

1 Allgemeines

Dieses Dokument beschreibt den Leistungsumfang für das Produkt ComBusiness classic (fixed) der NetCom BW GmbH (nachfolgend NetCom BW genannt). Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der NetCom BW.

2 Leistungsumfang

NetCom BW stellt dem Kunden einen Internetzugang über das Netz der Plusnet GmbH, der Deutschen Telekom AG oder alternativer Netzbetreiber auf Basis unterschiedlicher Technologien zur Verfügung.

Die Dienstleistung besteht aus der Bereitstellung der Datenanbindung sowie einem Endgerät (Customer Premises Equipment – CPE) als Abschlusseinheit zur Anbindung an das Internet. Darüber hinaus ist im Leistungsumfang die IP-Dienstleistung (IPv4) zur Übermittlung von IP-Paketen vom und zum Internet (Flatrate) bzw. zur Anbindung eines IP-kompatiblen Kundennetzwerks (LAN) inkludiert.

Die Verfügbarkeit muss für jeden gewünschten Kundenstandort individuell geprüft und durch NetCom BW bestätigt werden. Ein Vertrag kommt erst dann zustande, wenn NetCom BW dem Kunden nicht nur die geografische Verfügbarkeit der gewünschten Anbindung mitteilt, sondern wenn der Auftrag durch NetCom BW verbindlich bestätigt wurde.

2.1 Produktvarianten

ComBusiness classic (fixed) ist mit folgenden symmetrischen Bandbreiten erhältlich:

Tarif	Physikalische Bandbreite im Down- und Upstream	Maximale Übertragungsgeschwindigkeit im Down- und Upstream
ComBusiness classic (fixed) 2	2 Mbit/s	1,96 Mbit/s
ComBusiness classic (fixed) 4	4 Mbit/s	3,92 Mbit/s
ComBusiness classic (fixed) 8	8 Mbit/s	7,84 Mbit/s
ComBusiness classic (fixed) 10	10 Mbit/s	9,8 Mbit/s
ComBusiness classic (fixed) 20	20 Mbit/s	19,6 Mbit/s
ComBusiness classic (fixed) 50	50 Mbit/s	49 Mbit/s
ComBusiness classic (fixed) 100	100 Mbit/s	98 Mbit/s
ComBusiness classic (fixed) 200	200 Mbit/s	196 Mbit/s
ComBusiness classic (fixed) 300	300 Mbit/s	294 Mbit/s
ComBusiness classic (fixed) 400	400 Mbit/s	392 Mbit/s
ComBusiness classic (fixed) 600	600 Mbit/s	588 Mbit/s
ComBusiness classic (fixed) 800	800 Mbit/s	784 Mbit/s
ComBusiness classic (fixed) 1.000	987 Mbit/s	970 Mbit/s

Die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten basieren auf Datenpaketen der Größe 1.492 Byte ohne Abzüge weiterer auf IP- basierender Protokolloverheads. Werden weitere Protokolle verwendet oder kleinere Datenpakete versendet, sinkt der entsprechende IP-Nutzdatendurchsatz für den Kunden.

2.2 Maximum Transmission Unit (MTU)

Die zur Verfügung gestellte MTU-Size beträgt maximal 1.492 Bytes. Um funktionelle Beeinträchtigungen zu vermeiden, stellt der Kunde sicher, dass die vom Kunden verwendeten Applikationen keine größeren MTU-Sizes benötigen.

2.3 IP-Adresse / Network Address Translation (NAT)

Standardmäßig wird eine feste Internetprotokoll (IP)-Adresse (NAT) im Rahmen der Grundkonfiguration auf dem CPE eingerichtet.

Die Verwendung von NAT und die damit verbundene Übersetzung der Netzwerk-IP-Adressen in die offizielle IP-Adresse ist einerseits eine Sicherheitsfunktion, da die Netzwerkadressen nach außen hin nicht mehr sichtbar und damit nicht unmittelbar angreifbar sind, andererseits kann das LAN ohne großen Umstellungsaufwand angebunden werden. Die Vergabe der festen IP-Adresse ermöglicht darüber hinaus die Anbindung kundeneigener Server (Mailserver, Webserver etc.). NAT kann jedoch eine Firewall nicht ersetzen. Zur Absicherung des LAN gegen Angriffe aus dem Internet empfiehlt NetCom BW daher die Implementierung einer Firewall.

Auf Wunsch des Kunden können alternativ zur Verwendung von NAT auf einer festen IP-Adresse optional zusätzliche IP-Adressen durch die NetCom BW bereitgestellt werden, siehe hierzu Ziffer 5.1. NAT wird in diesem Falle vollständig deaktiviert. Die Vergabe erfolgt soweit die Vergaberichtlinien des Réseaux IP Européens (RIPE) nicht entgegenstehen und unter Beachtung dieser Richtlinien. NetCom BW vergibt IP-Adressen als Provider-Aggregatable-Adressen aus einem von dem RIPE zugeteilten Allocated-Classless-Interdomain-Routing-(CIDR)-Block. Die Vergabe erfolgt in Übereinstimmung mit den Richtlinien des RIPE. Alle IP-Adressen fallen unmittelbar nach Vertragsbeendigung an NetCom BW zurück und verbleiben nicht beim Kunden.

2.4 IP-Routing nach Internet-Standards

NetCom BW routet die Daten auf Basis der allgemein anerkannten technischen Standards des Internets. Die Dienstleistung von NetCom BW ist hierbei darauf beschränkt, eine funktionstüchtige Schnittstelle zu den Netzen anderer Anbieter zur Verfügung zu stellen.

2.5 Zugangsverfahren

Das zur Verbindung zwischen CPE und Netz eingesetzte Zugangsverfahren ist PPP (Point-to-Point Protocol).

3 Installation

Zur Installation nutzt NetCom BW die vom Kunden im Auftrag übermittelten Daten. Der Kunde steht dafür ein, dass diese Daten korrekt und vollständig sind. Zur Realisierung der Datenanbindung beauftragt NetCom BW beim jeweiligen Betreiber des Leitungsnetzes die Bereitstellung einer Anschlussleitung, welche mittels einer Netzabschlusseinrichtung (NAE) abgeschlossen wird. Für die Installation einer gegebenenfalls notwendigen, zwischen dem Abschlusspunkt des Netzbetreibers im vom Kunden genutzten Gebäude (üblicherweise im Untergeschoss) und den vom Kunden genutzten Räumlichkeiten, Leitung (Endleitung) ist der Kunde verantwortlich. Will der Kunde diese nicht vornehmen (lassen), kann er den Vertrag gemäß Ziffer 7.2 kündigen.

Die Installation des CPE wird nach Absprache mit dem Kunden durch NetCom BW oder ein durch NetCom BW beauftragtes Unternehmen vorgenommen. Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass zum vereinbarten CPE-Installationstermin alle notwendigen Vorbereitungen getroffen sind, die nicht im Installationsservice enthalten sind, z. B. die Bereitstellung der Endleitung und des CPE, die Verfügbarkeit einer entsprechenden 230V-Spannungsversorgung in max. 2m Entfernung vom Installationsstandort sowie die Anwesenheit des technischen Ansprechpartners am Installationsort. Für das Anschließen der Systeme (z.B. PCs) des Kunden an das CPE ist NetCom BW nicht verantwortlich. Bereitstellungen werden während der Servicezeiten gemäß Ziffer 6.2 vorgenommen.

Die Betriebsfähigkeit liegt vor, sobald die IP-Verbindung hergestellt ist. Der Kunde wird von NetCom BW nach erfolgter Installation informiert.

4 Endgerät

Die NetCom BW stellt dem Kunden für die Dauer des Vertragsverhältnisses einen vorkonfigurierten Router als CPE zur Verfügung. Dabei handelt es sich um ein Tischgerät, d. h. ohne Rack-Einbauteile. Eigentum am CPE verbleibt bei NetCom BW. Als Kundenschnittstelle wird eine LAN-Schnittstelle mit einer Übergabe in Form von RJ-45, 10BaseT, 100BaseT oder 1000BaseT (Ethernet, Twisted Pair) für den Anschluss an einen Ethernet Switch, Ethernet Hub oder an einen PC bereitgestellt. Der Anschluss der Kundensysteme an das CPE wird durch den Kunden durchgeführt.

Die Konfiguration des CPE erfolgt grundsätzlich durch NetCom BW.

5 Optionale Leistungen

5.1 Zusätzliche feste IPv4-Adressen

NetCom BW stellt dem Kunden in Übereinstimmung mit den Richtlinien des RIPE optional einmalig ein 4er-Netz (/30) mit einer (1) freien Adresse, ein 8er-Netz (/29) mit fünf (5) freien Adressen oder ein 16er-Netz (/28) mit dreizehn (13) freien Adressen für die Dauer des Vertragsverhältnisses gemäß Preisliste zur Verfügung, siehe ergänzend hierzu Ziffer 2.3.

5.2 Alternatives Endgerät

Optional und gegen Aufpreis überlässt NetCom BW dem Kunden ein CPE, bei dem es sich um einen Router der Marke Cisco handelt. Die Berechnung erfolgt gemäß Preisliste. Ziffer 4 gilt weiterhin unverändert.

Die nachträgliche Beauftragung dieser Zusatzleitung ist mit Zusatzkosten und dem Beginn einer neuen Mindestvertragslaufzeit von ComBusiness classic (fixed) verbunden.

5.3 Rechnungsversand per Post

Der monatliche Rechnungsversand erfolgt standardmäßig an die im Auftragsformular angegebene E-Mail-Adresse. Optional versendet NetCom BW die monatliche Rechnung per Post an den Kunden.

6 Serviceleistungen

6.1 Präambel

NetCom BW beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Die nachfolgenden Service Level Agreements (SLA) gelten ausschließlich für Gewerbe- und Industriekunden sowie für Carrier. Abweichende SLAs gelten nur, wenn und soweit ihre Anwendung ausdrücklich schriftlich vereinbart wird.

6.2 Servicelevel

Für ComBusiness classic (fixed) gilt standardmäßig der Servicelevel medium. Die enthaltenen Leistungen entnehmen Sie der nachfolgenden Tabelle.

Servicelevel-Typ	medium
Störungsmeldung	24/7
Störungsbeseitigung	Servicezeiten*: Montag - Freitag 08:00 - 18:00 Uhr
Reaktionszeit	i. d. R. 4 h innerhalb der Servicezeiten
Entstörzeit (TTR)**	i. d. R. 24 h (Bei Störungsmeldungen, die freitags nach 18 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen am Kundenstandort eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am darauf folgenden Werktag um 08:00 Uhr)
<p>*außer an gesetzlichen Feiertagen am Kundenstandort **Die Entstörzeit wird nur während der Servicezeit gemessen. In den Zeiten, für die keine Servicezeit vereinbar ist, wird die Berechnung der Entstörzeit ausgesetzt.</p>	

6.3 Verfügbarkeit

Die minimale Verfügbarkeit bei dem Produkt ComBusiness classic (fixed) liegt bei 98,5 % im Jahresdurchschnitt.

6.4 Entstörzeit

Time to Repair (TTR) definiert die Zeit, innerhalb der eine vom Kunden gemeldete Störung, also eine technisch bedingte Unterbrechung oder negative Veränderung der bereitgestellten Dienstleistung im Verantwortungsbereich von NetCom BW, zu beheben ist. Maßgebend sind die Zeitpunkte im Trouble Ticket System von NetCom BW, die die Öffnung des Trouble Tickets bzw. die Behebung der Störung angeben.

Eine Störung gilt als behoben, wenn der vereinbarte Leistungsumfang so wiederhergestellt ist, dass der Kunde die Dienstleistung nutzen kann. Zur Einhaltung der TTR ist Voraussetzung, dass der Kunde seiner vertraglich vereinbarten Mitwirkungspflicht im vollen Umfang nachkommt. Die Berechnung der TTR wird ausgesetzt, wenn der Kunde oder Dritte, für die NetCom BW nicht einzustehen hat, für Verzögerungen bei der Entstörung verantwortlich sind. Die TTR gilt nicht für eine nicht von NetCom BW zu vertretende Beschädigung oder Zerstörung der physikalischen Anbindung. NetCom BW ist jedoch verpflichtet, die Beschädigung der physikalischen Anbindung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten schnellstmöglich zu beheben.

Die TTR wird nur während der Servicezeiten im Zeitraum von Montag bis Freitag (mit Ausnahme von bundeseinheitlichen gesetzlichen Feiertagen) von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr gemessen. In den Zeiten, für die keine Servicezeit vereinbart ist, wird die Berechnung der TTR ausgesetzt.

6.5 Wartung

Zur Optimierung und Leistungssteigerung des Netzes und der technischen Systeme sieht NetCom BW Wartungsfenster außerhalb der üblichen Geschäftszeiten vor. Diese liegen im Regelfall in der Nacht von Samstag auf Sonntag zwischen 0:00 und 6:00 Uhr sowie zusätzlich Sonntag bis Donnerstag zwischen 2:00 und 6:00 Uhr. Wartungen können jedoch bei Bedarf auch an Werktagen durchgeführt werden. Sollte ein solches sonstiges Wartungsfenster durch NetCom BW in Anspruch genommen werden, so wird der Kunde mindestens drei (3) Werktage im Voraus informiert. Während der Wartungszeit hat NetCom BW die Möglichkeit, ihre technischen Einrichtungen im notwendigen und auf ein Minimum begrenzten Umfang außer Betrieb zu nehmen.

6.6 Erklärung zu Service Level im Einzelnen

- **Störung**

Eine Störung liegt vor, wenn ein Dienst nicht verfügbar oder eingeschränkt ist und dies durch den Kunden der NetCom BW gemeldet wird. Die Dauer der Störung (Ausfallzeit) beginnt mit der Störungsmeldung durch den Kunden unter Angabe aller für die Entstörung erforderlichen Daten (Kundennummer, Vertragsnummer, Störungsbeschreibung, den Namen und die Rückrufnummer) und endet mit der Beseitigung der Störung. Hat der Kunde die Störung zu vertreten, oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, ist die NetCom BW berechtigt, dem Kunden die ihr durch den Entstörungsversuch entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen.

- **Trouble Ticket**

Jeder Kontakt mit dem Kunden wird dokumentiert. Sobald ein Ereignis als Störung identifiziert ist, wird ein Trouble Ticket erstellt. Alle Störungen werden laufend überwacht und alle mit der Störung zusammenhängenden Maßnahmen werden im Trouble Ticket laufend ergänzt. Das Trouble Ticket wird geschlossen sobald die Funktionalität wieder hergestellt und die Störung beseitigt ist.

- **Wartungsfenster**

Die NetCom BW ist berechtigt, den Betrieb des Kundenanschlusses vorübergehend einzustellen, wenn betriebsnotwendige Maßnahmen dies erfordern. Dies umfasst Wartungs-, Installations- oder Umbauarbeiten zur Behebung von Störungen, sowie Arbeiten zur Sicherstellung der öffentlichen Sicherheit.

- **Verfügbarkeit**

Die Verfügbarkeit definiert die mittlere Verfügbarkeit im Jahresmittel. Die Ermittlung der Ausfallzeit erfolgt durch Auswertung der Trouble Tickets von NetCom BW.

- **Berechnung der Verfügbarkeit:**

$$\frac{\text{Gesamtanzahl Stunden pro Kalenderjahr} - \text{Gesamtzahl Stunden* Nichtverfügbarkeit}}{\text{Gesamtanzahl Stunden des jeweiligen Kalenderjahres}} \times 100 = V(\%)$$

* Stunden kaufmännisch gerundet

Die Messgenauigkeit der Ausfallzeiten beträgt Stunden und Minuten

Folgende Ausfallzeiten werden in der Verfügbarkeitsrechnung und in der Entstörungsfrist nicht berücksichtigt:

- Zeit, die verstreicht, bis der Kunde die Störung unter Angabe der NetCom BW-Leistungsbezeichnung bei der telefonischen Störungsannahme meldet.
- Ausfälle/ Störungen bedingt durch höhere Gewalt (siehe AGB). Zusätzlich gilt als höhere Gewalt: Eingriffe durch Dritte wie z. B. Baggerschäden, Rattenverbiss der Kabel.
- Kunde wünscht ausdrücklich keine Störungsbehebung vor Ort.
- Zeiträume, in denen der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht nachkommt, z. B. Anlageräumlichkeiten des Kunden sind für die Störungsbehebung vor Ort nicht zugänglich; hierzu zählen auch von NetCom BW nicht zu vertretende Wartezeiten wie Fahrtzeiten zu zuständigen Schlüsseldiensten bei der Störungsbehebung.
- Aufgrund geplanter Unterbrechungen infolge Wartungs- oder Instandhaltungsarbeiten von NetCom BW oder des Kunden.
- Aufgrund von Störungen durch unbefugte Eingriffe des Kunden oder von Drittpersonen an den Ausrüstungen der Netzbetreiber.
- Aufgrund von Störungen an den Hausinstallationen (z.B. Inhouse-Verkabelung), Stromversorgungsanlagen oder an technischen Anlagen des Kunden.

7 Sonstiges

7.1 Stornierung

Eine kostenfreie Änderung oder Stornierung der Bestellung durch den Kunden ist bis zur Auftragseingangsbestätigung durch NetCom BW möglich.

NetCom BW ist nicht verpflichtet, spätere Stornierungen zu akzeptieren, wird diese aber im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten gegebenenfalls akzeptieren. Für jede nach der Auftrags-
eingangsbestätigung und vor der Leistungsbereitstellung durch NetCom BW akzeptierte Stornierung ist NetCom BW berechtigt, dem Kunden ein einmaliges Entgelt gemäß der Preisliste in Rechnung zu stellen. Nach der Leistungsbereitstellung ist keine Stornierung mehr möglich.

7.2 Kündigung wegen fehlender Endleitung

Will der Kunde die gegebenenfalls notwendige Endleitung zwischen APL und den vom Kunden genutzten Räumlichkeiten nicht vornehmen (lassen), kann er den Vertrag außerordentlich kündigen. Zeigt der Kunde der NetCom BW nicht innerhalb von einer (1) Woche nach Information über die fehlende Endleitung an, dass er die Endleitung selbst stellt bzw. sie vornehmen lässt, ist auch NetCom BW zur außerordentlichen Kündigung berechtigt. In beiden Fällen ist NetCom BW berechtigt, dem Kunden ein einmaliges Entgelt gemäß der Preisliste zu berechnen. Im Übrigen sind Ansprüche des Kunden aufgrund seiner Kündigung oder der Kündigung durch NetCom BW ausgeschlossen.

7.3 Entgelte

In Bezug auf alle Entgelte unter dieser Ziffer 7 (Stornierung, Kündigung wegen fehlender Endleitung) steht dem Kunden jeweils der Nachweis niedrigerer, NetCom BW der Nachweis höherer tatsächlicher Kosten offen.

Die Entgelte für ComBusiness classic (fixed) umfassen keine baulichen Maßnahmen im Rahmen der Bereitstellung, insbesondere keine Erdarbeiten. Sollten solche Maßnahmen erforderlich sein, wird NetCom BW den Kunden darüber informieren und ein entsprechendes Angebot unterbreiten. Will der Kunde die Kosten für die baulichen Maßnahmen nicht übernehmen, kann er das Angebot ablehnen und es kommt kein Vertrag über die Anbindung zustande.

7.4 Vertragslaufzeit und Kündigung

Die Vertragslaufzeit beginnt mit erfolgter Inbetriebnahme und hat eine Mindestvertragslaufzeit von zwölf (12) Monaten, sofern nicht eine längere Vertragslaufzeit beauftragt wurde. Sie verlängert sich automatisch um zwölf (12) Monate, wenn sie nicht drei (3) Monate vor Ablauf der Vertragslaufzeit schriftlich gekündigt wurde.

7.5 EU-TSM

Die Anlage „Rechtliche Informationen zu NetCom BW-Produkten gemäß europäischer Telecom Single Market Verordnung (European Telecoms Single Market Regulation/EU-TSM) vom 25. November 2015“, zu finden unter https://www.netcom-bw.de/fileadmin/user_upload/02_Geschaeftskunden/Docs/Rechtliche_Informationen_ComBusiness_classic.pdf ist Teil dieser Leistungsbeschreibung.

7.6 Missbrauch

Die NetCom BW behält sich vor, bei Missbrauch den Dienst einzustellen und den Anschluss ohne vorherige Mitteilung zu sperren.

7.7 Datenschutz

Informationen zum Datenschutz bei der NetCom BW finden Sie unter folgendem Link:
<https://www.netcom-bw.de/datenschutz/>.