



1. DIENSTLEISTUNGSBESCHREIBUNG

5 MobileXpress ist eine Dienstleistung, die dezentral tätigen oder auf Reisen befindlichen Benutzern bzw. Benutzern an dezentralen Standorten einen Zugang zum Internet bietet.

1.1. Servicebestandteile

Der MobileXpress Service besteht aus:

- Verbindung vom Benutzer zum öffentlichen Internet
- MobileXpress Client-Software für den Zugang zum MobileXpress Service. (Diese Software wird üblicherweise in englischer Sprache bereitgestellt)
- Ausrüstung (Servicespezifisch)
- Zugangscode

15 Der BasisService besteht aus MobileXpress Professional, das einen Wählzugang zum MobileXpress Network über eine PSTN-, ISDN- oder Mobiltelefonverbindung und von dort zum Internet über ein BT Internet-Gateway (On-net-Wählzugang) bietet. Zusätzliche Zugangs- und Sicherheitsoptionen ermöglichen dem Kunden, den MobileXpress Service so zu konfigurieren, dass sie die Anforderungen der Benutzer optimal erfüllt.

20 Der MobileXpress Service verfügt über die folgenden:

- Benutzer-Adressierung. BT stellt eine gültige registrierte IP-Adresse zur Verfügung, sobald ein Benutzer mit dem Service verbunden ist.
- Authentifizierung
- MobileXpress Toolkit bietet Management-Tools, die über ein BT Portal zur Verfügung stehen.
- IP-Filter
- Zeitsperren für Sessions.
- Multilink Connect. Der Kunde ist verantwortlich für Bestellung und Bezahlung des ISDN-Services bei dem jeweiligen PTSP-Anbieter. Entgelte für den MobileXpress Service gelten pro B-Kanal.

1.2. Zugangsmethoden

1.2.1 Wählzugang

35 Dies ist ein Zugang zum Internet für Benutzer, die sich mittels Ortsnetz-, Ferngesprächs- oder entgeltfreier Nummern zum MobileXpress Service einwählen. Über entgeltfreie Nummern hat der Benutzer Zugang zum Service, ohne dass nutzungsabhängige Entgelte an den PTSP-Anbieter zu entrichten sind

1.2.2 MobileXpress Professional Wi-Fi

40 Dies ist ein Zugang zum Internet von Wi-Fi "Hotspots" aus. Für nicht von BT bereitgestellte Hotspots können zusätzliche Entgelte anfallen und Benutzer müssen möglicherweise die Verbindung zu dem Hotspot über einen Internet-Browser herstellen. Für bestimmte Hotspots an "Premium"-Standorten können zusätzliche Entgelte anfallen. Die Wi-Fi Hotspot Premium-Standorte können sich regelmäßig ändern

1.2.3 MobileXpress Professional Hotel Ethernet

45 Hotel Ethernet wird durch eine feste Ethernet-Verbindung zum Internet an Standorten wie z. B. Hotelzimmern, Konferenzzentren und Airport-Lounges bereitgestellt.

1.2.4 MobileXpress Professional Internet Teleworker (nur verfügbar in UK)

Der MobileXpress Professional Internet Teleworker-Zugang ist nur innerhalb des Gebiets mit Serviceverfügbarkeit an dem spezifizierten Benutzerstandort verfügbar. Er besteht aus den folgenden Elementen:

- 50 • Aktivierung einer bestehenden PSTN-Leitung zur Unterstützung des ADSL-Zugangs für einen Benutzer
- Support für die Migration von einem DSL-Dienstleister zum MobileXpress Service für einen Benutzer
- 55 • Managementberichte
- Management des Prozesses der Umstellung von ISDN auf PSTN vor Aktivierung des ADSL-Zugangs eines Benutzers

Die Abrechnung des MobileXpress Professional Internet Teleworker Services erfolgt in britischen Pfund an ein Unternehmen, das in UK umsatzsteuerpflichtig ist.

60 1.2.5 MobileXpress Professional 3G

MobileXpress Professional 3G beinhaltet die Bereitstellung und Unterstützung einer in Frankreichregistrierten SIM-Karte, einen Vertrag mit Gesprächsentgelten für einen Internet-basierten Transportdienst und die Bereitstellung einer optionalen Datenkarte für den Aufbau einer Verbindung für die Datenübertragung. Dort, wo der 3G-Zugang nicht verfügbar ist, erfolgt 65 der Service mit einer GPRS-Verbindung, soweit eine GPRS-Abdeckung vorhanden ist.

Da die SIM-Karte in Frankreich registriert ist, fallen bei einer Nutzung des 3G-Dienstes außerhalb Frankreichs Roaming-Entgelte an. Roaming wird automatisch aktiviert, außer wenn 70 der Kunde die Deaktivierung entweder bei der erstmaligen Bestellung oder im Rahmen einer späteren Änderungsanforderung ausdrücklich verlangt. Der Zeitraum, bis angeforderte Änderungen in Kraft treten, beträgt bis zu zweiundsiebzig (72) Stunden. Der Kunde haftet für alle Roaming-Entgelte, die bis zum Inkrafttreten der Änderung anfallen. Beim Roaming im Rahmen des Services erfolgt eine automatische Auswahl des Netzwerks. Da BT die Netzwerkauswahl nicht steuern kann, kann nicht sichergestellt werden, dass die günstigste Roaming-Gebühr anfällt. Der Kunde haftet für alle Gebühren, Zuschläge und 75 nutzungsabhängigen Entgelte in Verbindung mit dem Roaming. Alle 3G-Entgelte werden einer SIM-Karte und nicht einem Zugangscode zugeordnet und werden auf der Rechnung entsprechend ausgewiesen.

Karten werden mit deaktiviertem SIM-Lock geliefert. In dem Fall, dass der SIM-Lock aktiviert ist, ist der Kunde verantwortlich für versehentlich "gesperrte" oder nicht verfügbare SIM-Karten. BT erteilt keine Gutschriften für SIM-Karten, die "gesperrt" werden und damit nicht den 80 Service nutzen können.

1.3 MobileXpress Sicherheitsoptionen

1.3.1 MobileID (SecurID)

85 MobileID (SecurID) bietet eine höhere Sicherheit als traditionelle Passwortsysteme. Dieser Service kann nur in Verbindung mit Mobile IPSec VPN oder Mobile SSL VPN bestellt werden.

1.3.2 Mobile IPSec VPN (Cisco)

Mobile IPSec VPN (Cisco) ermöglicht Benutzern, die sich in ein unternehmensweites LAN einwählen, einen sicheren Tunnel durch das Internet zum LAN aufzubauen.

90 Der Benutzer muss einen von BT freigegebenen Cisco VPN Client benutzen, um Remote IPSec VPN-Verbindungen aufbauen zu können.

1.3.3 SSL VPN (Aventail)

95 Mobile SSL (Secure Socket Layer) VPN ermöglicht Unternehmen, sichere und private Kommunikationstunnel innerhalb einer Transportinfrastruktur zu erstellen.

Falls die tatsächliche Anzahl Benutzer die geschätzte Anzahl übersteigt,

- (a) tritt gegebenenfalls eine Verschlechterung der Service-Performance ein, für die BT nicht haftet; und
- 100 (b) fallen für den Kunden gegebenenfalls zusätzliche Entgelte an, soweit BT zusätzliche Hardware oder Software beschaffen oder installieren muss, um für den Kunden den Service zu erbringen.

Betriebssysteme können sich von Zeit zu Zeit ändern und BT behält sich das Recht vor, jederzeit den Support von Betriebssystemen einzustellen.

105 1.4 MobileXpress Client

Der MobileXpress Client bietet Benutzern eine anpassbare grafische Benutzeroberfläche (GUI), die den Zugang zum Service ermöglicht.

110 Der Kunde hat sicherzustellen, dass alle Benutzer die regelmäßigen Updates der MobileXpress Client-Software und des MobileXpress Telefonbuches erhalten. Jede Updateversion der MobileXpress Client-Software ist drei Jahre ab ihrem Freigabedatum gültig. Die Nichtinstallation eines Updates könnte zu einem Teilausfall des Services führen. BT nimmt Fehlermeldungen nur entgegen, wenn diese Kriterien erfüllt worden sind.

1.5 Zugangscode

115 Der MobileXpress Zugangscode ist die Benutzerkennung, die zur Verbindung mit den MobileXpress Services erforderlich ist.

120 Die Verwendung des Namensraums ist für MobileXpress Services erforderlich. Der Namensraum kann vom Kunden definiert werden, muss aber mit dem registrierten Domain Namen, geschützten Produkt- oder Servicennamen des Kunden in Zusammenhang stehen. BT behält sich das Recht vor, einen vom Kunden angeforderten Namensraum vor der Bereitstellung zu verweigern, falls der Kunde diese Kriterien nicht erfüllt.

125 Ein MobileXpress Zugangscode darf nur einem einzelnen Benutzer oder Gerät zugeordnet werden.

1.6 Optionen für Preispaket

130 Für den MobileXpress Professional Service sind eine Reihe von Preisoptionen verfügbar. Mit Ausnahme des MobileXpress Professional Variable Services enthält jede Option ein Pauschalentgelt pro aktivem Benutzer (wobei jeder Benutzer des MobileXpress Netzwerks in einem Monat als aktiver Benutzer gilt) mit einer monatlichen Mindestanzahl von 50 aktiven Benutzern. Ein nicht in Anspruch genommener Teil des Kontingents kann nicht auf andere Benutzer oder auf den nächsten Monat übertragen werden. Jeder Zugangscode wird für die exklusive Nutzung durch einen einzelnen Benutzer bereitgestellt und die Einstellungen für den Service verhindern mehrere gleichzeitige Verbindungen mit dem jeweiligen Zugangscode. Die Optionen für das Preispaket sind folgende:

1.6.1 MobileXpress Professional Unlimited.

1.6.2 MobileXpress Professional 100.

1.6.3 MobileXpress Professional 50.

1.6.4 MobileXpress Professional 10.

140 1.6.5 MobileXpress Professional Variable.

1.7 Desktop Management

145 MobileXpress Desktop Management erfasst Echtzeit-Daten von den Endgeräten, um dem Kunden zu ermöglichen, seine Software- und Hardwarekomponenten zu managen, Softwareversionen und Nutzungstrends zu verfolgen, Lizenzschlüssel zu verwalten und die Einhaltung von Security Policies sicherzustellen.

150 Auf jedem Endgerät wird Software installiert, mit der das Gerät als "lizenzierter Benutzer" aktiviert und über einen in einem BT-Rechenzentrum installierten Server gemanagt wird. Der Kunde erhält Zugang zu diesem Server über ein Internet-Portal. Der Desktop Management-Server wird gemeinsam mit anderen Kunden benutzt, wobei jedoch kein Kunde die Policies (Regeln) oder Bereiche anderer Kunden einsehen oder darauf zugreifen kann.

155 Bei Bestellungen für MobileXpress Desktop Management muss die Anzahl an Benutzerlizenzen angegeben werden. Die Anzahl an Benutzern darf nicht die Anzahl an Lizenzen übersteigen, wobei der Kunde jedoch jederzeit zusätzliche Lizenzen bestellen kann. Der Kunde erkennt an, dass jede einem Gerät zugewiesene Lizenz auf die Gesamtanzahl an bestellten Lizenzen angerechnet wird und erst dann einem anderen Gerät zugewiesen werden kann, nachdem das zuvor lizenzierte Gerät vom Kunden über die Management-Konsole deaktiviert worden ist.

2 BEREITSTELLUNG DES SERVICES

160 2.1. BT wird den MobileXpress Service auf Basis der vom Kunden bereitgestellten Konfiguration und Daten konfigurieren. Abhängig von den vom Kunden bestellten Optionen muss BT bei Bereitstellung des Services möglicherweise separate Kundenkonten konfigurieren.

2.2. Wird die Proxy-Authentifizierung bestellt, tritt das Bereitstellungsdatum ein, wenn BT einen Welcome Letter übersendet.

165 2.3. Wird die netzwerkbasierte Authentifizierung bestellt, tritt das Bereitstellungsdatum ein, wenn BT einen Welcome Letter übersendet.

- 2.4. Wird 3G bestellt, tritt das Bereitstellungsdatum jeder SIM-Karte ein, wenn die SIM-Karte an den Kundenansprechpartner abgesendet worden ist.
- 2.5. Wird Internet Teleworker bestellt, tritt das Bereitstellungsdatum ein, wenn BT einen Welcome Letter übersendet.
- 170 2.6. Wird Mobile IPsec VPN bestellt, tritt das Bereitstellungsdatum ein, wenn BT einen Welcome Letter übersendet.
- 2.7. Wird Mobile SSL VPN bestellt, tritt das Bereitstellungsdatum ein, wenn BT einen Welcome Letter übersendet.
- 175 2.8. Wird Mobile ID bestellt, tritt das Bereitstellungsdatum jedes RSA-Token ein, wenn das Token an den Kundenansprechpartner abgesendet worden ist.
- 2.9. Der Kunde wird BT in angemessenem Umfang bei der Bereitstellung des Services unterstützen.
- 180 2.10. Wegen Sicherheitsbedenken aufgrund der unbefugten Nutzung von Zugangscodes in bestimmten Ländern stellt BT nur dann einen Wählzugang für POPs bestimmter Lieferanten zur Verfügung, wenn dieser Zugang speziell beauftragt wird. Es muss eine schriftliche Bestellung an BT gerichtet werden, in der der Kunde sich verpflichtet, alle Risiken und jegliche Haftung in Verbindung mit der Bereitstellung von Internet-Roaming für seine eigenen Benutzer zu übernehmen. Sobald der Zugang zu den eingeschränkten POPs aktiviert ist, können alle UserIDs des Kunden die POPs benutzen, und der Kunde übernimmt ausdrücklich die Verantwortung für die Bezahlung der Entgelte, die für die Nutzung der POPs anfallen.
- 185 2.11 Wird Desktop Management bestellt, tritt das Bereitstellungsdatum ein, wenn BT einen Welcome Letter übersendet.

3 PFLICHTEN VON BT

- 190 3.1. Netzwerk-Management
Das MobileXpress Netzwerk wird rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr betrieben.
- 3.2. Service Center
- 195 3.2.1. BT wird dem Kunden Kontaktinformationen (Kontakt per Telefon, Fax bzw. E-Mail) zu bestimmten Kontaktpunkten (gemeinsam "Service Center" genannt) mitteilen, bei welchen der Kunde rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr Fehler melden sowie während der Geschäftszeiten Aufträge erteilen und allgemeine Anfragen zum Service stellen kann.
- 200 3.2.2. BT wird dem Kunden Zugang zu einem Portal ermöglichen, über das der Kunde auf das MobileXpress Toolkit zugreifen (sofern bestellt) kann. Das Service Center wird durch dieses Portal ergänzt, jedoch nicht ersetzt.
- 3.2.3. Zusätzlich wird dem Kunden-Administrator (falls Internet Teleworker bestellt worden ist) Zugang zu einem weiteren Portal ermöglicht, von wo aus der Administrator Bestellungen erteilen und DSL-Fehler melden kann.
- 3.3. Fehlermeldung und Fehlerbehebung
- 205 3.3.1. Sämtliche Fehler im Rahmen des Services sind durch den Kunden an das Service Center nach Maßgabe des durch BT mitgeteilten Verfahrens zu melden. Der Kunde wird BT einen Ansprechpartner mit Telefonnummer (sofern dieser von den Angaben auf dem Einzelvertrag abweicht) benennen.
- 3.3.2. Nach Fehlermeldung durch den Kunden wird BT entsprechende Diagnoseprüfungen durchführen und den Kunden benachrichtigen, falls der Fehler außerhalb der

- 210 Servicemanagement-Grenze liegt. Je nach Diagnose wird BT einen oder mehrere der folgenden Schritte zur Fehlerbehebung durchführen:
- Fehler des MobileXpress Netzwerks. BT wird unverzüglich auf die gemeldeten Fehler reagieren.
- 215 Fehler des Internet Teleworker-Zugangs. Soweit BT einen Fehler der von BT bereitgestellten DSL-Leitung feststellt, wird BT mit dem Anbieter der DSL-Leitung während der besonderen lokalen Wartungszeiten zur Fehlerbehebung zusammenarbeiten.
- Fehler an der BT-Ausrüstung. Soweit möglich wird BT den Fehler telefonisch beheben. Falls ein Vor-Ort-Einsatz erforderlich ist, wird BT oder ein von BT beauftragter Dienstleister den Standort während der besonderen Wartungszeiten aufsuchen.
- 220 Das Verfahren zur Fehlermeldung und Fehlerbehebung für von BT bereitgestellte Internet Teleworker-Ausrüstung ist in separaten besonderen Vertragsbedingungen geregelt.
- BT ist nicht verantwortlich für das Management oder die Fehlerbehebung von:
- 225
- Host- oder LAN-Anwendungen des Kunden, oder
 - Verkabelung, Verbindungen oder Schnittstellen zwischen der BT-Ausrüstung und der Kundenausrüstung, oder
 - Ausrüstung oder Gerätschaften, die nicht von BT bereitgestellt werden, oder
 - Fehlern außerhalb der Servicemanagement-Grenze.
- 230 Alle Änderungen der Konfiguration der BT-Ausrüstung fallen in den ausschließlichen Verantwortungsbereich von BT.
- 3.4. Planmäßige Wartung
- 3.4.1. BT behält sich vor, gelegentlich Wartungsarbeiten bezüglich des Services vorzunehmen. Soweit möglich wird planmäßige Wartung in Zeiten mit geringem Datendurchsatz außerhalb der Geschäftszeiten erfolgen. BT wird den Kunden so früh wie möglich vorab informieren und wird sich, soweit möglich, mit dem Kunden über den Zeitraum abstimmen, zu welchem der Service ausgesetzt wird.
- 235
- 3.4.2. BT ist bestrebt, den Kunden wie folgt vorab über die planmäßige Wartung zu informieren:
- 7 Tage im Voraus bei Wartung von Hard- und Software am MobileXpress Netzwerk und/oder an BT-Ausrüstung;
- 240
- unverzüglich nach Mitteilung eines Wartungstermins durch den Lieferanten von DSL-Leitungen.
- Dies gilt nicht für festgelegte Wartungsfenster, sofern solche dem Kunden vorab im Customer Welcome Guide mitgeteilt wurden.
- 3.4.3. Gelegentlich kann es erforderlich sein, dass BT MobileXpress Zugangsnummern ändert. Änderungen von Zugangsnummern erfolgen im MobileXpress Telefonbuch, das während einer erfolgreichen Verbindung mit dem Service herunter zu laden ist. BT wird soweit möglich sicherstellen, dass der Benutzer vor dem Löschen von MobileXpress Zugangsnummern ausreichend Zeit zur Aktualisierung hat.
- 245
- 3.4.4. BT muss dem Kunden ggf. Anweisungen zur Neukonfiguration oder Aktualisierung von mit dem Service verbundenen Komponenten erteilen. BT wird, soweit möglich, dem Kunden diese Anweisungen erteilen und ihm eine angemessene Zeit zur Ausführung dieser Anweisungen vor der Implementierung von Änderungen einräumen, die Auswirkungen auf den MobileXpress Service haben können. BT haftet nicht, wenn der Kunde solche Anweisungen nicht beachtet.
- 250
- 3.6. BT Servicemanagement-Grenze
- 255 Die Servicemanagement-Grenze für MobileXpress Professional hängt von den bestellten Services ab. In jedem Fall befindet sich zusätzlich der Betrieb eines gültigen MobileXpress Client auf einem genehmigten Betriebssystem oder Gerät innerhalb der Servicemanagement-Grenze. Die Authentifizierung eines Benutzers auf dem BT Radius-Server, nicht jedoch der

- 260 Betrieb des Authentifizierungsgeräts, das von dem Kunden bei Bestellung der Proxy-Authentifizierung benutzt wird, befindet sich innerhalb der Servicemanagement-Grenze.
- 3.6.1. Bei MobileXpress Professional Dial befindet sich die Servicemanagement-Grenze zwischen dem Network Access Server und dem Internet.
- 3.6.2. Bei MobileXpress Professional Wi-Fi befindet sich die Servicemanagement-Grenze zwischen dem Network Wi-Fi Zugangspunkt und dem Internet.
- 265 3.6.3. Bei MobileXpress Professional Hotel Ethernet befindet sich die Servicemanagement-Grenze zwischen dem Hotel Ethernet-fähigen Gerät und dem Internet.
- 3.6.4. Bei MobileXpress Professional 3G befindet sich die Servicemanagement-Grenze zwischen der SIM-Karte und dem Internet.
- 270 3.6.5. Bei MobileXpress Professional Internet Teleworker befindet sich die Servicemanagement-Grenze zwischen der DSL-Verbindung an dem Standort des Benutzers und dem Internet.
- 275 3.6.6. Die Servicemanagement-Grenze für Mobile IPsec VPN ist die LAN-Schnittstelle in dem Cisco VPN Concentrator, wenn BT den Netzwerk-Service erbringt; anderenfalls liegt die Grenze an der LAN-Schnittstelle und eine weitere an der WAN-Schnittstelle in dem Cisco VPN Concentrator. Der Kunde muss den Zugang für eine bandinterne Internet Management-Verbindung über eine zwischengeschaltete Kundenausrüstung bereitstellen, wenn BT den Netzwerk-Service nicht erbringt.
- 3.6.7. Die Servicemanagement-Grenze für Mobile SSL VPN ist die LAN-Schnittstelle in dem SSL VPN Server, wenn BT den Netzwerk-Service erbringt; anderenfalls liegt die Grenze an der LAN-Schnittstelle und eine andere an der WAN-Schnittstelle in dem SSL Server.
- 280 3.7. Sperre des Services
BT behält sich das Recht vor, den Zugang zum Service zu sperren, wenn BT Grund zu der Annahme hat, dass die Sicherheit gefährdet oder beeinträchtigt ist.
- 285 3.7.1. BT ist nicht für Management und Wartung der Knoten ihrer Lieferanten verantwortlich. BT wird jedoch im zumutbaren Umfang dafür Sorge tragen, dass der Service insoweit allgemein akzeptablen Servicestandards entspricht, wobei keine Zusicherungen bezüglich Servicestandards in Verbindung mit dem Zugang zu dem Service über Netzwerke von Lieferanten gegeben werden.
- 3.7.2. BT wird den Kunden über das zuständige oder lokale Service Center informieren, wenn bei ihren Lieferanten ungewöhnliche Aktivitäten festgestellt oder von diesen angezeigt werden.
- 290 3.8 Bei MobileXpress Desktop Management befindet sich die Servicemanagement-Grenze zwischen der BT-Ausrüstung (einschließlich Software, die zur Bereitstellung der Dienstleistung benutzt wird) und der zur Bereitstellung der Dienstleistung auf dem Endgerät des Benutzers benutzten Software.

4 PFLICHTEN DES KUNDEN

- 295 4.1. Diese Dienstleistungsbeschreibung gilt ausschliesslich für Geschäftskunden und findet keine Anwendung gegenüber Verbrauchern im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes.
- 300 4.2. Der Kunde wird BT alle notwendigen von BT angeforderten Informationen bereitstellen; fehlen diese Informationen, hat BT das Recht, den Einzelvertrag und die Erbringung des Services abzulehnen. Der Kunde erkennt an, dass BT für die Nichterbringung des Services unter diesen Umständen nicht haftet.
- 4.3. Damit der MobileXpress Service ordnungsgemäß benutzt wird und damit BT in der Lage ist, Fehler effektiv zu beheben, hat der Kunde sicherzustellen, dass er und seine Benutzer die MobileXpress Client-Software anwenden.

- 305 4.4. Der Kunde stellt die ggf. erforderliche interne Verkabelung zwischen der Servicemanagement-Grenze und der Kundenausrüstung zur Verfügung.
- 4.5. Der Kunde wird einen oder mehrere Ansprechpartner mit allen erforderlichen Kontaktdaten benennen, welche(r) für jegliche Fragen im Zusammenhang mit dem Management des Services zuständig ist bzw. sind [nachfolgend "Kundenansprechpartner"].
- 310 4.5.1. Der Kundenansprechpartner nimmt Fehlermeldungen von autorisierten Benutzern (die BT nicht direkt kontaktieren dürfen) entgegen, führt erste Diagnoseprüfungen durch und sorgt dafür, dass nur Fehler des Services an BT gemeldet werden.
- 315 Die Behebung von Fehlern in Verbindung mit
- PSTN-, ISDN- oder GSM-Zugang; und
 - PC-Hardware oder -Software; und
 - (für Internet Teleworker) die PSTN- oder ISDN-Leitung, über die DSL geliefert wird obliegt dem Kunden.
- 320 4.6. Soweit der Kunde für die Durchführung von vorbereitenden Arbeiten verantwortlich ist, wie beispielsweise die Bereitstellung von Komponenten, welche BT benötigt, um seine vertraglichen Verpflichtungen erfüllen zu können, hat er sicherzustellen, dass diese Aktivitäten abgeschlossen sind und die entsprechenden Komponenten rechtzeitig bereitgestellt werden, damit BT seine Aufgaben in Übereinstimmung mit dem festgelegten Zeitplan erfüllen kann.
- 325 4.7. Nutzung des Services
- Der Kunde ist für seinen Inhalt bzw. den Inhalt seiner Benutzer verantwortlich (einschließlich des Inhalts, für welchen der Kunde selbst oder ein Benutzer im Namen eines oder für einen Dritten das Hosting durchführt). Die in dieser Ziffer 0 festgelegten BT Nutzungsbestimmungen (BT Acceptable Use Policy, "AUP") sind vom Kunden zu beachten, der auch die Einhaltung derselben durch seine Benutzer sicherstellen wird.
- 330 4.7.1. Der Service darf insbesondere nicht wie folgt genutzt werden:
- a) Nutzung unter Verstoß gegen strafrechtliche Vorschriften jeglicher Länder, in denen der Service erbracht wird;
 - 335 b) Nutzung, Weiternutzung, Verbreitung, Empfang, Upload oder Download von sitten- und/oder gesetzeswidrigen Inhalten oder Informationen oder von Inhalten oder Informationen, welche Vertraulichkeitsbestimmungen, Urheber- oder Leistungsschutzrechte, Datenschutzbestimmungen oder jegliche sonstige Rechte Dritter verletzen;
 - c) Nutzung unter Verstoß gegen Verpflichtungen, die auf den allgemeinen Vertragsbedingungen oder diesen besonderen Vertragsbedingungen beruhen;
 - 340 d) Nutzung, mit welcher die Verbreitung oder der Empfang von unverlangtem Werbe- und Promotions-Material verbunden ist;
 - e) Nutzung, welche gegen die Bestimmungen dieser Ziffer 0 sowie die Nutzungsbestimmungen für die angeschlossenen Netze oder gegen die Internet-Standards verstößt.
- 345 4.7.2. Der Kunde ist nicht berechtigt, Domain-Namen zu verwenden, welche gewerbliche Schutzrechte Dritter verletzen.
- 4.7.3. Nutzt der Kunde oder ein Dritter mit oder ohne Kenntnis oder Zustimmung des Kunden
- a) der Service im Widerspruch zur AUP; oder
 - 350 b) den Service in einer Art und Weise, die für die Erbringung des Services für den Kunden oder einen anderen Kunden von BT nachteilig ist oder sein könnte, und kommt er einer entsprechenden Aufforderung von BT zur Abhilfe innerhalb einer angemessenen Frist nicht nach,
- so gilt dies als Verletzung wesentlicher Vertragspflichten und BT ist demzufolge berechtigt, a) den Service zu sperren und die Wiederaufnahme des Services zu verweigern, bis eine hinreichende Zusicherung des Kunden vorliegt, wonach keine weiteren Zuwiderhandlungen

- 355 vorkommen werden; oder b) den Service gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu kündigen.
- 4.7.4. Sofern BT der Service gemäß der vorgenannten Bestimmung sperrt, ist BT berechtigt, bei einer Wiederaufnahme des Service ein Wiederaufnahmeentgelt von dem Kunden zu verlangen und in Rechnung zu stellen.
- 360 4.8. Der Kunde ist für die Bereitstellung und Wartung des kundeneigenen LAN und dafür verantwortlich, dass die von ihm benutzten LAN-Protokolle und -Anwendungen über WAN-Verbindungen des Service hinreichend funktionieren.
- 4.9. Es obliegt dem Kunden, auf eigene Kosten den entsprechenden PSTN-, ISDN- oder GSM-Service von einem PTSP-Dienstleister zu beschaffen und dafür zu sorgen, dass autorisierte Benutzer geeignete Kommunikations-Hardware und -Software, einschließlich Wi-Fi Network Interface Cards, benutzen. Der Kunde ist für die Zahlung von Kosten und Entgelte in Verbindung mit lokalen Zugängen verantwortlich. Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass Benutzer Wi-Fi- oder Ethernetfähige Laptops/Hardware benutzen, die für den MobileXpress Service geeignet sind.
- 365
- 370 4.10. Der Kunde ist verantwortlich für die Zugangssicherheit. Der Service lässt dem Kunden die Möglichkeit, zusätzliche Sicherheits- und Authentifizierungsmechanismen bei der Anmeldung an seinem Netzwerk zu implementieren.
- 4.11. Der Service schützt PCs von Benutzern nicht vor Hackern oder Malware (wie z.B. Viren, Trojaner, Würmer) während des Verbindungsaufbaus bzw. der Verbindung mit dem Service. Der Kunde ist verantwortlich für notwendige eigene Sicherheitsmaßnahmen und Sicherheitsmaßnahmen der Benutzer zum Schutz vor möglichen Angriffen durch Hacker und Viren bei der Nutzung des Service. Der Kunde hat sicherzustellen, dass ein geeigneter Objektschutz implementiert ist, der unter anderem den physischen Schutz von PCs, persönliche Firewalls, Virenschutz, Verschlüsselung von Benutzerdaten und auch einen Schutz vor dem potenziellen Missbrauch der eingesetzten Zugangstechnologie, beispielsweise durch Schutz der Daten bei drahtlosem DSL-Zugang zur unberechtigten Zugriffen von außen, beinhaltet.
- 375
- 380
- 4.12. Der Kunde ist verantwortlich für Verteilung, Management, Pflege und die Sicherheit gültiger Zugangscodes und Passwörter.
- 385 4.13. Der Kunde hat den Zugang zu dem Service auf autorisierte Benutzer zu beschränken und unternimmt alle zumutbaren Anstrengungen, um unbefugte Personen an dem Zugang zum Service zu hindern.
- 4.14. Der Kunde hat BT unverzüglich zu informieren, wenn er Grund zu der Annahme hat, dass ein Benutzername und ein Passwort einem unbefugten Dritten tatsächlich oder wahrscheinlich bekannt geworden ist oder in einer nicht erlaubten Art und Weise tatsächlich oder wahrscheinlich benutzt wird.
- 390
- 4.15. Informationen, die der Kunde von BT für die Nutzung des Service erhält, dürfen nur vertragsgemäß genutzt werden. Der Kunde hat sicherzustellen, dass diese Informationen nur solchen Personen zugänglich gemacht werden, die davon Kenntnis haben müssen, und dass diese Personen die Bestimmungen des Rahmenvertrags einhalten. Der Kunde darf diese Informationen nach Beendigung des Vertrags nicht mehr nutzen; er hat dafür zu sorgen, dass Personen, denen er die Nutzung der Informationen gestattet hat, die Nutzung ebenfalls einstellen.
- 395
- 4.16. Der Kunde ist verantwortlich für die Administration der LAN/IP-Adressierungsschemas und er liefert BT alle Informationen, die BT für die Erbringung des Service benötigt, sowie Details zu relevanten Adressierungsschemas, unabhängig davon, ob diese IP oder andere Protokolle benutzen.
- 400
- 4.17. Der Kunde erkennt an, dass BT keine Zusicherungen oder Garantien bezüglich der Performance des Internet gibt.

- 405 4.18. Der Kunde erkennt an, dass BT nicht überprüft, wie der Kunde den Service nutzt, und insoweit keine Haftung übernimmt.
- 4.19. Internet Teleworker-Zugang
- 4.19.1. Wechselt der Kunde von einem anderen DSL-Dienst zum Internet Teleworker-Zugang, hat er diesen anderen Vertrag fristgerecht zu beenden.
- 410 4.19.2 Der Kunde hat sicherzustellen, dass für jeden seiner Benutzer eine PSTN-Leitung (analoge Telefonleitung) oder ISDN-Leitung von BT zur Verfügung steht. Die Bereitstellung dieser Amtsleitungen ist nicht Bestandteil des Service.
- 4.19.3 Stellt der PSTN-Teilnehmer die Nutzung des PSTN-Service ein, wird dieser Service ebenfalls eingestellt.
- 415 4.20. BT informiert den Kunden über jegliche außergewöhnlichen Aktivitäten, die BT oder einer ihrer Lieferanten feststellt oder die von diesen an BT gemeldet werden. Der Kunde hat diese Aktivitäten zu prüfen und deren Rechtmäßigkeit zu bestätigen.
- 420 4.21. Im Rahmen von MobileID (SecurID) ist der Kunde verpflichtet, (einen) Sicherheitsbeauftragte(n) zu benennen, der während vom Kunden angegebener Supportzeiten verfügbar ist. Der Sicherheitsbeauftragte ist die einzige Person, die befugt ist, die Löschung oder Deaktivierung eines SecurID-Benutzerkontos anzufordern, und er ist der Ansprechpartner für verlorene oder gestohlene Tokens oder vergessene PINs.
- 425 4.22. Im Rahmen von Mobile IPsec VPN (Cisco) ist der Kunde verpflichtet, einen Internet-Zugang und eine registrierte IP-Adresse bereitzustellen, damit BT im Rahmen des Konfigurations- und Fehlermanagements auf den Concentrator zugreifen kann.
- 430 4.23. Für 3G müssen alle SIM-Karten zur erstmaligen Validierung der Benutzer innerhalb von UK aktiviert werden. Der Kunde ist verantwortlich für jegliche Nutzung des Service, der SIM-Karten und Datenkarten durch seine Benutzer. Der Verlust oder Diebstahl von SIM-Karten oder Datenkarten ist BT umgehend zu melden. Der Kunde haftet für alle nutzungsabhängigen Entgelte aus Telekommunikationsdienstleistungen, die durch Nutzung dieser SIM-Karten oder Datenkarten vor der Meldung des Verlusts oder Diebstahls an BT anfallen, jedoch nicht für solche nutzungsabhängigen Entgelte aus Telekommunikationsdienstleistungen, die nach dieser Meldung anfallen. Ungeachtet des Vorstehenden ist der Kunde weiterhin zur Zahlung der monatlichen Entgelte aus Telekommunikationsdienstleistungen für die Mindestlaufzeit für alle SIMs oder Karten, einschließlich verlorener/gestohlener SIMs oder Karten, oder während temporärer Unterbrechungen des Service verpflichtet.
- 435
- 440 Der Kunde erkennt an, dass BT die Kompatibilität oder Interoperabilität des Service mit Software oder Hardware, die nicht im Rahmen der 3G-Service von BT bereitgestellt worden ist, nicht gewährleisten kann, solange der Kunde keine Standardsoftware oder -Hardware verwendet. Der Kunde erkennt an, dass die Dienstgüte der 3G-Service von Faktoren abhängig ist, die außerhalb der Kontrolle von BT liegen, wie z. B. geografische Abdeckung, Leitungsqualität, Zeit für den Verbindungsaufbau, Interferenzen, lokale geografische, topografische und/oder atmosphärische Bedingungen oder physikalische bzw. elektromagnetische Beeinflussungen, die von Zeit zu Zeit die Güte des Service beeinträchtigen können.
- 445
- 4.24. Bei SSL VPN hat der Kunde sicherzustellen, dass jeder Benutzer eine eindeutige ID besitzt, dass diese ID nicht an andere Benutzer weitergegeben wird und dass kein Benutzer die ID eines anderen Benutzers für den Zugriff auf den Service verwendet.
Der Kunde muss außerdem folgende Komponenten an dem Standort für die Installation der Mobile SSL VPN Server bereitstellen:
- 450
- Eine DMZ, in der sich die Mobile SSL VPN Server befinden.
 - Konnektivität von den Mobile SSL VPN Servern zu den kundenseitigen Anwendungen;
 - Internet-Zugang zu dem Standort des Kunden;
 - IP-Adressen für die Mobile SSL VPN-Konfiguration.
- 455
- beschaltete Netzwerkanschlüsse auf der Vorderseite der Mobile SSL VPN Server und an der Rückseite.

460 BT behält sich das Recht vor zu prüfen, ob der Kunde die korrekte Anzahl an Lizenzen für alle potenziellen Benutzer erworben hat, die den Service nutzen wollen. Stellt BT fest, dass der Kunde nicht genügend Lizenzen hat, teilt BT dies dem Kunden mit. Falls der Kunde die erforderliche Anzahl an Lizenzen nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen erwirbt, behält sich BT das Recht vor, den Service vorübergehend zu unterbrechen oder zu beenden.

465 4.25 Wird eine der Sicherheitsoptionen oder MobileXpress Desktop Management bestellt, muss der Kunde (einen) Sicherheitsbeauftragte(n) benennen, der/die als einzige(r) Ansprechpartner während der vom Kunden angegebenen Supportzeiten verfügbar ist/sind. Der Sicherheitsbeauftragte ist die einzige Person, die befugt ist, die Löschung oder Deaktivierung eines Benutzerkontos anzufordern. Er ist zudem Ansprechpartner für verlorene oder gestohlene Tokens oder vergessene PINs in Verbindung mit der MobileID Dienstleistung. Der Sicherheitsbeauftragte ist verantwortlich für alle Angelegenheiten in Verbindung mit dem MobileXpress Desktop Management, einschließlich der Selbstverwaltung der Desktop Management-Dienstleistung (z. B. Einstellung der Parameter für die Einhaltung der Security Policies).

5 SERVICE LEVEL

475 5.1. Service Level (Bestimmungen bezüglich Verfügbarkeit und Lieferung) und pauschalierter Schadensersatz sind im Service Level Agreement näher bestimmt. Die Service Level beziehen sich auf sämtliche Bestandteile des Service innerhalb der Servicemanagement-Grenze.

Der pauschalierte Schadensersatz wird ausschließlich mit den standortspezifischen Entgelten verrechnet, die für das betroffene Land gelten.

480 5.2 Zu beachten ist, dass für Support mit Eskalationsverfahren bei Mobile SSL VPN die Supportzeiten von 7:00 bis 23:00 MEZ, montags bis freitags, gelten. Meldungen außerhalb dieser Zeiten sind möglich; die Antwortzeiten sind jedoch länger.

5.3 Der Support für die 3G Service ist außerhalb der Geschäftszeiten in UK eingeschränkt.

485 6 ANNEX

6.1. Streitbeilegungsverfahren

490 Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte können Kunden Streit- oder Beschwerdefälle (betreffend die Qualität des Dienstes, Zahlungsstreitigkeiten, die nicht befriedigend gelöst worden sind, oder eine behauptete Verletzung des TKG 2003) der Regulierungsbehörde vorlegen. BT ist hierbei dazu verpflichtet, an einem solchen Verfahren mitzuwirken und alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen sowie erforderliche Unterlagen vorzulegen. Die Regulierungsbehörde hat eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen oder den Parteien ihre Ansicht zum herangetragenen Fall mitzuteilen. Der Verfahrensablauf zum Streitbeilegungsverfahren ist aus den Verfahrenrichtlinien der Regulierungsbehörde (abrufbar unter www.rtr.at) ersichtlich.

6.2. Regelung bei fehlerhafter Rechnung

500 Falls ein Fehler festgestellt wird, der sich zum Nachteil des Kunden ausgewirkt haben könnte, und sich das richtige Entgelt nicht ermitteln lässt, hat der Kunde ein Pauschalentgelt zu entrichten, welches dem Durchschnitt der tatsächlichen Inanspruchnahme des Dienstes entspricht.