

Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen

Leistungsbeschreibung / SDSL Business

§1 Allgemeines

(1) Für alle in Anspruch genommenen Dienstleistungen gelten die AGB von livestep UG (haftungsbeschränkt) & Co.KG i.G. (nachfolgend livestep genannt) in der zum Zeitpunkt der beidseitigen Unterzeichnung gültigen Fassung.

§2 Leistungsbeschreibung

(1) 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 richtet sich nach der Bereitstellung und Verfügbarkeit durch den jeweiligen Leitungscarrier bzw. der Leitungsart. Daher kann keine Bandbreitengarantie übernommen werden. Der Zeitpunkt der Leitungsbereitstellung durch livestep ist vom Carrier abhängig und kann daher seitens livestep nicht verbindlich zugesagt werden. Die livestep erbringt im Rahmen ihrer betrieblichen und technischen Möglichkeiten folgende Leistungen:

- a) Internetanbindung mittels SDSL
- b) Bereitstellung der benötigten CPE's
- c) Vergabe der IP-Adressräume
- d) Leistungsüberwachung

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

§3 IP-Adressen

(1) Der Kunde erhält unter Berücksichtigung der Vergaberichtlinien des RIPE wahlweise 1 oder 4 feste IP-Adressen zugewiesen. Einen größeren IP-Adressraum erhält der Kunde gemäß den Richtlinien der RIPE. Alle IP-Adressen fallen unmittelbar nach Vertragsbeendigung an livestep zurück.

§4 Leitungsüberwachung

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

§6 Verfügbarkeit

(1) Verfügbarkeit [%] = $100\% * (525600 \text{ min} - (\text{Ausfallminuten} / \text{Jahr})) / 525600 \text{ min}$
In die Berechnung der Ausfallzeit geht nicht mit ein. Geplante Ausfallzeiten

- a) Erforderliche Wartungsarbeiten am Transport und Accessnetz
- b) Zeitverlust, falls Zugang zur Kundenlokation nicht möglich ist

Diese werden im Folgenden weitergehend erläutert: Die Netzwerk-Verfügbarkeit ist die Gesamterfügbarkeit des Carrier-IP Backbones pro Jahr. livestep ist bemüht die folgenden Service Levels nicht zu unterschreiten: Verfügbarkeit der Telekommunikationsanschlussleitung 98,5%, Netzverfügbarkeit 99,75%, Backbone Latency < 90 msec und Backbone Packet Loss < 2%.

§7 Störungsmeldung

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

- a) Name des Kunden
- b) Adresse und Raumbezeichnung des Endpunktes
- c) Störungsbeschreibung und
- d) Status der Routerleuchtdioden
- e) Ergebnis eines Router-Reboots

(2) Störungen können während der üblichen Geschäftszeiten der livestep telefonisch gemeldet werden, außerhalb dieser, per Telefax oder E-Mail rund um die Uhr. Eine Bearbeitung der Störungsmeldungen erfolgt innerhalb der Geschäftszeiten der livestep, sofern keine extra Vereinbarung besteht, welche dieses anders lautend regelt. Die für die Störungsmeldung erforderlichen Kontaktdaten sind auf der Webseite der livestep (www.livestep.de) unter Support einsehbar. livestep ist bemüht, Störungen binnen maximal 12 Stunden, gemessen an ihrer üblichen Arbeitszeit, zu beheben.

§8 Erlöschung der Leistungspflicht

(1) Die Leistungspflicht erlischt im Einzelfall, wenn 1. die Kündigung einer Teilnehmerleitung durch einen Zuliefercarrier der livestep wirksam wird; Der Betrieb der festen Telekommunikationsverbindungen und/oder die Erbringung der Telekommunikationsdienste Störungen in einem öffentlichen Telekommunikationsnetz von Zuliefercarriern der livestep verursacht; der Kunde seiner durch livestep übertragenen Verpflichtung zur Einhaltung der festgelegten Mitwirkungspflichten und Nutzungsbedingungen trotz Aufforderung zur Einhaltung dieser nicht nachkommt.

§9 Unterbrechung

(1) livestep kann feste Telekommunikationsverbindungen und die Erbringung von Telekommunikationsdiensten einmal monatlich unterbrechen um Instandhaltungsmaßnahmen an den Netzen und Schnittstellen auszuführen. livestep kann feste Telekommunikationsverbindungen und die Erbringung von Telekommunikationsdiensten unterbrechen, wenn livestep 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 livestep oder Dritter stört, sofern livestep die Möglichkeit gegeben wurde, innerhalb angemessener Frist eine Überprüfung vorzunehmen und eventuelle Schwierigkeiten zu beseitigen und eine Beseitigung fehlgeschlagen ist. livestep hat dem Kunden die Unterbrechung unverzüglich anzuzeigen. livestep kann feste Telekommunikationsverbindungen und die Erbringung von Telekommunikationsdiensten unterbrechen, wenn die Unterbrechung zum Schutz der öffentlichen Sicherheit erforderlich ist. livestep hat dem Kunden die Unterbrechung unverzüglich anzuzeigen.

§10 Realisierbarkeit

(1) 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 hat livestep 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 livestep getätigten Vorleistungen oder Aufwendungen durch den Kunden oder Dritte, gehen zu Lasten des Kunden.

livestep wird von allen Ansprüchen freigestellt, die wegen Aufwendungen vor Zusage der Realisierbarkeit durch den Kunden oder Dritten getätigt wurden. Mit der Annahme hat livestep mitzuteilen, zu welchem Termin die feste Telekommunikationsverbindung voraussichtlich bereitgestellt wird.

(2) Die Bereitstellung der festen Telekommunikationsverbindung kann frühestens 15 Werktage nach dem Eingang des Auftrages erfolgen. livestep 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 eines sonstigen vereinbarten Vor-Ort Termins 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's bzw. die Einspielung der Grundkonfiguration durch livestep wünscht, so fallen entsprechende Kosten für die Remote Rekonfiguration an. Die Wiederherstellung der bestehenden Konfiguration im Rahmeneiner Entstörungsmaßnahme ist hiervon ausgenommen.

§11 Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) 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 livestep an diesen übermittelt. Der Kunde ist verpflichtet, livestep unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 8 (acht) Werktagen, über sich ergebende Änderungen der Kundendaten zu informieren. livestep 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 livestep 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.

(2) Der Kunde wird mit livestep zusammenarbeiten und alle begründeten Anfragen beantworten, um dadurch livestep die Maßnahmen nach diesem Dokument zu ermöglichen. 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 livestep 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 livestep 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 livestep gelten. Der Kunde trägt die ihm entstehenden Kosten und Aufwendungen selbst, es sei denn, dass in dieser Vereinbarung ausdrücklich vorgesehen ist, dass livestep die Kosten und Aufwendungen übernimmt. Falls sich im Rahmen des Entstörprozesses herausstellen sollte, dass Fehler nicht im Verantwortungsbereich der livestep liegen, behält sich livestep das Recht vor, den Aufwand für die angefallenen Arbeiten dem Kunden in Rechnung zu stellen.

§12 Bereitstellung CPE

(1) Der von livestep bereitgestellte SDSL Router wird gemäß der vom Kunden mitgeteilten Angaben im technischen Beiblatt installiert. Die Konfiguration des SDSL Routers erlaubt den Einsatz von NAT und Portforwarding gemäß den individuellen Kundenvorgaben.

§13. Betriebsbereitschaft und Leistungspflicht

(1) Mit der Bereitstellung der von livestep kontrollierbaren Übertragungswege und der Übergabe der erforderlichen Hardware durch livestep (funktionsfähige Anbindung an das Internet), hat livestep ihre vertragliche Leistungspflicht erfüllt.

(2) Sobald die ersten IP-Daten über den Standardzugang übermittelt werden können, ist die Abnahme erfolgt. Zeigt der Kunde innerhalb von 24h ab dem Zeitpunkt der Abnahme eventuelle, von livestep zu vertretende Mängel an, ist livestep zur Nachbesserung berechtigt. Schlägt die Nachbesserung, der in dieser Frist gemeldeten, von livestep zu vertretenden Mängel fehl, behält der Kunde den vertraglichen Erfüllungsanspruch.

§14 Wartung am Transport- und Accessnetz

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

- a) Der Service ist evtl. beeinträchtigt:
 - a. Information: keine, da regelmäßiges Wartungsfenster.
 - b. Wartungsfenster: Erster Dienstag im Monat, 02:00 Uhr – 07:00 Uhr
- b) Der Service ist beeinträchtigt: a. Information: 2 Werktage vorher b. Wartungsfenster: Montag - Freitag 02:00 Uhr - 07:00 Uhr
- c) Der Service ist evtl. beeinträchtigt: a. Information: 2 Werktage vorher b. Wartungsfenster: 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 livestep Komponenten oder von livestep bereitgestellte Komponenten Dritter oder Dienste haben, anzumelden.

§15 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

(1) Der Kunde verpflichtet sich ferner, die von livestep gestellten Ressourcen nicht für folgende Handlungen einzusetzen: unbefugtes Eindringen in fremde Rechnersysteme (Hacking); Behinderung fremder Rechnersysteme durch Versenden/Weiterleiten von Datenströmen und/oder E-Mails (Spam/Mail-Bombing), Suche nach offenen Zugängen zu Rechnersystemen (Port Scanning);

Versenden von eMail an Dritte zu Werbezwecken, sofern er nicht davon ausgehen darf, dass der Empfänger ein Interesse hieran hat (z.B. nach Anforderung oder vorhergehender Geschäftsbeziehung); das Fälschen von IP-Adressen, Mail- und Newsheadern sowie die Verbreitung von Viren.

(15) Sofern der Kunde gegen eine oder mehrere der genannten Verpflichtungen verstößt, ist livestep zur sofortigen Einstellung aller Leistungen berechtigt. Schadenersatzansprüche bleiben ausdrücklich vorbehalten.

§10 Schlussbestimmung

(1) Alle Erklärungen von livestep können auf elektronischem Weg an den Kunden gerichtet werden. Dies gilt auch für Abrechnungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses.

(2) Übernimmt eine andere Gesellschaft die Tätigkeit von livestep und bietet diese Gesellschaft dem Kunden einen Vertrag an, der einem mit livestep geschlossenen Vertrag entspricht, so kann livestep den bestehenden Vertrag fristlos kündigen.

(3) Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein oder werden oder sollte der Vertrag eine ausfüllungsbedürftige Lücke enthalten, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung oder der Lücke tritt eine dem wirtschaftlichen Zweck der Vereinbarung nahe kommende Regelung, die von den Parteien vereinbart worden wäre, wenn sie die Unwirksamkeit der Bestimmung gekannt hätten.

(4) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

(5) Sofern der Kunde Vollkaufmann ist, sind die für den Sitz von livestep örtlich zuständigen Gerichte ausschließlich zuständig. livestep kann Klagen gegen den Kunden auch an dessen Wohn- oder Geschäftssitz, in Ulm erheben.