

1 Allgemeines

Die EWE TEL GmbH (im Folgenden „Anbieter“) erbringt die nachfolgend beschriebenen WLAN Hotspot Dienstleistungen, deren Leistungsumfang und Vertragsinhalt sich bestimmt nach

- dem Auftragsformular,
- den AGB der EWE TEL GmbH für Telekommunikations- und Online- sowie Datendienstleistungen (Geschäftskunden) (im Folgenden: „AGB“),
- der Preisliste osnatel WLAN Hotspot und
- den nachfolgenden Bedingungen.

Soweit im Folgenden nicht anders beschrieben, ist es nicht Bestandteil der WLAN Hotspot Dienstleistung, die technischen Voraussetzungen beim Kunden, wie insbesondere die erforderliche technische Infrastruktur (Hardware, Software, Konfiguration im LAN usw.), zu schaffen oder bei deren Herstellung Unterstützung zu leisten.

2 Varianten

2.1 WLAN Hotspot

Die Dienstleistung WLAN Hotspot umfasst den Betrieb eines Hotspot Dienstes (Abschnitt 3) mittels Access Points (Abschnitt 4) an einem mit dem Kunden vereinbarten Standort.

2.2 Dienst Only

Bei Vereinbarung von Dienst Only betreibt der Anbieter ausschließlich den Hotspot Dienst gemäß Abschnitt 3. Die hierfür notwendige technische Basis, wie insbesondere geeignete Access Points und eine geeignete Anbindung an das Internet werden vom Kunden beigestellt und betrieben.

Um die Dienstleistung Dienst only so anzubinden, dass sie Teil einer funktionierenden WLAN-Umgebung sein kann, müssen die mindestens die folgenden Bestandteile einer WLAN-Umgebung vorhanden sein:

- Geeignete(r) Router und Access Point(s), die die unten angegebenen Mindestanforderungen erfüllen;
- eine Internetanbindung des Anbieters mit einer Bandbreite von mindestens 25 Mbit/s im Download;
- wahlweise eine dezentrale Firewall des Anbieters (ab Typ 2) oder eine Multi Connect-Anbindung des Anbieters.

Der Kunde ist verpflichtet, dafür zu sorgen, dass diese Bestandteile vorhanden sind und ordnungsgemäß betrieben werden.

Die vom Kunden verwendeten Access Points müssen mindestens die folgenden Eigenschaften aufweisen und Protokolle verarbeiten können: WLAN nach Stand der Technik (IEEE-802.11-Standards), DHCP (RFC 2131) und DNS (RFC 1034 bzw. RFC 1035); hierbei stellt der Anbieter den DHCP- und DNS-Server.

3 Hotspot Dienst

Der Hotspot Dienst stellt Nutzern in der Umgebung eines Access Points einen drahtlosen Zugang zum Internet zur Verfügung. Diese Nutzung des Zugangs zum Internet ist beschrieben in Abschnitt 8 dieser Leistungsbeschreibung. Die Verfügbarkeit des Hotspot Dienstes ist in Abschnitt 10.4 beschrieben.

4 Access Points

Entsprechend den Vereinbarungen im Auftragsformular kann das Produkt WLAN Hotspot die Überlassung von Access Points (Verkauf oder Vermietung) und die Bereitstellung eines separaten VPN-Gateways zur Einwahl auf die zentralen WLAN-Komponenten umfassen.

Access Points stehen in Varianten für die Verwendung innerhalb von Gebäuden (Indoor) und außerhalb von Gebäuden (Outdoor) zur Verfügung. Der Kunde hat keinen Anspruch auf einen bestimmten Hersteller oder ein bestimmtes Modell. Der Anbieter konfiguriert und wartet die Access Points im Rahmen von Softwareupdates.

Soweit vereinbart ist, dass der Anbieter die Access Points vermietet, gilt Folgendes:

- Die Access Points und das VPN-Gateway bleiben im Eigentum des Anbieters; der Kunde ist verpflichtet, sie nach Vertragsende an den Anbieter zurückzusenden.
- Im Falle eines Mangels tauscht der Anbieter den Access Point binnen einer Frist von vier Tagen aus, wenn eine anderweitige Reparatur nicht möglich ist.

5 Service Set Identifier (SSID)

Im Rahmen der Variante WLAN Hotspot (oben Abschnitt 2.1) strahlen die Access Points die öffentliche SSID „osnatel Hotspot“ aus.

Bei Vereinbarung der Variante „Dienst only“ (oben Abschnitt 2.2) legt der Kunde die öffentliche SSID selbst fest.

Über die jeweilige SSID gelangt der Nutzer über eine vom Anbieter bereitgestellte WLAN-Portalseite ins Internet.

6 Voucherportal

Der Anbieter stellt dem Kunden kostenlos einen Zugang (bestehend aus Benutzername und Passwort) für ein Voucherportal zur Verfügung. In diesem Voucherportal kann der Kunde individuelle Einzel- oder Massenvoucher für WLAN Nutzer mit individuell gültigen Zugangsdaten und Nutzungsdauer erstellen, versenden und drucken.

7 WLAN Hotspot Verzeichnis

Der Anbieter betreibt einen öffentlichen Webdienst zum Auffinden der vom Anbieter betriebenen WLAN Hotspot Standorte.

Alle WLAN Hotspots werden auf www.osnatel.de und in der „Mein osnatel“ App in einer interaktiven Karte mit Firmennamen und Adresse veröffentlicht, sofern der Kunde nicht ausdrücklich dem Eintrag in das WLAN Hotspot Verzeichnis widerspricht.

8 Nutzung des drahtlosen Zugangs zum Internet

8.1 Nutzer; Kontingent

Der Anbieter gewährt jedem Nutzer, der die Nutzungsbedingungen des Anbieters akzeptiert hat und über geeignetes Endgerät verfügt, den nachfolgend beschriebenen Zugang ins Internet.

Der Zugang erfolgt über eine Anmeldeseite im Design des Anbieters.

Nutzer, die zugleich Kunden des Anbieters sind, können durch die Angabe der ihnen bekannten osnatel Benutzer-ID (E-Mail) und des Passworts auf der WLAN-Portalseite zeitlich unbegrenzt ins Internet gelangen.

Andere Nutzer können den Zugang innerhalb eines zeitlich Kontingents von 120 Minuten pro Tag unentgeltlich nutzen. Der Nutzer kann den Zugang zum Internet trennen und später durch erneute Anmeldung wieder herstellen.

8.2 Zugang zum Internet

Der Anbieter stellt dem Nutzer über den WLAN Hotspot einen Zugang zum Internet zur Verfügung. Die Leistung ist darauf beschränkt, für den Nutzer eine funktionstüchtige Schnittstelle (Gateway) zum Internet zur Übermittlung von Daten (IP-Paketen) zum oder aus dem Internet herzustellen. Für die im Internet angebotenen Dienste und Inhalte ist der Anbieter deshalb nicht verantwortlich. Dies gilt insbesondere für:

- die im Internet verfügbaren Dienste von Informations- oder Inhalteanbietern (Information oder Content Provider),
- die übertragenen Inhalte,
- ihre technische Fehlerfreiheit und Freiheit von Malware und
- die Freiheit von Rechten Dritter oder die Eignung für einen bestimmten Zweck.

Der Anbieter hat auch keinen Einfluss auf die Übertragung der Daten im Internet selbst. Insoweit ergibt sich auch keine Verantwortlichkeit für die Übertragungsleistungen (Geschwindigkeit, Fehlerfreiheit und Verfügbarkeit), soweit diese nicht durch das Netz des Anbieters, sondern durch außerhalb dieses Netzbereichs liegende Umstände verursacht oder beeinflusst werden. Der Anbieter kann eine Erreichbarkeit bestimmter Teilnetze des Internets nicht garantieren, da dies davon abhängig ist, ob diese Netze an den üblichen Peering teilnehmen. Der Anbieter nimmt an diesen üblichen Peerings teil, um eine hohe Erreichbarkeit anderer Netze zu erreichen.

8.3 Voraussetzungen für die Nutzung des drahtlosen Zugangs

Für die Nutzung des drahtlosen Zugangs sind WLAN-fähige Endgeräte notwendig, die mindestens den WLAN Standard IEEE 802.11a, IEEE 802.11g und IEEE 802.11n unterstützen.

Die Endgeräte müssen über ein geeignetes Betriebssystem und geeignete WLAN-Hardware inkl. der dazugehörigen Treiber verfügen.

Zur Authentifizierung über die WLAN-Portalseite mittels https ist ein Standard-Internetbrowser und zur Authentifizierung über 802.1x EAP im Rahmen der Option Private SSID ein geeignetes Betriebssystem notwendig.

8.4 Übertragungsgeschwindigkeit

Technologiebedingt (drahtlose Funkverbindung; mögliche Störeinflüsse anderer Funksender etc.) und wegen der variablen Anzahl der Nutzer pro Access Point sowie deren Nutzungsverhalten ist es dem Anbieter nicht möglich, eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit pro Nutzer vorherzusagen oder zu vereinbaren.

8.5 IP-Adresse

Der Anbieter weist dem Nutzer des drahtlosen Internetzugangs eine dynamische private IP-Adresse nach RFC 1918 aus einem dem Anbieter zustehenden Adressraum zu. Ein Anspruch auf die Benutzung einer bestimmten Adresse besteht nicht. Alle Rechte an der zugewiesenen IP-Adresse verbleiben beim Anbieter.

8.6 Reichweite des drahtlosen Internetzugangs

Die maximale Reichweite eines drahtlosen Internetzugangs zum Endgerät hängt stark von äußeren Bedingungen ab. Zu den äußeren Bedingungen, die sich ungünstig auf die Reichweite auswirken (äußere Störfaktoren), zählen unter anderem: keine freie Sicht zwischen Access Point und Endgeräte sowie das Vorhandensein von

- anderen WLAN-Sendern,
- DECT-Verbindungen oder
- sonstigen WLAN-fremden Störern in der Umgebung.

Da sich die äußeren Bedingungen im laufenden Betrieb jederzeit ändern können, kann der Anbieter nicht gewährleisten, dass der drahtlose Internetzugang über eine bestimmte Reichweite verfügt, da dies neben den äußeren Störfaktoren auch vom aktuellen Stand der Technik und dem jeweils verwendeten Access Point abhängt.

8.7 Unverschlüsselte Datenübertragung; Authentifizierung

Die Datenübertragung zwischen einem WLAN-Endgerät und dem Access Point erfolgt unverschlüsselt über die SSID. Es kann daher nicht ausgeschlossen werden, dass sich Dritte unbefugter Zugriff auf die übertragenen Daten verschaffen. Möchte der Nutzer diesen Zugriff durch Dritte ausschließen, obliegt es ihm, hierfür geeignete Sicherheitsmaßnahmen zu ergreifen (z.B. SSL-Verschlüsselung oder der Einsatz von VPN Software).

Der Authentifizierungsvorgang selbst erfolgt über eine verschlüsselte Verbindung.

8.8 Bandbreitenbegrenzung

Der Kunde kann bei der Beauftragung des Produkts die insgesamt maximal für den drahtlosen Zugang oder die maximal pro Endgerät zur Verfügung stehenden Bandbreite festlegen. Mindestens müssen jedoch eine Bandbreite von 6 Mbit/s pro Access Point und eine Bandbreite von 2 Mbit/s pro Endgerät zur Verfügung stehen.

8.9 Webfilter

Der Anbieter behält sich vor, bestimmte Internetseiten/Internetdienste mit bestimmten Inhalten (Filesharing, Pornografie, Gewalt, etc.) zu sperren. Insofern ist die Übertragung der gesperrten Internetseiten und die Freigabe der betroffenen Internetdienste nicht Teil der WLAN Dienstleistungen. Dies gilt für den gesamten Datenverkehr, der über den WLAN-Dienst abgewickelt wird.

9 Optionen

Der Kunde kann die nachfolgend aufgeführten Optionen kostenpflichtig beauftragen.

9.1 Zusätzliche Access Points

Der Kunde kann kostenpflichtig zusätzliche Indoor Access Points und / oder Outdoor Access Points beauftragen.

9.2 Private SSID (802.1x)

Optional kann der Kunde kostenpflichtig eine private SSID mit einer eigenen, vom Kunden vorab individuell festgelegten Bezeichnung beauftragen. Die Authentifizierung erfolgt dann über das Authentifizierungsverfahren 802.1x EAP.

Die Möglichkeit, den drahtlosen Internetzugang zu nutzen, räumt bei Vereinbarung dieser Option ausschließlich der Kunde den Nutzern ein, indem er dem jeweiligen Nutzer die Zugangsdaten mitteilt.

9.3 Individualisierung der Anmeldeseite

Der Kunde kann den Anbieter damit beauftragen, die Anmeldeseite des WLAN Hotspots in Anlehnung an das Corporate Design des Kunden zu gestalten. Hierzu werden auf der Anmeldeseite geändert: das Firmenlogo, der Willkommenstext, das Hintergrundbild und die Farbgebung sowie der Name der SSID.

9.4 Auswertung

Im Rahmen der Option Auswertung erhält der Kunde einen Zugang zu einem Portal, in dem der Kunde die Nutzung (u. a. Anzahl der Nutzer, Verweildauer, wiederkehrende und einmalige Nutzer, benutzter Gerätetyp) seines Hotspots auswerten kann.

9.5 Site Survey

Die Dienstleistung Site Survey umfasst Empfehlungen für eine möglichst günstige Installation der vereinbarten Access Points.

9.5.1 Kleine Site Survey

Im Zuge der Dienstleistung „Kleine Site Survey“ empfiehlt der Anbieter eine möglichst günstige Installation der Access Points auf der Grundlage eines vom Kunden hierfür zur Verfügung zu stellenden Grundrisses der zu versorgenden Fläche. Für die Dienstleistung kleine Site Survey gilt Folgendes:

- Der Kunde überlässt dem Anbieter einen Grundriss des Gebäudes.
- Der Anbieter ermittelt anhand des Gebäudegrundrisses und nach Maßgabe der vom Kunden gewünschten Abdeckung die geeignete Anzahl von Access Points und geeigneten Orte innerhalb des Gebäudes, an denen die Access Points installiert werden. Er berücksichtigt hierbei im Standard eine Gebäudefläche von maximal 300 Quadratmeter; größere Flächen kann der Anbieter auf Wunsch des Kunden gegen Aufpreis berücksichtigen.
- Der Anbieter überprüft die Lage des Übergabepunktes / Anschlusses an sein Netz und die dort bereitstehende Bandbreite. Ergibt diese Prüfung, dass mehr Anschlüsse und/oder mehr Bandbreite zur Deckung des Bedarfs des Kunden notwendig sind, informiert er den Kunden hierüber.

9.5.2 Große Site Survey

Im Zuge der Dienstleistung „Große Site Survey“ empfiehlt der Anbieter eine möglichst günstige Installation der Access Points auf der Grundlage einer Vor-Ort-Begehung der zu versorgenden Fläche, die von dem Anbieter oder von einem beauftragten Unternehmen durchgeführt wird. Für die Dienstleistung Große Site Survey gelten die Bedingungen der Dienstleistungen Kleine Site Survey (Abschnitt 9.5.1), darüber hinaus gilt Folgendes:

- Der Anbieter führt eine Begehung vor Ort durch. Es wird eine Anfahrts-pauschale gemäß der Preisliste Servicedienstleistungen fällig, abweichend von der Preisliste Servicedienstleistungen ist eine kostenfreie Anfahrts-pauschale bis 100 km in der der Dienstleistung Große Site Survey enthalten.
- Der Anbieter führt eine Sichtprüfung der lokalen baulichen Gegebenheiten durch und schätzt deren mögliche Einflüsse auf das WLAN-Signal (physikalische Einschränkungen) ab.
- Der Anbieter stimmt mit dem Kunden einen ggf. erforderlichen zusätzlichen Bedarf an technischer Infrastruktur (Switches, Stromversorgung, strukturierte Verkabelung) ab.
- Auf Wunsch des Kunden prüft der Anbieter zusätzlich die Geeignetheit der vorhandenen LAN-Infrastruktur („Hausverkabelung“) für die Nutzung des WLAN Hotspots.

9.6 Installationservice

Bei Beauftragung des Installationservices WLAN Hotspot erbringt der Anbieter die folgenden Dienstleistungen im Verantwortungsbereich des Kunden:

- Inbetriebnahme des Access Points an einer eventuell vorhandenen Verkabelung.
- Anschluss des POE-Adapters oder des Netzteils an das Stromnetz.
- Wand- oder Deckenmontage (bis 3,50m Höhe) des Access Points.
- Aufputzverkabelung bis zu einer Länge von 10 Metern im gleichen Raum (ohne Maurer-, Stemm-, Bohr- oder Putzarbeiten).

Hierbei ist der Kunde verpflichtet, dafür zu sorgen, dass die folgenden Bedingungen eingehalten werden:

- Der Kunde ermöglicht Zugang zu den entsprechenden Räumlichkeiten. Kabelwege, Verteiler und Montageort müssen frei zugänglich sein.
- Soweit erforderlich, stellt der Kunde eine Steighilfe bereit (z.B. Leiter, Gerüst, Hubsteiger). Bei Bereitstellung eines Hubsteigers ist der Kunde verpflichtet, dafür zu sorgen, dass ausreichend qualifiziertes Bedienpersonal anwesend ist.
- Schadstofffreiheit muss gegeben sein.
- Für unter Denkmalschutz stehende Gebäude müssen alle erforderlichen Genehmigungen für die Montage vorliegen.
- Ein vertretungsberechtigter Ansprechpartner des Kunden muss die geplanten Installationen freigeben, während der Installation anwesend sein und die erbrachten Leistungen abnehmen.

Leistungen, die über die zuvor beschriebenen Leistungen hinaus erbracht werden (z.B. eine Installation von Outdoor Access Points, Wanddurchbrüche, Anbringung höher als 3,50 Meter, keine frei zugänglichen bzw. vorhandenen Kabelwege, mehr als 10 Meter Kabelstrecke), werden nach Aufwand gemäß der Preisliste Servicedienstleistungen abgerechnet.

10 Service Level

Für die Dienstleistungen und Geräte, die der Anbieter im Rahmen der vereinbarten WLAN Dienstleistungen zur Verfügung stellt, erbringt der Anbieter den technischen Betrieb und, im Falle von Störungen, den technischen Support wie nachfolgend beschrieben.

10.1 Betriebszeit (BZ)

Die Betriebszeit ist der Zeitraum, in dem der Anbieter die vertraglich vereinbarten Dienstleistungen dem Kunden zur Verfügung stellt. Die Betriebszeit beträgt 365 Tage im Jahr (24/7).

10.2 Hauptbetriebszeit (HBZ)

In der Hauptbetriebszeit steht beim Anbieter qualifiziertes Personal zur Verfügung, um Kundenanfragen bearbeiten zu können. Die Hauptbetriebszeit beträgt Mo. bis Fr. 8.00-18.00 Uhr. Ausgenommen sind bundesweite, gesetzliche Feiertage.

10.3 Nebenbetriebszeit (NBZ)

In der Nebenbetriebszeit (Mo. bis Fr. 18.00-8.00 Uhr sowie Sa. bis So. und bundesweiten, gesetzlichen Feiertagen 0.00-24.00 Uhr) nimmt der Anbieter Serviceanfragen des Kunden auf, ohne sie sofort zu bearbeiten. Eine Bearbeitung von Serviceanfragen findet ausschließlich zur Hauptbetriebszeit statt.

10.4 Verfügbarkeit des Hotspot Dienstes

Technologiebedingt unterliegt der Hotspot Dienst nicht kalkulierbaren äußeren Umwelteinflüssen, wie z. B. Störeinflüsse in Reichweite liegender weiterer WLAN-Netze oder Nutzung des Frequenzspektrums durch Dritte. Da sich diese Faktoren außerhalb der Einflussphäre des Anbieters befinden, kann der Anbieter keine bestimmte Verfügbarkeit des Hotspot Dienstes gewährleisten. Eine Einschränkung der Nutzung des Hotspot Dienstes ist daher keine Einschränkung der Dienstleistung des Anbieters.

10.5 Pushnachricht bei Ausfall eines Access Points

Fällt ein Access Point des Anbieters länger als zwei Stunden aus, wird eine E-Mail an eine zuvor mit dem Kunden abgestimmte E-Mail-Adresse versendet und so eine schnellere Reaktion auf eine mögliche Störung des WLAN Hotspots ermöglicht

10.6 Wartungsarbeiten

Der Anbieter führt planmäßige und unplanmäßige Wartungsarbeiten gemäß den nachfolgenden Bedingungen durch.

10.6.1 Planmäßige Wartungsarbeiten

Geplante Wartungsarbeiten führt der Anbieter montags bis sonntags in der Zeit zwischen 0:00 Uhr und 6:00 Uhr durch (Wartungsfenster).

10.6.2 Unplanmäßige Wartungsarbeiten

Unaufschiebbare Wartungsarbeiten kann der Anbieter auch außerhalb des Wartungsfensters durchführen (unplanmäßige Wartungsarbeiten). Unaufschiebbar sind insbesondere solche Wartungsarbeiten, die notwendig sind, um den ordnungsgemäßen Betrieb der durch den Anbieter erbrachten Dienstleistung aufrecht zu erhalten oder um Sicherheitslücken, die die Dienstleistungen beeinträchtigen oder beeinträchtigen könnten, zu schließen.

10.6.3 Information über Wartungsarbeiten

Der Anbieter wird den Kunden über Wartungsarbeiten, die zu einer Unterbrechung oder einer spürbaren Beeinträchtigung der Dienstleistung führen, informieren, und zwar:

- bei planmäßigen Wartungsarbeiten mindestens fünf Tage vor der Durchführung,
- bei außerplanmäßigen Wartungsarbeiten zeitnah, nachdem der Anbieter Kenntnis von der Erforderlichkeit der Wartungsarbeiten erlangt hat.

Die Information erfolgt nach Wahl des Anbieters telefonisch, mittels einer E-Mail an eine mit dem Kunden vereinbarte oder vorab abgestimmte E-Mail-Adresse oder auf einem anderen vergleichbaren und angemessenen Kommunikationsweg.

10.6.4 Keine Auswirkung auf Service Level

Eine durch Wartungsarbeiten verursachte Beeinträchtigung der vereinbarten Dienstleistung einschließlich eines Ausfalls wird bei der Ermittlung der Einhaltung des vereinbarten Service Levels nicht berücksichtigt.

10.7 Entstörung

Eine Störung ist jede vom Anbieter verschuldete qualitative Beeinträchtigung oder Nichtverfügbarkeit einer vom Anbieter vertraglich geschuldeten Dienstleistung.

Der Anbieter nimmt Störungsmeldungen jederzeit in Textform und telefonisch unter den hierfür eingerichteten Servicenummern entgegen.

Die Dauer bis zur Entstörung des WLAN Hotspots beträgt in der Regel 24 Stunden nach Meldung der Störung durch den Kunden, soweit Technik des Anbieters betroffen ist (Entstörzeit).

Die Dienstleistung gilt als entstört, wenn die geschuldete Dienstleistung vollständig oder mit lediglich geringen Abweichungen wieder zur Verfügung steht. Dies kann auch bedeuten, dass der Anbieter eine Ersatzlösung bereitstellt, bis der Ausfall vollständig behoben ist.

Kann eine Störung nicht per Fernzugriff behoben werden, kann die Zusendung eines Ersatzgerätes, das bestehende Gerät eingeschickt oder eine Vor-Ort-Wartung vereinbart werden.

Die Entstörzeit wird freitags ab 18:00 Uhr, samstags, sonntags und feiertags bis zum folgenden Werktag 8:00 Uhr ausgesetzt.

Im Fall höherer Gewalt oder bei durch Zulieferer vom Anbieter verursachten Störungen kann die Entstörzeit überschritten werden. Verzögerungen durch mangelnde Mitwirkung des Kunden werden auf die Entstörzeit nicht angerechnet.

10.8 Störungsregistrierung

Eine Störungsregistrierung liegt vor, wenn der Kunde eine Störung meldet und hierbei eine der nachfolgend aufgeführten Informationen angibt:

- Genauer Standort und Kundennummer,
- MAC-Adresse des betroffenen Access Points (nicht bei Dienst Only),
- IP- und/oder MAC-Adresse des betroffenen Endgeräts (u.a. Handy, Tablet, PC),
- Zeitraum des Auftretens des Fehlers,
- Problembeschreibung, die eine Reproduktion des Fehlers zulässt.

11 Verantwortlichkeit

Soweit der Kunde den Nutzern des WLAN Hotspots gegenüber als Anbieter eines Internetzugangs auftritt, obliegen allein ihm die mit dem Angebot von Internetzugängen verbundenen rechtlichen Pflichten.

Stand: 13. Juni 2022