.

3. GELSEN-NET Telefonanschluss

Bei Nutzung von Telefonen stehen zwei Sprachkanäle zur Verfügung.

3.1 Telefonverbindungen

Die Telefonverbindungen des Produktes stellen Wählverbindungen dar. Das Produkt beinhaltet die Realisierung von Sprachbindungswünschen zu und von Telefon-Endteilnehmern in nationale als auch internationale Telefon-Festnetze und Mobilfunknetze.

Die Verbindungswünsche im ISDN-Dienst des Kooperationspartners werden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 98,5% erstellt. Die Durchlasswahrscheinlichkeit ist die Wahrscheinlichkeit, dass ein Belegungsversuch von einem beliebigen Übergangspunkt am Eingang des Telekommunikationsnetzes des Kooperationspartners zu einem beliebigen Endpunkt am Ausgang dieses Netzes durchgeschaltet werden kann.

Aufgrund technischer Gegebenheiten anderer Netzbetreiber und der vom Verbindungsziel-Teilnehmer eingesetzten Endeinrichtung kann es zu Einschränkungen im dargestellten Leistungsumfang kommen.

Verbindungen in das Ausland, zu Mobilfunknetzen und zu Sonderrufnummern werden hergestellt, soweit dies mit internationalen Vertragspartnern und anderen Telefongesellschaften vereinbart wurde. Die Rufnummernmassen und Preise sind in der Preisliste "Sonderrufnummern aus dem Festnetz" bzw. Preisliste "Doppel-Flat basic, Doppel-Flat select und Doppel-Flat classic" zusammengestellt.

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 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.

3.2 Festnetz-Flatrate

Das Produkt enthält eine Festnetz-Flatrate. Sprachverbindungen aus dem Festnetz des Kooperationspartners ins deutsche nationale Festnetz sind mit dem jeweiligen monatlichen Grundpreis abgegolten.

Zur Vermeidung von Überlastungen des Teilnehmernetzes des Kooperationspartners ist der Aufbau von Standleitungen und/oder Datenfestverbindungen oder ähnlichen Einrichtungen, welche 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 GELSEN-NET Sprachdienste für Wiederverkaufstätigkeiten (Resale), oder für 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 Werbehottlines.

Verstößt der Kunde gegen die vorstehenden Nutzungsregeln, sind die hierdurch entstandenen Verbindungen von der Tarifierung des Moduls Festnetz-Flatrate ausgenommen. Mobil-, Auslands- und Sonderrufnummern sowie Interneteinwahlverbindungen, die nicht über den eigenen GELSEN-NET-Anschluss erfolgen, werden gemäß den gültigen Preisliste "Doppel-Flat basic, Doppel-Flat select und Doppel-Flat classic" berechnet.

3.3 Leistungsmerkmale für den ISDN-Basisanschluss (Mehrgeräteanschluss)

3.3.1 Standardleistungsmerkmale

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

Übermittlung der Rufnummer des anrufenden zum angerufenen Gesprächspartner

Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals kann der angerufene Endteilnehmer die Rufnummer des Anrufers übermittelt bekommen, soweit nicht Unterdrückung gewährt wird.

Übermittlung der Rufnummern des angerufenen Gesprächspartners zum Anrufer

Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals kann die Übermittlung und Anzeige der Rufnummer des angerufenen Gesprächspartners beim Anrufer durchgeführt werden.

Unterdrückung der Rufnummer des Anrufers zum angerufenen Gesprächspartner

Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals kann die Übermittlung und Anzeige der Rufnummer des Anrufers beim angerufenen Gesprächspartner verhindert werden.

Leistungsbeschreibung Doppel Flat classic

Unterdrückung der Rufnummer des angerufenen Gesprächspartners zum Anrufer

Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals kann die Übermittlung und Anzeige der Rufnummer des Angerufenen beim anrufenden Gesprächspartner unterdrückt werden.

Übermittlung der Tarifinformation (AOC-E)

Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals werden die Tarifinformationen an die Endeinrichtung übermittelt. Die Übermittlung erfolgt standardmäßig nach Beendigung eines Gespräches.

Dreierkonferenz

Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals kann fallweise eine Konferenzschaltung mit bis zu drei Teilnehmern aufgebaut werden.

Anklopfen

Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals wird während eines geführten Gesprächs der Verbindungswunsch eines anderen Teilnehmers akustisch signalisiert.

Rückfragen/Makeln

Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals kann der Teilnehmer zwischen zwei Verbindungen hin- und herschalten, ohne dass der jeweils wartende Teilnehmer mithören kann.

Anrufweiterleitung

Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals können Anrufe automatisch zu anderen Anschlüssen weitergeleitet werden.

Je nach aktivierter Ausprägung kann dieses fallweise bei Besetzt (CFB), bei Nichtmelden nach 20 Sekunden (CFN) oder ständig (CFU) erfolgen.

Mehrfachrufnummer (MSN)

Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals werden standardmäßig drei Rufnummern je Basisanschluss vergeben. Jedem Endgerät kann somit eine individuelle Rufnummer zugewiesen werden.

Umstecken am Bus

Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals kann ein Endgerät sowohl im nicht aktiven Zustand als auch während der Verbindung auf einen anderen Anschlusspunkt innerhalb des S₀-Busses umgesteckt werden, ohne dass die Verbindung abbricht.

3.3.2 Zusatzleistungsmerkmale

GELSEN-NET stellt jeweils nach Vereinbarung und im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten nachfolgende Zusatzleistungsmerkmale zur Verfügung. Die hierfür gegebenenfalls erhobenen Entgelte sind der jeweils gültigen Preisliste "Doppel-Flat basic, Doppel-Flat select und Doppel-Flat classic" zu entnehmen.

Zusätzliche Rufnummern für den Mehrgeräteanschluss (MSN)

Einem ISDN Mehrgeräteanschluss können bis zu maximal 10 Rufnummern zugeordnet werden. Standardmäßig werden drei Rufnummern vergeben.

Rufnummernidentifikation (MCID)

Der angerufene Gesprächspartner kann bei bedrohenden oder belästigenden Anrufen durch Aktivierung des Leistungsmerkmals während oder kurz nach dem Gespräch eine Identifizierung des Anrufers durch GELSEN-NET vornehmen lassen. Bei Aktivierung erfolgt die Speicherung der Verbindungsdaten mit Datum, Uhrzeit sowie Rufnummer des Anrufers und des Angerufenen durch GELSEN-NET. Die Freischaltung dieses Merkmals erfolgt gemäß den jeweils aktuell gültigen datenschutzrechtlichen Vorschriften.

Sperrungen von abgehenden Anrufen

Dieses Leistungsmerkmal ermöglicht die Sperrung abgehender Gespräche. Die Sperre kann sowohl für nationale als auch für internationale Ziele sowie für Sonderrufnummern durch den Anwender festgelegt werden. Die Einstellung kann entweder fest oder anwenderbezogen temporär eingestellt werden. Die Sperrklassen sind in einer separaten Preisliste aufgeführt. Bei Aktivierung einer Rufnummernsperrung wird vor Gesprächsaufbau die in der festgelegten Sperr-Option hinterlegte Liste mit den jeweiligen gesperrten Anrufzielen überprüft. Notrufe und Rufnummern definierter sozialer Institutionen können trotz aktivierter Sperrung getätigt werden.

Geschlossene Benutzergruppe

Durch die geschlossene Benutzergruppe kann der nationale Kommunikationsaustausch für eine definierte Personengruppe limitiert werden. Bei dem Mehrgeräteanschluss wird die geschlossene Benutzergruppe je Rufnummer und je Dienst eingerichtet.

Fixed Destination (Warm Line)

Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals wird bei einem Mehrgeräteanschluss nach ca. fünf Sekunden automatisch eine Verbindung zu einer vom Kunden definierten Zielrufnummer hergestellt. Die Aktivierung wird vom Kunden über das Endgerät durchgeführt.

3.4 Rufnummernsperrung

Die Sperre von abgehenden Anrufen kann für nationale, für internationale Ziele sowie für Sonderrufnummern durch den Anwender festgelegt werden. Die Einstellung kann entweder fest oder anwenderbezogen temporär eingestellt werden. Die Sperrklassen sind in einer separaten Preisliste aufgeführt. Bei Aktivierung einer Rufnummernsperrung wird vor Gesprächsaufbau die in der festgelegten Sperroption hinterlegte Liste, mit den jeweiligen gesperrten Anrufzielen überprüft. Notrufe können trotz aktivierter Sperrung getätigt werden.

3.5 Rufnummern

Der Telefonanschluss beinhaltet standardmäßig drei Rufnummern. Sofern der Kunde nicht bereits über eine oder mehrere Teilnehmer-Rufnummern verfügt oder bestehende nicht beibehalten möchte, erhält der Kunde eine oder mehrere Rufnummern durch GELSEN-NET zugeteilt. Die Vergabe fortlaufender Rufnummern ist nicht in allen Fällen möglich.

Auf Wunsch können dem Kunden bis zu zehn Rufnummern bereitgestellt und dem Anschluss zugeordnet werden. Für die Bereitstellung zusätzlicher Rufnummern erhebt

GELSEN-NET die in der Preisliste „Preisliste Komfort- & Service-Leistungen“ ausgewiesenen einmaligen Entgelte.

3.6 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 Internet-Zugang

4.1 Internet-Zugang

GELSEN-NET richtet für das Produkt einen Internetzugang ein. Dieser beinhaltet die Bereitstellung eines Internet-Zuganges mit dynamischer IP-Adresse.

GELSEN-NET behält sich aus technischen Gründen vor, die Verbindung innerhalb von 24 Stunden einmal zu unterbrechen. Der sofortige Aufbau einer neuen Verbindung ist möglich. Internetzugänge von T-Online und AOL können weiterhin genutzt werden. Andere Provider können im Allgemeinen mit diesem Dienst nicht genutzt werden. In der Preisliste "Sonderrufnummern aus dem Festnetz" sind die Providerdienste aufgelistet, die über GELSEN-NET Online genutzt werden können.

Produkt	Download in kbit/s		
	minimal	normal	maximal
Doppel-Flat classic	128	128	128

Produkt	Upload in kbit/s		
	minimal	normal	maximal
Doppel-Flat classic	128	128	128

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 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)

Die Bereitstellung der tatsächlichen Upload- und Download-Bandbreite erfolgt dabei dynamisch. Dies bedeutet, dass der Anschluss von GELSEN-NET bzw. dem Kooperationspartner mit der vom Kunden gewünschten und am Wohnort des Kunden technisch maximal möglichen Bandbreite bereitgestellt wird. Eine genaue Aussage zur erzielbaren maximalen Anschlussbandbreite ist erst möglich, nachdem der Anschluss geschaltet wurde und sich das Internet-Modem mit der zugehörigen Terminierungseinrichtung für das Produkt synchronisiert hat.

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

GELSEN-NET bzw. der Kooperationspartner nehmen keine Volumenbeschränkungen im Festnetz vor. In der Praxis können sich die Geschwindigkeit oder andere Dienstleistungsparameter 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.

4.2 Internet-Flatrate

Das Produkt enthält eine Internet-Flatrate. Internetverbindungen sind mit dem jeweiligen monatlichen Grundpreis abgebolten.

4.3 E-Mail-Account

Das Produkt enthält einen E-Mail-Account über den der Kunde E-Mails empfangen und versenden kann. Der E-Mail-Account enthält ein Postfach zu dem fünf weiteren E-Mail-Adressen durch den Kunden konfigurierbar sind. Ein weiteres Postfach mit eigener E-Mail-Adresse kann der Kunde sich über den telefonischen Kundenservice einrichten lassen. Auch für dieses Postfach sind fünf weitere E-Mail-Adressen durch den Kunden konfigurierbar. Einzelheiten zum Leistungsumfang sind der "Leistungsbeschreibung GELSEN-NET Mail Basic" zu entnehmen.

5. Optionale Module

Das Produkt kann durch optional zubuchbare Module erweitert und ergänzt werden. Eine Übersicht über die optionalen zubuchbaren Module ist in Ziffer 1 dieser Leistungsbeschreibung zu finden.

Inhalt und Leistungsumfang der Module ergeben sich aus den nachfolgenden Regelungen. Sofern einzelne Module nachfolgend nicht beschrieben werden (z. B. Hardware) gelten für diese die jeweiligen zusätzlichen produktbezogenen Allgemeinen und/oder Besonderen Geschäftsbedingungen, Leistungsbeschreibungen und

Leistungsbeschreibung Doppel Flat classic

Preislisten. Diese können auf der Website von GELSEN-NET eingesehen, bei GELSEN-NET angefordert oder in den Geschäftsstellen von GELSEN-NET eingesehen werden.

5.1 Mobil Paket

Nach Einrichten des Moduls "Mobil Paket" werden Sprachverbindungen in die nationalen Mobilfunknetze in Abweichung zu den Standardpreisen günstiger tarifiert. Weitere Details sind der Preisliste "Doppel-Flat basic, Doppel-Flat select und Doppel-Flat classic" zu entnehmen.

Für das Modul "Mobil Paket" wird, sofern es nicht bereits Bestandteil des jeweiligen Produktes ist, ein zusätzliches monatliches Entgelt erhoben. Die Höhe des Entgeltes ist der Preisliste "Doppel-Flat basic, Doppel-Flat select und Doppel-Flat classic" zu entnehmen.

5.2 Ausland Paket

Nach Einrichten des Moduls "Ausland Paket" werden Sprachverbindungen in die Festnetze der "Ausland Paket"-Länder in Abweichung zu den Standardpreisen günstiger tarifiert.

Die dem "Ausland Paket" zugeordneten Länder ("Ausland Paket"-Länder) sowie weitere Details sind der Preisliste "Doppel-Flat basic, Doppel-Flat select und Doppel-Flat classic" zu entnehmen. Als Berechnungsgrundlage für Verbindungen in die Mobilfunknetze der "Ausland Paket"-Länder gelten die in der Preisliste ausgewiesenen Standardpreise für Festnetzverbindungen.

Für das Modul "Ausland Paket" wird, sofern es nicht bereits Bestandteil des jeweiligen Produktes ist, ein zusätzliches monatliches Entgelt erhoben. Die Höhe des Entgeltes ist der Preisliste "Doppel-Flat basic, Doppel-Flat select und Doppel-Flat classic" zu entnehmen.

6. Rechnungsstellung/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 Papier-Rechnung, 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 Internet-Verbindungen, 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 Rufnummern sind der Preisliste "Sonderrufnummern" zu entnehmen und dort mit dem Hinweis "Preis wird vom Diensteanbieter bestimmt und abgerechnet" gekennzeichnet. Kunden, die diese Services nutzen, erhalten hierfür eine separate Online-Rechnung. Nähere Einzelheiten hierzu sind der Ziffer 6 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu entnehmen.

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.

7. 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.

8. Service

8.1 Allgemeine Entstörung

Störungsmeldungen werden über den GELSEN-NET Kundenservice entgegen genommen. Die Rufnummer ist der GELSEN-NET Rechnung zu entnehmen.

Die Entstörung erfolgt während der Servicebereitschaft, die sich an den Tagen Montag bis Freitag – gesetzliche Feiertage ausgenommen – über den Zeitraum von 8.00 bis 18.00 Uhr erstreckt.

Innerhalb der Service-Zeit wird GELSEN-NET auftretende Störungen seiner technischen Einrichtungen im Rahmen der betrieblichen und technischen Möglichkeiten schnellstmöglich beheben. GELSEN-NET überprüft, ob es sich um eine Störung im Netz des Kooperationspartners handelt oder ob die Störung in Fremdnetzen verursacht wird. Sind die Störungen nicht im Netz des Kooperationspartners begründet, sondern in Fremdnetzen, so wird der Teilnehmer hierüber unterrichtet. In diesem Fall gelten die jeweiligen Entschärfen des Fremdnetzbetreibers.

8.2 Dienste-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 98,5%. Diese Verfügbarkeit kann reduziert werden durch:

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

8.3 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 Ziff. 12) i.V.m. den einschlägigen gesetzlichen Regelungen.

8.4 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 Sicherheitschwachstellen, 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 (Bevorzugung 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.

Darüber hinaus bietet GELSEN-NET den Kunden besondere und aktualisierbare Sicherheitspakete (z. B. Virenschutz, Anti-Spyware, Internet Schutzschild (Firewall), Anti-Spam, Kindersicherung) an.

8.5 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

Leistungsbeschreibung Doppel Flat classic

- 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.

9. 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
Horster Straße 119, 45897 Gelsenkirchen
T 0209 70 20
F 0209 702-2100
info@gelsen-net.de
www.gelsen-net.de