

Leistungsbeschreibung

für Basic Connect und Premium Connect

Seite 1 von 2 / Stand: 15.04.2019/pb



§ 1 Basic Connect und Premium Connect

- (1) Die SKYTRON Communications GmbH & Co. KG (nachfolgend „SKYTRON“ genannt) erbringt alle angebotenen Leistungen ausschließlich auf der Grundlage des jeweiligen Einzelvertrages über das gewählte Vertragsprodukt, der Leistungsbeschreibung für das jeweilige Vertragsprodukt, der aktuellen Preisliste von SKYTRON und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Die jeweils aktuellen Fassungen sind auf www.skytron.de im Downloadbereich abrufbar.
- (2) Kann der Kunde über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlos weitere Leistungen nutzen, so besteht auf diese kein Anspruch. Bei einer möglichen Einstellung dieser Leistungen entstehen keinerlei Ansprüche auf Erstattung, Schadensersatz, Minderung. Auch ein Rechtsanspruch auf außerordentliche Kündigung aus wichtigem Grund wird nicht begründet.
- (3) Bestandteil des Vertrags sind die Anlagen zum Vertrag, die SKYTRON dem Kunden zusammen mit dem Auftragsformular übermittelt. Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche Anlagen ausgefüllt an SKYTRON zurückzusenden, da sonst eine Bearbeitung nicht oder nur teilweise möglich ist und es daraus resultierend zu Verzögerungen kommen kann.

§ 2 Internetleistungen

- (1) SKYTRON ermöglicht dem Kunden an dem vereinbarten Standort einen Netzwerkanschluss zur Anschaltung seiner Endgeräte und den Zugang zum Internet mittels Internet-Protokoll IPv4 oder ggfs. IPv6 über das Breitbandnetz von SKYTRON.
- (2) Die Zugangshardware des Kunden ist standardmäßig über mindestens eine IPv4-Adresse von SKYTRON aus erreichbar.
- (3) SKYTRON übermittelt IP-Pakete zwischen den angeschlossenen Endgeräten und stellt im Rahmen ihrer betrieblichen Möglichkeiten Übergänge zu weiteren Netzen zur Verfügung. Ein Anspruch auf Einrichtung oder Weiterbetrieb bestimmter Übergänge besteht nicht.
- (4) Die maximalen Übertragungsgeschwindigkeiten sind abhängig von dem vom Kunden bestellten Tarif.

§ 3 Leistungsmerkmale

Zusätzlich zu den nachfolgend in (1) und (2) aufgeführten Merkmalen können für einzelne Projekte jederzeit weitere Bandbreiten einzelvertraglich geregelt werden. Dies geschieht im Einvernehmen und in Absprache mit dem Kunden.

- (1) Basic Connect
Asymmetrische Bandbreiten

	Basic Connect 25.000	Basic Connect 50.000	Basic Connect 100.000
Download	25 Mbit/s	50 Mbit/s	100 Mbit/s
Upload	10 Mbit/s	20 Mbit/s	40 Mbit/s
Internet-Flat	✓	✓	✓
Feste IP-Adresse	✓	✓	✓
Business Support	✓	✓	✓
Durchschnittliche jährliche Mindestverfügbarkeit	98,5 %		

- (2) Premium Connect
Symmetrische Bandbreiten

	Premium Connect 20.000	Premium Connect 50.000	Premium Connect 100.000
Download	20 Mbit/s	50 Mbit/s	100 Mbit/s
Upload	20 Mbit/s	50 Mbit/s	100 Mbit/s
Internet-Flat	✓	✓	✓
Feste IP-Adr.	✓	✓	✓
Business Support	✓	✓	✓
Durchschnittliche jährliche Mindestverfügbarkeit	99,3 %		

- (3) Der Anschluss ist volumenunabhängig und wird nicht wie bei anderen Anbietern ab einem bestimmten Volumen gedrosselt.
- (4) Die erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist unter anderem von folgenden Faktoren abhängig:
 - a. Auslastung, Anbindung und Standort der angewählten Server
 - b. hausinterne Vernetzung beim Kunden (z.B. WLAN, DLAN, Kabelverbindung)
 - c. eingesetztes Endgerät des Kunden (Router, PC inkl. eingesetztem Betriebssystem, sonstige eingesetzte Software)
 - d. des Weiteren ist die konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit abhängig von den jeweiligen physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung (Länge und Durchmesser der Leitung)
- (5) Der Kunde ist rechtlich dafür verantwortlich, dass durch die Nutzung der ihm seitens SKYTRON zur Verfügung gestellten Dienstleistungen - sei es in Form der Übermittlung von Daten an Dritte oder den Abruf von Daten aus dem Netzwerk, zu welchen die SKYTRON den Zugang vermittelt - weder gegen Gesetze noch gegen Rechte Dritter verstoßen wird. Er verpflichtet sich, die ihm durch SKYTRON bereitgestellten Dienste weder zur Verbreitung noch zum Abruf rechtswidriger Informationen im Internet zu nutzen. Soweit SKYTRON wegen eines Verstoßes gegen die vorgenannten gesetzlichen Regelungen in Anspruch genommen wird, verpflichtet sich der Kunde, diese von allen Ansprüchen Dritter freizustellen. Verstößt der Kunde trotz schriftlicher Mahnung gegen die vorgenannten Bedingungen, ist SKYTRON jederzeit berechtigt, den Anschluss des Kunden zu sperren und den Vertrag außerordentlich zu kündigen.

§ 3 E-Mail-Leistungen (Postfächer)

- (1) Der Kunde erhält ein kostenfreies E-Mail-Postfach, welches er als Login für das zur Verfügung gestellte Kundenportal („MySKYTRON“) nutzen kann. Die Zugangsdaten hierfür erhält der Kunde schriftlich mit der Auftragsbestätigung.

- (2) Der Kunde kann über das zur Verfügung gestellte Kundenportal weitere E-Mail-Postfächer kostenpflichtig anlegen.
- (3) Der Kunde kann auf seine E-Mail-Postfächer über POP3 und IMAP4 zugreifen und E-Mails über das SMTP-Protokoll verschicken. Für den Zugriff steht ebenfalls eine Weboberfläche unter <http://webmail.skytron.de> zur Verfügung.
- (4) SKYTRON kann zur Blockierung von SPAM-Mails des Eingangs- und Ausgangsverkehr bei jedem Postfach filtern. Der installierte SPAM-Filter lässt keine Rückschlüsse auf die eigentlichen Textinhalte der E-Mails zu. Die Einstellungen des SPAM-Filters können jederzeit durch den Kunden an die jeweiligen Bedürfnisse über die Weboberfläche angepasst werden.

§ 4 Telefonleistungen (VoIP-Telefonie & VoIP-Telefax)

- (1) Soweit der Kunde eine Telefon-Flatrate gebucht hat, wird der Kunde diese maßvoll und nur zum Aufbau von direkten Sprach- und Faxverbindungen zu anderen Teilnehmern nutzen.
- (2) Die Flatrate berechtigt den Kunden, sofern nicht anders vereinbart, maximal 2 gleichzeitige Telefongespräche ins deutsche Festnetz zu führen. Ausgeschlossen sind Gespräche zu Sonderrufnummern und Mobilfunknetzen. Diese werden jeweils gesondert nach unserer gültigen Preisliste in Rechnung gestellt.
- (3) SKYTRON ist bestrebt, im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten die Rufe zum oder vom Kunden durchzustellen. Da SKYTRON auf die technische Beschaffenheit von VoIP außerhalb des SKYTRON-Netzwerks keinen Einfluss nehmen können, muss der Kunde damit rechnen, dass eine Verbindung nicht jederzeit hergestellt werden kann.
- (4) Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 sind möglich.
- (5) SKYTRON teilt dem Kunden bei Beauftragung eine Ortsnetzzufnummer zu, welche die Bundesnetzagentur SKYTRON zugewiesen hat. Alternativ kann der Kunde ebenfalls die Ortsnetznummer von einem anderen Anbieter zu SKYTRON portieren (sofern diese übertragbar ist). Optional kann der Kunde ebenfalls kostenpflichtig mehrere Rufnummern erhalten oder portieren.
- (6) Bei ankommenden Anrufen wird die Rufnummer des Anrufers dem Kunden übermittelt (sofern die Rufnummernübermittlung nicht unterdrückt wurde).
- (7) Der Kunde kann über das Kundenportal eingehende Anrufe zu einer anderen Rufnummer weiterleiten.

§ 5 Verfügbarkeit

- (1) SKYTRON bietet eine durchschnittliche jährliche Mindestverfügbarkeit von: siehe § 3 (1) und (2).
- (2) Sollte die Verfügbarkeit unter diesen Wert sinken, kann die Grundgebühr zu je einem Dreißigstel (1/30) pro Kalendertag des aktuellen Monats gekürzt werden. Die Verrechnung erfolgt in diesem Falle durch SKYTRON nach Vorlage der Ausfallzeiten. SKYTRON ist nicht verpflichtet, hierüber einen Nachweis zu führen. Sofern der Kunde hierauf einen Anspruch erhebt, ist er für den Nachweis verantwortlich. Eine Störung kann nur ab dem Zeitpunkt der Meldung an SKYTRON anerkannt werden.
- (3) Es können sich ebenfalls Unterbrechungen aufgrund höherer Gewalt ergeben. Als höhere Gewalt gelten alle von außen einwirkenden, ungewöhnlichen, außerbetrieblichen, unvorhersehbaren Ereignisse sowie solche Ereignisse, deren Auswirkungen auf die Vertragserfüllung von keiner Vertragspartei, insbesondere nicht von SKYTRON vorausgesehen werden konnten und bzw. oder nicht zu vertreten sind. Zu diesen Ereignissen zählen insbesondere Arbeitskämpfmaßnahmen, auch in Drittbetrieben, Unterbrechung der Stromversorgung, behördliche Maßnahmen, Krieg, Sabotage, Naturkatastrophen, Störungen von TK-Netzen und Gateways, sofern sie außerhalb der Verfügbarkeitsgewalt von SKYTRON liegen.

§ 6 Service & Wartung

- (1) SKYTRON beseitigt schnellstmöglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Störungsmeldungen können täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr unter der Servicenummer: +49 7248 4528-0 entgegengenommen werden.
- (2) Servicebereitschaft
SKYTRON leistet technischen Support werktags (Montag bis Freitag) in der Zeit von 08:00 bis 18:00 Uhr.
- (3) Terminvereinbarung:
Zur Installation und für Serviceeinsätze vereinbart SKYTRON mit dem Kunden, soweit erforderlich, einen Termin für einen Servicetechniker werktags (montags bis freitags) zwischen 09:00 und 16:00 Uhr. Ist der Serviceeinsatz im vereinbarten Zeitraum aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, so wird ein neuer Termin vereinbart und die zusätzlich erforderliche Anfahrt ggfs. berechnet.
- (4) Planmäßige Wartungen der für die Erbringung des Dienstes durch SKYTRON bereitgestellten Systeme werden grundsätzlich donnerstags zwischen 1:00 und 5:00 Uhr und samstags zwischen 09:00 Uhr und 13:00 Uhr durchgeführt, sofern diese erforderlich sind. SKYTRON behält sich vor, diese Wartungszeit, nach angemessener vorheriger Ankündigung, aufgrund technischer oder betrieblicher Erfordernisse zu ändern.
- (5) Generell informiert SKYTRON über allgemeine Wartungs- und Servicearbeiten über das dem Kunden zur Verfügung gestellte Kundenportal. Der Kunde hat die Möglichkeit, weitere Kontaktmöglichkeiten zu hinterlegen (Handy / E-Mail-Adresse). SKYTRON verwendet diese Daten lediglich zu Abstimmungszwecken und leitet diese nicht Dritten weiter.

§ 7 Zugangshardware

- (1) SKYTRON überlässt dem Kunden im Rahmen des abgeschlossenen Vertrags die erforderliche Zugangshardware, welche im Eigentum von SKYTRON verbleibt.
- (2) SKYTRON ist jederzeit zum Austausch der Zugangshardware berechtigt.
- (3) Nach Ablauf des Leitungsvertrags gehen die seitens SKYTRON bereitgestellten Komponenten wieder an SKYTRON zurück. Ein Besitzanspruch seitens des Kunden besteht nicht. Evtl. anfallende Kosten für den Abbau durch unsere Techniker oder für die Rücklieferung nach Vertragsende trägt der Kunde.
- (4) Soweit SKYTRON dem Kunden kostenfrei ein Zugangssystem überlässt, besteht kein Anspruch auf Bereitstellung eines bestimmten Systems. SKYTRON steht lediglich dafür ein, dass das gelieferte System dieselben technischen Standards unterstützt, wie die von SKYTRON als Gegenstelle eingesetzten Systeme.

SKYTRON Communications GmbH & Co. KG

Im Hinteracker 6-10 Telefon: +49 7248 4528-0
D-76307 Karlsbad Fax: +49 7248 4528-99
www.skytron.de E-Mail: info@skytron.de

Sparkasse Pforzheim Calw Geschäftsführer
IBAN: DE71 6665 0085 7655 11 Andreas Kramski
BIC: PZHSDE66XXX Ust.-ID: DE 813 487 271

SKYTRON Verwaltungs-GmbH
Amtsgericht Mannheim
HRB 505302

SKYTRON Communications GmbH & Co. KG
Amtsgericht Mannheim
HRA 503745

Leistungsbeschreibung

für Basic Connect und Premium Connect

Seite 2 von 2 / Stand: 15.04.2019/pb



(5) Für die kostenfrei oder auf Mietbasis überlassenen Geräte gelten im Übrigen folgende Regelungen:

- a) Weitere Hardware wie bspw. ein WLAN-Router und eine VoIP-Basisstation wird von SKYTRON initial mit einer Basiskonfiguration ausgestattet. Das Kennwort wird dem Kunden mitgeteilt.
- b) Die Verantwortung für die Konfiguration der Hardware liegt bis zur erstmaligen Inbetriebnahme des Zugangssystems bei SKYTRON und danach beim Kunden.
- c) Der Kunde haftet für jede von ihm oder von Dritten (für die er einzustehen hat) verschuldete Beschädigung der Hardware.
- d) Reklamiert der Kunde einen Fehler eines Systems, überprüft SKYTRON die Funktionsfähigkeit des Systems und stellt falls erforderlich und technisch möglich die Originalkonfiguration wieder her.
- e) Ist das Gerät defekt oder lässt es sich mit der Originalkonfiguration nicht wieder in Betrieb nehmen, stellt SKYTRON ein vorkonfiguriertes Austauschsystem bereit. Ein Anspruch des Kunden auf Wiederherstellung einer vom Kunden eingegebenen Konfiguration besteht nicht.
- f) War das System bei Einlieferung zur Überprüfung mit der Originalkonfiguration funktionsfähig oder ist der Fehler auf ein Verschulden des Kunden zurückzuführen, ist SKYTRON berechtigt, die durch die Überprüfung/Reparatur anfallenden Kosten dem Kunden nach Aufwand in Rechnung zu stellen.

§ 8 Tarife

- (1) Alle Preise, auch die variablen Gebühren, sind monatlich zu zahlen. Die Abrechnung erfolgt in der Regel immer am ersten Tag des Monats. Die festen Grundgebühren werden dabei monatlich im Voraus und die variablen Gebühren rückwirkend berechnet. Die einmalige Bereitstellungsgebühr wird in der Regel nach erfolgreicher Installation innerhalb eines Monats berechnet.
- (2) SKYTRON erhebt eine einmalige Bereitstellungsgebühr, eine monatliche Grundgebühr sowie monatliche Nutzungsgebühren. Die Tarife sind den Vertragsunterlagen bzw. der Preisliste von SKYTRON in ihrer bei Vertragsabschluss geltenden Fassung zu entnehmen.
- (3) Bei Änderung der Zugangsleitung oder Bandbreite wird die damit verbundene Tarifänderung zum Zeitpunkt der Inbetriebnahme der neuen Zugangsleitung / Bandbreite wirksam. Etwaige Kosten für die bisherige Zugangsleitung, die nach der Inbetriebnahme der neuen Zugangsleitung aufgrund von Vertragslaufzeiten anfallen können, sind vom Kunden zu tragen. Für die Inbetriebnahme der neuen Leitung / Bandbreite wird die vertraglich vereinbarte Einrichtungsgebühr erhoben.
- (4) Für den neuen Dienst gilt die Mindestvertragsdauer ab dem Zeitpunkt der Umstellung.

§ 9 Rechnungen

- (1) SKYTRON übersendet bei einem Business-Kunden-Tarif kostenfrei eine Papierrechnung per Post und stellt dem Kunden zusätzlich seine Rechnung und ggfs. den Einzelverbindungsbeleg online im Kundenportal zur Verfügung.

§10 Haftung

- (1) Der Kunde nimmt die ihm aufgrund dieses Vertrages obliegenden Pflichten mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns wahr.

SKYTRON Communications GmbH & Co. KG

Im Hinteracker 6-10 Telefon: +49 7248 4528-0
D-76307 Karlsbad Fax: +49 7248 4528-99
www.skytron.de E-Mail: info@skytron.de

Sparkasse Pforzheim Calw Geschäftsführer
IBAN: DE71 6665 0085 7655 11 Andreas Kramski
BIC: PZHSDE66XXX Ust.-ID: DE 813 487 271

SKYTRON Verwaltungs-GmbH
Amtsgericht Mannheim
HRB 505302

SKYTRON Communications GmbH & Co. KG
Amtsgericht Mannheim
HRA 503745