

1. Leistungen der werknetz internet GmbH & Co. KG

Diese Leistungsbeschreibung der werknetz internet GmbH & Co. KG (im Folgenden werknetz internet genannt) ist gültig für die folgenden Produkte:

- werknetz 250
- werknetz 500

werknetz internet behält sich das Recht vor, technologische Änderungen vorzunehmen, wenn es am Markt neue Entwicklungen gibt und die Änderungen die Leistungen für den Kunden nicht beeinträchtigen.

2. Telefondienste

Im Rahmen der werknetz internet Produkte werden keine eigenen Telefonieleistungen zur Verfügung gestellt. Die Nutzung anderer Telefoniedienstleister ist seitens werknetz internet nicht eingeschränkt.

3. Voraussetzungen

Voraussetzung ist ein beauftragter Glasfaseranschluss in das Gebäude des Kunden, der zum Zweck der werknetz internet Anbindung hergestellt wurde. Dies geschieht durch Vertragsschluss zwischen dem Kunden und dem örtlichen Partner-Netzbetreiber von werknetz internet.

4. Glasfaser

Es wird eine Glasfaser bis in das Gebäude des Kunden genutzt und an einer Glasfaser-Dose abgeschlossen. An dieser Anschlussdose wird ein ONT („Optical Network Terminator“) angeschlossen, der von einem vom Kunden bereitzustellenden Stromanschluss mit Strom versorgt wird. Sofern ein Router für die Terminierung der Internetverbindung zur Verfügung gestellt wird, stellt dieser die Übergabeschnittstelle des Dienstes in Form einer Ethernet-Schnittstelle bereit (1000-BaseT Ethernet-Schnittstelle nach IEEE 802.3) und verbleibt ebenso wie der ONT im Eigentum der werknetz internet.

5. Internetdienst

Der Kunde kann mit den Internetanschlüssen von werknetz internet Verbindungen ins Internet aufbauen. Die Down- und Uploadgeschwindigkeiten werden gemäß der Bestellung zur Verfügung gestellt. Dabei gilt es zu beachten, dass die tatsächlich erreichbare Geschwindigkeit von den physikalischen und technischen Merkmalen des Endkundenanschlusses abhängt.

Unter der Übertragungsrate eines Anschlusses wird diejenige maximale Übertragungsrate verstanden, die zwischen dem ersten konzentrierenden Element im Netz von werknetz internet und dem endkundenseitigen Abschlusspunkt („Downstream“) bzw. umgekehrt („Upstream“) zugesagt wird.

Pro Anschluss wird eine PPP-Session realisiert (PPP = Point-to-Point Protocol). Zusätzliche PPP-Sessions werden nicht unterstützt. Nach jeweils 24 Stunden Verbindungsdauer kann eine Trennung des Anschlusses („Zwangstrennung“) erfolgen.

Die Client MTU (Maximum Transfer Unit) beträgt mindestens 1492 Bytes.

werknetz internet stellt ein Netzanschlussgerät zur Verfügung, das ausschließlich als Netzabschluss dient. LAN seitig wird in dem Netzanschlussgerät eine feste öffentlich routbare IP Adresse konfiguriert. Weitere Dienste auf diesem Netzanschlussgerät werden nicht unterstützt. Wünscht der Kunde weitere Dienste, wie Tunneling etc., muss er diese Dienste auf einem eigenen Router hinter dem Netzanschlussgerät von werknetz internet zur Verfügung stellen. Der Kunde erhält keinen administrativen Zugriff auf das Netzanschlussgerät. Das Netzanschlussgerät verbleibt im Eigentum von werknetz internet oder eines ihrer Vorlieferanten und ist bei Vertragsende an werknetz internet unverzüglich zu übergeben.

werknetz internet stellt als zubuchbare Produkte auch Netze mit öffentlichen IP-Adressen zur Verfügung. Hier ist zu beachten, dass jeweils die erste und letzte Adresse in einem IP-Netz nicht für eigene Endgeräte benutzbar sind (z.B. 8er Netz – 6 nutzbare Adressen für eigene Geräte). Die Bereitstellung von diesen gesonderten IP-Netzen unterliegt der RIPE-konformen Dokumentation des tatsächlichen Bedarfes seitens des Kunden (RIPE-konforme Netztopologieskizze mit Beschreibung).

Für die Vertragslaufzeit befinden sich die IP-Nummern oder IP-Netze im Besitz des Kunden. Mit dem Ende der Vertragslaufzeit gehen diese Provider Aggregated-IP-Nummern wieder in den Besitz von werknetz internet über. Der Kunde hat nach der Vertragslaufzeit kein Anrecht auf die weitere Verwendung dieser IP-Adressen oder IP-Netze. Daraus resultierende Umstellungen an Kundensystemen oder in Kundennetzen und die daraus resultierenden Kosten werden ausschließlich vom Kunden getragen.

Die Übergabeschnittstelle an dem werknetz internet Netzanschlussgerät ist ein 1Gbit Kupferport RJ45.

werknetz internet oder einer seiner Vorleister betreibt mit anderen IP-Carriern sog. Peerings, über welche die IP-Datenpakete in weitere Teile des Internets transportiert werden. Bei Ausfall eines oder mehrerer Peerings werden die IP-Datenpakete über andere, intakte Strecken transportiert. Nachdem IP-Datenpakete über einen Peeringpoint das IP-Netz von werknetz internet verlassen haben, hat werknetz internet keinerlei Einfluss mehr auf den weiteren Transport der Datenpakete. Sämtliche in dieser Leistungsbeschreibung angegebenen Leistungsmerkmale und insbesondere Servicelevelagreements sind daher ausschließlich auf das Netz von werknetz internet bis zu den Peeringpoints begrenzt und gelten nicht für die daran anschließenden Netze.

Der Kunde hat keinen Einfluss und keinen Anspruch auf den Transport von IP-Datenpaketen über einen bestimmten Peeringpoint von werknetz internet. werknetz internet wird immer den zu einer bestimmten Zeit besten und wirtschaftlichsten Transportweg wählen.

6. Bereitstellung

Die Bereitstellung eines Anschlusses erfolgt unter folgenden Voraussetzungen:

- werknetz internet bzw. seine Vorleister verfügen über die notwendige Infrastruktur in den anzuschließenden Gebäuden bzw. bauen diese auf.
- werknetz internet bzw. seine Vorleister verfügen über die notwendigen Gestattungen und Eigentümererklärungen, um die Realisierung gemäß der Vorgaben von werknetz internet und deren Vorleister durchführen zu können.
- Es besteht die Möglichkeit, eine vorhandene Inhouse Verkabelung zu nutzen.

Eine Bestellung gilt als abgeschlossen und bereitgestellt, wenn das Netzanschlussgerät in der Überwachung von werknetz internet erkannt wird und seitens des Kunden nicht innerhalb von 10 Werktagen der Bereitstellung durch Angabe von nachvollziehbaren Gründen widersprochen wird.

Sollte sich im Zuge der Bereitstellung herausstellen, dass es Hinderungsgründe technischer Art gibt, so haben beide Parteien das Recht, von dem Vertrag zurückzutreten.

7. Betriebsumgebung

Der Kunde hat sicherzustellen, dass in dem Anschlussraum bzw. den Anschlussräumen folgende Umgebungsbedingungen sichergestellt sind:

- Spannungsanschluss 230 V 50-60 Hz
- Temperatur +10 °C – +40 °C
- Keine direkte Sonneneinstrahlung
- Schutz vor Beschädigung
- Schutz vor Feuchtigkeit/Spritzwasser/Kondenswasser

Sollten die Umgebungsbedingungen vom Kunden nicht bereitgestellt werden können, behält sich werknetz internet vor, die Installation nicht durchzuführen.

8. Entstörung

werknetz internet stellt den Betrieb des Anschlusses bis zum Netzanschlussgerät Port (RJ45) sicher. Die Entstörung wird durch werknetz internet koordiniert und ggf. mit Partnern durchgeführt.

Die Rufnummer für Störungsmeldungen steht sowohl auf der Auftragsbestätigung als auch auf der Rechnung.

Bei Eingang der Störungsmeldung wird unverzüglich geprüft, ob es sich um eine Störung im Netz von werknetz internet handelt oder in Fremdnetzen.

Wenn die Störung durch Fremdnetze verursacht wird, gelten die jeweiligen Entstörfriisten des Fremdnetzbetreibers. Im Weiteren werden die Störungen klassifiziert und bearbeitet.

Der Kunde erhält eine eindeutige Störungsnummer zur Identifikation der Störung.

Der Kunde gewährt werknetz internet Zutritt zur Installation zwecks Installation, Wartung und Fehlerbehebung. Wartungsbedingte Zugänge werden terminlich mit dem Kunden vereinbart.

Als Störung werden alle Zustände bezeichnet, bei denen ein System oder ein Dienst nicht über die vertraglich vereinbarten Schnittstellen erreichbar ist oder nicht die vom Kunden erwarteten Ergebnisse in einer normalen Antwortzeit liefert, die er nach dem Vertrag erwarten darf.

Ist die Erreichbarkeit eines Systems oder eines Dienstes durch Störungen in Systemen, Komponenten oder Diensten des Kunden begründet, fällt dieses nicht in den Verantwortungsbereich von werknetz internet und es handelt sich somit nicht um eine Störung seitens werknetz internet. Dies gilt insbesondere bei Mängeln der Inhouseverkabelung des Kunden zwischen Hausübergabepunkt und Schnittstelle des Kunden, falls diese nicht durch werknetz internet errichtet wurde. Jeder Kunde ist gehalten, die Symptome einer Störung möglichst genau zu beschreiben. Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, ist werknetz internet berechtigt, dem Kunden die durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen.

Als Störung des ordentlichen Betriebs gelten alle in den Leistungsbeschreibungen von Produkten beschriebenen Störungen, die in einem Maße schädlich sein können, dass diese den Betrieb weiterer Systeme so nachhaltig stören, dass ein den anderen Kunden garantierter Betrieb nicht mehr möglich ist. Dies bezieht sich auf alle von werknetz internet betriebenen Systeme, Komponenten und Dienstleistungen.

Verursacht eine vom Kunden beigestellte Komponente eine betriebsgefährdende Störung, so kann diese Komponente, ohne vorherige Rücksprache mit dem Kunden gehalten zu haben, in dem Sinne abgestellt werden, dass diese keine weiteren Störungen des ordentlichen Betriebs mehr verursachen kann.

Werden werknetz internet Störungen von Internet-Diensten durch Kunden eines anderen Providers bekannt (z.B. durch Spamming, Mail-Bombing, Denial-of-Service-Attacken etc.), so kann werknetz internet die Übermittlung von Daten zu Kunden dieses Providers vorübergehend unterbrechen oder einschränken, bis eine Klärung mit dem Provider erfolgt ist, die eine Wiederholung für die Zukunft nicht erwarten lässt.

9. Serviceparameter

Anschluss und Transportleistung werden nach Maßgabe der folgenden technischen Leistungsparameter realisiert:

| | |
|----------------------------------|--|
| Verfügbarkeit | min. 98 % |
| Paketlaufzeit | max. 100 ms |
| Jitter | max. 13 ms |
| Reaktionszeit | 30 Minuten ab Eingang der Störmeldung bei der dafür vorgesehenen Störungsmeldungshotline |
| Servicezeiten | werktags von 8:00 bis 18:00 Uhr außer an bundeseinheitlichen Feiertagen |
| Wiederherstellungs-/ Entstörzeit | max. 12 Stunden innerhalb der oben genannten Servicezeiten im Netz von werknetz internet ab Eingang der Störungsmeldung bei der dafür zuständigen Stelle |

Die vorgenannte Entstörzeit gilt nur, sofern der Anschluss bereits aktiviert wurde und soweit die Störung nicht auf einem Zugangsgerät beruht, dass werknetz internet nicht dem Kunden selbst übergeben bzw. zur Miete überlassen hat. Ferner kann die Wiederherstellungszeit nicht eingehalten werden, sofern die Störung außerhalb des Einflussbereiches von werknetz internet ihren Ursprung hat unter anderem, aber nicht abschließend aus folgenden Gründen:

- unsachgemäße Bedienung durch den Kunden selbst/ anderen Dritten, dem der Kunde Zugang zur Nutzung gewährt hat
- im Falle der unzureichenden Mitwirkung des Kunden bei der Entstörung (z. B. wenn kein Zugang zu den Liegenschaften gewährt wird)
- Schäden, die durch Störstrahlung oder Stromausfällen entstanden sind
- Schäden, die durch höhere Gewalt wie z.B. Blitzschlag, Hochwasser, Feuer, Naturkatastrophen, Krieg inneren Unruhen, Streik usw. entstanden sind
- Störungen auch solche in einem Netz von werknetz internet, soweit für die Behebung der Schäden Tiefbaumaßnahmen notwendig werden
- Störungen, die durch Vandalismus hervorgerufen wurden
- Fehler, die durch Hardware des Kunden oder Hardware Dritten entstanden sind. Dies gilt insbesondere dann, wenn die Hardware hinter dem Netzabschlusspunkt eingesetzt wird.
- Störungen, die ihren Ursprung in Fremdnetzen haben
- Störungen in Kundenanbindungen auch Hausverteilnetzen, die nicht von werknetz internet selbst erstellt wurden
- Störungen, die auf dem Ausfall von Diensten eines Dritten beruhen
- Ausfälle, die ihren Ursprung in speziellen Anpassungsaufträgen des Kunden haben
- Bei Nutzung eines kundeneigenen Zugangsendgeräts kann aufgrund aufwändigerer Diagnostik die vorgenannte Entstörzeit leider nicht zugesichert werden. Allerdings wird sich werknetz internet auch in diesen Fällen um eine schnellstmögliche Beseitigung der Störung bemühen.

10. Laufzeit

Die Laufzeit dieses Vertrags beträgt 36 Monate. Die Laufzeit verlängert sich automatisch um 12 Monate, wenn der Vertrag nicht schriftlich 3 Monate vor dem Ende der Vertragslaufzeit gekündigt wird.

Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses obliegt dem Kunden die unverzügliche ordnungsgemäße Bereitstellung der von werknetz internet leihweise überlassenen System-Technik und sonstiger Komponenten. Zur Abholung des Eigentums von werknetz internet wird ein Termin vereinbart. Ein Zurückbehaltungsrecht des Kunden an den Geräten von werknetz internet ist ausgeschlossen. Bei Verlust oder im Schadensfall wird dem Kunden der Wiederbeschaffungspreis für die Systemtechnik und sonstige Komponenten in Rechnung gestellt. Die Anfahrtkosten werden in Rechnung gestellt, wenn trotz vereinbartem Termin der Kunde zur Abholung des Eigentums von werknetz internet nicht anzutreffen war.

11. Rechnungsstellung

Nach Inbetriebnahme des Anschlusses erhält der Kunde monatlich per Mail eine Rechnung.