

PRO PHONE IP | PRO PHONE PMX IP | PRO PACKAGE IP | PRO PACKAGE PMX IP

BESONDERE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN / LEISTUNGSBESCHREIBUNG

1 Allgemeine Hinweise und Angebots-Komponenten

Für alle in Anspruch genommenen Dienstleistungen und Produkte gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen – im Folgenden AGB genannt – der NetAachen GmbH, im Folgenden NetAachen genannt, soweit nicht nachfolgend in hiesigen Besonderen Geschäftsbedingungen / Leistungsbeschreibung – nachfolgend kurz LB genannt – etwas Abweichendes geregelt wird (vgl. zum Rangverhältnis der verschiedenen Vertragsgrundlagen Ziff. 1.3 der AGB). Soweit nachfolgend Verweise ohne abweichende Angabe erfolgt, handelt es sich um Verweise auf Regelungen innerhalb hiesiger LB.

PRO PHONE IP, PRO PHONE PMX IP, PRO PACKAGE IP, PRO PACKAGE PMX IP von NetAachen sind Komplettangebote für Geschäftskunden. Die Produktbündel Pro Package IP und Pro Package PMX IP enthalten Sprach- und Datendienste auf Basis eines professionellen IP-Zugangs. Die Produkte bieten eine sanfte, qualitätsgestützte VoIP-Migrationslösung insbesondere für mittelständische Unternehmen mit ISDN-Mehrgeräte- oder -Anlagenanschlüssen und für größere Kunden mit ISDN-Primärmultiplex-Anschlüssen, die ihre bestehende Infrastruktur (insbesondere die Telefonanlage) weiter nutzen möchten.

Die Produkte und Produktbündel bestehen aus folgenden Komponenten:

Produktname	Komponente	Hauptausprägung	Nebenausprägung
PRO PHONE IP / PRO PHONE PMX IP	SLA	Servicebestimmungen mit Service Level Agreement (siehe hierzu im Detail Ziff. 5)	
	Zugangstechnologie zum Kundenstandort (Access)	Mindestens ein Breitband-Anschluss vom NetAachen-Netz zum Kundenstandort (Installationsort) samt Endgerät bzw. Endgeräten für die Realisierung der Übergabeschnittstellen des Telefonie- und Internet-Dienstes (s. hierzu im Detail Ziff. 2.1).	Zugangstechnologien: ► G.SHDSL.bis, ► SVDSL (FTTB mit VDSL symmetrisch), ► SVDSL (FTTC mit VDSL symmetrisch) oder ► Glasfaserdirektanschluss
PRO PACKAGE IP / PRO PACKAGE PMX IP	Telefonie-Dienst (PRO PHONE IP oder PRO PHONE PMX IP)	Mindestens einem Business-Telefonie-Dienst entweder mit S ₀ - (PRO PHONE IP) oder mit S ₂ M-Anschlüssen (PRO PHONE PMX IP), (siehe hierzu im Detail Ziff. 2.2).	Mit PRO PHONE IP werden wahlweise vergeben: ► Einzelrufnummern (PRO PHONE IP/COMFORT) für den Anschluss von ISDN-Mehrgeräteanschlüssen oder ► Durchwahlnummern mit Rufnummernblöcken (PRO PHONE IP/PREMIUM) für den Anschluss von ISDN-Anlagenanschlüssen
		Zu PRO PHONE gehört obligatorisch ein Business Telefon-(Verbrauchs-)Tarif von NetAachen (siehe hierzu im Detail Ziff. 4.1).	Mit PRO PHONE PMX IP/PREMIUM werden ausschließlich Durchwahlnummern mit Rufnummernblöcken für den Anschluss von Primärmultiplex-Anschlüssen vergeben.
PRO NET ACCESS IP	Produktbündel PRO PACKAGE SIP mit optionalem symmetrischem Internet-Dienst (Pro Net Access IP)	Einem optionalen symmetrischen Business-Internet-Anschluss (PRO NET ACCESS IP - siehe hierzu im Detail Ziff. 2.3). Der Internet-Dienst ist von der zugrundeliegenden Zugangstechnologie abhängig. Dies betrifft insbesondere die angebotenen Bandbreiten.	► Pro Net Access IP 20M für symmetrische Bandbreiten mit bis zu 20 MBit/s ► Pro Net Access IP 100M für symmetrische Bandbreiten mit bis zu 100 MBit/s ► Pro Net Access IP 1000M für symmetrische Bandbreiten mit bis zu 1 GBit/s

Eine Beauftragung nur einzelner Bausteine ist nicht möglich. Ausgenommen davon sind Erweiterungen oder Änderungen des Leistungsumfangs wie die Bestellung und Inbetriebnahme weiterer Telefoniedienste (S₀- oder S₂M-Anschlüsse), die Hinzubestellung des Internet-Dienstes, Leistungsänderungen, Änderungen des Breitband-Anschlusses, Tarifwechsel, Upgrades oder die Beauftragung von Installations- und Konfigurations-Services.

PRO PHONE IP bzw. PRO PACKAGE IP einerseits und andererseits PRO PHONE PMX IP bzw. Pro Package PMX IP sind jeweils getrennt voneinander zu beauftragende Produkte und Bündel. Sie werden nicht kombiniert angeboten.

Alle im Folgenden angeführten Komponenten, Leistungsmerkmale und die verbundenen Services sind ausschließlich für diese Angebote gültig. Kein Merkmal ist auf andere Produkte, Merkmale oder Produktbündel übertragbar, insbesondere nicht auf Angebote oder Produkte von Dritten, soweit sie nicht ausdrücklich Vertragsbestandteil sind oder durch NetAachen vermarktet werden. Letztere Einschränkung gilt ebenso für sämtliche Services.

1.1 Dokumentation

Für die Dienstleistung und die genutzten Systeme stellt NetAachen nach eigener Wahl dem Kunden eine Nutzerdokumentation in elektronischer und/oder gedruckter Form zur Verfügung. Die Nutzerdokumentation bezieht sich auf die Installation und Konfiguration beigestellter NetAachen-eigener Systeme sowie Installation und Konfiguration kundeneigener Systeme in Verbindung mit Leistungen von NetAachen.

1.2 Löschung von Daten

Umgehend nach vollständiger Beendigung und Abwicklung des Vertragsverhältnisses zwischen dem Kunden und NetAachen werden alle Daten, die in Bezug zu dem Produkt stehen oder durch den Betrieb des Produktes entstanden sind, gelöscht, soweit nicht gesetzliche Bestimmungen entgegenstehen. Dies gilt auch für Daten des Kunden, die an Kunden von NetAachen weitergegeben wurden.

2 Leistungen von NetAachen

Im Folgenden werden die einzelnen Angebots-Komponenten näher erläutert.

2.1 Breitband-Anschluss des Kundenstandorts

Der Unternehmensstandort des Kunden wird mit einem Breitband-Anschluss an das NetAachen-Netz angeschlossen. Der Breitband-Anschluss basiert auf einem symmetrischen Direktanschluss mit folgenden standortbezogenen Zugangstechnologien:

- G.SHDSL.bis,
- SVDSL (FTTB mit VDSL symmetrisch)
- SVDSL (FTTC mit VDSL symmetrisch) oder
- Glasfaserdirektanschluss.

Die Bereitstellung eines Breitband-Anschlusses mit einer Zugangstechnologie ist auf das öffentliche Telekommunikationsfestnetz von NetAachen beschränkt (Direktanschluss an das NetAachen-Netz).

Der Direktanschluss beinhaltet die Einrichtung, die Wartung und den Betrieb der Zugangstechnologie durch NetAachen.

Innerhalb des Versorgungsgebietes besteht kein Anspruch auf die Bereitstellung von Breitband-Anschlüssen. NetAachen behält sich vor, standortbezogen nur jeweils bestimmte Zugangstechnologien anzubieten.

Zur Gewährleistung einer hohen Übertragungsqualität ist eine ausreichende Zugangsbandbreite für die genutzten Telefonie- und Internet-Dienste notwendig. Die jeweils vereinbarte notwendige Zugangsbandbreite zur Anbindung des Kundenstandortes ist abhängig von dem benötigten Verkehrsvolumen. Das Verkehrsvolumen bestimmt sich für den Telefonie-Dienst aus der Anzahl gleichzeitig maximal möglicher externer Gespräche und für den Internet-Dienst aus der geforderten minimalen bzw. garantierten Bandbreite.

2.1.1 Zugangstechnologie G.SHDSL.bis und SVDSL

Nähere Details zu den Zugangstechnologien G.SHDSL.bis und SVDSL werden in den aktuellen Besonderen Geschäftsbedingungen und der Leistungsbeschreibung PROFESSIONAL NET | Pro Net Access IP 20M/100M geregelt, insb. unter Ziff. 1.5, 2.2.1. und 2.2.2. Der Einmessvorgang gem. Ziff. 2.2.2 der

zuvor genannten Besonderen Geschäftsbedingungen/LB gilt als positiv abgeschlossen, wenn die notwendige Zugangsbandbreite erreicht wird.

2.1.2 Zugangstechnologie Glasfaserdirektanschluss

Details zu Pro Net Access IP auf Basis von Glasfaserdirektanschlüssen werden in den aktuellen besondere Geschäftsbedingungen und der Leistungsbeschreibung PROFESSIONAL NET | Pro Net Access IP 1000M geregelt, insb. unter Ziff. 1.5, 2.1, 2.1.1.1 bis 2.1.1.4.

2.1.3 Geräteüberlassung (Equipment / CPE)

Abhängig von der vereinbarten Zugangstechnologie sowie den vereinbarten Telefonie-Diensten und dem vereinbarten Internet-Dienst stellt NetAachen dem Kunden üblicherweise ein Standard-Netzabschlussgerät bzw. mehrere, für die Lösung aufeinander abgestimmte Standard-Netzabschlussgeräte (im Folgenden CPE genannt) für die Dauer des Vertragsverhältnisses ohne gesondertes Entgelt zur Verfügung. Das oder die CPE stellen Übergabeschnittstellen für die Nutzung der Telefonie-Dienste und des Internet-Dienstes bereit. Wünscht der Kunde Leistungsmerkmale und Konfigurationen, die die Restriktionen der von NetAachen beigestellten Systeme überschreiten, so ist dies nur mit einem kostenpflichtigen Produkt- oder Tarifwechsel möglich. Benötigt der Kunde Routing-Funktionen, welche über den Umfang des im Produkt enthaltenen Routers hinausgehen, so kann – vorbehaltlich technischer und betrieblicher Machbarkeit – ein anderes Modell ausgewählt werden. Soweit der Kunde eine abweichende Ausführung wünscht, ist hierüber eine gesonderte Absprache zu treffen und der Kunde hat die zusätzlichen Kosten zu tragen.

Die konkrete Auswahl der einzusetzenden CPE-Typen nimmt NetAachen vor. Während der gesamten Vertragsdauer verbleiben die eingesetzten CPE im Eigentum von NetAachen. Der Kunde hat keinen Anspruch auf bestimmte CPE.

Die CPE dienen ausschließlich dem Betrieb der von NetAachen an diesem Standort bereitgestellten Anschlüsse. Gleiches gilt für die von NetAachen bereitgestellten sonstigen Komponenten.

Der Kunde hat diese nach Beendigung des Vertragsverhältnisses unverzüglich an NetAachen herauszugeben bzw. die Demontage zu dulden – auf die Rückgaberegelung nach Ziff. 7.2 dieser LB sowie 3.4 der AGB wird hingewiesen.

2.2 Telefonie-Dienst PRO PHONE IP und PRO PHONE PMX IP

NetAachen stellt mit den Telefonie-Diensten „PRO PHONE IP“ und „PRO PHONE PMX IP“ jeweils einen qualitätsgestützten, paketerorientierten IP-Sprachservice über eine physikalische IP-Datenanbindung des Kundenstandorts an das nationale und internationale Telefonnetz mittels CPE zur Verfügung. Über das Vermittlungs- und Transportnetz von NetAachen kann der Kunde mithilfe seiner TK-Endgeräte Telekommunikationsverbindungen (Sprachtelefon- und Telefax-Verbindungen) entgegennehmen und/oder zu anderen Anschlüssen im In- und Ausland herstellen.

2.2.1 Allgemeines und Übergabeschnittstellen

Für die Realisierung des Telefonie-Dienstes wird dem Kunden ein CPE entweder mit einer vereinbarten Anzahl S_0 -(Übergabe-)Schnittstellen für die Verbindung von ISDN-Mehrgeräte- oder -Anlagenanschlüssen oder ein CPE mit einer vereinbarten Anzahl S_2M -Schnittstellen für die Verbindung von Primärmultiplexanschlüssen des Kunden überlassen. Eine Kombination von S_0 - und S_2M -Schnittstellen über ein CPE ist nicht möglich.

Die S_0 - und S_2M -Schnittstellen bedienen das Signalisierungsprotokoll EURO ISDN DSS1 (E-DSS1) und werden physikalisch jeweils über einen RJ45-Port zur Verfügung gestellt. Die kundenseitige Nutzung von E-DSS1 ist zwingende Voraussetzung. Für abgehende Gespräche (Anruf durch den Kunden) wandelt das CPE DSS1 in SIP und die Gespräche werden durch NetAachen per SIP über das NetAachen-IP-Datennetz transportiert und terminiert über Vermittlungseinrichtungen von NetAachen. Entsprechend umgekehrt wird bei ankommenden Gesprächen (eingehender Anruf für den Kunden) verfahren.

Standardmäßig können bis zu vier S_0 - oder S_2M Anschlüsse pro CPE realisiert werden.

NetAachen aktiviert netzseitig auf dem CPE eine dem Auftrag des Kunden entsprechende Anzahl S_0 - oder S_2M -Anschlüsse. Die Mindestabnahme je CPE beträgt zwei S_0 -Anschlüsse für PRO PHONE IP, wenn nur der Telefonie-Dienst ohne Internet-Dienst beauftragt wird. Wird der Internet-Dienst bei der Erstbestellung mitbeauftragt, d. h. nicht nachträglich, so reduziert sich die Mindestabnahme auf einen S_0 -Anschluss.

Für die Nutzung des Telefonie-Dienstes nutzt NetAachen netzseitig den Sprach-Codec G.711.

Für spätere Beauftragungen gelten Ziff. 4.1 und 4.4.

Die einzelnen S_0 - oder S_2M -Anschlüsse eines CPEs werden einzeln einer vereinbarten Anschlussart zugeordnet. Für die Nutzung des Sprachdienstes werden Rufnummern bereitgestellt. Die Rufnummern eines CPE können nur einer gemeinsamen Ortsnetzkennzahl (ONKZ) bzw. einer gemeinsamen Vorwahl zugeordnet werden. PRO PHONE PMX IP wird ausschließlich mit der Anschlussart PRO PHONE PMX IP/PREMIUM angeboten (s. Ziff. 2.2.3.1).

2.2.2 Rufnummernportierung

Für die Nutzung des Sprachdienstes werden Rufnummern bereitgestellt. Die Rufnummern eines CPE können nur einer einzigen gemeinsamen Ortsnetzkennzahl (ONKZ) bzw. nur einer einzigen gemeinsamen Vorwahl zugeordnet werden. Sofern dem Kunden eine oder mehrere Rufnummern bereits von einem anderen Anbieter zugeteilt wurden und der Kunde am selben Standort verbleibt, kann er im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen anstelle neuer Rufnummern die vorhandenen Rufnummern weiter nutzen (Rufnummernportabilität).

Beauftragt der Kunde die Durchführung der Portierung seiner Rufnummer, die bislang im Netz eines anderen Anbieters geschaltet war, in das Netz von NetAachen, wird NetAachen diesen Auftrag im Namen des Kunden mit seinem bisherigen Teilnehmernetzbetreiber abwickeln. Hierfür muss der Kunde einen schriftlichen Portierungsauftrag auf der Grundlage eines von NetAachen überlassenen Formulars erteilen. Die Durchführung der beauftragten Portierung bleibt ausschließlich im Verantwortungsbereich des bisherigen Teilnehmernetzbetreibers. Jede Leistungserbringung durch NetAachen hinsichtlich der zu portierenden Rufnummer ist davon abhängig, ob der bisherige Teilnehmernetzbetreiber im Auftrag des Kunden die Portierung der Rufnummern rechtzeitig durchführt. Anderenfalls ist NetAachen die Leistungserbringung einschließlich jeglicher Bereitstellung bis zur Durchführung der Portierung technisch unmöglich. In diesem Fall bleibt der Vertrag mit der Maßgabe bestehen, dass die Leistungspflicht von NetAachen und die Zahlungspflicht des Kunden erst mit der Portierung der Rufnummer beginnen. Die Mindestvertragslaufzeit beginnt ebenfalls erst mit der späteren Bereitstellung.

2.2.3 Anschlussart und Rufnummernzuteilung

Sofern der Kunde bei Vertragsabschluss nicht über eine/mehrere Rufnummer/-nummern für den seitens NetAachen zur Verfügung zu stellenden Telefonie-Dienst verfügt, teilt NetAachen dem Kunden Teilnehmerrufnummern zu. Die Vergabe der Teilnehmerrufnummern erfolgt aus dem NetAachen von der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (im Folgenden kurz BNetzA genannt) zugewiesenen Rufnummernhaushalt. Die Anzahl der Teilnehmerrufnummern bestimmt sich nach den von der BNetzA festgelegten Regeln für die Zuteilung von Rufnummern in den Ortsnetzbereichen.

Abhängig von der gewählten Anschlussart folgt NetAachen den folgenden Rufnummernvergaberegeln.

2.2.3.1 Anschlussart PRO PHONE IP/PREMIUM und PRO PHONE PMX IP/PREMIUM

Mit der Anschlussart „PREMIUM“ stellt NetAachen für die Produkte PRO PHONE IP und PRO PHONE PMX IP Durchwahlnummern mit Rufnummernblöcken zur Verfügung. Rufnummernblöcke bestehen aus einer geografischen Stammrufnummer und Durchwahlblöcken mit unterschiedlicher Stelligkeit; z. B. 0241 [Vorwahl] 23456 [Stammrufnummer] – 0(0) bis 49 [Durchwahlblock mit Stelligkeit 2].

Bei exklusiver Nutzung der Anschlussart PRO PHONE IP/PREMIUM können die einzelnen S_0 -Anschlüsse auf maximal vier verschiedene Stammrufnummern aufgeteilt werden bei einem CPE. Dabei wird einem bestimmten S_0 -Anschluss jeweils eine bestimmte zugehörige Stammrufnummer mit Rufnummerngassen zugeordnet an einem Endgerät. Insgesamt können pro CPE maximal sechzehn Durchwahlgassen vergeben und den Stammrufnummern zugeordnet werden.

Beispielsweise kann ein CPE mit vier S_0 -Anschlüssen wie folgt aufgeteilt werden:

S_0 #1 bis S_0 #3:	23456 [Stammrufnummer 1] – 0(0) bis 69 [Durchwahlblock mit Stelligkeit 2 als 7er-Gasse]
S_0 #4:	456789 [Stammrufnummer 2] – 0 bis 8 [Durchwahlblock mit Stelligkeit 1 als 9er-Gasse]

Bei PRO PHONE PMX IP können die S₂M-Anschlüsse nur einer einzigen, gemeinsamen Stammrufnummer zugeordnet werden. Die Nutzung unterschiedlicher Stammrufnummern an einem CPE ist nicht möglich.

Die Anzahl der (maximal nutzbaren) externen Sprachkanäle sowie die Anzahl geografischer Rufnummern bestimmen sich in Abhängigkeit von der gewählten Anschlussart PRO PHONE IP/PREMIUM oder PRO PHONE PMX IP/PREMIUM standardmäßig wie folgt:

Anschlussart PRO PHONE IP und PMX IP/PREMIUM				
Anzahl S ₀	Anzahl externe Sprachkanäle	Durchwahlblock (DWB) von ... bis	Stelligkeit DWB	Anzahl Rufnr.
1 x S ₀	2	0 bis 9	1	10
2 x S ₀	4	0(0) bis 29	2	30
3 x S ₀	6	0(0) bis 69	2	70
4 x S ₀	8	0(0) bis 99	2	100
1 x S ₂ M	30	0(00) bis 499	3	500
2 x S ₂ M	60	0(000) bis 999	3	1.000
3 x S ₂ M	90	0(000) bis 2999	4	3.000
4 x S ₂ M	120	0(000) bis 3999	4	4.000

Wenn der Kunde über die angegebenen Grenzen hinaus weitere Rufnummern benötigt, so kann er bei der Bundesnetzagentur die Bescheinigung seines Rufnummernbedarfs beantragen. NetAachen stellt nach positivem Votum durch die Bundesnetzagentur weitere Rufnummern zur Verfügung.

Die Konditionen für das Ausrichten/Löschen von Durchwahlnummern und die monatliche Nutzung zusätzlicher, kostenpflichtiger Durchwahl-Rufnummern können der bei Beauftragung gültigen Preisliste PROFESSIONAL PHONE | Sonstige Leistungen entnommen werden.

2.2.3.2 Anschlussart PRO PHONE IP/COMFORT

Mit der Anschlussart PRO PHONE IP/COMFORT stellt NetAachen einzelne – nicht zwingend zusammengehörende – geografische Rufnummern zur Verfügung.

Je S₀ werden standardmäßig drei Rufnummern vergeben. Bis zu sechs Rufnummern sind kostenfrei. Maximal können je S₀ bis zu 10 Rufnummern kostenpflichtig vergeben werden. Die Vergabe von mehr als drei Rufnummern erfolgt im Rahmen der gesetzlichen Vergaberichtlinien der Bundesnetzagentur.

Die Konditionen für die Einrichtung und monatliche Nutzung zusätzlicher, kostenpflichtiger Rufnummern können der bei Beauftragung gültigen Preisliste PROFESSIONAL PHONE | Sonstige Leistungen entnommen werden.

2.2.3.3 Parallelbetrieb von Anschlussarten an einem CPE

Die an einem CPE bereitgestellten S₀-Anschlüsse können auf die unterschiedlichen Anschlussarten PRO PHONE IP/PREMIUM (DDI, Durchwahlfähigkeit – Vergabe von Rufnummernblöcken) und PRO PHONE IP/COMFORT (MSN - Vergabe von einzelnen Rufnummern) aufgeteilt werden. Den einzelnen S₀-Anschlüssen an dem Endgerät wird dabei jeweils die vereinbarte Anschlussart zugeordnet. Beispielsweise kann ein CPE mit vier S₀-Anschlüssen wie folgt aufgeteilt werden für den Parallelbetrieb:

- S₀ #1 bis S₀ #3 Anschlussart PRO PHONE IP/PREMIUM mit einer gemeinsamen Stammrufnummer und einem Rufnummernblock und
- S₀ #4: Anschlussart PRO PHONE IP/COMFORT mit einzelnen Rufnummern.

Speziell für den Parallelbetrieb gelten folgende Restriktionen:

- ▶ Technisch bedingt kann nur eine einzige, gemeinsame Stammrufnummer für die S₀-Anschlüsse bei PRO PHONE IP/PREMIUM vergeben werden an einem Endgerät.
Die Nutzung unterschiedlicher Stammrufnummern an einem CPE in Verbindung mit einem Parallelbetrieb ist nicht möglich.
- ▶ Maximal drei S₀-Anschlüsse können jeweils der Anschlussart PRO PHONE IP/COMFORT zugeordnet werden.

- ▶ Insgesamt können maximal fünfzehn Rufnummern für PRO PHONE IP/COMFORT konfiguriert werden.

Der Maximalwert sinkt mit der Anzahl Gassen, d. h. der Maximalwert von fünfzehn Rufnummern für /COMFORT kann dabei nur erreicht werden, wenn der Kunde eine einzige Gasse konfiguriert hat für den Rufnummernblock bei /PREMIUM, z. B. die 0er-Gasse.

Werden alle Gassen (0-9 bzw. 0(0)-99 etc.) für den Rufnummernblock genutzt, so sinkt der Maximalwert der zu vergebenen Einzelrufnummern für /COMFORT auf insgesamt maximal sechs Rufnummern.

- ▶ Weiterhin ist auf den S₀-Anschlüssen für PRO PHONE IP/COMFORT keine Anrufweiterschaltung (CF, Call Forwarding) möglich.

2.2.4 Leistungsmerkmale

NetAachen stellt dem Kunden Leistungsmerkmale zur Verfügung unter der Voraussetzung, dass auch die TK-Endgeräte des Kunden (z. B. Telefon oder TK-Anlage) diese Leistungsmerkmale unterstützen.

Die Leistungsmerkmale werden abhängig von der Anschlussart PRO PHONE IP oder PMX IP/PREMIUM und COMFORT bereitgestellt und in Folge näher erläutert.

2.2.4.1 Übermittlung der eigenen Rufnummer (CLIP) für PREMIUM und COMFORT

Das Leistungsmerkmal CLIP (Calling Line Identification Presentation) ermöglicht für die Anschlussarten PRO PHONE IP oder PMX IP/PREMIUM und PRO PHONE IP/COMFORT die Übertragung der eigenen Rufnummer bzw. der Rufnummer des Anrufers. Mit einem entsprechenden TK-Endgerät kann diese im Display des angerufenen Teilnehmers angezeigt werden, sofern der Anrufer die Rufnummernübermittlung zulässt und das Leistungsmerkmal beim Anrufer aktiviert ist.

2.2.4.2 Kundenspezifische Rufnummernübermittlung (CLIP – no screening) für PREMIUM

Das Leistungsmerkmal CLIP-ns (Calling Line Identification Presentation – no screening) ermöglicht dem Kunden bei der Anschlussart PRO PHONE IP oder PMX IP/PREMIUM kundenspezifische Rufnummern zu übertragen, die beim Verbindungsaufbau transparent zum B-Teilnehmer transportiert und dort abhängig vom Kunden-Endgerät zur Anzeige gebracht werden. Eine Prüfung dieser kundenspezifischen Rufnummer durch das Telekommunikationsnetz erfolgt nicht. Eine Übertragung von kundenspezifischen Rufnummern zu 1TR6-ISDN-Anschlüssen kann technisch nicht realisiert werden. Eine Übertragung von kundenspezifischen Rufnummern ins Mobilfunknetz oder in ausländische Netze kann aufgrund des Netzübergangs in Fremdnetze nicht sichergestellt werden.

Eine nebenstellenbasierende Abrechnung ist mit dem aktivierten Leistungsmerkmal CLIP-ns nicht möglich. Mit CLIP-ns geführte Gespräche werden auf dem Einzelverbindungs nachweis der Zentrale (-0) zugeordnet.

Die nachträgliche Einrichtung nach erfolgter Ersteinrichtung und die monatliche Nutzung des Leistungsmerkmals CLIP-ns sind kostenpflichtig – soweit innerhalb gesetzlicher Speicherfristen möglich. Zur rückwirkenden Beauftragung siehe auch Ziff. 2.2.4.13. Die Konditionen können der bei Beauftragung gültigen PROFESSIONAL PHONE | Sonstige Leistungen entnommen werden.

2.2.4.3 Unterdrückung der Rufnummernanzeige (CLIR) für PREMIUM und COMFORT

Das Leistungsmerkmal CLIR-c (Calling Line Identification Restriction – case) ermöglicht für die Anschlussarten PRO PHONE IP oder PMX IP/PREMIUM und PRO PHONE IP/COMFORT die fallweise Unterdrückung der Anzeige der eigenen Rufnummer bei einem konkreten Anruf. Das Leistungsmerkmal wird standardmäßig eingerichtet und muss vor jedem Anruf erneut eingegeben werden.

Alternativ kann für die Anschlussart PRO PHONE IP/COMFORT auf Wunsch des Kunden netzseitig eine generelle Unterdrückung der Rufnummernübermittlung (CLIR-su) eingerichtet werden. Im Rahmen der Ersteinrichtung wird die Aktivierung dieses Merkmals von der Einrichtungspauschale mit abgegolten. Die nachträgliche Aktivierung nach der Ersteinrichtung ist kostenpflichtig. Die Konditionen können der bei Beauftragung gültigen Preisliste PROFESSIONAL PHONE | Sonstige Leistungen entnommen werden.

Für die Anschlussart PRO PHONE IP oder PMX IP/PREMIUM wird CLIR-su nicht netzseitig zur Verfügung gestellt, sondern muss auf der TK-Anlage des Kunden durch den Kunden selber eingerichtet werden.

2.2.4.4 Anrufweiserschaltung (CF) für COMFORT

Das Leistungsmerkmal CF (Call Forwarding) ermöglicht bei der Anschlussart PRO PHONE IP/COMFORT die Weiterleitung von Anrufen zu einer beliebigen Nummer. Drei Arten der Anrufweiserschaltung können genutzt werden:

- ▶ Direkte / sofortige Anrufweiserschaltung (CF-u, Call Forwarding – unconditional)
- ▶ Anrufweiserschaltung bei Nichtmelden (CF-b, Call Forwarding – busy)
Bei Nutzung dieses Leistungsmerkmals können nicht mehr als zwei gleichzeitige Verbindungswünsche je MSN/Rufnummer zum Kundenanschluss signalisiert werden. Dies führt dazu, dass eine Anrufweiserschaltung bei Nichtmelden nur möglich ist, wenn die weiterleitende MSN/Rufnummer nicht bereits durch zwei Verbindungen belegt ist.
- ▶ Anrufweiserschaltung bei besetztem Anschluss oder verzögerte Anrufumleitung/bei Nichtmelden, z. B. nach 15 Sek. (CF-nr, Call Forwarding – no reply).

Der Kunde hat vor Inanspruchnahme der Leistung „Anrufweiserschaltung“ sicherzustellen, dass der Inhaber des Anschlusses, zu dem ein Anruf weitergeschaltet wird, mit der Weiserschaltung einverstanden ist.

CF zu Notrufnummern ist nicht zulässig.

Für die Anschlussart PRO PHONE IP oder PMX IP/PREMIUM wird dieses Leistungsmerkmal nicht netzseitig zur Verfügung gestellt, sondern muss auf der TK-Anlage des Kunden durch den Kunden selber eingerichtet werden.

2.2.4.5 Anklopfen (CW) für COMFORT

Mit dem Leistungsmerkmal CW (Call Waiting) wird bei der Anschlussart PRO PHONE IP/COMFORT während eines Gesprächs der Verbindungswunsch eines Dritten zum Endgerät signalisiert. Mit dem Leistungsmerkmal „Rückfragen/Makeln“ kann das bestehende Gespräch gehalten und der Verbindungswunsch angenommen werden.

Für die Anschlussart PRO PHONE IP oder PMX IP/PREMIUM wird dieses Leistungsmerkmal nicht netzseitig zur Verfügung gestellt, sondern muss auf der TK-Anlage des Kunden durch den Kunden selber eingerichtet werden.

2.2.4.6 Halten/Rückfragen/Makeln/Dreierkonferenz (HOLD) für COMFORT

Mit diesen Leistungsmerkmalen kann eine bestehende Verbindung gehalten (der gehaltene Gesprächspartner erhält die Ansage „Ihre Verbindung wird gehalten“) und eine weitere Verbindung zu einem zweiten Teilnehmer aufgebaut werden (Rückfragen). Anschließend besteht die Möglichkeit, diese Verbindungen zu einer Dreierkonferenz zusammenzuschalten oder zwischen den Teilnehmern zu „makeln“.

Für die Anschlussart PRO PHONE IP oder PMX IP/PREMIUM wird dieses Leistungsmerkmal nicht netzseitig zur Verfügung gestellt, sondern muss auf der TK-Anlage des Kunden durch den Kunden selber eingerichtet werden.

2.2.4.7 Zusatzleistung VoiceMailBox (VMB) für COMFORT

Ist die Zusatzleistung VoiceMailBox (VMB) vereinbart, zeichnet NetAachen auf einem Speichermedium für den Kunden bestimmte Nachrichten in Form von Sprache oder Tönen auf, wenn der Kunde eine Telekommunikationsverbindung nicht entgegennimmt oder eine Rufumleitung (Anrufweiserschaltung) auf die VoiceMailBox eingerichtet hat. Aufgezeichnete Nachrichten werden 30 Tage nach ihrer Aufzeichnung gelöscht. Die Zusatzleistung VoiceMailBox ist als unentgeltliche Sonderleistung von NetAachen mit einer Frist von zwei Wochen durch schriftliche Erklärung einer Vertragspartei gegenüber der anderen Vertragspartei gesondert kündbar, ohne dass der übrige Vertrag hierdurch berührt würde.

Das Leistungsmerkmal VMB steht nur mit der Anschlussart PRO PHONE IP/COMFORT zur Verfügung.

Die Konditionen können der bei Beauftragung gültigen Preisliste PROFESSIONAL PHONE | Sonstige Leistungen entnommen werden.

2.2.4.8 Fax-Services für PREMIUM und COMFORT

Für die Anschlussarten PRO PHONE IP oder PMX IP/PREMIUM und PRO PHONE IP/COMFORT stellt NetAachen Fax-Dienste der Gruppe 3 (bis 14400 Bit/s) zur Verfügung.

2.2.4.9 Tonwahlverfahren (DTMF) für PREMIUM und COMFORT

Für die Anschlussarten PRO PHONE IP oder PMX IP/PREMIUM und PRO PHONE IP/COMFORT wird das Mehrfrequenzwahlverfahren (MFV/DTMF, Dual-tone multi-frequency) unterstützt.

2.2.4.10 Data-Calls und Kanalbündelung für PREMIUM und COMFORT:

Für die Anschlussarten PRO PHONE IP oder PMX IP/PREMIUM und PRO PHONE IP/COMFORT werden Data-Calls mit der Dienstart „unrestricted digital information“ mit 64 kbit/s über ISDN, z. B. für die (schmalbandige) Einwahl ins Internet oder für die Nutzung von EC-Cash-Systemen, unterstützt.

Die Kanalbündelung erfolgt an beiden Enden der Verbindung, nicht im Netz. Die Funktion muss vom Kundenequipment unterstützt werden und auch vom Zielrouter (z. B. dem Internet Einwahlrouter).

2.2.4.11 Lokalisierung von Notrufen/Notfallrouting für PREMIUM und COMFORT

Das Absetzen eines Notrufs (110, 112) ist für die Anschlussarten PRO PHONE IP oder PMX IP/PREMIUM und PRO PHONE IP/COMFORT möglich. Der Notruf wird an der Notrufabfragestelle des vom Kunden bei der Beauftragung angegebenen „Standorts des Anschlusses“ (Kundenstandort) abgeworfen. Sollte der Kunde den Dienst nicht an dieser Adresse nutzen (sogenannte nomadische Nutzung – z. B. über VPN, Internet etc.) und einen Notruf absetzen, kann die Weiterleitung nur zu der oben genannten Notrufabfragestelle erfolgen. Insofern darf bei nomadischer Nutzung – insbesondere bei Nutzung aus dem Ausland – der Notruf nicht genutzt werden, da Standortermittlung und Soforthilfe im Falle eines sogenannten „Röchelrufs“ (der Anrufer kann z. B. wegen einer Verletzung nicht sprechen) nicht sichergestellt werden können.

2.2.4.12 Rufnummernidentifikation böswilliger Anrufe (MCID) für PREMIUM und COMFORT

Das Leistungsmerkmal MCID (Malicious Call Identification) erlaubt die Identifikation böswilliger Anrufe. Die Beauftragung der Rufnummernidentifikation kann nur durch den Datenschutzbeauftragten von NetAachen erfolgen. Wird ein NetAachen-Kunde von böswilligen Anrufen belästigt, muss der Kunde die Zeiten und das Ziel von Störanrufen NetAachen mitteilen. Daraufhin kann unter Zustimmung der NetAachen und unter Beachtung der gesetzlichen Rahmenbestimmungen (TKV, TDSV) eine Identifizierung durch NetAachen erfolgen und dem Kunden die Identität des Störers mitgeteilt werden. Folgende Daten werden ermittelt:

- ▶ die Rufnummer des Anrufers (B-Teilnehmers),
- ▶ die gewählte Rufnummer des eigenen Anschlusses (A-Teilnehmer) und
- ▶ Datum und Uhrzeit der Inanspruchnahme der Identifikation durch NetAachen.

In der Regel ist die Fangschaltung einen Monat für einen S₀-Anschluss freigeschaltet. Eine Verlängerung um einen weiteren Monat ist möglich. Nach Beendigung der Rufnummernidentifikation werden dem Kunden als Ergebnis folgende Daten von NetAachen mitgeteilt:

- ▶ Rufnummer des Anrufers (nur falls die Rufnummer im Telefonbuch geführt wird),
- ▶ Name des Anrufers,
- ▶ Adresse des Anrufers und
- ▶ Datum und Uhrzeit der Belästigung.

Die monatliche Nutzung des Leistungsmerkmals MCID ist kostenpflichtig.

Für die Anschlussarten PRO PHONE IP oder PMX IP/PREMIUM und PRO PHONE IP/COMFORT wird das Leistungsmerkmal anschlussspezifisch (d. h. für alle Einzelrufnummern und jeden S₀- oder S₂M-(Anlagen-)Anschluss an dem betroffenen Rufnummernblock) eingerichtet. Die Konditionen können der bei Beauftragung gültigen Preisliste PROFESSIONAL PHONE | Sonstige Leistungen entnommen werden.

2.2.4.13 Anrufweiserschaltung während der Rufphase (CD) für PREMIUM

Für die Anschlussarten PRO PHONE IP oder PMX IP/PREMIUM wird netzseitig die Anrufweiserschaltung während der Rufphase (CD, Call Deflection) unterstützt.

Call Deflection bittet die Möglichkeit, einen ankommenden Anruf während des Klingelns an eine beliebige Rufnummer weiterzuleiten, ohne dabei das

Gespräch anzunehmen. Für diese Anrufwefterschaltung fallen in Abhängigkeit von der Rufnummern entsprechend der Tarif- und Entfernungzone die Gesprächsgebühren an.

2.2.4.14 Monatlicher Einzelbindungsnachweis (EVN) und tagesaktuelles Einzelbindungsauswertungstool für PREMIUM und COMFORT zur Gebührenaufwertung

Der Einzelbindungsnachweis ist eine detaillierte Aufstellung aller entgeltpflichtigen Telefonverbindungen des Kunden. Ein Einzelbindungsnachweis kann optional zu der monatlichen Rechnung entweder in gekürzter oder ungekürzter Form für die Anschlussarten PRO PHONE IP oder PMX IP/PREMIUM und PRO PHONE IP/COMFORT beauftragt werden.

Der Kunde hat bei der Beauftragung des Einzelbindungsnachweises die datenschutzrechtlichen Vorgaben zu beachten, die im Hinweisblatt zum Datenschutz aufgeführt sind. Soweit der Kunde zum Einzelbindungsnachweis optiert hat, werden die Zielrufnummern der Verbindungen entsprechend dem Wunsch des Kunden entweder um die letzten drei Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge angegeben. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden oder Organisationen in einer Summe zusammengefasst. Die Zielrufnummern für diese Verbindungen werden nicht ausgewiesen. Der Einzelbindungsnachweis ist für die Zeit ab der Beauftragung kostenfrei. Nach Ablauf von sechs Monaten (gerechnet ab jeweils zugehörigem Rechnungsmonat) werden Einzelbindungsnachweise gelöscht. Ein Einzelbindungsnachweis kann im Rahmen der Speicherfristen kostenpflichtig auch rückwirkend erstellt werden. Eine rückwirkende Beauftragung ist nur möglich, wenn der Kunde erklärt, dass er alle Mitbenutzer des Telefonanschlusses vor dem gewünschten Zeitpunkt der rückwirkenden Erstellung des EVN über einen beabsichtigten EVN informiert hat. Falls der vom Kunden beauftragte Telefonanschluss gewerblich genutzt wird, muss der Kunde vor dem rückwirkenden Zeitpunkt der beabsichtigten EVN-Erstellung alle Mitarbeiter über den beabsichtigten EVN unterrichtet haben und einen evtl. vorhandenen Betriebs- bzw. Personalrat entsprechend den gesetzlichen Vorschriften beteiligt haben. Das Entgelt für einen rückwirkend erstellten EVN bestimmt sich nach der jeweils bei der Beauftragung gültigen Preisliste. Die Konditionen können der bei Beauftragung gültigen Preisliste PROFESSIONAL PHONE | Sonstige Leistungen entnommen werden.

Für eine Gebührenaufwertung stellt NetAachen die Verbindungsinformationen tagesaktuell zur Auswertung durch den Kunden online zur Verfügung (tagesaktuelles Einzelbindungsauswertungstool). Auf einem Server werden die folgenden Verbindungsinformationen abgelegt, sodass der Kunde bei Bedarf nach Einloggen in den Online-Service auf seinem Kundenaccount die aktuellen Daten vom Server abrufen kann, und zwar sortiert nach:

- ▶ Kunde
- ▶ Anschluss
- ▶ Datum
- ▶ Uhrzeit
- ▶ Dauer
- ▶ Zielrufnummer
- ▶ Zone

Sonntags in der Zeit von 13:00 bis 22:00 Uhr können die Daten nicht aktualisiert bereitgestellt werden.

2.2.4.15 Telefonbucheintrag für PREMIUM und COMFORT

Auf Wunsch des Kunden übermittelt NetAachen Name, Anschrift und Rufnummer des Kunden an das Kommunikationsverzeichnis der Deutschen Telekom AG („Datenredaktion der Deutschen Telekom AG“) für die Anschlussarten PRO PHONE IP oder PMX IP/PREMIUM und PRO PHONE IP/COMFORT. Das Kommunikationsverzeichnis dient als Basis für den Eintrag in allgemein zugängliche Teilnehmerverzeichnisse (insbesondere in ein regionales Telefonbuch) und für Auskunftsdienste. Soweit der Kunde nichts Abweichendes angibt, wird der Eintrag dabei nach der Anschlussanschrift des Kunden regional zugeordnet. NetAachen schuldet nur die korrekte Weitergabe der Daten an die Datenredaktion und hat mögliche Fehler der Datenredaktion nicht zu vertreten.

2.2.4.16 Sperren

- a) Allgemeine Sperren und R-Gespräche für PREMIUM und COMFORT

Für die Anschlussarten PRO PHONE IP oder PMX IP/PREMIUM und PRO PHONE IP/COMFORT kann der Kunde grundsätzliche Sperren für abgehen-

de Gespräche z. B. zu 0900-, Fern- oder Mobilfunkzielen einrichten lassen. Die gebührenpflichtige NetAachen-Hotline ist von dieser Sperrung nicht betroffen und weiter erreichbar. Es ist zu beachten, dass trotz eingerichteter Sperren die Weitervermittlung über Auskunftsdienste zu den gesperrten Zielen erfolgen kann! Sollte dies nicht gewünscht sein, sind zusätzlich individuelle Sperren für Auskunftsdienste einzurichten.

Für PRO PHONE IP/COMFORT kann eine individuelle Sperre über NetAachen beauftragt werden. Die Konditionen für das Ausrichten von Sperren können der bei Beauftragung gültigen Preisliste PROFESSIONAL PHONE | Sonstige Leistungen entnommen werden.

Ankommende R-Gespräche werden von Sperren seitens der NetAachen grundsätzlich nicht berücksichtigt.

Zum Schutz vor R-Gesprächen kann der Kunde NetAachen unter der Rufnummer 0241 91852-80 oder per E-Mail unter gk-auftrag@netachen.de beauftragen. Die NetAachen-Rufnummer ist werktags in der Zeit von 08:30 bis 17:00 Uhr und am Samstag in der Zeit von 08:00 bis 16:00 Uhr zu erreichen. Nach Beauftragung zum Schutz vor R-Gesprächen wird (werden) der Anschluss (die Anschlüsse) für die Telefonie in die von der Bundesnetzagentur geführte Sperrliste für R-Gespräche (§ 66 i TKG) aufgenommen bzw. wieder von dieser gelöscht. NetAachen ist nur verpflichtet und insoweit dafür verantwortlich, dass der entsprechende Kundenauftrag auf Aufnahme in bzw. Löschung von der R-Sperrliste an die Bundesnetzagentur unverzüglich weitergeleitet wird. Die Bearbeitung des weitergeleiteten Kundenauftrages wie auch die Führung der R-Sperrliste insgesamt sind ausschließlich Aufgabe der Bundesnetzagentur als Träger hoheitlicher Befugnisse. Hierfür steht NetAachen gegenüber dem Kunden nicht ein. Der Auftrag zur Aufnahme in die R-Sperrliste ist kostenfrei.

- b) Individuelle Sperren für COMFORT

Der Kunde kann bis zu vier individuelle Sperren von Rufnummern für die Anschlussart PRO PHONE IP/COMFORT einrichten lassen. Eine individuelle Sperre muss mindestens drei Ziffern lang sein und mit der einer Vorwahl (Ortsnetz-, Netz-, Landes- oder Dienstekennzahl) vorangestellter Ziffer „0“ beginnen. Nach der Einrichtung der Sperre ist der Zugang zu sämtlichen Anschlüssen und Diensten gesperrt, deren Rufnummern mit den gesperrten Ziffern beginnen. Die individuelle Sperre gilt für alle Teilnehmerrufnummern des So-Anschlusses. Für die Einrichtung der individuellen Sperre hat der Kunde das in der bei Beauftragung gültigen Preisliste vorgesehene Entgelt zu zahlen. Auf Wunsch des Kunden schaltet NetAachen den Zugang zu den Anschlüssen und Diensten, deren Rufnummern mit den gesperrten Ziffern beginnen, jederzeit wieder unentgeltlich frei.

Die Konditionen für die individuellen Sperren können der bei Beauftragung gültigen Preisliste PROFESSIONAL PHONE | Sonstige Leistungen entnommen werden.

Für die Anschlussart PRO PHONE IP oder PMX IP/PREMIUM wird dieses Leistungsmerkmal nicht netzseitig zur Verfügung gestellt, sondern muss auf der TK-Anlage des Kunden durch den Kunden selber eingerichtet werden.

2.2.5 Einschränkungen

Folgende Dienste bzw. Leistungsmerkmale können mit dem Telefonie-Dienst PRO PHONE IP oder PMX IP nicht realisiert werden:

- a) Bevorrechtigung im Katastrophenfall
Bevorrechtigung von abgehenden Gesprächen im Katastrophenfall für autorisierte Kunden, z. B. Ärzte, Polizei, Feuerwehr etc.
- b) Übermittlung von Gebühreninformationen (AOC)
Die Übermittlung von Gebühreninformationen bzw. Entgeltinformationen in Tarifeinheiten während der Verbindung (AOC-d, Advice of Charge – during) oder am Ende der Verbindung (AOC-e, Advice of Charge – end) durch NetAachen.
Alternativ kann das unter Ziff. 2.2.4.13 beschriebene tagesaktuelle Einzelbindungsauswertungstool genutzt werden.
- c) Ständige Unterdrückung der Rufnummer des Angerufenen (COLR-su)
Die ständige Unterdrückung der Rufnummer des Angerufenen (COLR-su, Connected Line Identification Restriction – ständige Unterdrückung) wird nicht netzseitig unterstützt.
- d) Brandmelde- und Alarmanlagen mit X.31
Der Betrieb von Brandmelde- oder Alarmanlagen, die das Protokoll X.31 nutzen, ist technisch nicht möglich.

e) Notstromversorgung

Standardmäßig wird eine Notstromversorgung nicht realisiert bzw. technisch nicht unterstützt. Im Zuge der damit verbundenen fehlenden Fremdspeisung bei einem Stromausfall werden keine Fahrstuhlanschlüsse, Einbruch- und Brandmeldeanlagen oder Notruftelefone unterstützt.

f) Call-by-Call und PreSelection

g) Partial Rerouting (PR)

Leistungsmerkmal Rufumleitung im Amt (Partial Rerouting / PR).

h) Connected Line Identification Restriction – ständige Unterdrückung (COLR-su)

Unterdrückung der Übermittlung der Rufnummer des Anschlusses bei ankommenden Verbindungen (Connected Line Identification Restriction – ständige Unterdrückung)

i) Subadressen (SUB)

ISDN-Subadressen (z. B. für den Anschluss lokaler Datennetze) werden nicht unterstützt.

j) Rückruf bei Besetzt (CCBS)

Eine Rückruffunktion (CCBS, Completion of Calls to Busy Subscriber) bei besetztem B-Teilnehmer wird nicht netzseitig zur Verfügung gestellt, sondern muss auf der TK-Anlage des Kunden durch den Kunden selber eingerichtet werden.

k) Umstecken am BUS

Das Leistungsmerkmal Umstecken am (ISDN-)BUS wird nicht unterstützt.

l) Gerichtete Sprachkanäle

Die Sprachkanäle können nicht aufgeteilt werden in Sprachkanäle, die entweder nur kommende oder nur abgehende Verbindungen zulassen. Alle Sprachkanäle werden sowohl für kommende als auch abgehende Verbindungen konfiguriert.

2.3 Symmetrischer Internet-Dienst Pro Net Access IP

Optional kann der Kunde neben dem Telefonie-Dienst PRO PHONE IP oder PMX IP einen symmetrischen Internet-Dienst – im Folgenden Pro Net Access IP genannt – beauftragen. Dieser Internet-Dienst wird standardgemäß über dieselbe Zugangstechnologie wie der Telefonie-Dienst realisiert.

Für den Anschluss des Kundennetzwerkes mit den systemspezifischen CPE wird (werden) am Kundenstandort folgende Übergabeschnittstelle(n) von NetAachen durch ein Endgerät bzw. durch Endgeräte (Router) bereitgestellt: Ethernet /Fast Ethernet (10 /100-Base-T-Full-Duplex als RJ45-Port mit Autosensing, Autonegotiation).

Weitere Details zu Pro Net Access IP, basierend auf der Zugangstechnologie G.SHDSL.bis oder SVDSL, können den aktuellen Besonderen Geschäftsbedingungen und der Leistungsbeschreibung PROFESSIONAL NET | Pro Net Access IP 20M und 100M, insbesondere Ziff. 2, sowie der bei Beauftragung gültigen Preisliste entnommen werden.

Details zu der auf Glasfaserdirektanschlüssen basierenden Zugangstechnologie werden in den bei Beauftragung vorliegenden Besonderen Geschäftsbedingungen und der Leistungsbeschreibung PROFESSIONAL NET | Pro Net Access IP 1000M, insbesondere Ziff. 2, und der entsprechenden Preisliste für LAN Direct geregelt.

Die in den Besonderen Geschäftsbedingungen und Preislisten angegebenen maximalen Bandbreiten stehen in Abhängigkeit zu den über die gemeinsame Zugangstechnologie gleichzeitig genutzten (externen) Sprachkanälen.

Benötigt der Kunde bestimmte Mindestbandbreiten für seinen Datenverkehr vom oder zum Internet, so muss die Zugangsbandbreite entsprechend dimensioniert und beauftragt werden.

NetAachen bietet bestimmte Mindestbandbreiten vom oder zum Internet an:

- ▶ 75 % Mindestbandbreite auf Basis der Zugangstechnologien G.SHDSL.bis und SVDSL
- ▶ 100 % Bandbreite auf Basis eines Glasfaserdirektanschlusses (ausgenommen für 1 GBit/s)

Die Mindestbandbreite gilt für den Datenverkehr des Internet-Dienstes innerhalb des NetAachen-Access-Netzes vom Kundenstandort bis zu den Internet-Backbones von NetAachen. Für den Datenverkehr im Internet sind die angegebenen Bandbreiten Maximalwerte.

Die erreichbare Mindestbandbreite wird während des Einmessvorgangs (s. Ziff. 2.1.1 für die Zugangstechnologien G.SHDSL.bis und SVDSL sowie Ziff. 2.1.2 für die Zugangstechnologie Glasfaserdirektanschluss) überprüft.

3 Rechnungsstellung und Zahlungsbedingungen

3.1 Allgemeines

Grundlage für alle Telefon-Tarife ist die bei Unterzeichnung des Kundenauftrages maßgebliche Preisliste PROFESSIONAL PHONE für den Kunden-Tarif und für sonstige Leistungen für Telefonie, soweit sich aus den Regelungen dieser Besonderen Geschäftsbedingungen bzw. dieser Leistungsbeschreibung nicht etwas anderes ergibt. Eine vollständige Darstellung aller Gesprächsgebühren ist in der jeweiligen Tarif-Preisliste für PROFESSIONAL PHONE zusammengestellt. Für den Internet-Dienst gilt entsprechend die Preisliste PROFESSIONAL NET | Pro Net Access IP 20M, 100M oder 1000M. Tarifänderungen nach den Regelungen in Ziff. 4.1 und/oder 11 der AGB bleiben unberührt.

Soweit diese Leistungsbeschreibung auf die bei Vertragsschluss bzw. zum Zeitpunkt des Kundenauftrages aktuell maßgebliche Preisliste verweist, umfasst der Verweis auch die Änderungen der ursprünglich maßgeblichen Preisliste durch Änderungen nach Ziff. 4.1 und/oder 11 der AGB.

Soweit in dieser Leistungsbeschreibung auf eine bei der jeweiligen Nutzung/Beauftragung/Störungsmeldung gültige Preisliste verwiesen wird, wird der Kunde darauf hingewiesen, dass er die jeweils aktuell gültige Preisliste bei dem jeweiligen Vertriebsbeauftragten vorab anfordern kann.

3.2 Konfigurations- und Erweiterungsleistungen für PRO PHONE IP und PRO PHONE PMX IP

Die Ersteinrichtung des Telefon-Dienstes und der Wechsel der Anschlussart (PRO PHONE IP / PREMIUM ⇔ PRO PHONE IP / COMFORT) sind kostenpflichtig.

S₀- oder S₂M-Anschlüsse für PRO PHONE IP / PREMIUM, die einer gemeinsamen Stammrufnummer zugeordnet werden, können nur mit einem einheitlichen Verbrauchstarif verknüpft und abgerechnet werden.

Zu den Konfigurations- und Erweiterungsleistungen der Leistungsmerkmale für PRO PHONE IP oder PMX IP / PREMIUM s. Ziff. 2.2.

Änderungen der Leistungsmerkmale können zum Folgemonat mit einer Frist von zwei Wochen zum Monatsende durchgeführt werden.

Zusätzlich zum Telefonie-Verbrauchstarif können verschiedene Optionstarife für verschiedene Ziele beauftragt werden. Die Kombinatoriken, Hinweise, Bedingungen und näheren Konditionen können der bei Beauftragung gültigen Preisliste PROFESSIONAL PHONE | Optionstarife entnommen werden.

Optionstarife und Wechsel des Telefon-(Verbrauchs-)Tarifs für PRO PHONE IP oder PMX IP können nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit bzw. Vertragsverlängerung zum Folgequartal mit einer Frist von 6 Wochen zum Quartalsende durchgeführt werden.

3.3 Tarifierung, Accounting und Rechnungsstellung für Pro Net Access IP

Weitere Erläuterungen zur Tarifierung, zum Accounting und zur Rechnungsstellung für den auf den Zugangstechnologien G.SHDSL.bis und SVDSL basierenden optionalen Internet-Dienst Pro Net Access IP ergeben sich aus den aktuellen Geschäftsbedingungen und der Leistungsbeschreibung PROFESSIONAL NET | Pro Net Access IP 20M und 100M, Ziff. 3.

Weitere Erläuterungen zur Tarifierung, zum Accounting und zur Rechnungsstellung für den auf Glasfaserdirektanschlüssen basierenden optionalen Internet-Dienst Pro Net Access IP ergeben sich aus den aktuellen Geschäftsbedingungen und der Leistungsbeschreibung PROFESSIONAL NET | Pro Net Access IP 1000M, Ziff. 3.

3.4 Erstinbetriebnahme

NetAachen übernimmt die Vorkonfiguration der Dienste und insbesondere der CPE für die Ersteinrichtung sowie alternativ den Versand oder die Vor-Ort-Installation.

Für die Einrichtung der Dienste (Ersteinrichtung) ist vom Kunden ein Einrichtungspreis zu entrichten.

Die einzelnen Einrichtungspreise werden in den bei Beauftragung gültigen Preislisten PROFESSIONAL PHONE und PROFESSIONAL NET geregelt.

Nicht im Einrichtungspreis enthalten sind die Erstellung des Leitungsnetzes, die Konfiguration des Kundennetzes oder eine ausführliche Schulung der Mitarbeiter. Diese bedürfen einer gesonderten individuellen Vereinbarung.

3.5 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 Hinzu- buchung oder Änderung eines CPE fällig. Die Höhe der Versandkostenpau- schale ist den bei Beauftragung gültigen Preislisten PROFESSIONAL PHONE und PROFESSIONAL NET zu entnehmen.

3.6 Rechnungsstellung

Der Kunde erhält seine Rechnung postalisch. NetAachen ermöglicht es dem Kunden auf Wunsch, die Rechnung per Online-Service abzurufen. Entscheidet sich der Kunde für diese Möglichkeit, wird dem Kunden keine schriftliche Abrechnung mehr zugestellt.

Hinweis: Will der Kunde die in der Rechnung ausgewiesene Umsatzsteuer im Rahmen seines Vorsteuerabzugs geltend machen, genügt der selbst herge- stellte Ausdruck bei Online-Rechnungsversand nicht den gesetzlichen Voraus- setzungen des Umsatzsteuerrechts und der Kunde muss für den Vorsteuerab- zug den Rechnungsversand per Post beibehalten.

4 Vertragslaufzeit, Umzug und Kündigung

4.1 Vertragslaufzeit und Kündigung

Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Die Mindestvertragslauf- zeit im Rahmen des Vertrages in Auftrag gegebener Dienstleistungen, Produk- te oder Produktgruppen ist im jeweiligen Kundenauftrag geregelt und festge- legt.

Sofern nicht anders vereinbart, gilt eine (Standard-)Mindestvertragslaufzeit von vierundzwanzig Monaten zum folgenden Kalendermonatsende. Der Ver- trag verlängert sich jeweils um zwölf Monate, wenn er nicht unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von sechs Wochen zum Ende der Mindestvertragslauf- zeit bzw. zum Ende einer Verlängerung schriftlich gekündigt wird.

Die Vertragslaufzeit beginnt mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung. Das Recht, optionale Leistungen gesondert zu kündigen (z. B. Internet-Dienst oder Optionstarif – vgl. Ziff. 4.4), bleibt unberührt.

Mit der Nachbestellung weiterer Telefon-Anschlüsse (S₀, S₂M) verlängert sich die (Mindest-)Vertragslaufzeit entsprechend.

PRO PHONE IP und PMX IP werden jeweils nur in Verbindung mit einem Tele- fon-(Verbrauchs-)Tarif von NetAachen angeboten (PROFESSIONAL PHONE | Tarif).

Die Mindestvertragslaufzeit und die Vertragslaufzeit speziell für den Telefon- (Verbrauchs-)Tarif bestimmen sich nach den Angaben des NetAachen-Busine ss-(Verbrauchs-)Tarifs und den bei Beauftragung gültigen Preislisten, dem Angebotsschreiben und dem Vertrag. Der Vertrag für den NetAachen- Verbrauchs-Tarif ist, soweit sich nicht etwas anderes aus dem jeweiligen Auftrag, Umzugsauftrag, der Preisliste (Tarif) oder der Zusatzvereinbarung ergibt, mit einer Frist von zwei Wochen zum Quartalsende schriftlich ordent- lich kündbar.

Die Mindestvertragslaufzeit der Optionstarife beträgt vierundzwanzig Mona- te. Bestehende Verträge verlängern sich entsprechend auf 24 Monate.

Mit der nachträglichen Beauftragung des Internet-Dienstes verlängert sich die Vertragslaufzeit des Telefon-Dienstes entsprechend (s. Ziff. 4.3).

Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit ist der Vertrag mit einer Frist von sechs Wochen zum Quartalsende schriftlich kündbar, soweit sich nicht aus dem Auftrag oder einer Zusatzvereinbarung etwas anderes ergibt.

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt für beide Parteien unbe- rührt. Es gilt Ziff. 10 der AGB von NetAachen.

4.2 Rücktritt/Sonderkündigungsrecht der NetAachen

NetAachen hat das Recht, von dem Vertrag oder einem Änderungsauftrag jederzeit, auch während einer vereinbarten Mindestvertragslaufzeit, außerordentlich zurückzutreten, wenn

- sich bis zur Schaltung herausstellt, dass eine von NetAachen bei der DT AG zur Erfüllung dieses Vertrages bestellte Teilnehmeranschlussleitung (TAL)

von der DT AG aus Gründen nicht zur Verfügung gestellt wird, die NetAachen nicht zu vertreten hat, oder

- sich nach einer Schaltung herausstellt, dass eine von NetAachen bei der DT AG zur Erfüllung des Vertrages mit dem Kunden bestellte TAL technisch un- geeignet ist, um die vertraglich vereinbarte Leistung zu erbringen.
- sich unabhängig von der Schaltung (also vor oder erst nach der Schaltung) herausstellt, dass eine zur Erfüllung des Vertrages notwendige Inhausverka- belung im Gebäude des Kundenanschlusses nicht oder in unzureichender Form vorhanden ist und die Parteien sich nicht über die Konditionen einer Neuinstallation / Erweiterung der Inhouseverkabelung im Gebäude auf Kos- ten des Kunden verständigen können und der Kunde diese auch nicht ander- weitig auf seine Kosten vornimmt (vgl. Ziff. 2.1.1).

NetAachen wird den Kunden unverzüglich unterrichten, sobald NetAachen ein solches Leistungshindernis bekannt wird, und die vom Kunden erhaltenen Leistungen unverzüglich zurückgewähren.

Weitergehende Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen.

Der Rücktritt ist in Textform binnen vier Wochen nach dem Zeitpunkt zu erklä- ren, zu dem NetAachen den Rücktrittsgrund erkannt hat. Bietet NetAachen binnen vorgenannter Frist dem Kunden statt der vertraglich vereinbarten Leistung alternativ eine geringere Leistung an, so verlängert sich die Frist um weitere vier Wochen. Lehnt der Kunde das Änderungsangebot ab, beträgt die Frist jedoch maximal vier Wochen ab dem Zugang der ablehnenden Mitteilung des Kunden. Nimmt der Kunde das Änderungsangebot an, gilt das Rücktritts- recht erneut, wenn sich erst bei der Umsetzung des geänderten Auftrages zeigt, dass auch dieser aus den o. g. Gründen nicht umsetzbar ist.

Das gleiche Recht besteht entsprechend, wenn NetAachen ausnahmsweise über einen anderen Dritten eine erforderliche TAL bestellt hat.

NetAachen hat ferner das Recht, den Vertrag jederzeit, auch während einer vereinbarten Mindestvertragslaufzeit, mit einer Kündigungsfrist von vierzehn Tagen außerordentlich schriftlich zu kündigen,

- wenn die DT AG den Vertrag mit NetAachen über die zur Erfüllung des Ver- trages mit dem Kunden notwendige TAL wirksam beendet, ohne dass dies von NetAachen zu vertreten ist.

Das Kündigungsrecht gilt entsprechend, wenn NetAachen ausnahmsweise eine zur Erfüllung des Vertrages notwendige TAL von einem anderen Unter- nehmen angemietet hat.

- wenn eine zur Erfüllung des Vertrages mit dem Kunden notwendige techni- sche oder vertragliche Voraussetzung entfällt (z. B. wirksame Kündigung der Nutzungserklärung durch den Hauseigentümer bzw. Verwalter oder Wegfall der Nutzungsmöglichkeit der bestehenden Anschlussleitung im Haus), ohne dass dies von NetAachen zu vertreten ist.

Die Regelung von Ziff. 13.4 der AGB bleibt unberührt.

Dem Kunden kommt in dieser Situation nur dann auch ein außerordentliches Sonderkündigungsrecht zu, wenn er nicht selbst Eigentümer des betreffenden Hauses ist und daher den Fortfall des Nutzungsvertrages nicht zu vertreten hat.

4.3 Vertragslaufzeit symmetrische Internet-Leitung

Bestellt der Kunde nachträglich (d. h. nach erfolgter Ersteinrichtung) zusätzli- ch den optionalen Internet-Dienst Pro Net Access IP, so ergibt sich mit der Reali- sierung (Inbetriebnahmedatum) des zusätzlichen Internet-Dienstes eine neue Mindestvertragslaufzeit nach Ziff. 4.1.

Der Wechsel zu einer höheren Bandbreite (innerhalb einer Zugangstechnolo- gie) ist innerhalb der Vertragslaufzeit möglich. Im Falle eines Upgrades wird die verbliebene Vertragslaufzeit des neuen Auftrags hinzuaddiert (additive Vertragslaufzeit).

Ein Downgrade (Wechsel zu einer niedrigeren Bandbreite innerhalb einer Zu- gangstechnologie) ist erst nach Ablauf der Vertragslaufzeit möglich.

4.4 Spätere Beauftragung von Leistungsmerkmalen/Zusatz- diensten

Soweit der Kunde im Rahmen seines Vertragsverhältnisses (Bestandskunde) Merkmale oder Zusatzdienste noch nicht beauftragt hat, die nach der LB einer entsprechenden eigenen Beauftragung bedürfen (sei es mit dem Kundenauf- trag für Pro Package IP oder Pro Package PMX IP oder gesondert), kann der Kunde diese später nur insoweit beauftragen, als diese von NetAachen zu diesem Zeitpunkt noch angeboten werden. Die Konditionen richten sich bei

späterer Beauftragung nach den zu diesem Zeitpunkt gültigen Konditionen/Preisen. Zwingende gesetzliche Ansprüche bleiben unberührt.

4.5 Wechsel des Kundenstandorts (Umzug)

Ein Wechsel des Installationsortes innerhalb des NetAachen-Versorgungsgebietes (Umzug/Wechsel eines Kundenstandortes) ist kostenpflichtig. Die Konditionen können den bei Beauftragung gültigen Preislisten sowie den Geschäftsbedingungen und den Leistungsbeschreibungen PROFESSIONAL PHONE und PROFESSIONAL NET entnommen werden. Der Umzug muss NetAachen mit einer Frist von sechs Wochen zum Folgemonatsende angezeigt werden. Bei Nichteinhaltung der Frist behält sich NetAachen vor, den Auftrag abzulehnen oder die ihr entstandenen zusätzlichen Aufwendungen in Rechnung zu stellen.

Soweit bei einem Wechsel des Installationsorts eine neue Mindestvertragslaufzeit vereinbart wird, gelten die vorstehenden Regelungen nach Ziff. 4.1 entsprechend. An die Stelle der erstmaligen betriebsfähigen Bereitstellung tritt die erstmalige betriebsfähige Bereitstellung am neuen Installationsort.

Service-Leistungen werden gemäß den Geschäftsbedingungen für Serviceleistungen individuell vereinbart und nach Aufwand in Rechnung gestellt.

Bei einem Umzug außerhalb des NetAachen-Versorgungsgebietes behält sich NetAachen die Prüfung alternativer Anbindungsmöglichkeiten des Kundenstandortes vor. Die Umzugskosten werden an den Kunden weitergereicht. Ist eine alternative Anbindung nicht oder nur mit unverhältnismäßigem Aufwand möglich, so ist der Kunde zur Sonderkündigung mit einer Frist von drei Monaten zum Halbjahresende gegen Entschädigung von NetAachen wegen der Nichteinhaltung einer weitergehenden ordentlichen Kündigungsfrist berechtigt. Die Entschädigung beträgt achtzig Prozent der nutzungsunabhängigen Entgelte, die NetAachen in der Zeit zwischen der Beendigung aufgrund der Sonderkündigung und dem Beendigungszeitpunkt zugestanden hätten, zu dem der Kunde auch ohne das Sonderkündigungsrecht den Vertrag im Wege ordentlicher Kündigung hätte beenden können. Beiden Seiten bleibt das Recht vorbehalten, nachzuweisen, dass der tatsächliche Nachteil der NetAachen aufgrund der vorzeitigen Beendigung niedriger oder höher ist.

5 Service, Support und ServiceLevel Agreement (SLA)

NetAachen übernimmt die Vorkonfiguration der beauftragten Dienste und insbesondere der CPE sowie alternativ den Versand oder die Vor-Ort-Installation.

Die genannten Entstör-, Reaktions-, Wiederherstellungs-, Wartungs- und Supportzeiten gelten nur für NetAachen-eigene oder von NetAachen gestellte Systeme, Endgeräte und Leitungswege.

5.1 Störung

Als Störung werden alle Zustände bezeichnet, bei denen ein System oder ein Dienst nicht über die vertraglich vereinbarten Schnittstellen erreichbar ist oder nicht die dem Kunden geschuldeten Ergebnisse in einer normalen Antwortzeit liefert. Ist die Erreichbarkeit eines Systems oder eines Dienstes durch Störungen in Systemen, Komponenten oder Diensten des Kunden begründet, fällt dies nicht in den Hoheitsbereich von NetAachen und es handelt sich nicht um eine Störung.

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 NetAachen gemäß Ziff. 4.1 der AGB der NetAachen berechtigt, dem Kunden die durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen.

Als betriebsgefährdende Störung gelten alle Störungen, die in einem Maße schädlich sein können, dass diese den Betrieb weiterer Systeme so nachhaltig stören, dass ein den anderen Kunden nach den jeweiligen Leistungsbeschreibungen der betroffenen Produkte geschuldeter Betrieb nicht mehr möglich ist. Dies bezieht sich auf alle von NetAachen betriebenen Systeme, Komponenten und Dienstleistungen. Verursacht eine vom Kunden bereitgestellte Komponente eine betriebsgefährdende Störung, so kann diese Komponente, ohne vorher Rücksprache mit dem Kunden gehalten zu haben, in dem Sinne beseitigt werden, dass der Kunde vom Netz getrennt wird oder auf andere Weise sichergestellt wird, dass keine weiteren Störungen des ordentlichen Betriebs mehr verursacht werden können.

Der Kunde wird unverzüglich informiert. Eine Freischaltung oder Aufhebung sonstiger Maßnahmen darf der Kunde erst wieder von NetAachen fordern,

wenn er die in seiner Sphäre liegende Ursache nachhaltig beseitigt hat, welche die betriebsgefährdende Störung verursachte.

5.2 Störungsannahme

Die Hotline des Geschäftskundensupports von NetAachen nimmt täglich von 00:00 bis 24:00 Uhr fernmündliche Störungsmeldungen unter der Telefonnummer 0800 413 413 0 entgegen, qualifiziert diese und leitet sie, wenn notwendig, an entsprechendes Fachpersonal weiter (Störungsannahme). Schriftliche Störungsmeldungen nimmt die Hotline montags bis freitags unter der E-Mail-Adresse gk-support@netaachen.de in der Zeit von 08:00 bis 18:00 Uhr entgegen.

Die Störungsannahme führt selbst keine Entstörung durch, noch erbringt diese irgendwelche Beratungsleistungen zu Produkten, Dienstleistungen oder Diensten.

5.3 Störmeldung

Die Meldung einer Störung des Kunden bei der Hotline entsprechend Ziff. 5.2 erfolgt fernmündlich oder in Schriftform. Die Service-Hotline nimmt jegliche Störmeldung erst nach positiver Vertragsprüfung entgegen. Der Kunde hat insoweit die NetAachen-Kundennummer bei der Störmeldung bereit zu halten. Kann dem Kunden kein gültiger Vertrag zugewiesen werden, der ihn zur Störungsmeldung berechtigt, weil er vorgenannte Unterlagen nicht vorliegen hat, so wird die Störung nicht angenommen. Störmeldungen können weiterhin maschinell automatisiert durch Überwachungssysteme erfolgen. Bei Annahme der Störung erhält der Kunde eine Trouble-Ticket-Nummer. Diese Nummer gilt als Referenznummer für die weitere Kommunikation bezüglich der Störungsmeldung.

5.4 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit beträgt standardmäßig acht Stunden wobei nur Zeiten von Montag bis Freitag in der Zeit von 08:00 bis 18:00 Uhr und Samstag 08:00 bis 16:00 Uhr mitgerechnet werden. Gesetzliche Feiertage und Sonntage gehören nicht zur Regelarbeitszeit und bleiben somit bei der Reaktionszeit unberücksichtigt.

5.5 Störungsdauer

Eine Störung beginnt mit der Meldung der Störung durch den Kunden oder einer maschinell automatisiert ausgelösten Störmeldung. Eine Störung endet mit der Meldung der Entstörung durch NetAachen, es sei denn, dass der Kunde gemäß Ziff. 5.7 fristgerecht und zu Recht mitteilt, dass die Entstörung nicht erfolgreich war.

Ist es nicht möglich, eine Entstörung an den Kunden zu melden, so gilt der dokumentierte Versuch der Entstörungsmeldung als Meldung zur Entstörung.

5.6 Entstörzeiten

Falls erforderlich, vereinbart NetAachen mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers.

5.6.1 Entstörzeit PRO PHONE IP und PRO PHONE PMX IP

Die Entstörzeit für die Telefon-Dienste PRO PHONE IP und PMX IP ist Montag bis Freitag von 08:00 bis 18:00 Uhr.

5.6.2 Entstörzeit Zugangstechnologie und Pro Net Access IP

Die Entstörzeit für die Zugangstechnologien G.SHDSL.bis und SVDSL samt dem darauf basierenden Internet-Dienst Pro Net Access IP ergibt sich aus den aktuellen Geschäftsbedingungen und der Leistungsbeschreibung PROFESSIONAL NET | Pro Net Access IP 20M und 100M, Ziff. 5.1.4.

Die Entstörzeit für die Zugangstechnologie Glasfaserdirektanschluss samt dem darauf basierenden Internet-Dienst Pro Net Access IP ergibt sich aus den aktuellen Geschäftsbedingungen und der Leistungsbeschreibung PROFESSIONAL NET | Pro Net Access IP 1000M, Ziff. 5.5.

5.7 Entstörung und Wiederherstellungszeiten

Der Kunde wird über den Status seiner Störungsmeldung und den Fortschritt der Entstörung von der Störungsstelle in nicht definierten zeitlichen Abständen informiert.

Eine Entstörung gilt als erfolgreich, wenn der Kunde nach der Entstörung schriftlich oder fernmündlich eine Entstörung bekundet. Die unter Ziff. 5.7.1 und 5.7.2 genannten Fristen gelten nur für NetAachen-eigene Technik und Leitungswege.

Die Störung wird innerhalb der Wiederherstellungszeit zumindest so weit beseitigt, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschrän-

kungen) wieder genutzt werden kann oder alternative Lösungen (z. B. die temporäre Umleitung einer Stammmnummer auf ein dem Kunden von NetAachen vorübergehend überlassenes Service-Mobiltelefon) in Anspruch genommen werden können.

5.7.1 Wiederherstellungszeit Pro Phone-IP und PRO PHONE PMX IP

Die Entstörung und Wiederherstellungszeit für die Telefonie-Dienste PRO PHONE IP und PMX IP beträgt im Standardvertrag vierundzwanzig Stunden, wobei nur Zeiten innerhalb der Arbeitszeiten von montags bis freitags (08:00 bis 22:00 Uhr) mitgerechnet werden. Gesetzliche Feiertage, Samstage und Sonntage gehören nicht zur Arbeitszeit und bleiben somit bei der Wiederherstellungszeit unberücksichtigt.

5.7.2 Wiederherstellungszeit Zugangstechnologie und symmetrische Internet-Leitung

Die Entstörung und Wiederherstellungszeit für die Zugangstechnologien G.SHDSL.bis und SVDSL samt dem darauf basierendem Internet-Dienst Pro Net Access IP ergibt sich aus den aktuellen Geschäftsbedingungen und der Leistungsbeschreibung PROFESSIONAL NET | Pro Net Access IP 20M und 100M, Ziff. 5.1.5.

Die Entstörzeit für die Zugangstechnologie Glasfaserdirektanschluss samt dem darauf basierendem Internet-Dienst Pro Net Access IP ergibt sich aus den aktuellen Geschäftsbedingungen und der Leistungsbeschreibung PROFESSIONAL NET | Pro Net Access IP 1000M, Ziff. 5.6.

5.8 Support

NetAachen stellt einen Kundensupport für Beratungsleistungen zu Produkten oder Diensten bereit unter der Telefonnummer 0800-413 413 0 oder der E-Mail-Adresse gk-support@netaachen.com.

Supportleistungen werden nach Aufwand abgerechnet. Es gelten die aktuellen Stundensätze für Service-Techniker der NetAachen, welche den bei der jeweiligen Inanspruchnahme des Kunden aktuellen Geschäftsbedingungen für Serviceleistungen zu entnehmen sind.

5.8.1 Support-Zeiten PRO PHONE IP und PRO PHONE PMX IP

Supportdienstleistungen für den Telefon-Dienst PRO PHONE IP werden dem Kunden Montag bis Freitag von 08:00 bis 18:00 Uhr zur Verfügung gestellt, mit Ausnahme von gesetzlichen und regionalen Feiertagen in Nordrhein-Westfalen.

5.8.2 Support-Zeiten Zugangstechnologie und symmetrische Internet-Leitung

Der Support für die Zugangstechnologien G.SHDSL.bis und SVDSL samt dem darauf basierenden Internet-Dienst Pro Net Access IP ergibt sich aus den aktuellen Geschäftsbedingungen und der Leistungsbeschreibung PROFESSIONAL NET | Pro Net Access IP 20M und 100M, Ziff. 5.2.

Der Support für die Zugangstechnologie Glasfaserdirektanschluss samt dem darauf basierendem Internet-Dienst Pro Net Access IP ergibt sich aus den aktuellen Geschäftsbedingungen und der Leistungsbeschreibung PROFESSIONAL NET | Pro Net Access IP 1000M, Ziff. 5.7.

5.9 Wartung (gewöhnliche und außerplanmäßige Außerbetriebnahmen)

5.9.1 Regel-Wartungsfenster

Zur Optimierung und Leistungssteigerung der Dienste nutzt NetAachen (Regel-)Wartungsfenster. Bei Bedarf werden Wartungen werktags Montag bis Donnerstag von 01:00 bis 05:00 Uhr durchgeführt, in der Regel an maximal zwei Werktagen in jedem Quartal.

Während der Wartungszeit können die technischen Systeme im notwendigen Umfang außer Betrieb genommen werden, so daß die Verfügbarkeit des Anschlusses und der verbundenen Dienste zu dieser Zeit nicht zugesichert werden kann. NetAachen legt höchsten Wert auf eine hochgradige Verfügbarkeit der Produkte. Aus diesem Grund werden aktive Anschlüsse nur in begründeten und unvermeidbaren Fällen außer Betrieb genommen.

5.9.2 Außerplanmäßige Wartungen

Notwendige, azyklische bzw. außerplanmäßige Wartungen können auch außerhalb des Regel-Wartungsfensters durchgeführt werden. Über anstehende außerplanmäßige Wartungen, die zum Betrieb notwendige Komponenten

betreffen, wird der Kunde im Voraus informiert. Sofern wartungsbedingte Unterbrechungen nicht häufiger als einmal pro Quartal auftreten und nicht länger als eine Stunde anhalten, gelten diese Unterbrechungen nicht als Störung.

5.9.2.1 Wartungsfristen PRO PHONE IP und PRO PHONE PMX IP

Über anstehende azyklische Wartungen, die zum Betrieb notwendige Komponenten betreffen, wird der Kunde zwei Wochen im Voraus informiert.

Sofern wartungsbedingte Unterbrechungen nicht häufiger als ein mal pro Quartal auftreten und nicht länger als eine Stunde anhalten, gelten diese Unterbrechungen nicht als Störung.

5.9.2.2 Wartungsfristen Zugangstechnologie und Pro Net Access IP

Die Wartungsfristen für die Zugangstechnologien G.SHDSL.bis und SVDSL samt dem darauf basierendem Internet-Dienst Pro Net Access IP ergeben sich aus den aktuellen Geschäftsbedingungen und der Leistungsbeschreibung PROFESSIONAL NET | Pro Net Access IP 20M und 100M, Ziff. 5.3.

Die Wartungsfristen für die Zugangstechnologie Glasfaserdirektanschluss samt dem darauf basierendem Internet-Dienst Pro Net Access IP ergeben sich aus den aktuellen Geschäftsbedingungen und der Leistungsbeschreibung PROFESSIONAL NET | Pro Net Access IP 1000M, Ziff. 5.8.

5.9.3 Spezieller SLA-Vertrag

Sollten die aufgeführten (Standard-)SLA- und Betriebsvereinbarungen den Ansprüchen des Kunden nicht genügen, so wird zwischen dem Kunden und NetAachen ein spezieller SLA-Vertrag geschlossen, welcher den Bedürfnissen des Kunden gerecht wird.

Bei Abschluss eines solchen SLA-Vertrags verlieren die aufgeführten Vereinbarungen, welche mit SLA gekennzeichnet sind, ihre Gültigkeit und werden durch den speziellen SLA-Vertrag ersetzt. Alle weiteren Punkte dieser Leistungsbeschreibung bleiben davon unberührt.

5.9.4 Entschädigung/Erstattungen

Entschädigungs- und Erstattungsansprüche des Kunden bei Verletzung der vertraglichen bzw. gesetzlichen Verpflichtungen durch NetAachen richten sich nach den gesetzlichen Regelungen, soweit diese nicht durch die vertraglichen Vereinbarungen, insbesondere durch Ziff. 9 und 16 der AGB, beschränkt werden. Darüber hinaus werden nachfolgend unter Ziff. 5.12 Pönalen als Mindestentschädigung vorgesehen, die weitergehende Ansprüche nicht ausschließen, jedoch hierauf anzurechnen sind.

5.9.5 Service Level Agreements (SLAs)

Nachfolgende Pönalen sind Mindestentschädigungen, die unter Berücksichtigung der Haftungsbeschränkungen gemäß Ziff. 9 der AGB weitergehende Minderungsrechte oder anderweitige Ansprüche/ Rechte nicht ausschließen, jedoch hierauf anzurechnen sind.

5.9.6 SLA-Bereitstellung

NetAachen teilt im Angebot eine maximale Bereitstellungsdauer für das Produkt mit.

Die Ermittlung der Bereitstellungsdauer erfolgt nach Kalendertagen ab Auftragsingang bei NetAachen. Hält NetAachen diese maximale Bereitstellungsdauer schuldhaft nicht ein, dann wird sie dem Kunden die folgenden prozentualen Beträge erstatten:

Überschreitung in Werktagen	Erstattung der Installationskosten (ohne Baukostenzuschuss)
Bis 2 Tage	10 %
Bis 10 Tage	20 %
Bis 15 Tage	40 %
> 20 Tage	50 %

5.9.7 SLA-Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit wird jeweils ab dem Tag der Inbetriebnahme nach Betriebsjahren ermittelt.

Ausfallzeiten außerhalb der unter Ziff. 5.7 angegebenen Wiederherstellungszeiten und geplante und von NetAachen angekündigte Außerbetriebnahmen gemäß Ziff. 5.9 gehen nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit ein. Für die Berechnung werden unabhängig von den Wiederherstellungszeiten in Ziff. 5.7 365 Tage und 24 Stunden, entsprechend 8760 Stunden, für die Dauer des

Betriebsjahres (ohne Schaltjahr) verwendet (Verfügbarkeit in Prozent = [8760 Stunden – Ausfallzeiten während der Entstörzeit in Stunden]/8760 Stunden bzw. 8784 Stunden bei einem Schaltjahr mit 29. Februar). Bei Unterschreitung der aus der Verfügbarkeitsangabe resultierenden maximalen Nichtverfügbarkeit in einem Betriebsjahr wird dem Kunden folgende prozentuale Erstattung, berechnet auf der Grundlage eines monatlichen Grundpreises, erlassen.

5.9.7.1 SLA-Verfügbarkeit PRO PHONE IP und PRO PHONE PMX IP

Die Durchlasswahrscheinlichkeit für die Telefon-Dienste PRO PHONE IP und PRO PHONE PMX IP beträgt 97%.

Bei Unterschreitung der angegebenen Verfügbarkeit in einem Betriebsjahr werden dem Kunden folgende prozentuale Erstattungen, bezogen auf den monatlichen Bereitstellungspreis, insgesamt einmalig für das Betriebsjahr d. h. nicht für jeden Monat des Betriebsjahres), gewährt:

Überschreitung in Werktagen	Erstattung der Grundgebühr
Bis 1 Tag	10 %
Bis 5 Tage	20 %
Bis 10 Tage	40 %
> 10 Tage	75 %

5.9.7.2 SLA-Verfügbarkeit Zugangstechnologie und Pro Net Access IP

Die SLA-Verfügbarkeit für die Zugangstechnologien G.SHDSL.bis und SVDSL samt dem darauf basierenden Internet-Dienst Pro Net Access IP ergibt sich aus den aktuellen Geschäftsbedingungen und der Leistungsbeschreibung PROFESSIONAL NET | Pro Net Access IP 20M und 100M, Ziff. 2.4.2 und 2.4.3.

Die Wartungsfristen für die Zugangstechnologie Glasfaserdirektanschluss samt dem darauf basierenden Internet-Dienst Pro Net Access IP ergibt sich aus den aktuellen Geschäftsbedingungen und der Leistungsbeschreibung PROFESSIONAL NET | Pro Net Access IP 1000M, Ziff. 5.11.2.

6 Rechte von NetAachen

6.1 Außerbetriebnahme während der Serviceleistungen

Soweit erforderlich ist NetAachen berechtigt, während der Service-Arbeiten die CPE zu deaktivieren.

6.2 Rechte an Programmen/Support-Unterlagen

Der Kunde erhält das Recht, die zusammen mit den Anlagen ohne gesonderten Vertrag und ohne gesonderte Berechnung überlassenen Programme/Support-Unterlagen mit den vereinbarten Leistungsmerkmalen zum Betrieb der Anlage zu nutzen. Alle anderen Rechte an den Programmen/Support-Unterlagen verbleiben bei NetAachen. Der Kunde erhält kein Recht, die Programme/Support-Unterlagen ohne vorheriges schriftliches Einverständnis von NetAachen zu vervielfältigen, zu ändern oder einem nicht autorisierten Dritten zugänglich zu machen.

6.3 Konfigurations- und Instandsetzungsservice – auch per Remote-Zugang

NetAachen hält die Telefonie- und Internet-Dienste einschließlich des genutzten Breitband-Anschlusses mit der Zugangstechnologie betriebsfähig.

NetAachen kann ihre Instandhaltungsverpflichtungen beim Kunden auch im Wege der Ferndiagnose unter Beachtung der gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere zum Datenschutz, erfüllen.

6.4 Erfüllungsgehilfen

NetAachen ist jederzeit berechtigt, Erfüllungsgehilfen einzusetzen, die sodann die Mitwirkungen des Kunden gemäß diesem Vertrag vom Kunden verlangen können.

7 Pflichten des Kunden

7.1 Allgemeine Pflichten des Kunden

Der Kunde hat insbesondere folgende Pflichten:

a) Der Zugang zur Anschlussdose für die Montage der CPE muss frei zugänglich sein. Eine Verlegung bzw. Demontage der Leitungen für die CPE ist nicht im Einrichtungspreis enthalten.

Im Übrigen ist der Kunde nach der Montage berechtigt, Veränderungen vorzunehmen, die nicht das Netz von NetAachen berühren. Dabei gelten als Netzabschlusspunkt die jeweiligen Netzwerkdosen für den Anschluss der CPE. Der Kunde darf jedoch nur TK-Endgeräte (einschließlich Zubehör) anschließen, die systemspezifisch geeignet sind. Im Zweifelsfalle muss er sich vorher mit NetAachen abstimmen. Verbleiben auch danach Zweifel, darf er nicht von NetAachen zugelassene TK-Endgeräte (einschließlich Zubehör) nicht an das Netz anschließen.

b) Der Kunde ist verpflichtet, NetAachen rechtzeitig vor Inbetriebnahme der Anlage und Auslieferung der systemspezifischen CPE die Anwenderdaten entsprechend dem vereinbarten Leistungsumfang verbindlich mitzuteilen (z. B. mittels eines ausgefüllten Fragebogens), da andernfalls die Inbetriebnahme nicht termingerecht gewährleistet werden kann. Ändert der Kunde nachträglich diese Daten oder den Leistungsumfang, so werden die damit verbundenen zusätzlichen Leistungen zu den bei Beauftragung dafür gültigen Preisen gemäß den Geschäftsbedingungen für Serviceleistungen nach Aufwand gesondert berechnet.

c) Soweit erforderlich, stellt der Kunde geeignete und verschließbare Lager- und Aufenthaltsräume zur Verfügung. Arbeiten an nicht schwachstromtechnischen Einrichtungen, insbesondere Starkstromeinrichtungen, sowie Stemm-, Maurer-, Erd-, Beton-, Bau- und Gerüstarbeiten einschließlich der dazu benötigten Baustoffe übernimmt der Kunde auf seine Verantwortung und Rechnung.

d) Der Kunde stellt auf Anforderung von NetAachen oder deren Erfüllungsgehilfen unentgeltlich und im erforderlichen Umfang Informationen über verdeckte Leitungen und Rohre sowie über die von ihm genutzten Geräte, Gebrauchsanweisungen und technische Spezifikationen zur Verfügung.

Stellt der Kunde die erforderlichen Informationen nicht zur Verfügung, so ist NetAachen oder deren Erfüllungsgehilfe berechtigt, die Arbeiten zu verweigern und bisher entstandene Kosten in Rechnung zu stellen.

e) Der Kunde muss NetAachen Zugang zu den erforderlichen Räumlichkeiten gewähren.

Der Zugang zur Anschlussdose für die Montage der CPE muss frei zugänglich sein.

Trifft der Service-Techniker den Kunden zum vereinbarten Termin nicht an oder kann die Installationsleistung durch sonstiges Verschulden des Kunden nicht erbracht werden, so werden dem Kunden die Zeiten der nutzlosen An-/Abfahrt gemäß den Geschäftsbedingungen für Serviceleistungen und den bei Beauftragung gültigen Servicepreisen für An-/Abfahrt gesondert berechnet. Beiden Seiten bleibt das Recht vorbehalten, nachzuweisen, dass der tatsächliche Aufwand geringer oder höher war.

f) Dem Kunden obliegt es, vor der Installation der CPE und sonstigen Systeme alle bereits vorhandenen Daten zu sichern und nach anwendungsadäquaten Zeitintervallen Sicherungen vorzunehmen.

Soweit durch die Arbeiten der Service-Techniker Rückwirkungen auf EDV-Anlagen bzw. sonstige Datenverarbeitungssysteme des Kunden möglich sind, ist der Kunde zur vorsorglichen Schadensminderung verpflichtet.

Der Kunde hat vor Beginn der Arbeiten durch NetAachen die Daten auf eigene Kosten so zu sichern, dass diese bei Verlust aus in maschinenlesbarer Form bereitgestelltem Datenmaterial (Backup) mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

g) Die notwendige elektrische Versorgung (230-V-Anschlüsse) für den Betrieb aller notwendigen Endgeräte sowie der erforderliche Potenzialausgleich sind auf eigene Kosten durch den Kunden bereitzustellen.

h) Zum Betrieb der CPE dürfen ausschließlich Betriebsmittel und Zubehör verwendet werden, die von NetAachen oder dem Hersteller der Einrichtungen zur Verwendung empfohlen werden.

i) Nach Abgabe einer Störungsmeldung des Kunden sind NetAachen die entstandenen Aufwendungen gem. den Geschäftsbedingungen für Serviceleistungen und den bei Beauftragung gültigen Servicepreisen nach Aufwand vom Kunden zu ersetzen, wenn sich im Rahmen der Störungsbeseitigung oder im Rahmen der Störungserkennung herausstellt, dass die Störung im Verantwortungsbereich des Kunden lag.

j) Sind die Instand zu setzenden TK-Endgeräte Eigentum des Kunden, so ist NetAachen ein Wechsel des vereinbarten Installationsortes rechtzeitig mitzuteilen.

- k) Die vereinbarten Preise sind fristgerecht zu zahlen. Für jeden nicht eingelösten Scheck oder jede nicht eingelöste bzw. zurückgereichte Lastschrift hat der Kunde von NetAachen die ihr entstandenen Kosten in dem Umfang zu erstatten, wie er das kostenauslösende Ereignis zu vertreten hat.

NetAachen ist zur Sperre des Telefonanschlusses (s. Ziff. 2.2) gemäß den jeweiligen gesetzlichen, insbesondere telekommunikationsrechtlichen Bestimmungen befugt.

7.2 Maßnahmen wegen besonderer Risiken der Netzsicherheit

Der Kunde muss grundsätzlich eigenständig Maßnahmen zum Schutz vor Risiken aus der Verletzung der Netzsicherheit treffen. Insoweit ist dringend im Rahmen des Internetanschlusses dem Kunden zu empfehlen, Sicherheitssoftware gegen Viren, Trojaner, Spyware einzusetzen.

Im Rahmen der WLAN-Technik besteht ferner die Gefahr, dass Dritte unberechtigt über das WLAN-Modem des Kunden in das Internet gehen und damit über den Anschluss des Kunden etwa Straftaten, Urheberrechtsverletzungen begehen oder entgeltpflichtige Leistungen abrufen können. Es ist daher dringend zu empfehlen, dass der Kunde die vom Hersteller des WLAN-Modems und der WLAN-Empfangsgeräte vorgesehene Möglichkeit der Verschlüsselung wählt und bei Passwörtern auch Sonderzeichen einsetzt. Auch dies begründet keinen absoluten Schutz. Dies gilt ebenso für WLAN-fähige Router, die der Kunde von NetAachen erworben hat (vgl. Ziff. 7.1).

Um den Missbrauch von Telefonanlagen (z. B. sog. Hacking) zu vermeiden, obliegt es dem Kunden, Sicherheitsmaßnahmen zum Schutz der kundeneigenen Anlage vor unberechtigtem Zugriff zu ergreifen. Es wird daher empfohlen, Passwörter nicht im Auslieferungszustand zu belassen sowie temporär nicht benötigte Zugangsmöglichkeiten zur Anlage, kostenpflichtige Sonderrufnummern oder teure internationale Ziele zu sperren und zusätzliche Sicherheitssoftware oder -hardware zu installieren. Der Kunde muss beim Verdacht eines Eindringens sofort Gegenmaßnahmen ergreifen und NetAachen unverzüglich informieren. NetAachen haftet nicht für Kosten, die dem Kunden durch den Missbrauch seiner Telefonanlage entstehen (z. B. hohe Verbindungskosten auf der NetAachen-Rechnung für ausländische Destinationen).

7.3 Umgang mit Mietobjekten/Versicherungsschutz/Herausgabe

Der Kunde hat die ihm leihweise überlassenen Gegenstände, insbesondere CPE, pfleglich zu behandeln (Schutz vor Feuchtigkeit etc.).

Er hat NetAachen alle auftretenden Störungen und Schäden unverzüglich mitzuteilen.

Bei Beendigung des Vertrages hat der Kunde die CPE herauszugeben bzw. die Demontage und den Abtransport zu dulden.

Dem Kunden steht keinerlei Zurückbehaltungsrecht an den CPE zu.

Der Kunde haftet für Beschädigungen und Verlust der Anlage bzw. von Anlagenteilen und des angelieferten Materials bis zur Rückgabe an NetAachen, es sei denn, der Kunde weist nach, dass er den Schaden nicht zu vertreten hat.

Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses obliegt dem Kunden die unverzügliche ordnungsgemäße Bereitstellung der von NetAachen leihweise überlassenen System-Technik und sonstiger Komponenten. Zur Abholung des Eigentums von NetAachen wird entweder ein Termin oder der Rückversand vereinbart. Die Anfahrtskosten werden in Rechnung gestellt, wenn trotz vereinbartem Termin der Kunde zur Abholung des Eigentums von NetAachen nicht anzutreffen war.

8 Gewährleistung

- a) NetAachen verpflichtet sich, alle Mängel, deren Ursachen nachweisbar vor dem Gefahrenübergang bzw. der abgenommenen Leistungserbringung lagen, kostenlos im Wege der Nacherfüllung zu beseitigen. Für die Nacherfüllung hat der Kunde NetAachen Zeit und Gelegenheit nach billigem Ermessen der NetAachen zu gewähren. Ersetzte Teile gehen in das Eigentum von NetAachen über. NetAachen hat das Wahlrecht, die Nacherfüllung durch Nachbesserung oder Neulieferung vorzunehmen.
- b) Die Aufwendungen, die daraus entstehen, dass die Nacherfüllung an einem anderen als dem im Vertrag vereinbarten Leistungsort zu erbringen ist, gehen zulasten des Kunden.
- c) Bleibt eine Nacherfüllung auch nach einem zweiten Nachbesserungsversuch erfolglos, stehen dem Kunden die allgemeinen gesetzlichen Gewährleis-

tungsansprüche zu. Wegen Schadensersatzansprüchen gelten jedoch die Einschränkungen nach Ziff. 9 und 16 der AGB.

- d) Sämtliche Mängelansprüche verjähren in einem Jahr. Die zwingende Regelung des § 475 Abs. 2 BGB bleibt unberührt. Die Betriebsdauer hat keinen Einfluss auf die Verjährung. Der Verjährungsbeginn richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.
- e) Die Feststellung der Mängel muss NetAachen unverzüglich schriftlich mitgeteilt werden.
- f) Die Mängelansprüche beziehen sich nicht auf natürliche bzw. gewöhnliche Abnutzung und nicht auf Schäden, die auf fehlerhafter oder nachlässiger Handlung, einer Veränderung mitgelieferter Programme durch den Kunden oder Dritte, ungeeigneten Betriebsräumen oder sonstigen von NetAachen nicht verschuldeten Umständen beruhen.

Die Mängelansprüche beziehen sich ebenfalls nicht auf eine unerhebliche Abweichung von der Beschaffenheit oder von einer unerheblichen Beeinträchtigung der Brauchbarkeit.

- g) NetAachen kann ihre Pflicht zur Erfüllung der Mängelansprüche mit vorheriger Ankündigung an den Kunden auch durch Ferndiagnose erfüllen, sofern die technischen Voraussetzungen hierfür gegeben sind. Der Austausch von Daten zwischen NetAachen und der Kommunikationsanlage des Kunden erfolgt unter Beobachtung der geltenden gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz.