

Dienstbeschreibung für Internetzugänge von EUnet

Internet Services GmbH

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 1. Februar 2005. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von EUnet Internet Services GmbH, insoweit hier keine von diesen abweichende oder ergänzende Regelungen getroffen werden. Im Rahmen von Aktionen können die beschriebenen Leistungen in geänderter Form angeboten werden.

Allgemeines

Der Benutzer erhält die Möglichkeit einen Zugang zum Internet zu nutzen. Alle Produkte werden in Paketform angeboten. Diese Pakete werden mit unterschiedlichen Inhalten und unterschiedlichen Übertragungskapazitäten angeboten. Die Leistungen der Internetzugänge sind nur entsprechend der Netzgegebenheiten und –ausbaustufen verfügbar.

Ein Internetzugang gilt als funktionstüchtig hergestellt, sobald im Rahmen der Installation der jeweiligen Endgeräte eine Testverbindung in das Netz von EUnet erfolgreich hergestellt werden konnte. Die Installation des Anschlusses erfolgt typischerweise innerhalb 2 bis 4 Wochen nach Bestellungseingang. Die Konfiguration auf bzw. von Endgeräten des Benutzers sind kostenpflichtig und nicht Bestandteil der beschriebenen Pakete.

EUnet bietet für seine Internetzugänge eine mittlere Verfügbarkeit, die über einen Beobachtungszeitraum festgestellt wird und soweit dies aufgrund verfügbarer Vorgaben der verwendeten Infrastrukturprovider möglich ist, als Prozentangabe bei den einzelnen Produkten angegeben wird. Beobachtungszeitraum ist grundsätzlich das Kalenderjahr. Die Verfügbarkeit wird bestimmt durch die Berechnung Beobachtungszeitraum minus Entstörzeiten. Unter Entstörzeiten ist die Zeitdauer vom Eingang der Störungsmeldung bis zur Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit des Dienstes zu verstehen. Angekündigte Wartungsfenster, Notsituationen, höhere Gewalt sowie Verzögerungen bei der Entstörung, die durch den Benutzer verursacht werden, werden in der Berechnung nicht berücksichtigt.

Die Hotline von EUnet steht den Benutzern an 7 Tagen der Woche, 24 Stunden täglich, unter der Telefonnummer 059159- zur Verfügung. Außerhalb der Geschäftszeiten (9:00 bis 18:00) kann zu einem Bereitschaftsdienst weitervermittelt werden.