

Leistungsbeschreibung

DSL Business, 2000 sym.

1 Standardleistung

Die T-Systems Business Services GmbH (im Folgenden T-Systems genannt) überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen DSL Business Anschluss, 2000 sym als Zugang zum Internet mit der T-Systems als Internet Service Provider. Sie stellt ihm weiterhin die technische Infrastruktur für die Realisierung seiner Internet-Präsenz bereit.

1.1 DSL Business Anschluss, 2000 sym

DSL Business Anschlüsse, 2000 sym werden auf Basis der SDSL-Technik (Symmetrical Digital Subscriber Line) realisiert und haben eine Verfügbarkeit von 97,5 % im Jahresdurchschnitt.

Mit DSL Business, 2000 sym ermöglicht die T-Systems dem Kunden einen schnellen Zugang mittels dynamischer IP-Adresse zum Internet mit einer Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 2 048 kbit/s. Die T-Systems überlässt auf Wunsch des Kunden DSL Business, 2000 sym auch dann, wenn an seinem Anschluss nicht die Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 2 048 kbit/s, wohl aber eine Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 1 536 kbit/s erreicht wird.

Die am Anschluss des Kunden konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit hängt von den jeweiligen physikalischen Gegebenheiten der Anschlussleitung ab.

Die Leistung steht nicht flächendeckend zur Verfügung und muss für jeden Anschluss individuell überprüft und bestätigt werden.

Die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeits-Varianten können realisiert werden, wenn die Leitungswerte des allgemeinen Netzes der Deutschen Telekom und des Endleitungsnetzes (Verbindung zwischen dem Abschlussziffer des allgemeinen Netzes und der Anschalteinrichtung) dies technisch ermöglichen. Werden mehrere DSL Business Anschlüsse, 2000 sym innerhalb eines Endleitungsnetzes bereitgestellt, können bei gleichzeitiger Nutzung gegenseitige Beeinflussungen und Störungen nicht ausgeschlossen werden. Eine ggf. erforderliche technische Aufrüstung des Endleitungsnetzes, die die Realisierung der vom Kunden gewünschten Variante ermöglicht und evtl. Beeinflussungen und Störungen der Anschlüsse untereinander verhindert, ist kundenseitig vorzunehmen.

Die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten sind Maximalwerte. Die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist u. a. von der Netzauslastung des Internet-Backbones und von der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhaltenanbieters abhängig.

DSL Business, 2000 sym wird mit einer FlatRate angeboten.

1.2 Installation des DSL Business Anschlusses, 2000 sym

Die T-Systems installiert in der Nähe der Erst-Endeinrichtung eine Anschalteinrichtung (SDSL-Modem), die als Abschluss ihres Netzes zur Anschaltung von Endeinrichtungen mit der Schnittstelle 10 Base T (gemäß der technischen Spezifikation IEEE 802.3i), Ethernet bestimmt ist.

Im Übrigen erfolgt die Installation entsprechend den bei der T-Systems zurzeit der Ausführung geltenden Regeln für die Standardinstallation.

1.3 Zugang zum Internet über den DSL Business Anschluss, 2000 sym

Der DSL Business Anschluss, 2000 sym ermöglicht den Zugang mittels dynamischer IP-Adresse zum weltweiten Internet. Der Kunde kann im DSL Business Kundencenter (<https://kundencenter.t-dsl-business.de>) anstelle der dynamischen IP-Adresse eine feste IP-Adresse für einen DSL Business, 2000 sym vereinbaren. Kündigt der Kunde die feste IP-Adresse, so wird ihm automatisch wieder eine dynamische IP-Adresse zugeteilt.

Der Zugang ist über die T-Systems als Internet Service Provider möglich. Hierzu ist die Eingabe der Anschlusskennung (Hauptbenutzerkennung) und des persönlichen Kennwortes erforderlich. Diese Daten bekommt der Kunde zugesandt.

Werden neun Mal falsch eingegebene persönliche Kennwörter innerhalb von 24 Stunden registriert, so wird die Möglichkeit der Nutzung des Dienstes DSL Business, 2000 sym über diese Zugangsdaten für 24 Stunden gesperrt.

1.4 Internet-Präsenz/Domain Name

Die T-Systems

- überlässt die dazu erforderliche Speicherkapazität auf einem mit dem Internet verbundenen Web-Server,
- ermöglicht dem Kunden die Administration seiner Internet-Präsenz sowie die Pflege seines dort eingestellten Content,
- überlässt eine Stammapresse (third level Domain),
- registriert, vermittelt und betreut individuelle Domain Names,
- überlässt Mailboxen zum Empfangen und Versenden von E-Mails,
- ermöglicht den Abruf der Web-Seiten bzw. des kundeneigenen Content durch Internet-Nutzer.

Die Internet-Präsenz beinhaltet

- die Überlassung eines Speicherplatzes von 100 MByte,
- ein monatliches IP-Transfervolumen von zehn GByte,
- die Verwaltung eines Domain Name,
- die Einrichtung von zehn Mailboxen mit einer Speicherkapazität von jeweils 50 MByte.

1.4.1 Überlassung von Speicherplatz (Webspace)

Der Kunde erhält mit der Internet-Präsenz einen bestimmten freien Speicherplatz (Webspace) für das Einstellen seiner Inhalte. Der Speicherplatz kann vom Kunden dynamisch in Stufen auf maximal das Zehnfache des mit dem Grundpreis abgeordneten Speicherplatzes kostenpflichtig erweitert werden. Der Speicherplatz für die Mailboxen zählt nicht zum Webspace.

Der bei der Internet-Präsenz nutzbare Speicherplatz wird auf einem von mehreren Kunden genutzten Rechner in einem Rechenzentrum der T-Systems realisiert.

1.4.2 Content Gestaltung durch den Kunden

Der Kunde erhält die Möglichkeit, seine Inhalte (Content) auf seiner Internet-Präsenz mit Hilfe eines Website Generators zu gestalten oder selbst erstellte Inhalte über einen Upload-Zugang einzustellen.

a) Website Generator

Dem Kunden wird ein Online-System (Website Generator) zur Gestaltung seiner Internet-Präsenz zur Verfügung gestellt. Der Websitegenerator beinhaltet folgende Funktionalitäten:

- Auswahl eines Layouts, der Vorder- und Hintergrundfarben sowie weiterer Gestaltungselementen seiner Webseiten,
- Inhalt eingeben, nachträglich bearbeiten, löschen,
- Upload von Grafiken/Bildern für den Inhaltsbereich der Webseiten und Einbindung in die eigene Seite,
- Eingabe von Meta-Tags für Suchmaschinen,
- Vorschau und Freigabe (Veröffentlichung) der erstellten bzw. geänderten Seiten.

b) Upload-Zugang

Der Kunde erhält einen Upload-Zugang zu seinem Internet-Präsenz-Auftritt und kann damit alternativ zum Website Generator mit der von der T-Systems bereitgestellten Software (Ziffer 1.5) oder mit eigenen Tools erstellte Webseiten in seiner Internet-Präsenz z. B. über das File Transfer Protocol (FTP) einstellen.

- 1.4.3 IP-Transfervolumen
Die Internet-Präsenz beinhaltet ein auf den Kalendermonat bezogenes festgelegtes IP-Transfervolumen, in das der gesamte zu- und abfließende Datenverkehr einbezogen wird (administrative Zugriffe, Abrufe usw.). Das IP-Transfervolumen, welches das in der Internet-Präsenz enthaltene IP-Transfervolumen übersteigt, wird nutzungsabhängig in Rechnung gestellt. Der Datenverkehr der Mailboxen wird nicht in die Berechnung des IP-Transfervolumens einbezogen.
- 1.4.4 Domain Name-Registrierung
Die T-Systems registriert, vermittelt und betreut individuelle Domain Names für den Kunden. Der Leistungsumfang und die sonstigen Bedingungen hierfür ergeben sich aus den zusätzlichen Bedingungen für Produkte mit Domain Name. Unabhängig von der Registrierung eines gewünschten Domain-Name wird dem Kunden mit der betriebsfähigen Bereitstellung eine Stammadresse von der T-Systems zugeteilt, mit der seine Internet-Präsenz sofort aus dem Internet erreicht werden kann. Der Kunde kann mittels eines Messaging Exchange (MX-) Record die eingehenden Mails für alle Mailboxen unter einem Domain Name an einen anderen Mail-Server weiterleiten.
- 1.4.5 Überlassung von Mailboxen
Die T-Systems überlässt dem Kunden im Rahmen der Internet-Präsenz zehn Mailboxen mit einer Speicherkapazität von jeweils 50 MByte. Der Zugriff auf die Mailbox ist mit gängigen E-Mail-Clients (z. B. Outlook Express) oder Web-Browsern möglich. Für die Mailboxen können vom Kunden unter dem registrierten Domain-Name oder der Stammadresse öffentliche Mail-Adressen gebildet werden. Die Namen müssen verfügbar sein, den Regeln der technischen Systeme entsprechen und dürfen nicht von Dritten beansprucht werden. Die erste Mailbox ist fest mit dem Namen "Webmaster" belegt. Für jede Mailbox können bis zu zehn Aliasnamen eingerichtet werden. Die bereitgestellten Mailboxen beinhalten individuelle Weiterleitungsmöglichkeiten für eingehende E-Mails an E-Mail-Weiterleitungsadressen (Forward-Adressen. Die Administration erfolgt jeweils durch den Kunden. Die Größe der einzelnen Mails ist jeweils auf zehn MByte (inkl. Anlagen) begrenzt; es können je Mailbox und Tag insgesamt max. 1 000 Mails versandt werden. Weitere funktionale Möglichkeiten der Mailbox werden dem jeweiligen Stand der Technik entsprechend festgelegt. Die T-Systems behält sich ausdrücklich vor, die Mailsoftware bei technischen Weiterentwicklungen zu ändern bzw. anzupassen. Bei Erreichen einer Auslastung der zur Verfügung stehenden Speicherkapazität von 75 % wird der Nutzer per E-Mail benachrichtigt und zur Sicherung und Löschung von E-Mail-Daten aufgefordert. Die Mailbox wird bei einer Auslastung von 100 % für weitere eingehende E-Mails gesperrt. In diesem Fall erhalten Absender eine Mitteilung über die Nichtzustellbarkeit ihrer E-Mails. Der Kunde ist für das regelmäßige Auslesen und Sichern der Inhalte seiner Mailboxen auf sein lokales System selbst verantwortlich. Bei Datenverlusten übernimmt die T-Systems keine Verantwortung.
- 1.5 Softwarepaket
Die T-Systems stellt dem Kunden für die Dauer des Vertragsverhältnisses ein Softwarepaket u. a. für die Erstellung seiner Internet-Präsenz online zur Verfügung. Im Rahmen der Weiterentwicklung des Produkts kann sich die Zusammenstellung der im Softwarepaket enthaltenen Programme ändern.
- 1.6 Statistiken
a) Internet-Präsenz (Frontend)
Tagesaktuelle statistische Erfassung und Auswertung von Daten der Internet-Präsenz (u. a. Anzahl der Seitenaufrufe, Anzahl der Besuche und Verweildauer pro Besuch). Der Kunde kann die aktuellen statistischen Daten online abrufen.
b) Administration (Backend)
Der Kunde kann zusätzlich statistische Erfassung und Auswertung von Daten zur Administration seiner Internet-Präsenz, wie zum Beispiel genutzter Webspace, Auslastung der Mailboxen oder aktuell genutztes IP-Transfervolumen tagesaktuell online abrufen.
- 1.7 Zugang
Der Zugang des Kunden zur Administration und Nutzung der Internet-Präsenz erfolgt verschlüsselt über das Internet mittels des Protokolls HTTPS, Seitenabrufe der öffentlich zugänglichen Web-Seiten erfolgen ebenfalls über das Internet mittels des Protokolls HTTP. Voraussetzung für jeden Zugang zur Internet-Präsenz ist die Authentifizierung des Kunden mittels einer Zugangskennung, bestehend aus Benutzerkennung und Passwort. Diese werden von der T-Systems generiert und dem Kunden per E-Mail oder Brief übermittelt. Auf weitere zusätzliche Angaben zur sicheren ersten Authentifizierung wird der Kunde mit der Auftragsbestätigung hingewiesen. Für Stellvertreter des Administrators sowie weitere Nutzer (z. B. von Mailboxen) können der Kunde oder der Administrator weitere Benutzerkennungen und Passwörter generieren. Die Passwörter können jederzeit von den Nutzern geändert werden; das erste Passwort ist unverzüglich zu ändern.
- 1.8 Benutzer-Handbuch
Die T-Systems stellt dem Kunden ein Handbuch in elektronischer Form mit allen notwendigen Informationen zur Verfügung, um dem Kunden die Einrichtung und die Pflege seiner Daten zu ermöglichen.
- 1.9 Betreiben der Server und System-Komponenten
Alle Server und Systemkomponenten, die zum Betreiben der Internet-Präsenz notwendig sind, werden in einem technisch und organisatorisch abgesicherten, hochperformanten Rechnerverbund betrieben, der durch ein Firewall-System vor Angriffen und unberechtigten Zugriffen aus dem Internet geschützt ist. Außerdem werden eingehende Daten auf Viren überprüft. Die Leistungen der Internet-Präsenz stehen mit einer mittleren Verfügbarkeit von 99,5 % im Jahresdurchschnitt zur Verfügung. Die Internet-Anbindung des Rechnerverbundes erfolgt über das Internet Backbone der T-Systems mit einer dem Stand der Technik entsprechenden Übertragungsgeschwindigkeit und ist redundant ausgelegt. Für Betrieb und System-Management gelten folgende Leistungsmerkmale:
- Betriebszeit täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr,
- automatische Erkennung von Störungen innerhalb des Rechnerverbundes,
- Annahme von Störungsmeldungen täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr,
- tägliche Sicherung des Datenbestandes in der Zeit von 22.00 bis 6.00 Uhr. Die gesicherten Daten werden zwei Wochen aufbewahrt.
- 1.10 Wartungsfenster für die Internetpräsenz
Zu Wartungszwecken – insbesondere für Änderungen und Aktualisierungen der Server-Konfiguration oder der Mailsoftware – können die Leistungen der Internet-Präsenz außer Betrieb genommen werden (Wartungsfenster). Die T-Systems sieht täglich in der Zeit von 3.00 bis 5.30 Uhr insbesondere bei aktuellen Ereignissen (z. B. Abwehr von Hacker-Angriffen oder Viren bzw. Würmern) ein Wartungsfenster vor. Für umfangreichere Wartungsarbeiten wird jeweils am ersten Sonntag eines Monats in der Zeit von 1.00 bis 6.00 Uhr ein Wartungsfenster vorgesehen. Die Zeiten der Wartungsfenster fließen nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit ein.
- 2 Zusätzliche Leistungen**
Die T-Systems erbringt jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt, das sich nach der bei Auftragserteilung gültigen Preisliste richtet, insbesondere folgende zusätzliche Leistungen:
2.1 Administration
Die T-Systems führt administrative Tätigkeiten aus, die nicht in der Standardleistung erfasst sind (z. B. Änderung einer vorhandenen Kundenadresse bei den zuständigen Registrierungsstellen oder Änderung vorhandener Domain Names).
2.2 Verlegung, Auswechslung oder Änderung der Anschalteinrichtung und Verlegung der Endleitung
2.3 Zugang zum Internet über einen anderen Internet Service Provider als die T-Systems
Mit dem DSL Business Anschluss, 2000 sym hat der Kunde die Möglichkeit, auch einen anderen Internet Service Provider zu nutzen. Mit dem anderen Internet Service Provider ist hierüber

- ein separates Vertragsverhältnis notwendig.
- 2.5 Einbinden weiterer Produkte (z. B. WebShop) der T-Systems
Das Vertragsverhältnis über die weiteren Produkte der T-Systems ist nicht Gegenstand dieses Vertrages.
- 2.6 Überlassung von zusätzlichen Mailbox-Paketen
Die T-Systems überlässt dem Kunden Mailbox-Pakete mit jeweils fünf Mailboxen, die in die jeweilige Internet-Präsenz des Kunden eingebunden werden. Jede Mailbox wird mit einer Speicherkapazität von 50 MByte bereitgestellt.
Der Datenverkehr sowie die Speicherkapazität der Mailboxen werden nicht in die Berechnung des IP-Transfervolumens bzw. Speicherplatzes der zugehörigen Internet-Präsenz einbezogen. Der Zugriff auf die Mailbox ist mit den gängigen E-Mail-Clients (z. B. Outlook Express) oder Web-Browsern möglich.
Für die Mailboxen können vom Kunden unter dem registriertem Domain-Name oder der Stammdresse öffentliche Mail-Adressen gebildet werden. Die Namen müssen verfügbar sein, den Regeln der technischen Systeme entsprechen und dürfen nicht von Dritten beansprucht werden. Für jede Mailbox können bis zu zehn Aliasnamen eingerichtet werden.
Die bereitgestellten Mailboxen beinhalten individuelle Weiterleitungsmöglichkeiten für eingehende E-Mails an E-Mail-Weiterleitungsadressen (Forward-Adressen). Die Administration erfolgt jeweils durch den Kunden.
Die Größe der einzelnen Mails ist jeweils auf zehn MByte (inkl. Anlagen) begrenzt; es können je Mailbox und Tag insgesamt max. 1 000 Mails versandt werden.
Weitere funktionale Möglichkeiten der Mailboxen werden dem jeweiligen Stand der Technik entsprechend festgelegt. Die T-Systems behält sich ausdrücklich vor, die Mailsoftware bei technischen Weiterentwicklungen zu ändern bzw. anzupassen.
Bei Erreichen einer Auslastung der zur Verfügung stehenden Speicherkapazität von 75 % wird der Nutzer per E-Mail benachrichtigt und zur Sicherung und Löschung von E-Mail-Daten aufgefordert. Die Mailbox wird bei einer Auslastung von 100 % für weitere eingehende E-Mails gesperrt. In diesem Fall erhalten Absender eine Mitteilung über die Nichtzustellbarkeit ihrer E-Mails.
Der Kunde ist für das regelmäßige Auslesen und Sichern der Inhalte seiner Mailbox auf sein lokales System selbst verantwortlich. Bei Datenverlusten übernimmt die T-Systems keine Verantwortung.
- 2.6 Überlassung von zusätzlichen Domain-Paketen
Die T-Systems überlässt dem Kunden Pakete mit jeweils drei Domain Names, die in die jeweilige Internet-Präsenz des Kunden eingebunden werden und übernimmt für den Kunden die Domain Name-Registrierung bzw. Bestellung sowie die Verwaltung der registrierten Domain Names.
Der Leistungsumfang und die sonstigen Bedingungen für die Domain Names ergeben sich aus den "Zusätzlichen Bedingungen für Produkte mit Domain Name".
- 2.7 Upgrade Profi für DSL Business
Mit Upgrade Profi kann der Kunde zusätzlich zu der standardmäßig für die Realisierung seiner Internet-Präsenz überlassenen technischen Infrastruktur entsprechende Erweiterungen vornehmen. Upgrade Profi beinhaltet folgenden Leistungsumfang:
- die Überlassung eines zusätzlichen Speicherplatzes von 400 MByte (Webspace),
 - die Verwaltung von zwei weiteren Domain Names,
 - eine Erhöhung des monatlichen IP-Transfervolumens um 40 GByte,
 - die Einrichtung von weiteren 40 Mailboxen mit einer Speicherkapazität von jeweils 1 GByte. Der Speicherplatz der in Ziffer 1.4.5 überlassenen Mailboxen wird ebenfalls auf 1 GByte erhöht. Dies gilt auch für die Mailboxen, die gemäß Ziffer 2.5 überlassen werden.
- 2.7.1 Überlassung von Mailboxen
Die neu bereitgestellten und die mit DSL Business überlassenen Mailboxen erhalten zusätzlich einen Mail-Autoreponser.
Der Kunde ist für das regelmäßige Auslesen und Sichern der Inhalte seiner Mailboxen auf sein lokales System selbst verantwortlich. Bei Datenverlusten übernimmt die T-Systems keine Verantwortung.
- 2.7.2 Suchfunktion
Die T-Systems stellt dem Kunden eine Suchfunktion für seine Internet-Präsenz zur Verfügung. Für die in seiner Internet-Präsenz integrierbaren und von Besuchern der Internet-Präsenz nutzbaren Suchfunktionen stehen unterschiedliche Gestaltungsmöglichkeiten zur Verfügung. Die Suche beschränkt sich ausschließlich auf seinen Content.
- 2.7.3 WAP-Homepage
Der Kunde kann WAP-fähige Webinhalte hinterlegen, die auf Mobiltelefonen dargestellt werden können. Bei einer Anwahl seiner Domain mittels des Protokolls WAP werden dann, statt der HTTP-Homepage automatisch die WAP-Inhalte an den Anfragenden übermittelt.
- 2.7.4 Weitere, vom Kunden aktivierbare und administrierbare Features:
- Basis-Skripte (z. B. Zugriffszähler, Gästebuch),
 - einen Chat-Room,
 - ein Diskussionsforum,
 - eine MySQL-Datenbank.
- 2.7.5 Kundeneigene Skripte
Die T-Systems ermöglicht dem Kunden das Einstellen kundeneigener Skripte. Diese müssen von den Scriptsprachen (z. B. ASP, PHP) unterstützt werden, wobei nicht gewährleistet ist, dass alle Funktionalitäten der Scriptsprachen nutzbar sind. Die T-Systems behält sich ausdrücklich vor, kundeneigene Skripte, die zu überdurchschnittlicher Server-Belastung oder zu Betriebsstörungen führen, in der Verwendung einzuschränken.
- 2.7.6 Anmeldung an andere Suchmaschinen
Die T-Systems meldet die Domain bzw. Homepage des Kunden auf den gängigsten nationalen und internationalen Suchmaschinen an. Hierzu wird dem Kunden das Formular „Anmeldung zur Indizierung“ bereitgestellt.
- 2.7.7 Benutzer-Handbuch
Die T-Systems stellt dem Kunden ein Handbuch in elektronischer Form mit allen notwendigen Informationen zur Verfügung, um dem Kunden die Einrichtung und die Pflege seiner Daten zu ermöglichen.
- 2.8 DSL Business Mitbenutzerkennungen
Der Kunde kann im DSL Business Kundencenter (<https://kundencenter.t-dsl-business.de>) für von ihm bestimmte Nutzer DSL Business Mitbenutzerkennungen beauftragen. Mit Hilfe der DSL Business Mitbenutzerkennungen können Nutzer andere Internet-Zugänge nutzen. Bei schmalbandigen Internet-Zugängen, z. B. über Telefonanschlüsse, ISDN Anschlüsse oder Mobilfunkanschlüsse, erfolgt dies über die Zugangskennzahl 0 19 10 82 66. Weiterhin können die Nutzer auch die breitbandigen Internet-Zugänge DSL 1000, 2000 oder 6000 sowie DSL Business 1000, 2000 oder 6000 des Konzerns Deutsche Telekom AG nutzen¹⁾.
Vertragspartner für die Mitbenutzerkennungen ist der DSL Business Kunde.
Der Kunde kann für eine DSL Business Mitbenutzerkennung im DSL Business Kundencenter (<https://kundencenter.t-dsl-business.de>) eine feste IP-Adresse vereinbaren, wenn das Paket Freiminuten, Paket Datenfreivolumen oder eine FlatRate im Rahmen der DSL Business Mitbenutzerkennung gleichzeitig überlassen wird.
Kunden, die eine feste IP-Adresse für eine DSL Business Mitbenutzerkennung vereinbart haben, können diese DSL Business Mitbenutzerkennung auch an einem Schmalbandzugang nutzen. Mit fester IP-Adresse ist eine Kanalbündelung bei der Nutzung eines ISDN Anschlusses nicht möglich.
- 2.9 Nutzung der bestehenden Benutzerkennung (Hauptbenutzerkennung) und DSL Business Mitbenutzerkennungen des DSL Business-Kunden an schmalbandigen Internet-Zugängen (Schmalbandzugang)
Der Kunde kann seine Benutzerkennung und DSL Business Mitbenutzerkennungen auch an schmalbandigen Internet-Zugängen, z. B. über Telefonanschlüsse, ISDN Anschlüsse oder Mobilfunkanschlüsse des Konzerns Deutsche Telekom AG, über die Zugangskennzahl 0 19 10 82 66 nutzen. Für Kunden, die eine feste IP-Adresse für die Hauptbenutzerkennung oder DSL Business Mitbenutzerkennungen vereinbart haben, kann der Schmalbandzugang auch genutzt werden. Mit fester IP-Adresse ist eine Kanalbündelung bei der Nutzung eines ISDN Anschlusses nicht möglich.
- 2.10 Weitere Leistungen nach Aufwand.

¹⁾ Eine Nutzung der DSL Business Mitbenutzerkennungen an den breitbandigen Internet-Zugängen DSL 16000, DSL Business 16000 und DSL Business, symmetrisch des Konzerns Deutsche Telekom AG ist unzulässig.

3 Service

Die T-Systems beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei erbringt sie insbesondere folgende Leistungen:

- 3.1 Annahme der Störungsmeldung
Die T-Systems nimmt täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr Störungsmeldungen unter den Service-Telefonnummern entgegen.
- 3.2 Servicebereitschaft
Die Servicebereitschaft ist täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr.
- 3.3 Terminvereinbarung
Die T-Systems vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers. Dieser Termin wird mit einer maximalen Zeitspanne von zwei Stunden angegeben (z. B. zwischen 10.00 und 12.00 Uhr).
Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Die Entstörungsfrist von acht Stunden entfällt.

- 3.4 Reaktionszeit
Die T-Systems teilt auf Wunsch innerhalb einer Stunde ab der Störungsmeldung ein erstes Zwischenergebnis mit, wenn eine Rückrufnummer angegeben wurde. Die Reaktion kann auch durch den Servicetechniker beim Kunden erfolgen.
- 3.5 Zwischenmeldung
Die T-Systems erteilt auf Wunsch unter der angegebenen Rückrufnummer alle zwei Stunden nach Ablauf der Reaktionszeit eine Zwischenmeldung über den Bearbeitungsstand und den Ausblick auf weitere Maßnahmen.
- 3.6 Rückmeldung
Die T-Systems informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, gilt die unter Ziffer 3.7 genannte Entstörungsfrist als eingehalten. Weitere Versuche zur Rückmeldung werden regelmäßig durchgeführt.
- 3.7 Entstörungsfrist
Die T-Systems beseitigt die Störung innerhalb von acht Stunden nach dem Eingang der Störungsmeldung. Die Frist ist eingehalten, wenn innerhalb der acht Stunden die vollständige Wiederherstellung des vereinbarten Leistungsumfanges und die Rückmeldung gemäß Ziffer 3.6 erfolgt.