



## 1.0 Allgemeines

Für alle in Anspruch genommenen Dienstleistungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der HS Gesellschaft für Kommunikation und Netzwerklösungen mbH (im Folgenden HS GmbH, Bonn oder Anbieter genannt) in der zum Zeitpunkt der beidseitigen Unterzeichnung gültigen Fassung.

Diese Leistungsbeschreibung ist gültig für das Produkt SDSL der HS GmbH, Bonn Gesellschaft für Kommunikation und Netzwerklösungen mbH. HS GmbH, Bonn ist berechtigt, alle in der Leistungsbeschreibung aufgeführten Leistungen auch durch Dritte erbringen zu lassen.

## 2.0 Produktbeschreibung & Leistungsumfang

### 2.1 Produktbeschreibung

Mit SDSL wird die permanente Anbindung an das Internet durch Bereitstellung einer Standleitung auf SDSL (Symmetric Digital Subscriber Line) ermöglicht. Sie erhalten einen DSL-Router und eine neue TAE-Dose gemäß den Installationsrichtlinien des Carriers. Die Verfügbarkeit des Produktes richtet sich nach der Bereitstellung und Verfügbarkeit durch den jeweiligen Leitungscarrier bzw. der Leitungsart. Daher kann keine zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses weder eine Verfügbarkeitsgarantie noch eine Bandbreitengarantie übernommen werden. Der Zeitpunkt der Leitungsbereitstellung durch HS GmbH, Bonn ist vom Carrier abhängig und kann daher seitens HS GmbH, Bonn nicht verbindlich zugesagt werden.

### 2.2 Leistungsumfang

Die HS GmbH, Bonn erbringt im Rahmen ihrer betrieblichen und technischen Möglichkeiten folgende Leistungen:

- Internetanbindung mittels SDSL-Telekommunikationsleitung, (symmetrisch)
- Bereitstellung des benötigten CPE (Router)
- Vergabe und Routing der IP-Adressräume gemäß RIPE-Richtlinien, welche für diesen Anschluss benötigt werden
- Automatisierte Leitungsüberwachung
- Datenvolumen (Traffic) gemäß Auftrag

Diese werden im Folgenden weitergehend erläutert:

#### 2.2.1. Internetanbindung mittels SDSL-Telekommunikationsleitung

HS GmbH, Bonn stellt dem Kunden einen breitbandigen Internetzugang auf Basis der SDSL-Technik zur Verfügung. Das von HS GmbH, Bonn für die Dauer dieses Vertrages gestellte Endgerät dient als SDSL-Abschlusseinheit und gleichzeitig als IP-Router und bleibt im Eigentum von HS GmbH, Bonn. Dieses Endgerät ist nach Vertragsende innerhalb von 5 Tagen vom Kunden an HS GmbH, Bonn ohne weitere Aufforderung in technisch einwandfreiem und vollständigem Zustand zurückzusenden. Als Übergabeschnittstelle steht der 10BaseT Ethernet-Port des von HS GmbH, Bonn beim Kunden installierten SDSL-Routers zur Verfügung.

Die jährliche Verfügbarkeit steht in Abhängigkeit der garantierten Netzverfügbarkeit des jeweils leistungserbringenden Carriers. Näheres zur Verfügbarkeit ist unter den Punkten 2.3. und 3 geregelt.

#### 2.2.2. Bereitstellung des benötigten CPEs

Der von HS GmbH, Bonn bereitgestellte SDSL-Router wird gemäß der vom Kunden im technischen Beiblatt mitgeteilten Angaben installiert. Die Konfiguration des SDSL-Routers erlaubt den Einsatz von NAT und Portforwarding gemäß den individuellen, im technischen Beiblatt angegebenen Kundenvorgaben.

#### 2.2.3. Vergabe und Routing von IP-Adressräumen

Der Kunde erhält offiziell registrierte IP-Adressen. Der Vergabe von IP-Adressen liegen die jeweils gültigen Vergaberichtlinien des RIPE (<http://www.ripe.net>) zu Grunde. Diese finden in vollem Umfang Anwendung. Insbesondere wird darauf hingewiesen, dass die Dokumentationspflicht für die verwendete Netzwerkinfrastruktur beim Kunden liegt.

Die Daten werden von HS GmbH, Bonn auf Basis der von ICANN bzw. der ihr zuarbeitenden Gremien vorgeschriebenen technischen Standards ins Internet geroutet. Die Leistung der Intersolule ist auf die Verfügbarkeit einer funktionsfähigen Schnittstelle zu den Netzwerken Dritter beschränkt. Daraus folgt, dass HS GmbH, Bonn keine Garantie

für die Verfügbarkeit der Netzwerke Dritter übernimmt. HS GmbH, Bonn routet die dem Kunden für diese Telekommunikationsleitung zugewiesenen IP-Adressräume.

#### 2.2.4. Automatisierte Leitungsüberwachung

Die Anschlussleitung wird automatisch überwacht. Im Falle von Betriebsstörungen ist HS GmbH, Bonn während ihrer üblichen Geschäftszeiten bestrebt, weitere Maßnahmen innerhalb von 2 Stunden einzuleiten. Darüber hinaus gehende Serviceleistungen können mittels eines zusätzlichen Servicevertrages individuell geregelt werden.

### 2.3. Definitionen

#### (1) Verfügbarkeit

Verfügbarkeit [%] =  $100\% * (525600 \text{ min} - (\text{Ausfallminuten} / \text{Jahr})) / 525600 \text{ min}$

In die Berechnung der Ausfallzeit geht nicht mit ein:

- Geplante Ausfallzeiten
- Erforderliche Wartungsarbeiten am Transport- und Accessnetz
- Zeitverlust, falls Zugang zur Kundenlokation nicht möglich ist

Diese werden im Folgenden weitergehend erläutert:

#### (2) Netzwerkverfügbarkeit

Die Netzwerkverfügbarkeit ist die Gesamtverfügbarkeit des Carrier-IP Backbones pro Jahr.

## 3.0 Leistungsmerkmale

### 3.1. Merkmale und Servicelevels

#### 3.1.1. Verfügbare Bandbreiten

HS GmbH, Bonn stellt, vorbehaltlich der Verfügbarkeit des jeweiligen Leitungscarriers sowie in Abhängigkeit des angebotenen Produktes, symmetrische Bandbreitenvarianten von 256 kbit/s bis 4600 kbit/s ihres Produktes „SDSL“ zur Verfügung.

#### 3.1.2. Service Level

HS GmbH, Bonn ist bemüht, folgende Service-Levels nicht zu unterschreiten:

Verfügbarkeit der Telekommunikationsanschlussleitung:	98,5%
Netzverfügbarkeit:	99,75%
Backbone Latency:	< 90 msec
Backbone Packet Loss:	< 2%

### 3.2. Störungsmeldungen

Der Kunde hat Störungen unverzüglich der HS GmbH, Bonn anzuzeigen. Dies kann telefonisch, per Fax oder per Email erfolgen. Zur korrekten Bearbeitung einer Störungsmeldung durch HS GmbH, Bonn muss diese folgende Informationen enthalten:

- Name des Kunden
- Name des technischen Ansprechpartners beim Kunden mit Telefonnummer und möglichst Emailadresse
- Adresse und Raumbezeichnung des Endpunktes der Telekommunikationsleitung
- Störungsbeschreibung
- Zeitpunkt des Fehlers
- Status der Routerleuchtdioden
- Ergebnis eines Router-Reboots
- Ergebnis eines Traceroute-Tests zur IP Adresse : 193.110.43.67

Störungen können während der üblichen Geschäftszeiten der HS GmbH, Bonn telefonisch gemeldet werden, ausserhalb dieser per Telefax oder Email rund um die Uhr. Eine Bearbeitung der Störungsmeldungen erfolgt innerhalb der Geschäftszeiten der HS GmbH, Bonn, sofern keine extra Vereinbarung besteht, welche dieses anderslautend regelt.

Die für die Störungsmeldung erforderlichen Kontaktdaten sind auf der Webseite der HS GmbH, Bonn (<http://www.hs-bonn.de/>) unter Support einsehbar.



HS GmbH, Bonn ist bemüht, Störungen binnen maximal 12 Stunden, gemessen an ihrer üblichen Arbeitszeit, zu beheben.

#### 4.0 Betriebsbereitschaft und Leistungspflicht

Mit der Bereitstellung der von HS GmbH, Bonn kontrollierbaren Übertragungswege und der Übergabe der erforderlichen Hardware durch HS GmbH, Bonn (funktionsfähige Anbindung an das Internet), hat HS GmbH, Bonn ihre vertragliche Leistungspflicht erfüllt. Sobald die ersten IP-Daten über den Standleitungszugang übermittelt werden können, ist die Abnahme erfolgt. Zeigt der Kunde innerhalb von 24 Stunden ab dem Zeitpunkt der Abnahme eventuelle, von HS GmbH, Bonn zu vertretende Mängel an, ist HS GmbH, Bonn zur Nachbesserung berechtigt. Schlägt die Nachbesserung der in dieser Frist gemeldeten, von HS GmbH, Bonn zu vertretenden Mängel fehl, behält der Kunde den vertraglichen Erfüllungsanspruch.

##### 4.1. Erlöschen der Leistungspflicht

Die Leistungspflicht erlischt im Einzelfall, wenn

- die Kündigung einer Teilnehmerleitung durch einen Zuliefercarrier gegenüber der HS GmbH, Bonn wirksam wird;
- Der Kunde mit seiner Zahlungsverpflichtung gegenüber HS GmbH, Bonn im Verzug ist.
- der Betrieb der festen Telekommunikationsverbindungen und/oder die Erbringung der Telekommunikationsdienste Störungen in einem öffentlichen Telekommunikationsnetz von Zuliefercarriern der HS GmbH, Bonn verursacht;
- der Kunde seiner durch HS GmbH, Bonn übertragenen Verpflichtung zur Einhaltung der festgelegten Mitwirkungspflichten und Nutzungsbedingungen, trotz Aufforderung zur Einhaltung dieser, nicht nachkommt;

##### 4.2. Unterbrechung fester Telekommunikationsverbindungen und der Erbringung von Telekommunikationsdiensten

- HS GmbH, Bonn kann feste Telekommunikationsverbindungen und die Erbringung von Telekommunikationsdiensten einmal monatlich unterbrechen, um Instandhaltungsmaßnahmen an den Netzen und Schnittstellen auszuführen.
- HS GmbH, Bonn kann feste Telekommunikationsverbindungen und die Erbringung von Telekommunikationsdiensten unterbrechen, wenn HS GmbH, Bonn befürchten muss, dass die Erbringung von Telekommunikationsdiensten unter Verwendung von Übertragungsverfahren und/oder des Gebrauchs des Access-Equipments Telekommunikationsdienste, Telekommunikationsanlagen oder andere technische Dienstleistungen oder Geräte der HS GmbH, Bonn bzw. Dritter stört, sofern HS GmbH, Bonn die Möglichkeit gegeben wurde, innerhalb angemessener Frist eine Überprüfung vorzunehmen und eventuelle Schwierigkeiten zu beseitigen und eine Beseitigung fehlgeschlagen ist. HS GmbH, Bonn hat dem Kunden die Unterbrechung unverzüglich anzuzeigen.
- HS GmbH, Bonn kann feste Telekommunikationsverbindungen und die Erbringung von Telekommunikationsdiensten unterbrechen, wenn die Unterbrechung zum Schutz der öffentlichen Sicherheit erforderlich ist. HS GmbH, Bonn hat dem Kunden die Unterbrechung unverzüglich anzuzeigen.

##### 4.3. Wartungsarbeiten am Transport- und Accessnetz

- Für regelmäßige und geplante Wartungsarbeiten werden Wartungsfenster reserviert, in welchen Servicebeeinträchtigungen vorkommen können. Diese werden wie folgt vereinbart:

Auswirkungen	Information	Wartungsfenster
Der Service ist evtl. beeinträchtigt	keine, da regelmäßiges Wartungsfenster	Erster Dienstag im Monat, 02:00 Uhr – 07:00 Uhr
Der Service ist beeinträchtigt	2 Werktage vorher	Montag – Freitag 02:00 Uhr – 07:00 Uhr
Der Service ist evtl. beeinträchtigt	2 Werktage vorher	Montag – Freitag 02:00 Uhr – 07:00 Uhr

- Für ungeplante dringende Störungsbeseitigungen sind Emergency Changes notwendig, bei welchen eine Kundeninformation angestrebt wird.
- Der Kunde ist verpflichtet, eigene Veränderungen, die Auswirkungen auf HS GmbH, Bonn-Komponenten bzw. von HS GmbH, Bonn bereitgestellter Komponenten Dritter oder Dienste haben, anzumelden.

##### 4.4. Realisierbarkeit

- Die Annahme des Kundenauftrages steht unter der aufschiebenden Bedingung der Realisierbarkeit durch den jeweiligen Leitungsanbieter (Carrier). Innerhalb von 20 Werktagen nach dem Eingang eines Auftrages bei HS GmbH, Bonn hat HS GmbH, Bonn die Realisierbarkeitsaussage des jeweiligen Leitungsanbieters (Carrier) einzuholen. Geht dem Kunden innerhalb dieser Frist keine Erklärung zu, gilt die Realisierbarkeit als möglich.
- Alle vor Mitteilung der Realisierbarkeit durch HS GmbH, Bonn getätigten Vorleistungen oder Aufwendungen durch den Kunden oder Dritte gehen zu Lasten des Kunden. HS GmbH, Bonn wird von allen Ansprüchen freigestellt, die wegen Aufwendungen vor Zusage der Realisierbarkeit durch den Kunden oder Dritte getätigt wurden.
- Mit der Annahme hat HS GmbH, Bonn mitzuteilen, zu welchem Termin die feste Telekommunikationsverbindung voraussichtlich bereitgestellt wird. Die Bereitstellung der festen Telekommunikationsverbindung kann frühestens 15 Werktage nach dem Eingang des Auftrages erfolgen. HS GmbH, Bonn teilt dem Kunden mit, wann die Lieferung und die Montage der zum Betrieb notwendigen Endgeräte voraussichtlich erfolgen.
- Sollte der Kunde bei einem vorab vereinbarten Installationstermin oder einem sonstigen vereinbarten Vor-Ort-Termin nicht angetroffen werden und ein neuer Termin nötig sein, hat der Kunde die Kosten des vergeblichen Einsatzes zu tragen.
- Sofern der Kunde nach der erfolgten Erstinstallation eine Rekonfiguration des CPE bzw. die Einspielung der Grundkonfiguration durch HS GmbH, Bonn wünscht, so fallen entsprechende Kosten für die Remote-Rekonfiguration an. Die Wiederherstellung der bestehenden Konfiguration im Rahmen einer Entstörungsmaßnahme ist hiervon ausgenommen.

#### 5. Zusatzleistungen

Abgestimmt auf die spezifischen Anforderungen können auch weiterführende Dienste gemäß gesonderter Vereinbarungen gegen Entgelt in Anspruch genommen werden:

- ISDN- oder ADSL-Backup
- Bereitstellung weiterer fester IP-Nummern gemäß den aktuellen RIPE-Richtlinien
- Weiterführende Serviceverträge
- E-Mail-Antivirus-/Antispam
- Virtuelle oder dedizierte Webserverdienste
- Domainedienstleistungen

#### 6. Mitwirkungspflichten des Kunden

- Bei Abschluss eines Vertrages ist der Kunde verpflichtet, sich anhand eines Ausweisdokumentes zu identifizieren oder eine vergleichbar zuverlässige Identifizierung vorzulegen. Diese wird auf Anfragen des jeweiligen Carriers von HS GmbH, Bonn an diesen übermittelt.
- Der Kunde ist verpflichtet, HS GmbH, Bonn unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 8 (acht) Werktagen, über sich ergebende Änderungen der Kundendaten zu informieren. HS GmbH, Bonn ist berechtigt, nach Ablauf dieser Frist den Anschluss zu sperren, sofern die Zurückhaltung der Daten nicht aus rechtlichen oder vertraglichen Gründen geboten ist.
- Der Kunde ermöglicht HS GmbH, Bonn oder ihren Erfüllungsgehilfen den Zugang und die Nutzung aller Informationen, Kunden- und Nutzerdaten und Kunden- und Nutzersoftware, interner Kapazitäten und Möglichkeiten, die zur Durchführung von Maßnahmen nach diesem Dokument erforderlich sind.
- Der Kunde wird mit HS GmbH, Bonn zusammenarbeiten und alle begründeten Anfragen beantworten, um dadurch HS GmbH, Bonn die Maßnahmen nach diesem Dokument zu ermöglichen.



- Der Kunde stellt einen 230V-Stromanschluss, max. 2 Meter vom Installationsort der CPE (SDSL-Router) entfernt, kostenlos zur Verfügung.
- Kommt der Kunde aus von ihm zu verantwortenden Gründen der vorgenannten Verpflichtung nicht oder verzögert nach, werden die Messungen der zugehörigen Leistungsmerkmale für diese Zeit ausgesetzt.
- Der Kunde hat HS GmbH, Bonn Störungen der festen Telekommunikationsverbindungen und der Telekommunikationsdienste unverzüglich telefonisch, per Telefax oder Email mitzuteilen.
- Der Kunde hat alle gesetzlichen Bestimmungen einzuhalten, die für die Übertragung der von HS GmbH, Bonn übergebenen Daten gelten. Der Kunde hat seine Nutzer zu verpflichten, ebenfalls alle gesetzlichen Bestimmungen einzuhalten, die für die Übertragung der von den Nutzern übergebenen Daten an HS GmbH, Bonn gelten.
- Der Kunde trägt die ihm entstehenden Kosten und Aufwendungen selbst, es sei denn, dass in dieser Vereinbarung ausdrücklich vorgesehen ist, dass HS GmbH, Bonn die Kosten und Aufwendungen übernimmt. Falls sich im Rahmen des Entstörprozesses herausstellen sollte, dass Fehler nicht im Verantwortungsbereich der HS GmbH, Bonn liegen, behält sich HS GmbH, Bonn das Recht vor, den Aufwand für die angefallenen Arbeiten dem Kunden in Rechnung zu stellen.

## 7. Abrechnung

- Die vom Kunden zu zahlende Vergütung setzt sich zusammen aus einmaligen Einrichtungsentgelten und einem monatlichen Grundpreis.  
Das Einrichtungsentgelt wird nach Bereitstellung des Dienstes erhoben, der Grundpreis wird monatlich im Voraus fällig.
- Die jeweilige Abrechnung erfolgt gemäß der im Auftragsformular aufgeführten Konditionen.
- Die vereinbarte Zahlungsfrist beginnt mit dem Datum der Rechnungsstellung und wird auf der Rechnung ausgewiesen. Die HS GmbH, Bonn behält sich für den Fall der Nichtzahlung der Rechnung innerhalb der vereinbarten Zahlungsfrist bzw. der Nichteinlösung oder Rückgabe einer Lastschrift die Abschaltung und Einstellung der vereinbarten Leistungen innerhalb von 5 Werktagen auch ohne weitere Erinnerung vor. Weiterhin behält sich die HS GmbH, Bonn eine Bonitätsprüfung des Kunden vor. Fällt diese negativ aus oder wurden die Entgelte zum wiederholten Male nicht fristgerecht bezahlt, ist HS GmbH, Bonn berechtigt, vom Kunden eine Vorauszahlung der verbleibenden Restsumme oder eines Teilbetrages aus der noch verbleibenden Vertragslaufzeit zu verlangen. Außerdem behält sich HS GmbH, Bonn für den Fall des anhaltenden Zahlungsverzugs eine fristlose Kündigung und die Einstellung aller Leistungen aus diesem Vertrag vor.
- Für den Fall, dass sich durch eine Entscheidung der Regulierungsbehörde für Telekommunikation und Post (RegTP), eines Gerichts oder durch sonstige rechtliche oder gesetzliche Bestimmungen die Höhe der von HS GmbH, Bonn zu zahlenden Tarife für Telekommunikations-Dienstleistungen gegenüber den bei Vertragsschluss geltenden erhöht, vereinbaren beide Parteien hiermit, dass HS GmbH, Bonn berechtigt ist, die festgelegten Nutzungsentgelte anzupassen. Die Höhe der Anpassung erfolgt im gleichen prozentualen Verhältnis, wie sich der erhöhte Tarif gegenüber dem vorher geltenden erhöht hat. Über eine solche Änderung der Preissituation wird HS GmbH, Bonn den Kunden unverzüglich informieren, die Erhöhung wird mit Zugang dieser Information wirksam. Der Kunde ist berechtigt, über das tatsächliche Vorliegen einer solchen Erhöhung Nachweise zu verlangen. Im Übrigen wird auf Punkt 2.4 und 8.7 der AGB verwiesen.

## 8. Vertragslaufzeit

Der Vertrag tritt mit seiner Gegenzeichnung durch HS GmbH, Bonn in Kraft und hat die im Auftrag aufgeführte Laufzeit mit den dort aufgeführten Kündigungsfristen. Im Falle eines Leitungsdowngrades, -upgrades,

-umzuges, oder Änderung der Trafficabrechnung beginnt eine neue Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten.

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt dabei unberührt. Ein wichtiger Grund, der HS GmbH, Bonn zur fristlosen Kündigung berechtigt, liegt insbesondere vor, wenn

(a) der zuliefernde Leitungsbetreiber (Carrier) die Lizenz zum Betreiben von Übertragungswegen für Telekommunikationsdienstleistungen für Öffentlichkeit oder andere gem. §6 Abs. 2 Nr. 1 lit. c) TKG verliert,

(b) der Kunde gegen die Nutzungsbedingungen dieses Vertrages verstößt und trotz schriftlicher Mahnung durch HS GmbH, Bonn unter Androhung der Kündigung seine Verpflichtung nicht unverzüglich erfüllt.