

A Dienstleistungen der EWE TEL GmbH

Die EWE TEL GmbH (im Folgenden „Anbieter“) erbringt die nachfolgend beschriebene Dienstleistung swb WLAN Hotspot („WLAN-Hotspot“), deren Leistungsumfang und Vertragsinhalt sich bestimmt nach dem Auftragsformular, den AGB der EWE TEL GmbH für Telekommunikations- und Online- sowie Datendienstleistungen (Geschäftskunden), der Preisliste swb WLAN Hotspot und den nachfolgenden Bedingungen.

Soweit im Folgenden nicht anders beschrieben ist es nicht Bestandteil der Dienstleistung WLAN-Hotspot, 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.

B Dienstleistung WLAN-Hotspot

1 Access Points

Das Produkt WLAN-Hotspot umfasst die Überlassung von Access Points und ggf. die Bereitstellung eines separaten VPN-Gateways zur Einwahl auf die zentralen WLAN-Komponenten. Die überlassenen Access Points und das VPN-Gateway bleiben im Eigentum des Anbieters; der Kunde ist verpflichtet, sie nach Vertragsende an den Anbieter zurückzusenden. Der Kunde hat keinen Anspruch auf einen bestimmten Hersteller oder ein bestimmtes Modell. Der Anbieter konfiguriert, wartet und überwacht die Access Points.

2 Voraussetzungen für die Nutzung des WLAN-Hotspots

Für die Nutzung des WLAN-Hotspots sind WLAN-fähige Endgeräte notwendig, die 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 ein geeignetes Betriebssystem notwendig.

Die Bereitstellung geeigneter Endgeräte und Software ist nicht Bestandteil der Dienstleistung WLAN-Hotspot.

3 Anbindung des WLAN-Hotspots an das Internet

Um einen zuverlässigen Service sowohl für den Kunden als auch für die Nutzer gewährleisten zu können, muss an dem WLAN-Hotspot eine Internetanbindung zur Verfügung stehen, die eine Bandbreite von mindestens 6 Mbit/s im Downstream und mindestens 512 Kbit/s im Upstream aufweist. Die Bereitstellung dieser Anbindung an das Internet ist nicht Gegenstand der WLAN-Hotspot-Dienstleistung.

Zum Anschluss des WLAN-Hotspots muss das Endgerät, das die Verbindung in das Internet bereitstellt (Router oder LAN-Switch des Kunden), über eine Ethernet-Schnittstelle verfügen und das Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP) zur Bereitstellung einer IP-Adresse unterstützen.

4 Service Set Identifier (SSID)

Standardmäßig strahlt der WLAN-Hotspot die öffentliche SSID „swb Hotspot“ aus. Über diese SSID gelangt der Nutzer über eine vom Anbieter bereitgestellte WLAN-Portalseite ins Internet. Optional kann der Kunde kostenpflichtig eine private SSID mit einer eigenen Bezeichnung beauftragen. Die Bezeichnung der privaten SSID wird vom Kunden individuell auf dem Auftragsformular einmalig festgelegt. Die Authentifizierung erfolgt dann über das Authentifizierungsverfahren 802.1x EAP.

5 Nutzung des WLAN-Hotspots

Über die öffentliche SSID „swb Hotspot“ gewährt der Anbieter jedem Nutzer mit geeignetem Endgerät den Zugang ins Internet. Eigene Kunden des Anbieters können durch die Eingabe der ihnen bekannten Benutzer-ID und des Passworts auf der WLAN-Portalseite ohne zeitliche Begrenzung ins Internet gelangen. Andere Nutzer erhalten einen zeitlich limitierten Zugang von derzeit 60 Minuten pro Tag. Der Anbieter stellt den Nutzern des WLAN-Hotspots außerdem eine kostenpflichtige Bezahloption für die Erweiterung der Nutzungszeit zur Verfügung.

Der Zugang ins Internet über die private SSID wird ausschließlich durch den Kunden gesteuert. Hierzu teilt der Kunde dem jeweiligen Nutzer die Zugangsdaten zu. Der Anbieter stellt dem Kunden kostenlos ein Voucherportal zur Verfügung, über das der Kunde die Zugangsdaten generiert. Die zeitliche Gültigkeit der ausgestellten Voucher wird vom Kunden festgelegt, die maximale Gültigkeit beträgt pro Voucher 6 Monate.

6 Übertragungsgeschwindigkeit

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

7 WLAN Reichweite

Die maximale Reichweite eines WLAN-Hotspots zum Endgerät hängt stark von äußeren Bedingungen ab (freie Sicht, andere WLAN-Sender, DECT). Unter optimalen Bedingungen kann eine maximale Reichweite in Gebäuden von 30 Meter und im Freien von 300 Meter erreicht werden. Da sich die äußeren Bedingungen im laufenden Betrieb jederzeit ändern können, kann der Anbieter nicht gewährleisten, dass ein WLAN-Hotspot über eine bestimmte Reichweite verfügt.

8 IP-Adresse

Der Anbieter weist dem Nutzer des WLAN-Hotspots 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.

9 Sicherheit

Die Datenübertragung zwischen dem WLAN-Endgerät und dem Access Point ist nicht verschlüsselt. Der Authentifizierungsvorgang selbst erfolgt über eine verschlüsselte Verbindung.

10 Bandbreitenbegrenzung

Der Kunde kann auf dem Auftragsformular die maximal für den WLAN-Hotspot zur Verfügung stehenden Bandbreite festlegen. Dies kann sinnvoll sein, wenn er die Internetanbindung anderweitig nutzen möchte.

11 Site Survey

Im Zuge der Dienstleistung kleines 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.

Bei dem großem 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.

C Internetdienstleistungen

1 Inhalt der Dienstleistung; Verantwortlichkeit

Der Anbieter stellt dem Kunden über den WLAN-Hotspot einen Zugang zum Internet zur Verfügung. Die Leistung ist darauf beschränkt, für den Kunden 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 Peerings teilnehmen. Der Anbieter nimmt an diesen üblichen Peerings im Internet teil, um eine hohe Erreichbarkeit anderer Netze zu erreichen.

2 Webfilter

Der Anbieter sperrt bestimmte Internetseiten/Internetdienste mit bestimmten Inhalten (Filesharing, Pornografie, Gewalt, etc.) nach dem Blacklisting-Prinzip und greift hierzu auf Datenbanken hierauf spezialisierter Dritter zurück. Insoweit ist die Übertragung der gesperrten Internetseiten und die Freigabe der betroffenen Internetdienste nicht Teil der Dienstleistung WLAN-Hotspot. Dies gilt für den gesamten Datenverkehr, der über den WLAN-Dienst abgewickelt wird.

D Service Level

1 Störungen

Die Entstörzeit des WLAN-Hotspots beträgt in der Regel 24 Stunden nach Meldung der Störung durch den Kunden, soweit Technik des Anbieters betroffen ist (Regelentstörzeit). Die Entstörfrist 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 Regelentstörzeit überschritten werden. Verzögerungen durch mangelnde Mitwirkung des Kunden werden auf die Entstörzeit nicht angerechnet.

Die Störung gilt als behoben, wenn die Funktionalität des WLAN-Hotspots wieder hergestellt ist und der Kunde den Service wieder nutzen kann.

2 Wartungsarbeiten

Wartungsarbeiten des Anbieters können eine geplante Unterbrechung des Services WLAN-Hotspot bewirken.

Der Anbieter führt Wartungsarbeiten in der Regel an jedem ersten Dienstag im Kalendermonat zwischen 3:00 Uhr und 6:00 Uhr durch. Sind Wartungsarbeiten außerhalb des Wartungsfensters notwendig, wird der Anbieter den Kunden hierüber rechtzeitig im Voraus informieren. In dringenden Fällen kann eine ungeplante Wartung ohne vorherige Information an den Auftraggeber notwendig sein.

3 Verfügbarkeit

Technologiebedingt unterliegen die WLAN-Hotspots 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 generelle Verfügbarkeit des Dienstes gewährleisten. Daher begründet diese Einschränkung der Nutzung des WLAN-Hotspots keine Einschränkung der Leistung des Anbieters.

Stand: 17.12.2015