

Neuauftrag Umzug Änderung

Fax: 0800 - 180 88 80

Vertragsnr./Kundennr.: _____

Seite 1/2

1. Auftraggeberin/Auftraggeber

Firmenname/Nachname/Vorname Frau Herr Firma

Straße/Hausnummer

Lage der 1. Anschlussdose/Stockwerk/Wohnungsnummer (in Gebäuden >1 Partei zwingend erforderlich!)

PLZ/Ort

Ortsteil

HRA/HRB/PR Register-Nr. (Firma)

Ansprechpartner/in vor Ort

Telefonnummer (für Rückfragen)

Mobilnummer

E-Mail-Adresse

Abweichende Anschrift (optional)

Lieferanschrift Rechnungsanschrift

Firmenname/Nachname/Vorname Frau Herr Firma

Straße/Hausnummer

PLZ/Ort

Adresse des Anschlusses (falls abweichend vom Auftraggeber/Auftraggeberin)

Bei Umzug: Ab Neuschaltung des Anschlusses soll diese Adresse als neue Anschrift für den Auftraggeberin/Auftraggeber geführt werden.

Firmenname/Nachname/Vorname Frau Herr Firma

Straße/Hausnummer

Lage der 1. Anschlussdose/Stockwerk/Wohnungsnummer

PLZ/Ort

Ansprechpartner/in vor Ort

Telefonnummer (für Rückfragen)

Mobilnummer

E-Mail-Adresse

2. Beauftragte Leistungen

Premium Glasfaser-DSL 25 Premium Glasfaser-DSL 50

Premium Glasfaser-DSL 100 Premium Glasfaser-DSL 150

Premium Glasfaser-DSL 300

Option Doppelter Upload

Mindestvertragslaufzeit: 12 Monate 24 Monate 36 Monate

Die Mindestvertragslaufzeit beträgt, wenn nichts anderes festgelegt wurde, 24 Monate. Gilt nicht für M-net Data-Space. M-net Data-Space ist jederzeit mit einer Frist von 4 Wochen zum Monatsende kündbar.

Die verfügbaren Bandbreiten sind abhängig von der Ausbautechnik des Standortes (siehe Leistungsbeschreibung).

Weitere DSL-/Telefon-Optionen

TopInternational-Flat Premium-Entstörservice
 Feste IP-Adresse (Im M-net Premium Glasfaser-DSL 300 ist der Premium-Entstörservice bereits ohne Aufpreis inklusive.)

Premium-Rate-Dienste

Die Premium-Rate-Dienste (0900) sind wegen der hiermit verbundenen Kostenrisiken standardmäßig gesperrt und werden nur auf gesonderten Antrag des Kunden freigeschaltet.

Ich wünsche die Freischaltung der Premium-Rate-Dienste.

3. M-net Data-Space

Ich beauftrage gemäß Preisliste M-net Data-Space nachfolgendes Produkt M-net Data-Space

<input type="checkbox"/>	S	5 GB Cloud Speicher; bis zu 5 User 2 Monate kostenfrei; keine automatische Kündigung
<input type="checkbox"/>	M	15 GB Cloud Speicher; bis zu 10 User
<input type="checkbox"/>	L	50 GB Cloud Speicher; bis zu 25 User
<input type="checkbox"/>	XL	150 GB Cloud Speicher; bis zu 50 User
<input type="checkbox"/>	XXL	400 GB Cloud Speicher; bis zu 100 User

Erforderlich zur Aktivierung:

Anrede, Name, Vorname (falls abweichend)

E-Mail-Adresse (falls abweichend)

4. Rufnummern und Portierung

Bei Neubeauftragung des Premium Glasfaser-DSL Anschlusses*

Bisheriger Telefonanschluss: ISDN IP nicht vorhanden

Bisheriger Telefongesellschaft am Anschlussort:

Übernahme der bisherigen Rufnummer

ja nein

Vorwahl: _____

Rufnummer(n): _____

*Falls Sie mit Ihrem bestehenden Telefonanschluss zu M-net wechseln, füllen Sie bitte zusätzlich die Anlage „Anbieterwechselfaustauftrag“ aus.

5. Hausverkabelung (zwischen APL und Kunden-LAN)

Angaben erforderlich für FTTH-Gebäude mit 1-3 Wohn-/Gewerbereinheiten

- kundenseitig vorhanden (oder wird erbracht)
 - Ethernet (mind. CAT5e mit RJ45 Stecker/Dosen)
 - LWL (monomode 9/125µm Typ G657A mit LC/APC Stecker beim HÜP im Keller und SC/APC Stecker in der Wohnung)
 - Nutzungsvereinbarung (NV)
 - liegt bei
 - wurde bereits an M-net übergeben
- Ich beauftrage M-net mit der Installation. Die Kosten werden nach Aufwand in Rechnung gestellt.
 - Grundstückseigentümer-Erklärung (GEE)
 - liegt bei
 - wurde bereits an M-net übergeben

Weiter auf Seite 2

Preisliste M-net Premium Glasfaser-DSL Mehrgeräteanschluss

(Alle Preise zzgl. MwSt.)

Basispaket	Einrichtungspreis (einmalig)	Überlassungspreis (monatlich)
M-net Premium Glasfaser-DSL 25 , inklusive Internet-Flatrate (Bandbreite bis zu 25.000/2.500 kbit/s im Down-/Upload) ¹ und IP-Mehrgeräteanschluss mit 2 Sprachkanälen inkl. Flatrate ins deutsche Festnetz ²	99,90 € (12 Mon. MV LZ) 39,90 € (24 Mon. MV LZ) 0,00 € (36 Mon. MV LZ)	39,90 €
M-net Premium Glasfaser-DSL 50 , inklusive Internet-Flatrate (Bandbreite bis zu 50.000/5.000 kbit/s im Down-/Upload) ¹ und IP-Mehrgeräteanschluss mit 2 Sprachkanälen inkl. Flatrate ins deutsche Festnetz ²	99,90 € (12 Mon. MV LZ) 39,90 € (24 Mon. MV LZ) 0,00 € (36 Mon. MV LZ)	44,90 €
M-net Premium Glasfaser-DSL 100 , inklusive Internet-Flatrate (Bandbreite bis zu 100.000/10.000 kbit/s im Down-/Upload) ¹ und IP-Mehrgeräteanschluss mit 2 Sprachkanälen inkl. Flatrate ins deutsche Festnetz ²	99,90 € (12 Mon. MV LZ) 39,90 € (24 Mon. MV LZ) 0,00 € (36 Mon. MV LZ)	64,90 €
M-net Premium Glasfaser-DSL 150 , inklusive Internet-Flatrate (Bandbreite bis zu 150.000/15.000 kbit/s im Down-/Upload) ¹ und IP-Mehrgeräteanschluss mit 2 Sprachkanälen inkl. Flatrate ins deutsche Festnetz ²	199,90 € (12 Mon. MV LZ) 99,90 € (24 Mon. MV LZ) 0,00 € (36 Mon. MV LZ)	99,90 €
M-net Premium Glasfaser-DSL 300 , inklusive Internet-Flatrate (Bandbreite bis zu 300.000/30.000 kbit/s im Down-/Upload) ¹ und IP-Mehrgeräteanschluss mit 2 Sprachkanälen inkl. Flatrate ins deutsche Festnetz ² und Premium Entstörservice	199,90 € (12 Mon. MV LZ) 99,90 € (24 Mon. MV LZ) 0,00 € (36 Mon. MV LZ)	149,90 €
Versandkostenpauschale (bei Versand von Endgeräten; entfällt wenn kein Endgeräteversand erforderlich)	8,32 €	

DSL-Telefonoptionen	Einrichtungspreis (einmalig)	Überlassungspreis (monatlich)
Feste IP-Adresse inkl. Always-On , keine Zwangstrennung nach 24 Stunden		9,90 €
Doppelter Upload Premium Glasfaser-Internet 25		19,90 €
Doppelter Upload Premium Glasfaser-Internet 50		19,90 €
Doppelter Upload Premium Glasfaser-Internet 100		39,90 €
Doppelter Upload Premium Glasfaser-Internet 150		39,90 €
Doppelter Upload Premium Glasfaser-Internet 300		39,90 €
Premium-Entstörservice⁷		14,90 €
TopInternational-Flat² , alle Gespräche in das Festnetz der folgenden 44 Länder: <small>Argentinien, Australien, Belgien, Brasilien, Bulgarien, China, Dänemark, Finnland, Frankreich, Griechenland, Großbritannien, Hongkong, Indien, Irland, Island, Israel, Italien, Japan, Kanada, Kroatien, Liechtenstein, Luxemburg, Malaysia, Neuseeland, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Russland, Schweden, Schweiz, Singapur, Slowakei, Slowenien, Spanien, Südafrika, Taiwan, Thailand, Tschechische Republik, Ungarn, USA, Zypern</small>		9,90 €

Einrichtungspreis für Optionen (Berechnung je Einrichtung/Änderung, entfällt bei gleichzeitiger Beauftragung eines Basispakets)	8,32 €	
---	---------------	--

M-net Data-Space	mtl. Grundpreis
S 5 GB Cloud Speicher; bis zu 5 User	0,00 €¹/5,00 €
M 15 GB Cloud Speicher; bis zu 10 User	5,00 €¹/10,00 €
L 50 GB Cloud Speicher; bis zu 25 User	20,00 €¹/25,00 €
XL 150 GB Cloud Speicher; bis zu 50 User	45,00 €¹/50,00 €
XXL 400 GB Cloud Speicher; bis zu 100 User	95,00 €¹/100,00 €

¹Für die ersten beiden Monate.

Sonstige Leistungen	
Rechnung in Papierform (je Rechnung)	1,90 €
Rechnung und EVN in Papierform (je Rechnung)	3,80 €
Nichtteilnahme am (SEPA-)Lastschriftverfahren (je Rechnung) ³	1,59 €
Produkt-, Tarif- oder Anschlusswechsel	39,90 €
Anschluss Sperre (Teil- oder Vollanschlusssperre) ⁴	49,57 €
Rufnummernmitnahme (Portierung) zu anderen Netzbetreibern (einmalig je Rufnummer bzw. Rufnummernblock)	10,00 €
Entstörungspauschale bei ungerechtfertigten Störungen (je Entstörung) ⁵	100,84 €
Installationsarbeiten (je 30 Minuten, Mo-Fr 8-18 Uhr) ⁶	39,90 €
(SEPA-)Rücklastschrift (je (SEPA-)Rücklastschrift)	gem. der vom jeweiligen Geldinstitut berechneten (SEPA-)Rücklastschriftgebühr
Hausverkabelung (Kostenobergrenze max. 1.890,00 €)	Abrechnung nach Aufwand

¹Die erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist abhängig von der Qualität der Gebäudeverkabelung, der Netzauslastung, den ausgewählten Servern und der Hardware des Kunden. ²Die Flatrate gilt für Sprachverbindungen in das jeweilige Festnetz. Datenverbindungen werden mit bis zu 0,02 €/Min. abgerechnet. ³Bei Nichtteilnahme am (SEPA-)Lastschriftverfahren wird die Rechnung automatisch in Papierform auf dem Postweg versandt und gemäß der Preisliste mit Mehrkosten berechnet. ⁴Nach Ablauf der Frist gem. § 45 k TKG. ⁵Preise für Arbeiten in den Räumen der Kunden, die nicht im direkten Zusammenhang mit der betriebsfähigen Installation eines M-net Premium Glasfaser-DSL Anschlusses stehen. ⁶Abrechnung nach Arbeitseinheiten zu je 30 Minuten. Die Fahrzeit wird als Arbeitszeit berechnet. ⁷Im M-net Premium Glasfaser-DSL 300 ist der Premium Entstörservice bereits ohne Aufpreis inklusive.

(Alle Preise zzgl. MwSt.)

Verbindungspreise (gültig von Mo–So 0–24 Uhr, Abrechnung sekundengenau, Preise in Euro/Minute)²

M-net zu M-net	Alle Verbindungen von M-net zu M-net Anschlüssen	0,01	
M-net Region ¹	Alle Sprach- und Datenverbindungen innerhalb der geografischen Grenzen des Freistaates Bayern	0,015	
National	Alle Sprach- und Datenverbindungen im Inland, soweit sie nicht zur Tarifzone M-net zu M-net oder M-net Region gehören	0,02	
Mobil	Alle Verbindungen in das nationale Netz von T-Mobile (D1), Vodafone (D2), E-Plus und O2	0,135	
Mobil Premium Intern	Flatrate zu kundeninternen ³ M-net Premium-Mobil Verträgen innerhalb Deutschlands	0,00	
International	Verbindungspreise ins Ausland ⁴	Festnetz	Mobil
Belgien, Dänemark, Finnland, Frankreich, Griechenland, Großbritannien, Irland, Italien, Kanada, Luxemburg, Niederlande, Norwegen, Österreich, Schweden, Schweiz, Spanien, USA, Vatikanstadt	0,025	0,235	
Australien, China, Estland, Hongkong, Polen, Portugal, Tschechische Republik, Ungarn	0,03	0,24	
Argentinien, Israel, Japan, Malaysia, Monaco, Neuseeland, Taiwan	0,04	0,25	
Island, Kroatien, Russland, Singapur, Slowakische Republik, Slowenien	0,05	0,26	
Brasilien, Bulgarien, Chile, Gibraltar, Liechtenstein	0,07	0,28	
Andorra, Kolumbien, Malta, Puerto Rico, Serbien, Südafrika, Türkei, Ukraine, Zypern	0,09	0,30	
Dominikanische Republik, Indien, Korea (Süd), Lettland, Litauen, Rumänien, Thailand	0,12	0,33	
Albanien, Algerien, Bahamas, Bosnien-Herzegowina, Georgien, Indonesien, Irak, Iran, Kasachstan, Libanon, Mazedonien, Mexiko, Moldawien, Montenegro, Philippinen, San Marino	0,16	0,37	
Ägypten, Aserbaidschan, Bahrain, Bangladesch, Barbados, Costa Rica, Ghana, Jamaika, Jordanien, Kuwait, Liberia, Libyen, Marokko, Namibia, Pakistan, Panama, Peru, Saudi Arabien, Tunesien, Uruguay, Usbekistan, Venezuela, Vereinigte Arab. Emirate, Vietnam, Weißrussland	0,25	0,46	
Amerikanische Jungferninseln, Amerikanisch Samoa, Angola, Anguilla, Antigua & Barbados, Äquatorialguinea, Äthiopien, Belize, Benin, Bhutan, Bolivien, Botsuana, Britische Jungferninseln, Brunei, Burkina Faso, Burundi, Ecuador, El Salvador, Elfenbeinküste, Färöer, Französisch-Guayana, Französisch-Polynesien, Gabun, Gambia, Grenada, Guadeloupe, Guam, Guatemala, Guinea, Guyana, Haiti, Honduras, Kamerun, Kirgisistan, Macao, Madagaskar, Malawi, Martinique, Mauritien, Mauritius, Mayotte, Mongolei, Montserrat, Mosambik, Nicaragua, Niederländische Antillen, Niger, Nigeria, Nördliche Marianen, Paraguay, Réunion, Ruanda, Sambia, Samoa, Senegal, Simbabwe, Sri Lanka, St. Kitts und Nevis, St. Lucia, St. Pierre und Miquelon, St. Vincent und die Grenadinen, Swasiland, Syrien, Tadschikistan, Tansania, Togo, Turkmenistan, Uganda, Zentral Afrik. Republik	0,35	0,56	
Afghanistan, Armenien, Aruba, Ascension, Australien-Antarktis, Australien-Norfolkinseln, Bermuda, Cookinseln, Diego Garcia, Dominica, Dschibuti, Eritrea, Falklandinseln, Fidschi, Grönland, Guantanamo, Guinea Bissau, Jemen, Kaimaninseln, Kambodscha, Kap Verde, Katar, Kenia, Kiribati, Kokosinseln, Komoren, Kongo, Korea (Nord), Kuba, Laos, Lesotho, Malediven, Mali, Marshallinseln, Micronesien, Myanmar (Burma), Nauru, Nepal, Neukaledonien, Niue, Oman, Palästina, Palau, Papua-Neuguinea, Salomonen, Sao Tomé, Seychellen, Sierra Leone, Somalia, St. Helena, Sudan, Suriname, Timor-Leste, Tonga, Trinidad und Tobago, Tschad, Turks- und Caicosinseln, Tuvalu, Vanuatu, Wallis und Futuna	0,75	0,96	

Nationale Kurzwahlnummer

	Rufnummer	Preis in Euro/Min. 0–24 Uhr
Notruf	110, 112	kostenlos
Einheitliche Behördenrufnummer	115	kostenlos
Soziale Dienste	116	kostenlos

Verbindungspreise Sonderrufnummern und Premium-Rate-Dienste²

	Rufnummer	Preis in Cent pro Verbindung	Preis ⁶ in Cent/Min. 0–24 Uhr
Freecall	0800, 00800	kostenlos	
Shared-Cost-Service	01801	-	3,27
	01802	5,04	-
	01803	-	7,56
	01804	16,80	-
	01805	-	11,76
	01806	16,80	-
	01807	-	11,76
Persönliche Rufnummer	0700 Hauptzeit ⁵	-	10,41
	0700 Nebenzeit ⁵	-	5,21
Nationale Teilnehmer-rufnummer (NTR)	032	-	2,94
Informationsverbund Berlin-Bonn	01888 Hauptzeit ⁵	-	6,72
	01888 Nebenzeit ⁵	-	4,20
Auskunftsdienste M-net Telefonauskunft Andere Auskunftsdienste	11869	-	125,0
	118	Preis wird vom Diensteanbieter festgelegt	
VPN-Dienste	0181–0185	Preis wird vom Diensteanbieter festgelegt	
Premium-Rate-Dienste	0900	Preis wird vom Diensteanbieter festgelegt	
Premium Ausland	gemäß behördlicher Festlegung jedes Landes ⁴		117,64
Cityruf	01640–01649, 01682–016891 Hauptzeit ⁵	-	15,63
	01640–01649, 01682–016891 Nebenzeit ⁵	-	10,42
	016951, 016952	-	62,52
Scall	01680	25,79	-
	01681 Hauptzeit ⁵	62,18	-
	01681 Nebenzeit ⁵	41,17	-
	01696	41,17	-
	01699	102,94	-
Skyper	01692, 01693	41,17	-
	016953	102,94	-
Inmarsat A, Aero	008705, 008711, 008715, 008718, 008721, 008725, 008728, 008731, 008735, 008738, 008741, 008745, 008748	-	442,85
Inmarsat B, M	0087030–0087038, 008706, 008716, 008726, 008736, 008746, 0087130–0087138, 0087230–0087238, 0087330–0087338, 0087430–0087438	-	386,55
Inmarsat B-HSD	0087139, 0087239, 0087339, 0087439	-	1.029,41
Inmarsat-Phone	0087076, 0087176, 0087276, 0087376, 0087476	-	1.428,57
Iridium	008816, 008817	-	386,55
EMSAT	0088213	-	257,98
Thuraya	0088216	-	386,55
VoteCall	01371, 01375	11,76	-
	01372–01374, 0138	-	11,76
	01376	21,00	-
	01377	84,03	-
	01378, 01379	42,01	-

¹Die Zone „M-net Region“ umfasst alle Ortsnetze in Bayern, sowie die Ortsnetze 06050 bis 06059, 06101, 06109, 06181, 06183 bis 06187, 06660, 06661 und 06663 bis 06668. Zusätzlich für die Anschlüsse in den Ortsnetzen beginnend mit „07“ außerhalb Bayerns auch die Verbindungen in alle Vorwahlbereiche beginnend mit „07“ außerhalb Bayerns. ²Die in Rechnung gestellten Bruttopreise errechnen sich aus der Summe der einzelnen Nettopreise zuzüglich der gesetzlichen MwSt. Die Gesamtsumme kann daher niedriger sein als die Summe der einzelnen Bruttopreise. ³Unter gleicher Kundennummer. Nutzung der Flatrate zu kundeninternen Premium-Mobil-Verträgen gemäß 4.4 der Leistungsbeschreibung. ⁴Die Einteilung der Rufnummernbereiche in Festnetz-, Mobilfunk- bzw. Sonderrufnummern im Ausland werden von den jeweiligen nationalen Regulierungsbehörden festgelegt. Diese kann sich jederzeit ändern, worauf M-net keinen Einfluss hat. Nähere Infos finden Sie in der „Verzungsliste Ausland“ im Formular-Bereich auf der M-net-Homepage. ⁵Hauptzeit Mo–Fr 8–18 Uhr (ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage), Nebenzeit sonst. ⁶Abrechnung im 60/60-Takt, wenn nicht anders angegeben.

Bitte in DRUCKBUCHSTABEN ausfüllen
und im Original zurücksenden!

Neuauftrag Änderung der Bankverbindung

M-net Telekommunikations GmbH

Stichwort: SEPA

Postfach 201963

80019 München

SEPA-Basislastschriftmandat

Ich ermächtige die M-net Telekommunikations GmbH (Zahlungsempfänger), Zahlungen von meinem Konto mittels Lastschrift einzuziehen. Zugleich weise ich mein Kreditinstitut an, die von der M-net Telekommunikations GmbH auf mein Konto gezogenen Lastschriften einzulösen.

Hinweis: Sie können innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit Ihrem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen. Der Zahlungspflichtige ist der Auftraggeber bzw. Vertragspartner mit M-net. Der Kontoinhaber kann ggf. abweichen. Die entsprechenden Informationen zu der Bankverbindung bekommen Sie von der zuständigen Bank.

Gläubiger-Identifikationsnummer: DE350580000015150

Mandatsreferenz: (wird separat mitgeteilt)

1. Angaben zum Zahlungspflichtigen (M-net Kunde)

Nachname/Vorname oder Firmenname

Straße/Hausnummer

Kundennummer(n) – falls vorhanden

PLZ/Ort

Land (falls nicht Deutschland)

2. Angaben zum Kontoinhaber (falls der Kontoinhaber vom Zahlungspflichtigen abweicht)

Nachname/Vorname oder Firmenname

Straße/Hausnummer

PLZ/Ort

3. Bankverbindung des Kontoinhabers

Kreditinstitut

BIC (die BIC hat 8 bis 11 Stellen)

IBAN des Kontoinhabers (die IBAN hat 22 Stellen)

SEPA-Mandat gültig ab (Datum)

Ort, Datum

Unterschrift des Zahlungspflichtigen*

Unterschrift des Kontoinhabers

* Falls der Zahlungspflichtige nicht identisch ist mit dem Kontoinhaber müssen beide unterschreiben.

Anbieterwechselformular von _____

Kündigung von Anschlüssen beim Endkundenvertragspartner abgebend (EKPabg)

(separate Kündigung beim bisherigen Anbieter nicht erforderlich)

Hiermit kündige/n ich/wir den zu unten gemachten Angaben gehörenden Anschluss bei: _____
zum nächstmöglichen Termin.

Hiermit beauftrage/n ich/wir die Portierung (Mitnahme) der angegebenen Rufnummern.

Name/Firma: _____ Vorname: _____

Straße: _____ Hausnr.: _____

PLZ: _____ Ort: _____

alle Nr. der
Anschlüsse
portieren

Ortsnetzkenzahl

Rufnummer/n (Achtung, es muss mindestens eine Rufnummer angegeben werden!)

_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

Telekommunikations-
anlagen:

Durchwahl-RN

Abfragestelle

Rufnummernblock:

_____ - _____ von _____ bis _____

Ort, Datum: _____

Unterschrift:

Vertragspartner und ggf. Firmenstempel

WBCI-GF:	<input type="text"/>	Vorab-ID: _____	Änderungs-/ Storno-ID _____
PKlauf: _____	Wechseltermin: _____	neuer Wechseltermin: _____	
Portierungsfenster:	<input type="checkbox"/> 06:00 - 8:00 Uhr	<input type="checkbox"/> 06:00 - 12:00 Uhr	<input type="checkbox"/> _____
Rückinformation an: _____	über Fax/E-Mail: _____	Tel.: _____	
Ressourcenübernahme:	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	Sicherer Hafen: <input type="checkbox"/>	Storno ausgeführt: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
Zustimmung: ZWA <input type="checkbox"/>	NAT <input type="checkbox"/>	ADA <input type="checkbox"/>	Datum: _____ Ist-Technologie: <input type="text"/>
WITA: <input type="checkbox"/>	S/PRI: <input type="checkbox"/>	WITA-Vertragsnummer/Line-ID: _____	
Grund: _____			
Ablehnung:	ADF <input type="checkbox"/>	KNI <input type="checkbox"/>	VAE <input type="checkbox"/> RNG <input type="checkbox"/> WAI <input type="checkbox"/> AIF <input type="checkbox"/> SON <input type="checkbox"/>
Ortsnetzkenzahl	_____		
Rufnummer/n	PKI abg	PKI abg	Bei Telekommunikationsanlagen:
_____ - _____	_____ - _____	_____ - _____	Durchwahl-RN - Abfragestelle _____
_____ - _____	_____ - _____	_____ - _____	_____ - _____
_____ - _____	_____ - _____	_____ - _____	Rufnummernblock
_____ - _____	_____ - _____	_____ - _____	von _____ bis _____
_____ - _____	_____ - _____	_____ - _____	PKI abg _____
Ansprechpartner: _____	über Fax/E-Mail: _____	Tel.: _____	
Interne Bemerkungen			

von den beteiligten Endkundenvertragspartnern (EKP) auszufüllen

Anbieterwechselformular

1 Allgemeines
Die M-net Telekommunikations GmbH (im Folgenden M-net genannt) erbringt im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten für das Produkt Premium Glasfaser-DSL die im Folgenden beschriebenen Leistungen.

- a) Internetzugang
- b) Telefonanschluss
- c) Zugang zu einem E-Maildienst
- d) Bereitstellung von Speicherplatz für die Einrichtung einer Website

Voraussetzung für die Leistungserbringung ist je nach Ausführung des Anschlusses eine vorhandene Telefonabschlusseinheit (TAE) in den Räumen des Kunden oder eine Glasfaserleitung (LWL-Abschluss) in die Räumlichkeit des Kunden. Bei Ausführung des Anschlusses mit einer Glasfaserleitung bis ins Gebäude (FTTB) bzw. bis in die Räume des Kunden (FTTH), muss das Gebäude an das M-net Glasfasernetz angeschlossen sein. Die Realisierung des Anschlusses erfolgt ausschließlich gemäß der Angaben des Auftrages, soweit diese per Auftragsbestätigung der M-net angenommen werden. Der bereitgestellte Anschluss enthält ausschließlich Leistungen, die nachfolgend beschrieben sind. Änderungen bzw. individuelle Anpassungen werden nach Aufwand, innerhalb der technischen und betrieblichen Möglichkeiten geleistet und abgerechnet. Die Verantwortung für notwendige Schutzmaßnahmen liegt ausschließlich beim Kunden.

2 Internetzugang

M-net stellt dem Kunden einen breitbandigen, asymmetrischen Internetzugang zur Verfügung. Dies ermöglicht dem Kunden die uneingeschränkte Anbindung seines lokalen IP-Netzwerks über diese Verbindung an das Internet. Die Verantwortung für notwendige Schutzmaßnahmen liegt ausschließlich beim Kunden. Die jährliche Verfügbarkeit des Glasfaser-DSL Anschlusses beträgt mindestens 98,5% (siehe Abschnitt 9.3).

2.1 Bandbreite und Produktverfügbarkeit

Die angegebenen Bandbreiten sind Maximalwerte, deren Erreichbarkeit wesentlich von der jeweiligen Netzauslastung und der Leistungsfähigkeit des ausgewählten Servers im Internet abhängen. Des Weiteren ist die bestellbare Produktvariante grundsätzlich von der Art, Qualität und Länge der Hauszuführung (Glasfaser oder Kupferadern), sowie der Art, Qualität und Länge die Hausverkabelung (bis zum Übergabe-Endgerät) abhängig. Stellt der Kunde innerhalb von vier Wochen nach Inbetriebnahme des Anschlusses fest, dass die Geschwindigkeit dauerhaft erheblich (mehr als 40%) unter der nominalen Bandbreite liegt, ist ein kostenfreier Wechsel auf die nächst kleinere verfügbare Tarifbandbreite möglich. In jedem Fall gilt jedoch mindestens die kleinste verfügbare Produktvariante als vereinbart.

Produktvariante	Download	Upload	Verfügbar für
Premium Glasfaser-DSL 25	25.000 kbit/s	2.500 kbit/s	FTTC, FTTB, FTTH
Premium Glasfaser-DSL 50	50.000 kbit/s	5.000 kbit/s	FTTC, FTTB, FTTH
Premium Glasfaser-DSL 100	100.000 kbit/s	10.000 kbit/s	FTTB, FTTH
Premium Glasfaser-DSL 150	150.000 kbit/s	15.000 kbit/s	FTTB, FTTH
Premium Glasfaser-DSL 300	300.000 kbit/s	30.000 kbit/s	FTTH

FTTB: Gebäude, die mit M-net Glasfaser erschlossen sind. Die Glasfaser endet am Hausübergabepunkt (i.d.R. im Keller), die Weiterverteilung (Hausverkabelung) in die einzelnen Wohneinheiten erfolgt i.d.R. über Kupferleitungen (geschirmt/ungeschirmt) und obliegt dem Kunden.

FTTH: Gebäude die mit M-net Glasfaser erschlossen sind und bei denen die Hausverkabelung als Glasfaser in die Wohn-/Gewerbeeinheit weitergeführt ist. Die Hausverkabelung obliegt dem Kunden.

FTTC: Das M-net Glasfasernetz endet im KvZ. Die Hauszuführung erfolgt über geschirmte Kupferleitungen (KvZ-TAL) zum Hausübergabepunkt. Die Hausverkabelung ist über (geschirmt/ungeschirmt) Kupferleitungen obliegt dem Kunden.

2.2 Datentransfer

Der vom Kunden in Anspruch genommene Datentransfer ist durch das monatliche Entgelt (Flatrate) abgedeckt. Es fallen keine weiteren Einwahl-, Verbindungs- oder Volumenkosten für den Internetzugang über die Premium Glasfaser-DSL Verbindung an.

2.3 IP-Adresse

Bei Einwahl erhält der Kunde eine dynamische IPv4-Adresse zugeteilt. Der Internetzugang steht in der Regel 24 Stunden am Tag zur Verfügung. Die Internetverbindung wird bei ununterbrochener Nutzung mindestens einmal pro Tag unterbrochen. Danach ist eine sofortige Wiedereinwahl möglich. Bei der Option „Feste IP-Adresse inkl. Always-On“ entfällt die Zwangstrennung.

2.4 Option feste IP-Adresse

M-net teilt dem DSL-Kunden eine feste, öffentliche IPv4-Adresse aus dem IP-Adressbereich der M-net zu. Damit entfällt auch die automatische Zwangstrennung nach 24 Stunden. M-net behält sich jedoch vor, die Verbindung für Wartungsarbeiten zu unterbrechen.

2.5 Option Doppelter Upload

Die Anschlussvarianten Premium Glasfaser-DSL 25, 50, 100, 150 und 300 können durch explizite Beauftragung mit der doppelten Upload-Geschwindigkeit konfiguriert werden. Die nominalen Werte für den Upload sind dann:

- für Premium Glasfaser-DSL 25: 5.000 kbit/s
- für Premium Glasfaser-DSL 50: 10.000 kbit/s
- für Premium Glasfaser-DSL 100: 20.000 kbit/s
- für Premium Glasfaser-DSL 150: 30.000 kbit/s
- für Premium Glasfaser-DSL 300: 60.000 kbit/s

3 Internet Zusatzdienste

Internet Zusatzdienste können im M-net Kundenportal unter www.m-net.de eingerichtet werden.

3.1.1 E-Mail-Dienst:

M-net überlässt dem Kunden bis zu 10 Postfächer mit je einer E-Mail-Adresse. Für jede eingerichtete E-Mail-Adresse können bis zu drei Alias-Adressen und drei Weiterleitungen konfiguriert werden. Nachrichten lassen sich mit einer Mailgröße von bis zu 50 MB versenden und empfangen. Das maximale Speichervolumen pro E-Mail-Postfach beträgt 500 MB. Das Gesamtspeichervolumen für alle Postfächer beträgt 2 GB.

3.1.2 Homepage:

M-net überlässt dem Kunden 200 MB statischen Speicherplatz auf dem M-net-Internetserver zur Erstellung einer Homepage.

4 Telefonanschluss

M-net stellt einen paketgestützten IP-Sprachservice über eine physikalische IP-Datenanbindung des Kundenstandortes an das nationale und internationale Telefonnetz mittels CPE zur Verfügung. Über das Vermittlungs- und Transportnetz der M-net kann der Kunde mithilfe seiner TK-Endgeräte Sprach- und Faxverbindungen entgegennehmen und/oder zu anderen Anschlüssen im In- und Ausland herstellen. In dem Produkt Premium Glasfaser-DSL ist ein IP-Mehrgeräteanschluss (IPMGA-S0) mit zwei gleichzeitigen Sprachkanälen enthalten. Die Telefonie-Bandbreite ist dynamisch nutzbar und in der nominalen Gesamtbandbreite der IP-Datenverbindung enthalten. Für die Nutzung des Telefonie-Dienstes nutzt M-net netzseitig den Sprach-Codec G.711.

4.1 Qualität und Verfügbarkeit

Die Verbindungen werden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von mindestens 98% hergestellt.

Die Verfügbarkeit einzelner Leistungsmerkmale (z.B. CLIP) kann bei einer Verbindung, an der mehrere Netzbetreiber beteiligt sind, eingeschränkt sein.

4.2 Verbindungen, Tarife

Der Kunde kann mit Hilfe von angeschalteten Endeinrichtungen Verbindungen entgegennehmen oder von M-net zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. Diese Verbindungen werden gemäß Preisliste berechnet. Verbindungsnetzbetreiberleistungen Dritter (Call-by-call, Internet-by-call, Preselection) sind nicht Bestandteil dieses Vertrages und sind gegenwärtig nicht möglich. Verbindungen, die mit 0181-0189, 118, 0191-0194 oder 0900 beginnen, sind derzeit nur dann möglich, wenn der Dienstbetreiber dieser Rufnummern diese Leistung mit M-net vertraglich vereinbart hat.

4.3 Deutschland-Flat und Option Toplnternational-Flat

Alle Verbindungspreise für Sprachverbindungen in das Festnetz des jeweiligen Landes sind in der Zeit von Montag bis Sonntag 0-24 Uhr enthalten. Die Nutzung ist grundsätzlich nicht möglich für Serviceprovider im Bereich Telekommunikation und Mehrwehrdienste, Callcenter-Dienstleister und Anbieter von Massenkommunikationsdiensten (insbesondere Broadcasting etc.), Marktforschungsunternehmen und Anbieter, die TK-Dienstleistungen für Dritte bereitstellen. Nicht Vertragsbestandteil sind Verbindungen zu Sonder- und Servicrufnummern, Verbindungen zu Daten- und Online-Diensten, Verbindungen zu Einwahlrufnummern gem. Blacklist, Verbindungen mit 032 beginnend sowie dauerhafte Verbindungen oder Einrichtung von Rufumleitungen, die nicht zum Zwecke einer Sprachverbindung aufgebaut werden (z.B. Überwachungs- und Kontrollfunktionen). Diese Verbindungen werden gemäß des Verbindungspreises der jeweiligen Tarifzone abgerechnet. Ebenso dürfen keine Verbindungen hergestellt werden, die voroder nachrangig den Zweck von Rückvermittlung haben. Alle Festnetzanschlüsse unter einer Durchwahlrufnummer bzw. Rufnummer geschalteten Anschlüsse müssen – soweit die Nutzungsbestimmungen zutreffen – mit der Telefon-Flatrate beauftragt werden.

4.4 Flatrate zu kundeninternen M-net Premium-Mobil/Festnetz Verträgen innerhalb Deutschlands

Alle direkt gewählten Sprachverbindungen zu den zugeordneten M-net Premium-Mobil/Festnetz Verträgen unter der gleichen Kundennummer sind enthalten. Nicht enthalten sind dauerhafte Verbindungen oder die Einrichtung von Rufumleitungen, die nicht zum Zwecke einer Sprachverbindung aufgebaut werden (z.B. Überwachungs- und Kontrollfunktionen) und Verbindungen zum Tarif Premium Mobil Basic. Diese Verbindungen werden gemäß des Verbindungspreises der jeweiligen Tarifzone abgerechnet.

4.5 Rufnummern

Sofern der Kunde nicht bereits über eine/mehrere Rufnummern verfügt oder bestehende nicht behalten möchte, erhält der Kunde von M-net neue, geografische Teilnehmerrufnummern. Es werden bis zu 10 Mehrfachrufnummern vergeben, wobei die Vergabe fortlaufender Rufnummern nicht gewährleistet werden kann. Abweichend hiervon kann der Kunde eine Rufnummer, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurde, in das Telefonnetz der M-net übertragen (Portierung der Rufnummer).

4.6 Einzelverbindungs nachweis (EVN)

Auf Wunsch erhält der Kunde eine Aufstellung aller zur Abrechnung relevanten Verbindungen in zeitlicher Abfolge. Die Zielrufnummern der Verbindungen werden entsprechend dem Wunsch des Kunden entweder

- a) um die letzten drei Ziffern verkürzt oder
- b) in vollständiger Länge angegeben.

Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen ohne Angabe der Zielnummer in einer Summe zusammengefasst. Alle Verbindungsdaten werden bei M-net spätestens sechs Monate nach Rechnungsversand gelöscht, sofern nicht aus datenschutzrechtlichen Gründen oder auf Wunsch des Kunden eine frühere Löschung erfolgt. Eine längere Speicherung erfolgt nur, wenn Einwendungen gegen die Rechnung erhoben wurden. Siehe hierzu unsere Datenschutzhinweise.

4.7 Telefonbucheintrag/Auskunft

M-net leitet auf Wunsch des Kunden Rufnummer, Name und Adresse zur Eintragung in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (Telefonbuch, etc.) und zur Erteilung von telefonischen Auskünften weiter. Wünscht der Kunde keinen Eintrag in das Teilnehmerverzeichnis, so wird die Rufnummer der vereinbarten Anschlüsse nur auf gesonderten Antrag des Kunden bei abgehenden Telefonverbindungen übermittelt. Der Standardeintrag erfolgt kostenlos.

4.8 Leistungsmerkmale für den Telefonanschluss

M-net stellt dem Kunden Leistungsmerkmale unter der Voraussetzung zur Verfügung, dass auch die TK-Endgeräte des Kunden (z.B. TK-Anlage) diese Leistungsmerkmale unterstützen:

		IP-MGA	
Leistungsmerkmale zur Rufnummern-Identifikation		Standard	Option
CLIP	Übermittlung der Rufnummer/Rufnummernanzeige des Anrufenden	✓	-
CLIR 1	Unterdrückung der Übermittlung der Rufnummer des Anrufers	-	✓
CLIR 2	Fallweise Unterdrückung der Übermittlung der Rufnummer des Anrufers	✓	-
MCID	Identifizieren böswilliger Anrufer/Fangen	-	✓

Leistungsmerkmale zur Anruf-Zustellung

CFB	bei besetzt	✓	-
CFNR	verzögert	✓	-
CFU	Anrufweiterschaltung ständig	✓	-
CFALD	ständig durch Operator, automatisch bei Leitungsausfall	-	✓
CFP	Parallelruf	-	✓

Leistungsmerkmale zur Anruf-Vervollständigung

CW	Anklopfen	✓	-
CH/HOLD	Rückfrage, Makeln	✓	-

Multi-Teilnehmer-Leistungsmerkmale

3PTY	Dreierkonferenz	✓	-
------	-----------------	---	---

Sonstige Leistungen

ACR	Abwesen unbekannter Anrufer	-	✓
	Ansagedienst	-	✓
	individuelle Ansage	-	✓
	Sperre 0900	✓	-
	vordefinierte Sperrklassen	-	✓

Ansagedienst

Ankommende Anrufe werden im M-net-Netz auf folgende Ansage geschaltet: „Die Rufnummer des gewünschten Anschlusses hat sich geändert. Die neue Rufnummer lautet xxx.“ Der Kunde gibt bei Beauftragung die anzusagende Rufnummer und den Zeitraum der Ansage an.

Individuelle Ansage

Weiterleitung von eingehenden Anrufen am Anschluss zu kundenindividuelle Ansagen. Die Ansagen sind als Audio-Datei im Wave-Format mit Endung .wav, (Format 8 oder 16 Bit Mono, 8 kHz, PCM) durch den Kunden per E-Mail an AM-IN-Dienste@m-net.de unter Angabe der Kunden- und Vertragsnummer) zu senden. Nach dem Abspielen der Ansage wird das Gespräch automatisch beendet.

4.8.1 FAX-Services

Faxverbindungen werden ausschließlich nach dem ITU-T Standard G.711 übertragen.

5 Endgerät/Übergabeschnittstellen

M-net überlässt dem Kunden für die Dauer des Vertragsverhältnisses einen Router, der den Abschluss des M-net Netzes bildet und Zugang zum jeweils genutzten Teilnehmernetz bietet. Bei einem Glasfaseranschluss bis in die Geschäftsräume des Kunden stellt M-net dem Kunden zusätzlich ein Optical Network Terminal (ONT) zur Verfügung, das die Glasfaserleitung abschließt und für den Anschluss des Routers bestimmt ist. Die Stromversorgung für diese Endgeräte ist durch den Kunden bereitzustellen. Der Router und das ONT verbleiben im Eigentum der M-net und müssen nach Vertragsende (auf Verlangen der M-net) auf Kosten des Kunden an M-net zurückgesendet werden.

Der Router ermöglicht die Anschaltung von geeigneten Telekommunikationsendgeräten zur Übertragung von Sprache und Daten (z.B. Telefon, PC). Die Übergabepunkte zwischen M-net und dem Kunden sind die Ethernet-LAN-Schnittstelle und der S0-Anschluss des Routers. Die Verantwortung für die Anschaltung von Endeinrichtungen (auch wenn diese bei M-net erworben oder von M-net überlassen wurden) an diesem Übergabepunkt liegt ausschließlich beim Kunden. Es besteht kein Anspruch auf Bereitstellung eines bestimmten Routers. Der Kunde darf ausschließlich den von M-net überlassenen Router am Anschluss betreiben. Bei Anschaltung eines nicht von M-net überlassenen Routers ist eine störungsfreie Nutzung des M-net Anschlusses nicht gewährleistet. Daraus resultierende Entstörmaßnahmen werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

Zum Betrieb dieser Endgeräte dürfen ausschließlich Betriebsmittel und Zubehör verwendet werden, die von M-net oder dem Hersteller der Endgeräte zur Verwendung empfohlen werden. Die überlassenen Endgeräte sind pfleglich zu behandeln. Der Kunde haftet für jede von ihm oder von Dritten verschuldete Beschädigung, für die er einzustehen hat. Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten an überlassenen Endgeräten dürfen ausschließlich von M-net durchgeführt werden. M-net ist hierzu berechtigt per Fernwartung Konfigurationen und Firmwareupdates auf dem Endgerät durchzuführen. M-net behält es sich vor, die Firmware des Endgerätes jederzeit für den Kunden kostenfrei zu aktualisieren. Der Kunde ist damit einverstanden, dass die anschlussbezogenen Einstellungen des Endgerätes exklusiv von M-net verwaltet werden. Diesbezügliche Einstellungen sind mittels Provisionierung geschützt; eine Entfernung oder Modifikation der Konfiguration ist nicht gestattet. Der Kunde verpflichtet sich das Endgerät ausschließlich mit von M-net zugelassener Firmware zu betreiben. M-net hält die überlassenen Endgeräte in Stand, soweit die auftretenden Störungen bei ordnungsgemäßem Gebrauch entstanden sind. Reklamiert der Kunde einen Fehler eines Endgerätes, überprüft M-net dessen Funktionsfähigkeit. Ist das Gerät defekt, wird dem Kunden ein Austauschgerät zugesandt. War das Gerät bei Einlieferung zur Überprüfung funktionsfähig oder ist der Fehler auf ein Verschulden des Kunden zurückzuführen, ist M-net berechtigt, die durch die Überprüfung/Reparatur anfallenden Kosten dem Kunden nach Aufwand in Rechnung zu stellen. Der Kunde ist verpflichtet das defekte Endgerät unverzüglich an M-net (M-net Telekommunikations GmbH, Logistikzentrum, Ernst-Lässig-Str. 5, 09232 Hartmannsdorf) zurückzusenden. M-net ist berechtigt das dem Kunden überlassene Endgerät durch ein gleichwertiges Ersatzgerät zu ersetzen, wenn technische oder betriebliche Gründe dies erforderlich machen.

5.1 Hausverkabelung, Nutzungsvereinbarung und Grundstücks-Eigentümer-Erklärung

Für die Verbindung zwischen Übergabepunkt der M-net und Kundennetzwerk (LAN) sind kundenseitig geeignete Leitungen zu stellen. Abhängig von der beauftragten Produktvariante kann diese als geschirmtes Kupferkabel (CAT5e oder höher mit RJ45 Kupplung oder Belegung nach TIA-568B, Maximallänge <= 100m) oder Lichtwellenleiter (LWL, 9/125mm monomod, Typ G657A mit LC/APC Stecker beim HÜP im Keller und SC/APC Stecker in der Wohnung) aufgeführt sein.

Optional kann M-net mit der Installation dieser Leistung beauftragt werden. Die Ausführung der Arbeiten wird durch M-net eigenes Personal oder mittels Dienstleister erbracht. Die Abrechnung der Leistung erfolgt gemäß Preisliste bzw. nach Aufwand. Die Ausführung erfolgt in der Regel mit Lichtwellenleiter, entsprechend der baulichen Gegebenheiten auf günstigste Weise (Auf-/Unterputz) Grundsätzliche Voraussetzung für die Nutzung der Hausverkabelung ist der Abschluss einer Nutzungsvereinbarung (NV). Für die Installation der Hausverkabelung durch M-net ist Grundstücks-Eigentümer-Erklärung (GEE) erforderlich.

6 Einschränkungen

Folgende Dienste bzw. Leistungsmerkmale werden nicht unterstützt:

6.1.1 Übermittlung von Gebühreninformationen (AOC)

Die Übermittlung von Gebühreninformationen bzw. Entgeltinformationen in Tarifeinheiten während oder am Ende der Verbindung

6.1.2 Notstromversorgung

Standardmäßig wird eine Notstromversorgung nicht realisiert bzw. technisch nicht unterstützt. Durch die damit verbundene fehlende Fremdspeisung bei einem Stromausfall werden keine Fahrstuhlanschlüsse, Einbruch- und Brandmeldeanlagen oder Notruftelefone unterstützt. Auch das Absetzen eines Notrufes über die Rufnummern 110 und 112 kann bei Stromausfall nicht gewährleistet werden.

6.1.3 Brandmelde- und Alarmanlagen mit X.31

Der Betrieb von Brandmelde- oder Alarmanlagen, die das Protokoll X.31 nutzen, ist technisch nicht möglich.

6.1.4 EC-Cash Terminals

Am Premium Glasfaser-DSL Anschluss wird der Betrieb von IP-basierten und analogen EC-Cash Terminals unterstützt. Beim Einsatz von ISDN EC-Cash Terminals am Premium Glasfaser-DSL Anschluss kann es zu Einschränkungen kommen.

6.1.5 Call-by-Call und Preselection

6.1.6 Bevorrechtigung im Katastrophenfall

Bevorrechtigung von abgehenden Gesprächen im Katastrophenfall für autorisierte Kunden, z. B. Ärzte, Polizei, Feuerwehr etc.

6.1.7 PPPoE-Passthrough

Die Funktion PPPoE-Passthrough wird am Premium Glasfaser-DSL Anschluss nicht unterstützt.

7

Rechnung

Die Rechnungsstellung erfolgt derzeit standardmäßig papierlos ohne Postzusendung ausschließlich per Abruf über das Internet. Die standardisierte Online-Rechnung kann über das Kundenportal mit den dafür vorgesehenen Zugangsdaten eingesehen und abgerufen werden. Für Geschäftskunden wird auf die steuerrechtlichen Vorschriften der Archivierung §14 UStG verwiesen. Bei Nichtteilnahme am (SEPA-)Lastschriftverfahren, bei Widerruf des (SEPA-)Lastschriftmandats oder erfolgloser Abbuchung wird die Rechnung automatisch künftig in Papierform auf dem Postweg versandt und gemäß der Preisliste mit Mehrkosten berechnet.

8

Installation

Bei einer Glasfaserleitung bis ins Gebäude des Kunden (FTTB und FTTH) erfolgt die Installation des Anschlusses und der von M-net bereitgestellten Endgeräte durch einen M-net-Servicetechniker vor Ort. Bei Anschlüssen im FTTC-Gebiet (Verlegung der Glasfaserleitung bis zum Kabelverzweiger (KVZ)) erfolgt die Konfiguration und Inbetriebnahme des von M-net bereitgestellten Endgerätes automatisch nach erstmaligem Anstecken.

Zusätzliche Installationsarbeiten, die nicht im direkten Zusammenhang mit der betriebsfähigen Bereitstellung von M-net Premium Glasfaser-DSL stehen, z.B. eine ggf. erforderliche Inhouse-Verkabelung, berechnet M-net gesondert nach Aufwand.

9

Entstörung

M-net beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der besten technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich. Hierbei erbringt sie als Standard-Service insbesondere folgende Leistungen:

9.1 Service Level Standard

Verfügbarkeit des IP-Backbones	99,9%
Verfügbarkeit der Kundenanbindung	98,5%
Störungsannahme & Servicezeitraum	Mo–Fr 8–18 Uhr, mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage
Reparaturzeit	14 Stunden innerhalb des Servicezeitraums
Rückmeldung	nach Beseitigung der Störung
Anmeldung planbarer Arbeiten von M-net	7 Tage
Wartungsfenster	Di und Do 2–7 Uhr

9.2 Option Service Level Premium (Premium Entstörservice)

Verfügbarkeit des IP-Backbones	99,9%
Verfügbarkeit der Kundenanbindung	98,5%
Störungsannahme & Servicezeitraum	24h/365 Tage
Reparaturzeit	8 Stunden
Rückmeldung	nach Beseitigung der Störung
Anmeldung planbarer Arbeiten von M-net	7 Tage
Wartungsfenster	Di und Do 2–7 Uhr

9.3 Service Level – Definition

Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit errechnet sich wie folgt:

$$\% \text{ Verfügbarkeit} = \frac{\text{Gesamtzahl Std. des jeweiligen Kalenderjahres} - \text{Gesamtzahl Std. der Nichtverfügbarkeit}}{\text{Gesamtzahl Std. des jeweiligen Kalenderjahres}} \times 100$$

Die Kriterien für die Nichtverfügbarkeit einer Verbindung sind in den International Telecommunication Union (ITU-T) definiert. Die Zeit in der die Verbindung als gestört gilt, wird in den jeweiligen Trouble-Tickets festgehalten. Folgende Zeiträume bzw. Ereignisse führen nicht dazu, dass eine Verbindung als gestört gilt:

- Ausfallszeiten, die außerhalb des Einflussbereiches von M-net liegen, z.B. Stromausfall an den Einrichtungen des Endkunden.
- Höhere Gewalt
- Zeiten, in denen der Kunde für die Meldung der Störungsbesehung nicht erreichbar ist.
- Verstöße des Kunden gegen die Mitwirkungspflicht zur Schadensminderung (z.B. Zugang zu den Einrichtungen)
- Geplante Unterbrechungszeiten für Reparaturen oder Wartungsarbeiten oder aus ähnlichen betrieblichen Gründen, soweit sie dem Kunden vorher angekündigt worden sind.
- Bei Großschäden: ein Großschaden liegt dann vor, wenn die Betriebsunterbrechung eine Reparatur auf 100 Meter beschädigter Länge bedingt oder ein Schaden vorliegt, der innerhalb von 8 Stunden objektiv nicht behebbar ist. Des Weiteren liegt ein Großschaden vor, wenn die Betriebsunterbrechung in U-Bahn Trassen und U-Bahnhöfen eine Reparatur auf 10 Meter Länge bedingt oder ein Schaden vorliegt, der objektiv innerhalb von 8 Stunden nicht behebbar ist.

Reparaturzeit

Die Reparaturzeit beginnt mit der Benachrichtigung über eine Störung durch den Kunden an der M-net-Hotline; sie wird außerhalb der Servicebereitschaft ausgesetzt und mit Beginn der nächsten Servicebereitschaft fortgesetzt. Die Reparaturzeit endet mit der Benachrichtigung des Kunden über die Wiederherstellung der Funktion des M-net Premium-DSL Anschlusses bzw. mit Versand des Austauschgerätes oder dessen Bereitstellung der Abholung. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Reparaturzeit als eingehalten.

Planbare Arbeiten/Wartung

Geplante Arbeiten am Transport- und Accessnetz, die zum Ausfall des M-net Glasfaser-SDSL Anschlusses führen, werden dem Kunden in der vereinbarten Zeit im Voraus schriftlich mitgeteilt. Die aus diesen Arbeiten resultierende Ausfallzeit wird nicht in die Verfügbarkeitsberechnung einbezogen.

9.4 Verschlechterung der Übertragungsqualität

M-net ist berechtigt, das Vertragsverhältnis für die Leistung mit einer Frist von 4 Wochen zu kündigen, wenn während der Vertragslaufzeit die Qualität der Gebäudeverkabelung (Inhouse) nicht mehr die Kriterien für den Betrieb der Internetverbindung erfüllt. Diese Tatsache ist eingetreten, wenn über einen Zeitraum von mehr als 48 Stunden in Folge keine zuverlässige Synchronisation des Endgerätes möglich ist.

Ihre M-net Telekommunikations GmbH

- 1. Leistungsumfang**

Die M-net Telekommunikations GmbH (im Folgenden M-net genannt) erbringt im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten zusammen mit unseren Partner SSP EUROPE GmbH die folgenden Leistungen:

 - a) M-net Data-Space

Um die angegebenen Leistungen nutzen zu können, ist kundenseitig ein Zugang zum Internet erforderlich. Dieser ist nicht Bestandteil des Leistungsumfangs.
- 2. Beschreibung**

Die M-net überlässt dem Kunden mit dem Produkt M-net Data-Space eine Plattform zum sicheren Austausch von Dateien über das Internet.

M-net Data-Space bietet den Zugriff auf bereits vorbereitete Systeme unter einer nicht änderbaren URL, die dem Kunden spätestens bei Beauftragung samt Zugangsdaten übermittelt wird. Soweit nicht anders angegeben lautet diese: <https://dataspace.m-net.de>.
- 3. Funktionalitäten**

Mit M-net Data-Space wird eine sichere Ablage sowie ein sicherer Austausch von Dateien ermöglicht. Der Kunde kann unabhängig von Ort und Zeit auf alle Dateien zugreifen; Dank zentraler Speicherung sind die Daten auch im Team nutzbar.

Jeder Kunde erhält einen separaten, für ihn logisch abgetrennten Bereich in der M-net Data-Space Umgebung an einem deutschen Rechenzentrumsstandort.
- 4. Sicherheit**
- 4.1. Datenschutz durch Triple-CryptTM**

Im M-net Data-Space ist die sogenannte Triple-CryptTM Technologie integriert, die eine durchgängig verschlüsselte Ablage der Dateien ermöglicht. Diese besteht aus den drei Technologien Server Side Encryption, Channel Encryption und Local Encryption, die sicherstellen, dass sensible Dateien nur von berechtigten Personen verwendet werden können. Eine Entschlüsselung der Dateien durch den Provider ist nicht möglich.

Server Side Encryption
Der M-net Data-Space legt Dateien auf mithilfe des AES-256 Verschlüsselungsstandards verschlüsselten Datenträgern ab. Die zur Authentifizierung der Benutzer in Datenbanken gespeicherten Login-Passwörter werden nicht im Klartext gespeichert, sondern unter Einbeziehung von Gegenmaßnahmen gegen Angriffsversuche (Salting, Peppering, Iterations) mit der modernen und starken bcrypt-Funktion gehasht. Ebenso werden in Datenbanken gespeicherte Einstellungen und Metadaten mit diesem Verfahren verschlüsselt abgelegt. Die Verwaltung der Verschlüsselungsschlüssel geschieht serverseitig durch den Provider.

Channel Encryption
Die Übertragung von Dateien und Schlüsseln zwischen Server und Client erfolgt mittels durchgängiger SSL Verbindung (Secure Sockets Layer). Hierbei werden SSL-Zertifikate von öffentlich vertrauenswürdigen Zertifizierungsstellen mit einer Schlüssellänge von mindestens 2048 Bit eingesetzt, welche von allen gängigen Browser und Clients unterstützt werden.

Das SSL Zertifikat besteht hierbei aus einem öffentlichen und einem privaten Schlüssel. Der öffentliche Schlüssel dient der Verschlüsselung der Informationen für den Versand zum M-net Data-Space, der private Schlüssel für die Entschlüsselung der Informationen. Bei Zugriff eines Webbrowsers auf eine über SSL gesicherte Domain, wird der Verschlüsselungsgrad auf Grundlage des SSL-Zertifikatstyps sowie der Fähigkeiten des Client-Webrowsers, des Betriebssystem und des Host-Servers festgelegt.

Local Encryption
Um eine maximale Sicherheit der Benutzerdaten zu gewährleisten, arbeitet der M-net Data-Space beim Einsatz verschlüsselter Data Rooms mit einer Verschlüsselung auf der Seite des Benutzerendgerätes. Jeder Benutzer muss sich nach seinem ersten Login (bei aktivierter Triple-Crypt® Technologie) und dem Ändern des Log-in-Passworts ein asymmetrisches Schlüsselpaar erzeugen.

Als Eingabe für den dafür benötigten Pseudozufallszahlengenerator werden neben einer Vielzahl an Systemparametern die zufälligen Mausbewegungen und ggf. Tastenanschläge des Benutzers verwendet. Die Erzeugung des RSA-2048-Bit-Schlüsselpaares erfolgt im Hintergrund; der Benutzer wird lediglich dazu aufgefordert, sein Verschlüsselungspasswort zu wählen. Mit Hilfe dieses Passworts wird der soeben erzeugte private Schlüssel unter Verwendung der PBKDF2 (Password-Based Key Derivation Function 2) und AES-256 sehr stark verschlüsselt. Anschließend wird der verschlüsselte private Schlüssel zusammen mit dem öffentlichen Schlüssel in den M-net Data-Space geladen. Dies ist erforderlich, damit der Benutzer von unterschiedlichen Endgeräten (Browser, Mobile App, etc.) auf seinen privaten Schlüssel (und damit auf die verschlüsselten Dateien) zugreifen kann.

Stellt ein Benutzer eine Datei in einem Data Room bereit, so erzeugt sein Client lokal einen zufälligen Dateischlüssel, mit dem die Datei noch auf dem Gerät des Benutzers verschlüsselt wird. Dabei kommt AES-256-Bit zum Einsatz. Die so verschlüsselte Datei kann der Client nun auf dem Data-Space bereitstellen. Zu diesem Zeitpunkt besitzt noch keiner der anderen berechtigten Benutzer dieses Data Rooms den für die Entschlüsselung benötigten Dateischlüssel.

Daher erfragt der Client vom M-net Data-Space eine Liste der auf diesem Data Room berechtigten Anwender ab und erhält deren entsprechende öffentliche Schlüssel. Mit diesen wird nun jeweils der Dateischlüssel für den jeweiligen Eigentümer des öffentlichen Schlüssels verschlüsselt und ebenfalls im Secure Data-Space gespeichert. Durch dieses Verfahren verlässt auch der Dateischlüssel niemals im Klartext das Endgerät des Benutzers. Damit ist der Upload-Vorgang abgeschlossen.

Die in einem Data Room bereitgestellten Dateien können jederzeit durch die berechtigten Nutzer heruntergeladen werden. Dazu lädt sich zuerst der Client ihren verschlüsselten privaten Schlüssel herunter und entschlüsselt diesen lokal mit Hilfe des vom Benutzer eingegebenen Verschlüsselungspassworts. Ist dies geschehen, kann der für ihn verschlüsselte Dateischlüssel der gewünschten Datei vom M-net Data-Space heruntergeladen werden. Dieser kann mit Hilfe des zuvor erhaltenen privaten Schlüssels auf dem Gerät des Benutzers entschlüsselt werden und steht nun auch vollständig bereit. Im letzten Schritt wird die eigentliche Datei heruntergeladen, die dann mit dem Dateischlüssel entschlüsselt und in der Folge lokal geöffnet oder abgespeichert werden kann. Somit finden auch bei der Entschlüsselung sämtliche zentralen Schritte unter der vollständigen Kontrolle des Benutzers auf seinem Gerät statt.

Vergisst ein Benutzer sein Verschlüsselungspasswort, kann dieses nicht wiederhergestellt werden. Durch den konsequenten Einsatz von Zero-Knowledge-Verfahren ist sichergestellt, dass niemand dazu technisch in der Lage ist. Die einzige Lösung an dieser Stelle ist die Erzeugung eines komplett neuen Schlüsselpaares und die Bereitstellung der neuen Schlüssel auf dem M-net Data-Space. Alle Data Room Admins müssen den Benutzer neu autorisieren, damit er wieder Zugriff auf die Dateien in den Data Rooms erhält. Damit wird sichergestellt, dass selbst mit einem gestohlenen Login-Passwort kein Zugriff auf die sensiblen Informationen im M-net Data-Space möglich wird.

War der Benutzer der einzige, der für einen bestimmten Data Room berechtigt war, so sind die dort abgelegten Dateien verloren, da die starke Verschlüsselung ohne Kenntnis der geeigneten Schlüssel nicht rückgängig gemacht werden kann. Optional besteht die Möglichkeit, einen Data-Space Rescue Key zu definieren, der auch auf beliebige Data Rooms berechtigt werden kann (nach Wahl des Data Room Admins). Dabei wird ein zentrales Passwort festgelegt, mit dem ein Unternehmen auch dann noch in der Lage ist, auf sämtliche Dateien eines Data Rooms zuzugreifen, wenn sämtliche berechtigten Benutzer ihre Verschlüsselungspasswörter vergessen haben und nicht wiederherstellen können. Es empfiehlt sich, diesen Rescue Key entsprechend geschützt (z.B. in einem Safe) aufzubewahren.

Ebenso können für einzelne Data Rooms sogenannte Data Room Rescue Keys festgelegt werden, die ebenso wie der Data-Space Rescue Key funktionieren.

Beide Rescue Key Typen funktionieren technisch wie zusätzlich bei einem Data Room berechtigte Benutzer; im Hintergrund arbeiten also die gleichen kryptographischen Verfahren wie bei den anderen Benutzern auch. Ob (und welche) dieser Rescue Keys zum Einsatz komme, entscheidet der jeweilige Data Room Admin bei der Aktivierung der Triple-Crypt® Technologie auf dem Data Room.
- 4.2. Virenschutz**

Durch die Möglichkeit der clientseitigen Verschlüsselung von Dateien können Dateien nicht serverseitig nach Viren überprüft werden. Aus diesem Grund ist der Enduser verpflichtet, auf seinem Endgerät eine entsprechende clientseitige Antiviren-Lösung zu betreiben, um vor Viren geschützt zu sein.
- 4.3. Komponenten**

Alle Komponenten der Infrastruktur wurden redundant ausgestattet, so dass der Ausfall jeder beliebigen Komponente keinen Einfluss auf die Verfügbarkeit des Dienstes hat. Im Einzelnen besteht die Infrastruktur aus folgenden logischen Komponenten:

 - Loadbalancer (geclustert)
 - Frontendserver (redundant)
 - Backendserver (redundant)
 - Datenbankserver (geclustert)
 - Storage server (geclustert)
- 4.4. Sicherung und Wiederherstellung**

Bei der M-net Data-Space Lösung werden tägliche Sicherungen aller Komponenten der Infrastruktur zum Zwecke des Disaster Recovery durchgeführt, jedoch kann technisch bedingt keine Wiederherstellung einzelner Elemente des Kunden erfolgen.
- 4.5. Systemprotokoll**

Das Systemprotokoll des Systems ist nur in der Rolle eines Data-Space Admins einsehbar und erlaubt es, sämtliche über das System laufende Transaktionen des Mandanten einzusehen und nachzuvollziehen. Das Systemprotokoll ist nicht veränderbar und wird nach 90 Tagen überschrieben. Um die Suche im Log zu erleichtern kann die Anzeige über Filter eingeschränkt werden.
- 4.6. Kennwortspeicherung und -rücksetzung**

Die Kennwörter der Benutzer werden mittels AES256-Verschlüsselung in der Datenbank abgelegt. Das Rücksetzen des Kennwortes geschieht durch die Verwendung seiner E-Mail-Adresse, an die ein auf 24 Stunden zeitlich begrenzter Link zu einer speziellen Website gesendet wird, auf der der Benutzer sein Kennwort zurücksetzen kann.
- 5. Inbetriebnahme**

Die Inbetriebnahme durch M-net erfolgt vollautomatisiert nach Eingang eines schriftlichen Auftrags. Die für die Nutzung der vertraglichen Dienste erforderlichen Informationen und das Passwort werden dem Kunden per E-Mail mitgeteilt.
- 6. Administration**

Die Administration der Benutzer, Data Rooms und Berechtigungen erfolgt durch den Data-Space Admin sowie die Data Room Admins des Kunden direkt in der Web-Oberfläche des M-net Data-Space.
- 7. Systemzugang**

Zur Nutzung des Web-Frontends ist ein gängiger Internet-Browser in möglichst aktueller Version erforderlich. Folgende Browser werden unterstützt und werden bei Versionsanpassungen zeitnah in ihrer jeweils aktuellen Version auf korrekte Funktion getestet:

 - Microsoft Internet Explorer (10 und höher)
 - Mozilla Firefox (31.5.3 und höher)
 - Apple Safari (8 und höher)
 - Google Chrome (41 und höher)

Hinweis: Bestimmte Features können technisch bedingt nur in bestimmten Browsern/Versionen angeboten werden. Details können dem Benutzerhandbuch des Produktes entnommen werden.
- 7.1. Mobile Apps**

Der Zugriff auf den Mnet Data-Space kann von mobilen Geräten aus ebenso über Apps erfolgen. Aktuell verfügbar sind Apps für folgende Betriebssysteme:

 - iOS (7 und höher)
 - Android (4.2 und höher)

Hinweis: Der Funktionsumfang ist hierbei jeweils herstellerabhängig
- 7.2. Desktop Clients**

Für verschiedene Betriebssysteme werden zudem sogenannte Desktop Clients entwickelt, mit denen der Zugriff auf den M-net Data-Space ermöglicht wird. Eine der Hauptfunktionen ist hierbei eine regelmäßige Synchronisation der Dateien zwischen dem M-net Data-Space und dem lokalen Endgerät. Aktuell verfügbar ist ein Desktop Client für folgendes Betriebssystem:

 - Microsoft Windows 7 und höher
- 7.3. MS Outlook Addin**

Für verschiedene Outlook-Versionen werden zudem sogenannte Outlook Addins entwickelt, mit denen ein in den täglichen Workflow integrierter Zugriff auf den M-net Data-Space ermöglicht wird. Aktuell verfügbar sind MS Outlook Addins für folgende Versionen:

 - MS Outlook 2007 (32 Bit)
 - MS Outlook 2010 (32/64 Bit)
 - MS Outlook 2013 (32/64 Bit)
 - jeweils unter Windows 7 und 8

Je nach Outlook-Version kann hierbei der Funktionsumfang variieren.
- 7.4. Einbinden von Laufwerken via WebDav**

Der M-net Data-Space unterstützt das WebDav-Protokoll, mit dessen Hilfe Data Rooms und Subrooms in lokale Client-Rechner eingebunden werden können; die verbundenen Data Rooms und Subrooms stehen dabei als Laufwerk zur Verfügung (z.B. im Windows Explorer).
- 7.5. Zugriff via SFTP-Protokoll**

M-net Data-Space bietet die Möglichkeit des Zugriffs über das SFTP-Protokoll, über welches Dateien und Ordner in den Data-Space hochgeladen oder aus diesem heruntergeladen werden können. Anleitungen zum Konfiguration verschiedener gängiger SFTP-Clients stehen für den Benutzer in der Knowledgebase zur Verfügung.
- 7.6. API zur Automatisierung**

Darüber hinaus stellt M-net Data-Space eine API-Schnittstelle bereit, über die jeder User die Möglichkeit hat, selbst vorhandene Prozesse zu automatisieren oder bestehende Software an den Data-Space anzubinden. Hierbei steht der volle Funktionsumfang des M-net Data-Space zur Verfügung. Eine entsprechende Schnittstellenbeschreibung samt Codebeispielen steht in der Knowledgebase zur Verfügung.
- 8. Schwellwerte**
- 8.1. Größe des Speicherplatzes**

Die Größe des zur Verfügung stehenden Speicherplatzes kann in festgelegten Schritten erweitert oder verkleinert werden. Hierfür muss ein schriftlicher Auftrag erteilt werden.
- 8.2. Anzahl der Userlizenzen**

Die Anzahl der zur Verfügung stehenden Userlizenzen kann in festgelegten Schritten erweitert oder verkleinert werden. Hierfür muss ein schriftlicher Auftrag erteilt werden.
- 8.3. Größe von Dateien**

Die Größe von Dateien im M-net Data-Space ist durch das System selbst nicht beschränkt; die einzige Ausnahme stellt die clientseitige Verschlüsselung von Dateien dar, die aus technischen Gründen auf eine Dateigröße von 70 GB beschränkt ist.

Limitiert wird die maximale Dateigröße durch Begrenzungen und Timeouts, die durch das jeweilige Client-Betriebssystem, den verwendeten Browser und die entsprechende Internetanbindung. In den meisten Konstellationen ist durch die softwareseitige Verwendung von sogenannten chunked Uploads das Arbeiten mit Dateien bis zu einer Größe von mehreren Gigabytes reibungslos möglich.
- 9. Service Level Agreement**
- 9.1. Monitoring**

Bei M-net Data-Space werden alle zentralen Komponenten rund um die Uhr überwacht und proaktiv entört.
- 9.2. Entstörung**

Bei M-net Data-Space werden die zentralen Komponenten in der Regel innerhalb von vier Stunden, spätestens jedoch bis zum nächsten Arbeitstag entört.
- 9.3. Wartungsfenster**

Zu Wartungs- und Optimierungszwecken sieht M-net Wartungsfenster vor. Diese liegen im Regelfall zwischen 20:00 und 06:00 Uhr.

Zur schnellen notwendigen Entstörung von Systemen bei akuten Problemen im Netzwerk kann M-net Reparaturfenster auch außerhalb der üblichen Wartungsfenster vorsehen. Sollten Arbeiten vorgenommen werden müssen, die die gebuchten Services des Kunden beeinträchtigen können, werden sie im Regelfall fünf Kalendertage im Voraus informiert. Während der Wartungszeit können die technischen Einrichtungen im notwendigen Umfang außer Betrieb genommen werden.

M-net führt notwendige Updates und die Installation von Patches auf den zur Verfügung gestellten Systemen durch. Dazu ist M-net – falls erforderlich – zur Offline-Schaltung der Systeme berechtigt. Bei kritischen Updates oder Patches erfolgt keine Vorabinformation zu Wartungsarbeiten für den Kunden.
- 9.4. Störungshotline**

M-net Kunden können über folgende Kommunikationswege mit dem Support in Kontakt treten:

 - Telefonisch: Rufnummer: 0800-1808888
 - Via E-Mail: geschaeftskunden@m-net.de

Die aktuellen Support Zeiten sind:

Montag – Freitag von 8:00 - 20:00 Uhr und Samstag 9:00 -15:00 Uhr
- 10. Beendigung des Vertrags**

Mit Beendigung des Vertragsverhältnisses ist M-net verpflichtet, alle genutzten Dienste sowie alle Konfigurationen unwiderruflich zu löschen. Ausgenommen davon sind eventuell gesetzlich vorgeschriebene Protokolldaten im Zuge der Vorratsdatenspeicherung.

Durch die Verschlüsselung kann M-net keine Daten für den Kunden exportieren; die Entschlüsselung und der Export von noch benötigten Daten müssen während der Laufzeit durch den Kunden selbst erfolgen.

- 1. Vertragsgegenstand, anwendbare Rechtsvorschriften, Vertragsparteien**
- 1.1 Die M-net Telekommunikations GmbH (im Folgenden M-net genannt) erbringt die Leistungen von M-net Premium Glasfaser DSL zu den folgenden Bedingungen:
Alle Leistungen erfolgen nach den zwischen den Vertragspartnern getroffenen Vereinbarungen, insbesondere der vertraglichen Leistungsbeschreibung, der Preisliste, den Datenschutzhinweisen sowie ergänzend den nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Für sonstige Lieferungen und Leistungen von M-net gelten die hierfür gesondert getroffenen Vereinbarungen und Geschäftsbedingungen.
- 1.2 Soweit Gegenstand des Vertrages die Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit ist, gilt das Telekommunikationsgesetz (TKG), auch wenn in den nachstehenden Geschäftsbedingungen nicht ausdrücklich auf dieses verwiesen wird. Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil.
- 1.3 Der Kunde kann die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur mit schriftlicher Zustimmung von M-net auf einen Dritten übertragen.
- 1.4 Ein Vertragsverhältnis kommt nur mit solchen Kunden zustande, die als natürliche oder juristische Person oder als rechtsfähige Personengesellschaft den Vertrag in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit schließen.
- 2. Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Preise und Leistungsbeschreibungen**
- 2.1 Will M-net Änderungen der Preise, der Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder der Leistungsbeschreibung vornehmen, wird die vorgesehene Änderung dem Kunden schriftlich bekannt gegeben. Die Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Kunde nicht schriftlich Widerspruch erhebt. Auf diese Folge wird M-net bei der Bekanntgabe der Änderungen besonders hinweisen. Der schriftliche Widerspruch muss innerhalb von sechs Wochen nach Bekanntgabe der Änderungen bei M-net eingegangen sein. Erfolgt ein solcher Widerspruch, wird der Vertrag ohne die vorgeschlagenen Änderungen fortgesetzt. Das Recht der Vertragspartner zur Kündigung des Vertrages bleibt hiervon unberührt.
- 2.2 Die in der Preisliste angegebenen Preise verstehen sich netto, zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer in ihrer jeweils, zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Höhe. Bei einer Änderung des Mehrwertsteuersatzes werden die Preise einschließlich Mehrwertsteuer automatisch entsprechend angepasst.
- 3. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden bei allen vertraglichen Leistungen**
- 3.1 Der Kunde ist verpflichtet, die für die Installation und die Leistungserbringung von seiner Seite erforderlichen Mitwirkungshandlungen zu erbringen, insbesondere bei Bedarf den Zugang zum Anschluss zu gewähren, die elektrische Energie für die Installation, den Betrieb und die Instandhaltung sowie den ggf. erforderlichen Potenzialausgleich einschließlich zugehöriger Erdung auf eigene Kosten bereitzustellen.
- 3.2 Der Kunde ist verpflichtet, Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten am Anschluss nur von M-net ausführen zu lassen. Aufwendungen, die M-net nach einer Störungsmeldung eines Kunden durch die Überprüfung der technischen Einrichtungen von M-net entstehen, hat der Kunde zu ersetzen, wenn keine Störung der technischen Einrichtungen von M-net vorlag und der Kunde dies bei zumutbarer Fehlersuche hätte erkennen können. In diesen Fällen ist M-net berechtigt, eine Pauschale gemäß Preisliste in Rechnung zu stellen. Es bleibt dem Kunden unbenommen nachzuweisen, dass durch die ungerechtfertigte Störungsmeldung kein oder nur ein geringerer Aufwand entstanden ist.
- 3.3 Der Kunde darf die vertraglichen Dienstleistungen nicht rechtsmissbräuchlich nutzen. Unzulässig ist insbesondere das Abrufen, Übermitteln und Anbieten von Inhalten unter Verstoß gegen gesetzliche Vorschriften und Verbote oder gegen Schutzrechte oder Persönlichkeitsrechte Dritter. Kindern oder Jugendlichen dürfen keine Angebote im Widerspruch zu den gesetzlichen Vorschriften zugänglich gemacht werden.
- 3.4 Der Kunde ist verpflichtet, für jeden nicht eingelösten Scheck oder jede nicht eingelöste bzw. zurückgereichte (SEPA-)Lastschrift M-net die ihr entstandenen Kosten in dem Umfang zu erstatten, wie er das kostenauslösende Ereignis zu vertreten hat.
- 3.5 Der Kunde hat M-net unverzüglich jede Änderung seines Namens, seiner Firma, seines Wohn- bzw. Geschäftssitzes, seiner Rechnungsanschrift, seiner Bankverbindung bzw. Kreditkartennummer mitzuteilen, sofern diese Daten für die Inanspruchnahme und Erbringung der Leistungen nach diesem Vertrag erforderlich sind.
- 3.6 Der Kunde darf die vertraglichen Dienstleistungen nicht gewerblich an Dritte weiterüberlassen. Der Kunde ist für seinen Anschluss voll verantwortlich. Der Kunde ist verpflichtet, geeignete Vorkehrungen gegen eine unbefugte Nutzung der vertraglichen Dienstleistungen durch Dritte zu treffen. Er hat hierfür insbesondere die ihm von M-net überlassenen Benutzeridentifikationen und Passwörter geheim zu halten. Für die Nutzung durch Dritte ist er gegenüber M-net verantwortlich, soweit er diese Nutzung zu vertreten hat. Der Kunde hat insbesondere auch die Entgelte zu zahlen, die durch befugte oder unbefugte Benutzung des vertraglichen Anschlusses durch Dritte entstanden sind, soweit er diese Nutzung zu vertreten hat.
- 3.7 Der Kunde hat bei der Nutzung der vertraglichen Dienstleistungen Sorge dafür zu tragen, dass er keine Programme oder sonstigen Daten überträgt, welche die ordnungsgemäße Funktion des Netzes, der Server oder sonstiger technischer Einrichtungen von M-net oder Dritten stören können. Der Kunde muss insbesondere darauf achten, dass er keine Viren oder sonstigen Daten versendet, die Serverdienste so programmieren, dass sie Daten unbeabsichtigt vervielfältigen oder versenden. Unzulässig ist insbesondere auch, unbefugt auf fremde Rechner zuzugreifen oder dies zu versuchen, das Internet nach offenen Zugängen zu durchsuchen, fremde Rechner zu blockieren oder dies zu versuchen, das Fälschen von Mail- und Newsheadern sowie von IP-Adressen.
- 3.8 Der Kunde hat die Obliegenheit, seine eigenen technischen Einrichtungen und Datenbestände gegen schadenstiftende Daten von außen durch angemessene Sicherheitsmaßnahmen zu schützen.
- 3.9 Werden Dritte durch eine unzulässige Nutzung der vertraglichen Dienstleistungen geschädigt, hat der Kunde M-net von hieraus resultierenden Ansprüchen Dritter freizustellen, soweit der Kunde diese Nutzung zu vertreten hat.
- 4. E-Mail-Dienst, Homepage**
- 4.1 M-net ist berechtigt, eingehende oder abgehende E-Mails zurückzuweisen, wenn die in der Leistungsbeschreibung festgelegte maximale Größe der E-Mail oder Mailbox erreicht ist. Im Falle der Zurückweisung wird der Versender hiervon verständigt. Die Nutzung des E-Mail-Dienstes zum Versenden von Rundschreiben oder Serienbriefen (Nachrichten, die inhaltsgleich an mehrere Empfänger versandt werden) ist nicht gestattet, sofern dabei insgesamt mehr als 50 Empfänger pro E-Mail benannt werden. M-net ist berechtigt, eingegangene E-Mails zu löschen, wenn sie der Kunde vom Server über POP 3 bereits abgerufen hat oder wenn sie über einen Zeitraum von 90 Tagen vom Kunden nicht abgerufen werden, spätestens jedoch eine Woche nach Vertragsbeendigung. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Zuteilung und Nutzung einer bestimmten E-Mail-Adresse (Domain), die M-net im Rahmen seines Produktangebots innerhalb des M-net Kundenportals bereitstellt. In begründeten Fällen (z.B. Verlust der Domain, Unterlassungsanspruch gegen die Nutzung der Domain) hat der Kunde nach Aufforderung durch M-net die Nutzung der E-Mail-Adresse unverzüglich einzustellen. M-net ist berechtigt, die alte E-Mail-Adresse zu löschen, eingehende E-Mails abzuweisen und den Versand abgehender E-Mails unter der Adresse einzustellen. M-net wird dem Kunden unverzüglich die Auswahl einer neuen E-Mail-Adresse anbieten.
- 4.2 Die Homepage darf nicht ohne Impressum ins Netz gestellt werden. Das Impressum muss den vollen Namen, bei Firmen den gesetzlichen Vertreter sowie Postadresse und E-Mail-Adresse des Kunden bzw. des Anbieters der Homepage enthalten. Die darüber hinausgehenden gesetzlichen Anforderungen an den Inhalt der Homepage bleiben

unberührt. M-net ist während der Dauer des Vertragsverhältnisses berechtigt, regelmäßig Sicherungskopien der gespeicherten Inhalte anzufertigen und diese Sicherungskopien auch für Beweis Zwecke zu speichern und zu nutzen. M-net darf die gespeicherten Inhalte eine Woche nach Vertragsbeendigung vollständig vom Server löschen.

- 5. Zahlungsbedingungen und Ausschluss von Einwendungen gegen Rechnungen**
- 5.1 Die nach dem Vertrag geschuldeten Zahlungen werden für den jeweils zurückliegenden Kalendermonat in Rechnung gestellt, sofern im Vertrag nichts anderes vereinbart ist. Monatliche Pauschalen werden bei Rumpfformaten anteilig für jeden Tag des monatlichen Entgelts berechnet, die Basis hierfür ist der jeweilige Kalendermonat.
- 5.2 Bei erteilter Einzugsermächtigung bzw. Mandaterteilung zum (SEPA-)Lastschriftverfahren (spätestens ab 01.02.2014) erfolgt der Einzug 7 Tage nach Rechnungsdatum. Vorab-Ankündigungen im (SEPA-)Lastschriftverfahren werden ebenfalls mit der Rechnung spätestens 7 Tage vor Abbuchung versandt. Voraussetzung für den (SEPA-)Lastschrift-einzug ist das Einverständnis zur Abbuchung von einem Konto bei einer Bank/Sparkasse mit Sitz im SEPA-Raum und die Anweisung der Bank/Sparkasse, die (SEPA-)Lastschrift einzulösen (das SEPA-Mandat). Zuvor erteilte Einzugsermächtigungen werden spätestens ab 01.02.2014 in ein SEPA-Mandat umgewandelt. Für die Teilnahme am (SEPA-)Lastschriftverfahren ist die Einwilligung zu einer Bonitätsprüfung erforderlich.
- 5.3 Der Kunde kommt auch ohne Mahnung in Verzug, wenn die geschuldete Zahlung nicht innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungserhalt bei M-net eingegangen ist.
- 5.4 Der Kunde kann gegen Zahlungsansprüche von M-net nur mit unbestrittenen, in einem Gerichtsverfahren entscheidungsreifen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen aufrechnen. Ein Zurückbehaltungsrecht steht dem Kunden nur wegen Ansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis zu.
- 5.5 Einwendungen gegen die Höhe der nutzungsabhängigen Entgelte (Verbindungsentgelte, Entgelte für Datentransfer) sind vom Kunden unverzüglich nach Rechnungserhalt schriftlich zu erheben. Die Einwendungen müssen innerhalb von acht Wochen ab Rechnungserhalt bei M-net eingegangen sein. Die Unterlassung rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei begründeten Einwendungen nach Fristablauf bleiben unberührt. M-net wird in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Einwendung besonders hinweisen.
- 5.6 Bei Zahlungsverzug des Kunden ist M-net berechtigt, nach Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen (§ 45k TKG) den Anschluss teilweise oder vollständig zu sperren. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die vereinbarten Vergütungen ungekürzt weiter zu bezahlen. Für die Sperre wird eine Gebühr nach der Preisliste erhoben. Es bleibt dem Kunden unbenommen nachzuweisen, dass kein oder nur ein geringerer Schaden entstanden ist.
- 6. Sicherheitsleistung**
- M-net darf die Überlassung des vertraglichen Anschlusses von einer Sicherheitsleistung in angemessener Höhe abhängig machen, wenn zu befürchten ist, dass der Kunde seinen vertraglichen Verpflichtungen nicht oder nicht rechtzeitig nachkommen wird. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn ein gerichtliches Vergleichs- oder Insolvenzverfahren bevorsteht oder eröffnet wurde, eine gerichtliche Zwangsvollstreckung angeordnet wurde bzw. die Sperrvoraussetzungen nach Ziff. 4.5 vorliegen oder eine solche Sperre erfolgt ist. Als Sicherheitsleistung kann der durchschnittliche Rechnungsbetrag der letzten 3 planmäßigen Rechnungen verlangt werden. Bei Nichterbringung der Sicherheitsleistung ist M-net nach entsprechender Mahnung mit dem Hinweis auf die Folgen der Unterlassung der Sicherheitenleistung berechtigt, den Anschluss zu sperren und den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.
- 7. Kündigung**
- 7.1 Der Vertrag kann von beiden Seiten mit einer Frist von 3 Monaten, erstmals zum Ablauf der Mindestlaufzeit, ordentlich gekündigt werden. Wird der Vertrag nicht fristgerecht gekündigt, verlängert er sich jeweils um ein weiteres Jahr. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.
- 7.2 Telefon-/DSL-Optionen können von beiden Seiten mit einer Frist von 4 Wochen auch innerhalb der Mindestlaufzeit jederzeit gekündigt werden.
- 7.3 Kündigungen haben schriftlich per Brief oder Telefax zu erfolgen.
- 7.4 Für die Portierung einer oder mehrerer Rufnummern der M-net Telekommunikations GmbH auf einen anderen Netzbetreiber berechnet M-net ein gesondertes Entgelt gemäß Preisliste je Rufnummer bzw. Rufnummerngruppe.
- 8. Haftung**
- 8.1 Für Sachschäden haftet M-net nur bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit und der vorsätzlichen oder fahrlässigen Verletzung von Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf (wesentliche Vertragspflichten); trifft M-net hierbei nur einfache Fahrlässigkeit, ist die Höhe des Schadensersatzes auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden begrenzt. Die gleichen Haftungsbeschränkungen gelten für Vermögensschäden außerhalb der Erbringung von Telekommunikationsdiensten für die Öffentlichkeit.
- 8.2 M-net haftet für Schäden aufgrund von Mängeln der an den Kunden überlassenen Sachen, auch wenn die Mängel bereits bei Vertragsschluss vorhanden waren, nur bei Vorsatz oder Fahrlässigkeit, sofern M-net nicht eine Garantie übernommen hat.
- 8.3 Die Haftung für Schäden aus der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit und die Haftung aus Garantien sowie nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.
- 8.4 Im Falle höherer Gewalt ist M-net von der Leistungserbringung befreit, solange und soweit die Leistungsverhinderung anhält. Höhere Gewalt ist insbesondere auch die Störung von Gateways durch TK-Netze, die nicht in der Verfügungsgewalt der M-net stehen.
- 8.5 Die gesetzlichen Haftungsbeschränkungen zugunsten von Anbietern von Telekommunikationsdiensten für die Öffentlichkeit bleiben unberührt.
- 9. Gewährleistung beim Verkauf von Waren**
- 9.1 Soweit nachfolgend nichts anderes bestimmt ist, richten sich die Gewährleistungsansprüche des Kunden wegen Mängeln der Ware nach den gesetzlichen Vorschriften.
- 9.2 Schadensersatzansprüche wegen Mängeln der Ware sind auf den in Ziff. 7 bestimmten Umfang beschränkt. § 444 BGB bleibt unberührt.
- 10. Schlichtung**
- 10.1 Besteht zwischen dem Kunden und M-net Streit darüber, ob M-net die in den §§ 43a, 45 bis 46 Abs. 2 und 84 TKG vorgesehenen Verpflichtungen gegenüber dem Kunden erfüllt hat, kann der Kunde bei der Bundesnetzagentur durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten.
- 10.2 Der Antrag kann im Online-Verfahren oder schriftlich per Brief oder Telefax gestellt werden. Der Antrag ist zu richten an: Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen, Ref. 216, Schlichtungsstelle, Postfach 80 01, 53105 Bonn. Formulare für die Antragstellung sowie verfahrenstechnische Hinweise zur Antragstellung sind unter dieser Adresse oder im Internet unter www.bundesnetzagentur.de erhältlich.
- 11. Sonstiges**
- 11.1 Abweichungen von den vertraglichen Regelungen bedürfen der Schriftform, eine Änderung der Schriftform kann nur schriftlich erfolgen.
- 11.2 Sollten eine oder mehrere Regelungen dieser Bedingungen oder anderer Vertragsbedingungen unwirksam oder undurchführbar sein, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Regelungen nicht berührt.

Ihre M-net Telekommunikations GmbH

1. Vertragsgegenstand, anwendbare Rechtsvorschriften, Vertragsparteien

- 1.1. Die M-net Telekommunikations GmbH (im folgenden M-net genannt) erbringt die Leistung eines Cloud – Datenspeichers (im Folgenden M-net Data-Space zu folgenden Bedingungen: Alle Leistungen erfolgen nach den zwischen den Vertragspartnern getroffenen Vereinbarungen, insbesondere der vertraglichen Leistungsbeschreibungen, Preislisten, der Datenschutzhinweise sowie ergänzend den nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- 1.2. M-net ist berechtigt, sich zur vertragsgemäßen Leistungserbringung Dritter, insb. der SSP EUROPE GmbH zu bedienen. Ausschließlicher Vertragspartner ist bei der Durchführung des Vertrages die M-net. Für sonstige Lieferungen und Leistungen von M-net gelten die hierfür gesondert getroffenen Vereinbarung und Geschäftsbedingungen.
- 1.3. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für die Nutzung der Leistungen der M-net zum M-net Data-Space durch den Kunden. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die bei Vertragsschluss jeweils gültige produktspezifische Leistungsbeschreibung und die bei Vertragsschluss jeweils gültige produktspezifische Preisliste sowie – falls von M-net für das beauftragte Produkt angeboten – das bei Vertragsschluss jeweils gültige produktspezifische Service Level Agreement („SLA“) und die jeweils gültige Datenschutzerklärung erkennt der Kunde mit Auftragserteilung, spätestens mit Nutzung der Leistungen zum M-net Data-Space an.
- 1.4. Soweit Gegenstand des Vertrages die Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit ist, gilt das Telekommunikationsgesetz, auch wenn in den nachstehenden Geschäftsbedingungen nicht ausdrücklich auf dieses verwiesen wird. Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil.

2. Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Preise und Leistungsbeschreibungen

- 2.1. Will M-net Änderungen der Preise, der Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder der Leistungsbeschreibung vornehmen, wird die vorgesehene Änderung dem Kunden schriftlich bekannt gegeben. Die Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Kunde nicht schriftlich Widerspruch erhebt. Auf diese Folge wird M-net bei der Bekanntgabe der Änderungen besonders hinweisen. Der schriftliche Widerspruch muss innerhalb von sechs Wochen nach Bekanntgabe der Änderungen bei M-net eingegangen sein. Erfolgt ein solcher Widerspruch, wird der Vertrag ohne die vorgeschlagenen Änderungen fortgesetzt. Das Recht der Vertragspartner zur Kündigung des Vertrages bleibt hiervon unberührt.
- 2.2. Die in der Preisliste angegebenen Preise verstehen sich netto, zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer in ihrer jeweils, zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Höhe. Bei einer Änderung des Mehrwertsteuersatzes werden die Preise einschließlich Mehrwertsteuer automatisch entsprechend angepasst.

3. Zustandekommen des Vertrages

- 3.1. Vorbehaltlich einer gesonderten Regelung kommt der Vertrag mit Zugang der Auftragsbestätigung, spätestens mit Bereitstellung der Leistung für den Kunden durch die M-net zustande. Zum Abschluss eines Vertrages ist M-net nicht verpflichtet. M-net kann den Abschluss eines Vertrages insbesondere von der Leistung einer Sicherheit abhängig machen.
- 3.2. Termine und Fristen für den Beginn der Dienstleistungen und Dienste sind nur verbindlich, wenn M-net diese ausdrücklich schriftlich bestätigt und der Kunde rechtzeitig alle in seinem Einflussbereich liegenden Voraussetzungen (vgl. Ziffer 3) zur Ausführung der Dienstleistung durch M-net getroffen hat.

4. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- 4.1. Der Kunde ist verpflichtet, die für die Installation und die Leistungserbringung von seiner Seite erforderlichen Mitwirkungshandlungen zu erbringen, insbesondere die in der jeweiligen Leistungsbeschreibung des Produktes beschriebenen Mitwirkungshandlungen zu erbringen und die dort beschriebenen Voraussetzungen herzustellen. Der Kunde verpflichtet sich, M-net bei der Erbringung der Dienstleistungen und Dienste angemessen zu unterstützen.
- 4.2. Inhalte, für die der Kunde die Dienstleistungen und Dienste der M-net in Anspruch nimmt, können durch geistige und gewerbliche Schutzrechte geschützt sein. Der Kunde ist alleine verantwortlich und trägt die alleinige Haftung dafür, dass die erforderlichen Rechte zur Nutzung der Inhalte im Zusammenhang mit seiner Inanspruchnahme der Dienstleistungen und Dienste von M-net bestehen. Der Kunde ist verpflichtet die geltenden Gesetze bei der Inanspruchnahme der Dienstleistungen und Dienste von M-net zu achten. M-net ist nicht verpflichtet Inhalte des Kunden auf geistige und gewerbliche Schutzrechte Dritter zu überprüfen. M-net behält sich jedoch vor, Inhalte, die gegen geistige und gewerbliche Schutzrechte Dritter verstoßen und auf die M-net hingewiesen wurde, ohne Benachrichtigung des Kunden zu löschen.
- 4.3. Der Kunde ist Verantwortlichkeit für den ordnungsgemäßen Schutz und die ordnungsgemäße Verwaltung seiner Inhalte.
- 4.4. Der Kunde ist für alle Aktivitäten, die über seinen Benutzeraccount getätigt werden, allein verantwortlich. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, seine Zugangsdaten keinen Dritten mitzuteilen oder dem ihn zugewiesenen Benutzeraccount Dritten zur Verfügung zu stellen. Der Kunde verpflichtet sich der M-net unverzüglich über jede nicht genehmigte Nutzung seines Benutzeraccounts zu informieren.
- 4.5. Soweit in der Leistungsbeschreibung nicht anders angegeben, ist der Kunde für die Installation von Client-Software selbst verantwortlich. M-net stellt hierzu bei Übersendung der Client-Software eine Installationsanleitung zur Verfügung, die vom Kunden zu beachten ist.
- 4.6. M-net ist nicht verantwortlich für in der Sphäre des Kunden auftretende Beeinträchtigungen der Leistung.
- 4.7. Weitere Mitwirkungspflichten können sich aus der produktspezifischen Leistungsbeschreibung und/oder dem Bestellformular ergeben.

5. Leistungsstörungen

- 5.1. M-net erbringt ihre Leistungen nach dem zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses anerkannten und üblichen Stand der Technik und unter Einhaltung aller anwendbaren Sicherheitsvorschriften für den ordnungsgemäßen Betrieb eines Cloud Dienstes. M-net wird Störungen des Dienstes, sofern sie in ihrem Verantwortungsbereich liegen, gemäß den Bedingungen der jeweiligen produktspezifischen Leistungsbeschreibung sowie nach einem ggf. vereinbarten SLA beseitigen. Sollten Störungen vorliegen, für die die vorgenannten Dokumente keine Regelungen enthalten, erfolgt die Entstörung innerhalb einer angemessenen Frist.
- 5.2. Der Kunde ist verpflichtet, M-net erkennbare Mängel oder Störungen unverzüglich anzuzeigen und M-net in zumutbarem Umfang bei der Entstörung zu unterstützen.
- 5.3. Neben den in Ziffer 12 genannten Fällen kann M-net die Dienstleistung jederzeit aussetzen und/oder die Übermittlung der vom Kunden bzw. Nutzer bereitgestellten Inhalte einstellen, wenn
 - dies erforderlich ist, um Wartungsarbeiten zur Aufrechterhaltung der Qualität der Dienstleistungen durchzuführen (vgl. Ziffer 4.5);
 - dies erforderlich ist, um einer behördlichen und/oder gerichtlichen Anordnung Folge zu leisten;
 - der Kunde M-net bei der Erfüllung ihrer Verpflichtungen aus diesem Vertrag behindert oder
 - die Nutzung offensichtlich rechtswidrig oder missbräuchlich ist.M-net wird den Kunden zuvor schriftlich von einer solchen beabsichtigten Aussetzung oder Sperre der Dienstleistungen unterrichten.
- 5.4. Zur Optimierung und Leistungssteigerung der Dienstleistung und der technischen Systeme sieht M-net Wartungsfenster außerhalb der üblichen Geschäftszeiten vor. Diese liegen jeweils

zwischen 20:00 Uhr und 06:00 Uhr. Während der Wartungszeit wird M-net die Möglichkeit eingeräumt, ihre technischen Einrichtungen im notwendigen und auf ein Minimum begrenzten Umfang außer Betrieb zu nehmen. Wartungszeiten werden bei der Ermittlung ggf. in der Leistungsbeschreibung oder im SLA vereinbarter Verfügbarkeiten nicht berücksichtigt.

- 5.5. Bei Bedarf können Wartungen auch an Werktagen durchgeführt werden.
 - 5.6. Nach Abgabe einer Störungsmeldung sind die M-net durch die Überprüfung ihrer technischen Einrichtungen entstandenen Aufwendungen zu ersetzen, wenn keine Störung der technischen Einrichtungen oder Dienste der M-net vorlag und der Kunde dies bei zumutbarer Fehlersuche hätte erkennen können.
- ## 6. Haftung
- 6.1. Bei der Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit im Sinne des Telekommunikationsgesetzes (TKG) haftet M-net für fahrlässig verursachte Vermögensschäden entsprechend § 44a TKG bzw. dessen etwaiger Nachfolgeregelung pro Schadensfall bis zu einem Betrag von 12.500 € je Kunde, für die Gesamtheit der geschädigten Kunden ist die Haftung auf einen Betrag 10 Mio. € je Schadensfall begrenzt. Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren Kunden aufgrund desselben Ereignisses zu leiten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche im Verhältnis zur Höchstgrenze steht. Entsteht einem Kunden, der die Telekommunikationsdienstleistungen von M-net seinerseits als Anbieter von Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit nutzt, im Rahmen dieser Nutzung ein Vermögensschaden, den M-net fahrlässig verursacht hat, haftet M-net hierfür bis zur Höhe der Summe der Mindesthaftungsbeträge, mit denen dieser Kunde gegenüber seinen Endkunden gemäß § 44a TKG entsprechend des vorstehenden Satzes haftet.
 - 6.2. Für Sachschäden haftet M-net nur bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit und der vorsätzlichen oder fahrlässigen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten; trifft M-net hierbei nur einfache Fahrlässigkeit, ist die Höhe des Schadensersatzes auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden begrenzt. Die Haftung aus Garantien sowie nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt hiervon unberührt. Die verschuldensunabhängige Haftung der M-net für Mängel, die bei Vertragsschluss bereits vorliegen (§ 536 a BGB) ist ausgeschlossen.
 - 6.3. Für den Verlust oder die Beschädigung von Daten und Programmen und deren Wiederherstellung haftet M-net nur insoweit, als dieser Verlust nicht durch angemessene Vorsorgemaßnahmen des Kunden, insbesondere die tägliche Anfertigung von Sicherungskopien aller Daten und Programme, vermeidbar gewesen wäre.
 - 6.4. Im Falle höherer Gewalt ist die M-net von der Leistungserbringung befreit, solange und soweit die Leistungsverhinderung anhält. Höhere Gewalt ist insbes. auch die Störung von Gateways durch TK-Netze, die nicht in der Verfügungsgewalt der M-net stehen.
 - 6.5. Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen.
- ## 7. Zahlungsverbindlichkeiten
- 7.1. M-net ist berechtigt sämtliche nach diesem Vertrag geschuldeten Zahlungen monatlich im Voraus in Rechnung zu stellen. Monatliche Pauschalen werden bei Rumpfformen anteilig für jeden Tag des monatlichen Entgeltes berechnet, die Basis hierfür ist der jeweilige Kalendermonat.
 - 7.2. Bei erteilter Einzugsermächtigung bzw. Mandatserteilung zum SEPA-Lastschriftverfahren erfolgt der Einzug 7 Tage nach Rechnungsdatum. Vorabankündigungen im SEPA-Lastschriftverfahren werden ebenfalls mit der Rechnung spätestens 7 Tage vor Abbuchung versandt. Voraussetzung für den SEPA-Lastschriftverfahren ist das Einverständnis zur Abbuchung von einem Konto bei einer Bank/Sparkasse mit Sitz im SEPA-Raum und die Anweisung der Bank/Sparkasse, die SEPA-Lastschrift einzulösen (das SEPA-Mandat). Für die Teilnahme am SEPA-/Lastschriftverfahren ist die Einwilligung zu einer Bonitätsprüfung erforderlich.
 - 7.3. Der Kunde kommt auch ohne Mahnung in Verzug, wenn die geschuldete Zahlung nicht innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungserhalt bei M-net eingegangen ist.
 - 7.4. Der Kunde kann gegen Zahlungsansprüche von M-net nur mit unbestrittenen, in einem Gerichtsverfahren entscheidungsreifen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen aufrechnen. Ein Zurückbehaltungsrecht steht dem Kunden nur wegen Ansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis zu.
 - 7.5. Einwendungen gegen die Höhe der nutzungsabhängigen Entgelte (Verbindungsentgelte, Entgelte für Datentransfer) sind vom Kunden unverzüglich nach Rechnungserhalt schriftlich zu erheben. Die Einwendungen müssen innerhalb von acht Wochen ab Rechnungserhalt bei M-net eingegangen sein. Die Unterlassung rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung. M-net wird in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Einwendung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei begründeten Einwendungen nach Fristablauf bleiben unberührt.
- ## 8. Nutzungsvoraussetzungen
- 8.1. Der Kunde verpflichtet sich, die Dienstleistungen und Dienste nur in der für das jeweilige Produkt in der jeweiligen Leistungsbeschreibung beschriebenen Art und Weise zu nutzen.
 - 8.2. Der Kunde wird keine Geräte, Einrichtungen, Software oder Daten benutzen oder Eingriffe vornehmen, die zu Veränderungen an der physikalischen oder logischen Struktur der Systeme und der Dienste der M-net oder der Netze ihrer Vorleistungslieferanten oder der zur Nutzung überlassenen Software führen können.
 - 8.3. Ein Weiterverkauf der Dienstleistungen und Dienste an Dritte ist unzulässig.
 - 8.4. Der Kunde ist verpflichtet, die Dienstleistungen und Dienste sachgerecht und im Rahmen der geltenden Gesetze zu nutzen. Der Kunde ist insbesondere dazu verpflichtet, den von M-net bereitgestellten Zugang zur Dienstleistung sowie die genutzten Dienstleistungen und Dienste selbst nicht missbräuchlich zu nutzen, insbesondere keine rechtswidrigen Handlungen im Rahmen der Nutzung gegenüber Dritten zu begehen und insbesondere Schutzrechte Dritter nicht zu verletzen. Der Kunde verpflichtet sich, keine Inhalte über Dienste und Dienstleistungen von M-net abzurufen und hochzuladen, auch nicht kurzfristig zu speichern, zugänglich zu machen, zu übermitteln, zu verbreiten oder auf solche Informationen hinzuweisen, die einen rechts- oder sittenwidrigen Inhalt haben. Der Kunde wird alle angemessenen Schutzvorkehrungen treffen, um zu verhindern, dass andere Nutzer, insbesondere Kinder und Jugendliche, über die Dienste und Dienstleistungen der M-net Kenntnis von oder Zugang zu rechts- oder sittenwidrigen, insbesondere jugendgefährdenden Inhalten erhalten. Der Kunde erkennt an, dass M-net keine Prüfung der übermittelten Inhalte vornehmen kann, die Nutzung der M-net Dienste und Dienstleistungen zum aufgefordernden Versand von E-Mails an Dritte, insbesondere zu Werbezwecken (SpamMails) bzw. zum missbräuchlichen Posting von Nachrichten in Newsgroups, insbesondere zu Werbezwecken (NewsSpamming) zu unterlassen, anerkannten Grundsätzen der Datensicherheit Rechnung zu tragen, insbesondere Benutzernamen und Passworte geheim zu halten bzw. unverzüglich zu ändern oder Änderungen zu veranlassen, falls die Vermutung besteht, dass nicht berechtigte Dritte Kenntnis davon erlangt haben.
 - 8.5. Der Kunde hat M-net jede Änderung seiner Person, seines Namens oder seiner Bezeichnung (einschließlich der Rechtsform, der Anschrift, der Rufnummer oder der Bankverbindung) und grundlegende Änderungen seiner finanziellen Verhältnisse (z.B. Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens, Zahlungsunfähigkeit) unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Kosten, die durch eine schuldhaft verzögerte Übermittlung solcher Daten verursacht werden, hat der Kunde M-net zu erstatten.

9. Nutzungsrechte an Software

- 9.1. Für die Nutzung der Dienste und Dienstleistungen der M-net ist gegebenenfalls eine Client-Software erforderlich, die der Kunde im Online-Download Verfahren als Programmpaket beziehen kann. Der Kunde erhält von M-net ein widerrufliches, nichtübertragbares, eingeschränktes und nicht ausschließliches (einfaches) Recht zur Nutzung der Client-Software im für die eigene Inanspruchnahme der Dienstleistungen und Dienste von M-net erforderlichen Umfang. Die Software ist urheberrechtlich geschützt.
- 9.2. M-net bietet dem Kunden die vertragsgegenständliche Client-Software als Standardsoftware an. M-net behält sich dabei das Recht vor, in zukünftigen Versionen neue Funktionen und Verbesserungen in die Standardsoftware einzubauen.
- 9.3. Das Programmpaket besteht aus der vertragsgegenständlichen Software, sowie einem Handbuch, bzw. für einzelne Produkte einer Online-FAQ. Der Kunde erkennt die Lieferung eines Benutzerhandbuchs, bzw. einer Online FAQ in deutscher Sprache als ordnungsgemäße Leistungserfüllung an, das online unter <http://kb.ssp-europe.eu> abrufbar ist.
- 9.4. Der Kunde darf die Client-Software nur vervielfältigen, soweit die jeweilige Vervielfältigung für die Benutzung der Client-Software im Rahmen der Inanspruchnahme der Dienste und Dienstleistungen von M-net notwendig ist. Zu den notwendigen Vervielfältigungen zählen insbesondere das Herunterladen, die Installation der Client-Software von einem temporären Speicher oder einem Originaldatenträger auf den Massenspeicher der eingesetzten Hardware, sowie das Laden der Client-Software in den Arbeitsspeicher.
- 9.5. Darüber hinaus darf der Kunde eine Vervielfältigung der Client-Software zu Sicherungszwecken vornehmen. Es darf jedoch grundsätzlich nur eine einzige Sicherungskopie angefertigt und aufbewahrt werden. Diese Sicherungskopie ist als solche der überlassenen Client-Software zu kennzeichnen.
- 9.6. Ist aus Gründen der Datensicherheit oder der Sicherstellung einer schnellen Reaktivierung des Computersystems nach einem Totalausfall die turnusmäßige Sicherung des gesamten Datenbestands einschließlich der eingesetzten Computerprogramme unerlässlich, darf der Kunde Sicherungskopien in der zwingend erforderlichen Anzahl herstellen. Die betreffenden Datenträger sind entsprechend zu kennzeichnen. Die Sicherungskopien dürfen nur zu rein archivarisches Zwecken verwendet werden.
- 9.7. Weitere Vervielfältigungen, zu denen auch die Ausgabe des Programmcodes auf einen Drucker sowie das Ausdrucken des Handbuchs oder wesentlicher Teile davon zählen, darf der Kunde nicht anfertigen.
- 9.8. M-net ist berechtigt die vertragsgegenständliche Client-Software, sowie die hierfür angebotenen Handbücher durch technische Vorkehrungen gegen unberechtigten Zugriff und Vervielfältigung zu schützen. M-net ist insbesondere dazu berechtigt Programme und Programmbestandteile der vertragsgegenständlichen Software durch Verwendung von digitalen Signaturen oder sonstigen elektronischen Kennzeichnungsmerkmalen mit einer einmaligen Identität auszustatten.
- 9.9. Die Rückübersetzung des überlassenen Programmcodes der Client-Software in andere Codeformen (Dekompilierung) sowie sonstige Arten der Rückerschließung der verschiedenen Herstellungsstufen der Client-Software (Reverse-Engineering) einschließlich einer Programmänderung ist unzulässig, sofern nicht ein Fall des § 69e Abs. 1 UrhG vorliegt.
- 9.10. Die Entfernung eines Kopierschutzes oder ähnlicher Schutzmechanismen ist unzulässig.
- 9.11. Urhebervermerke, Seriennummern sowie sonstige der Programmidentifikation dienende Merkmale dürfen auf keinen Fall entfernt oder verändert werden. Gleiches gilt für eine Unterdrückung der Bildschirmanzeige entsprechender Merkmale.

10. Kündigung

- 10.1. Der Vertrag hat die in den Bestellformularen oder Leistungsbeschreibungen festgelegte Laufzeit. Die Vertragslaufzeit beginnt mit betriebsbereiter Bereitstellung der jeweiligen Dienstleistung.
- 10.2. Der Vertrag ist für beide Seiten nach Maßgabe der vertraglichen Vereinbarung ordentlich kündbar. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.
- 10.3. Kündigungen haben schriftlich zu erfolgen (E-Mail genügt nicht).
- 10.4. Wird der Vertrag nicht fristgerecht gekündigt, verlängert er sich vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen jeweils um die ursprünglich vereinbarte Vertragsdauer. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt hiervon unberührt. Beinhaltet der Vertrag mehrere Leistungen, so sind diese für die gesamte Dauer der Vertragslaufzeit einheitlich vereinbart; eine Kündigung einzelner Leistungen oder von Teilleistungen ist nicht möglich. Wird bei Verträgen mit vereinbarter Mindestlaufzeit nachträglich ein Produkt-, Dienst- oder sonstiger Leistungswechsel beauftragt, so gilt eine neue Mindestlaufzeit ab Bereitstellung der geänderten Leistung.
- 10.5. Verträge mit vereinbarter Mindestlaufzeit können von beiden Seiten unter Einhaltung einer Frist von 3 Monaten zum Ende der Laufzeit gekündigt werden.
- 10.6. Verträge ohne vereinbarte Mindestlaufzeit können von beiden Seiten jederzeit unter Einhaltung einer Frist von vier (4) Wochen zum Monatsende gekündigt werden.
- 10.7. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 10.8. Ein wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung durch M-net ohne Bestimmung einer Nachfrist liegt insbesondere vor, wenn der Kunde sich
 - für zwei aufeinander folgende Monate mit der geschuldeten Vergütung bzw. einem nicht unerheblichen Teil dieser Vergütung oder
 - in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit einer Vergütung, welche der Höhe nach zwei monatlichen Grundvergütungen entspricht, in Rückstand befindet. Anstelle einer außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund kann M-net vom Kunden verlangen, eine angemessene Sicherheit gemäß Ziffer 11 zu stellen.
- 10.9. Ein wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung durch M-net ohne Bestimmung einer Nachfrist liegt weiterhin vor, wenn:
 - ein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden gestellt wird;
 - ein solches Verfahren mangels die Kosten des Verfahrens deckende Masse abgelehnt oder eingestellt wird;
 - der Kunde freiwillig oder unfreiwillig ein Verfahren zu seiner Auflösung, Liquidation oder Abwicklung eingeleitet hat;
 - der Kunde seine Geschäftstätigkeit eingestellt hat oder zahlungsunfähig ist oder
 - ein Dienst oder eine Dienstleistung von M-net für Privatkunden unternehmerisch bzw. gewerblich genutzt wird.
- 10.10. Wird das Vertragsverhältnis durch außerordentliche Kündigung aus wichtigem Grund vorzeitig beendet und beruht diese Kündigung auf einem vertragswidrigen Verhalten des Kunden, so ist der Kunde verpflichtet, M-net den entstandenen Schaden zu ersetzen. Der vom Kunden zu ersetzende Schaden beträgt 50% der vertraglichen Vergütung bis zu dem Zeitpunkt, zu dem eine ordentliche Kündigung das Vertragsverhältnis beendet hätte. Dabei wird die Gesamtsumme der noch zu zahlenden Vergütung mit Wirksamkeit der Kündigungserklärung fällig. Dem Kunden steht der Nachweis offen, dass der M-net durch die vorzeitige Kündigung kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.
- 10.11. Der Kunde ist verpflichtet, bei Vertragsbeendigung von M-net gegebenenfalls bereitgestellte Software umgehend zu löschen. Dies gilt nicht, wenn die Software käuflich erworben wurde.

- 10.12. M-net ist grundsätzlich berechtigt, Inhalte des Kunden bei Diensten der M-net nach Vertragsbeendigung zu löschen und der Kunde kann gegebenenfalls nur noch eingeschränkt oder gar nicht auf seine Inhalte zugreifen. Der Kunde ist deswegen verpflichtet, möglichst frühzeitig vor Vertragsbeendigung seine Inhalte bei Diensten von M-net eigenverantwortlich zu sichern und von den Diensten der M-net zu entfernen. Gegebenenfalls entstehende Kosten im Rahmen eines Herausgabeverlangens treffen den Kunden, soweit er seiner Verpflichtung zur Sicherung und Entfernung der Inhalte vor Vertragsbeendigung nicht nachgekommen ist.

11. Sicherheitsleistung

M-net darf die Überlassung des vertraglichen Anschlusses von einer Sicherheitsleistung in einer angemessenen Höhe abhängig machen, wenn zu befürchten ist, dass der Kunde seinen vertraglichen Verpflichtungen nicht oder nicht rechtzeitig nachkommen wird.

12. Sperrung, Beendigung, Einstellung und Optimierung von Leistungen

- 12.1. M-net ist berechtigt, die Inanspruchnahme der Dienste und Dienstleistungen durch den Kunden in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Regelungen ganz oder in Teilen zu unterbinden (Sperrung). Eine Sperrung kommt insbesondere in Betracht, wenn der Kunde M-net Data-Space in rechtswidriger Weise oder sonst missbräuchlich nutzt.
 - 12.2. Im Fall der berechtigten Sperrung nach Ziffer 12.1 trägt der Kunde die Kosten der Sperrung des Accounts und gegebenenfalls für die Freischaltung gemäß der jeweils aktuellen Preisliste. Dem Kunden steht jeweils der Nachweis geringerer, M-net der Nachweis höherer Kosten offen.
 - 12.3. M-net kann Dienste und Dienstleistungen sperren, wenn der Kunde mit einem Monatsgelt in Rückstand ist. Gleiches gilt für alle Zeiträume, in denen die Möglichkeit der Lastschrift für M-net nicht besteht oder ab dem Zeitpunkt, ab dem der Kunde den Lastschriftauftrag widerruft.
- ## 13. Sonstiges
- 13.1. Abweichungen von den vertraglichen Regelungen bedürfen der Schriftform, eine Änderung der Schriftform kann nur schriftlich erfolgen.
 - 13.2. Sollte eine oder mehrere Regelungen dieser Bedingungen oder anderer Vertragsbedingungen unwirksam und undurchführbar sein, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Regelungen nicht berührt.
 - 13.3. Für alle Ansprüche aus der vertraglichen Beziehung zum Kunden gilt ausschließlich deutsches Recht. UN-Kaufrecht ist ausgeschlossen.
 - 13.4. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus in Zusammenhang mit diesem Vertragsverhältnis stehenden Ansprüchen beider Parteien ist ausschließlich München.

Ihre M-net Telekommunikations GmbH

Wir freuen uns über Ihr Interesse an unseren Dienstleistungen und Produkten. Datenschutz und Datensicherheit für unsere Kunden haben für M-net einen hohen Stellenwert. Die vorliegenden Hinweise zum Datenschutz erklären Ihnen, welche Informationen M-net von Ihnen erfasst und wie diese Informationen genutzt werden.

1. Bestandsdaten

- 1.1 Wir erheben, verarbeiten und nutzen die Daten, die erforderlich sind, um das Vertragsverhältnis über die Erbringung unserer vertraglichen Leistungen zu begründen und zu ändern. Hierunter fallen z.B. Ihre bei Auftragserteilung angegebenen Kundendaten sowie Ihre Benutzeridentifikationen, Passwörter, von Ihnen bei M-net eingerichtete E-Mail-Adressen und Homepage-Adressen. Vor Begründung des Vertragsverhältnisses holt M-net Bonitätsauskünfte über den Kunden bei Auskunfteien ein. Bestandsdaten werden mit Ablauf des auf das Vertragsende folgenden Jahres gelöscht, sofern sie nicht noch zu Abrechnungszwecken benötigt werden.
- 1.2 Sofern Sie nicht ausdrücklich widersprochen haben, verwenden und nutzen wir Ihre Bestandsdaten zur individuellen Kundenberatung (Werbung, allgemeine Kundenberatung, Marktforschung). Eine Weitergabe Ihrer Daten zur kommerziellen Verwendung durch Dritte erfolgt nicht.

2. Verbindungs- und Nutzungsdaten

- 2.1 Wir erheben, verarbeiten und nutzen, soweit dies zur Durchführung und Abrechnung unserer vertraglichen Telekommunikationsdienstleistungen oder zur Erfüllung von gesetzlichen Auskunftspflichten notwendig ist:
- 2.2 Die Nummer oder Kennung des anrufenden und angerufenen Anschlusses oder der Endeinrichtung, personenbezogene Berechtigungskennungen, Beginn und Ende der jeweiligen Verbindung nach Datum und Uhrzeit und, soweit die Preise davon abhängen, die übermittelten Datenmengen, den vom Kunden in Anspruch genommenen Telekommunikationsdienst, die Endpunkte von festgeschalteten Verbindungen sowie ihren Beginn und ihr Ende nach Datum und Uhrzeit, sonstige zum Aufbau und zur Aufrechterhaltung sowie zur Abrechnung notwendigen Verbindungsdaten. Im Rahmen von Internetzugangsdiensten wird auch die IP-Adresse sowie Beginn und Ende ihrer Zuteilung nach Datum und Uhrzeit gespeichert.
- 2.3 Die Verbindungsdaten werden am Tag nach der Beendigung der Verbindung gelöscht, soweit sie nicht zu den gesetzlich ausdrücklich vorgesehenen Zwecken (Abrechnung, Einzelverbindungsbeleg, Auskunftspflichten, Behebung von Störungen, Missbrauchsaufklärung im Einzelfall) noch benötigt werden. Zum Zweck der Abrechnung werden die Verbindungsdaten mit Versendung der Rechnung standardmäßig zu Beweis Zwecken für die Richtigkeit der berechneten Preise gespeichert.
- 2.4 Die Verbindungsdaten werden grundsätzlich spätestens sechs Monate nach Versand der Rechnung gelöscht. Hat der Kunde jedoch innerhalb der Sechsmonatsfrist Einwendungen gegen die Rechnung erhoben, werden die Verbindungsdaten gespeichert, bis die Einwendungen abschließend geklärt sind.
- 2.5 Bei eventuellen Einwendungen des Kunden gegen die Rechnung sind wir von der Pflicht zur Vorlage der Verbindungsdaten zum Nachweis der Richtigkeit der Rechnung befreit, wenn und soweit wir diese Daten aufgrund rechtlicher Verpflichtung bereits vollständig oder teilweise gelöscht haben.
- 2.6 Im Übrigen werden zum Zweck der ordnungsgemäßen Durchführung und Abrechnung unserer sonstigen Dienste die hierfür erforderlichen personenbezogenen Nutzungsdaten erhoben, verarbeitet und genutzt. Diese Daten werden gelöscht, soweit sie nicht mehr für die genannten Zwecke erforderlich sind.

3. Abrechnungsdaten

Wir erheben, verarbeiten und nutzen die zur ordnungsgemäßen Ermittlung und Abrechnung der erbrachten Leistungen erforderlichen Daten (Abrechnungsdaten). Dies sind neben den zur Abrechnung erforderlichen Bestands-, Nutzungs- und Verbindungsdaten auch sonstige hierfür erhebliche Daten, wie Zahlungseingänge, Zahlungsrückstände, Mahnungen, durchgeführte und aufgehobene Anschlusssperrungen, eingereichte Beanstandungen usw.

4. Einzelverbindungsbeleg

Bei der Verwendung eines Einzelverbindungsbelegs hat der Kunde alle jetzigen und zukünftigen Nutzer des betreffenden Anschlusses bzw. bei geschäftlicher Nutzung alle jetzigen und künftigen Mitarbeiter über die Erfassung der Verbindungsdaten zu informieren und etwa bestehende Mitarbeitervertretungen (Betriebsrat/Personalrat) entsprechend den gesetzlichen Vorschriften zu beteiligen. Auf dem Einzelverbindungsbeleg erscheinen nicht Verbindungen zu Anschlüssen von Personen, Behörden und Organisationen in sozialen oder kirchlichen Bereichen, die grundsätzlich anonym bleibenden Anrufern ganz oder überwiegend telefonische Beratung in seelischen oder sozialen Notlagen anbieten und die selbst oder deren Mitarbeiter insoweit besonderen Verschwiegenheitsverpflichtungen unterliegen, sofern die Inhaber der betreffenden Anschlüsse von der Bundesnetzagentur für Post und Telekommunikation in eine hierfür vorgesehene Liste eingetragen sind.

5. Rufnummernanzeige und -unterdrückung

- 5.1 M-net übermittelt standardmäßig die Anzeige der Nummer des Kunden. Der Kunde kann die Nummernanzeige für jeden abgehenden Anruf einzeln oder auf gesonderten Antrag dauernd unterdrücken – mit Ausnahme der Verbindungen zu Notrufanschlüssen für die Polizei und Feuerwehr. Auf gesonderten Antrag des Kunden wird die Rufnummer des Kunden bei ankommenden Verbindungen ständig unterdrückt.
- 5.2 Wünscht der Kunde keine Aufnahme seiner Angaben in öffentliche Verzeichnisse, so wird die Anzeige der Rufnummer des Kunden nur auf gesonderten Antrag des Kunden bei abgehenden und bei ankommenden Verbindungen übermittelt.

6. Aufnahme in Teilnehmerverzeichnisse und Telefonauskunft

- 6.1 Auf Antrag des Kunden veranlasst M-net die Aufnahme eines Kundendatensatzes (Name, Rufnummer, Adresse, ggf. zusätzliche Angaben) in das Kommunikationsverzeichnis der Deutschen Telekom, das als Basis für gedruckte Verzeichnisse, für elektronische Medien und zum Betreiben telefonischer Auskunftsdienste genutzt wird. Dabei kann der Kunde bestimmen, welche Angaben in dem Verzeichnis veröffentlicht werden sollen, dass die Eintragung nur in gedruckten oder elektronischen Verzeichnissen erfolgt oder dass jegliche Eintragung unterbleibt. Der Kunde kann ferner bestimmen, dass sich die telefonische Auskunft auf die Rufnummer beschränkt oder dass jegliche telefonische Auskunft unterbleibt.
- 6.2 Der Kunde kann der von ihm beantragten Nutzung seines Kundendatensatzes jederzeit mit Wirkung für die Zukunft ganz oder teilweise widersprechen.
- 6.3 M-net ist gesetzlich verpflichtet, Name und Adresse für die Inversuche (Auskunft bestimmter Teilnehmerdaten aufgrund der Rufnummer) an Auskunftsanbieter herauszugeben. Der Kunde kann jederzeit der Freigabe seiner Adressdaten für die Inversuche widersprechen. Die Daten werden grundsätzlich nur herausgegeben, wenn der Kunde einen Eintrag in ein Telekommunikationsverzeichnis gewünscht hat.

7. Anrufweiterrichtung

Der Kunde hat vor Inanspruchnahme der Leistung Rufumleitung (Anrufweiterrichtung) aus datenschutzrechtlichen Gründen sicherzustellen, dass die Anrufe nicht an einen Anschluss weitergeschaltet werden, bei dem ankommende Anrufe ebenfalls weitergeschaltet werden, und dass der Inhaber des Anschlusses, zu dem ein Anruf weitergeschaltet wird, mit der Weiterrichtung einverstanden ist.

8. Auskunftsrechte

Sie haben jederzeit die Möglichkeit, bei uns Auskunft darüber einzuholen, welche personenbezogenen Daten wir über Sie gespeichert haben, zu welchen Zwecken diese verarbeitet werden und an welche Stellen sie übermittelt werden. Sollte sich herausstellen, dass wir falsche Daten über Sie gespeichert haben (z.B. weil sich diese geändert haben), wird M-net diese unverzüglich berichtigen bzw. löschen.

9. Sonstiges

Im Übrigen richtet sich die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten durch M-net nach den gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere dem Telekommunikationsgesetz, dem Telemediengesetz und dem Bundesdatenschutzgesetz.

Ihre M-net Telekommunikations GmbH

Wir freuen uns über Ihr Interesse an unseren Dienstleistungen und Produkten. Datenschutz und Datensicherheit für unsere Kunden haben für M-net einen hohen Stellenwert. Die vorliegenden Hinweise zum Datenschutz erklären Ihnen, welche Informationen M-net von Ihnen erfasst und wie diese Informationen genutzt werden.

1. Allgemeines

Als Auftraggeber sind Sie für die Einhaltung der unterschiedlichen Datenschutzbestimmungen beim Einsatz des M-net Data-Space verantwortlich. Die Zulässigkeit der Datenerhebung, -verarbeitung und -nutzung richtet sich dabei nach dem jeweils für Ihr Unternehmen geltenden Recht. Als Rahmenbedingungen für den Datenschutz innerhalb der Europäischen Union sind dabei etwa die Richtlinien 95/46/EG, 2002/58/EG oder 2000/31/EG zu beachten.

M-net Data-Space ist so eingerichtet, dass er konform zum Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) sowie zur Europäischen Datenschutzrichtlinie genutzt werden kann. M-net Telekommunikations GmbH wird als Auftragsdatenverarbeiter für Sie tätig und verwaltet personenbezogene Daten für den Auftraggeber.

M-net setzt ferner zur Unterstützung Ihren Partner, die SSP EUROPE GmbH ein, im Vertrag zwischen der M-net und dem Auftraggeber sind der Standort und ggfs. beteiligte Subunternehmer aufgelistet.

Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass M-net in Ihrem Auftrag auch sogenannte Sekundärdaten bei der Benutzung des M-net Data-Space verarbeitet. Dies sind etwa Nutzungsdaten oder Logprotokolle, die zur Kontrolle der Sicherheit der IT-Systeme verarbeitet werden.

Bitte halten Sie die Standardprozeduren und die gesetzlichen Datenschutzbestimmungen im Umgang mit dem M-net Data-Space und bei der Datenübermittlung an uns ein. Nur so können wir den Schutz Ihrer Daten optimal gewährleisten.

1.1. Zulässigkeit der Datenverarbeitung

Soweit Sie mittels M-net Data-Space personenbezogene Daten verarbeiten, richtet sich die Zulässigkeit der Datenerhebung, -verarbeitung und -nutzung nach dem jeweils für Ihr Unternehmen oder Ihre Einrichtung geltenden Recht. Etwa sind als Rahmenbedingungen für den Datenschutz innerhalb der Europäischen Union die Richtlinien 95/46/EG, 2002/58/EG oder 2000/31/EG zu beachten. Danach ist die Datenverarbeitung zulässig, wenn Sie auf einer Einwilligung des Betroffenen oder einer gesetzlichen Grundlage beruht.

Personenbezogene Daten sind Einzelangaben über persönliche oder sachliche Verhältnisse einer bestimmten oder bestimmbarer natürlicher Person.

Bitte prüfen Sie vor einer Datenverarbeitung mittels M-net Data-Space, ob Ihre Daten unter Einhaltung der einschlägigen Datenschutzbestimmungen verarbeitet werden dürfen. Im Zweifel kontaktieren Sie Ihren Datenschutzbeauftragten oder die zuständige Aufsichtsbehörde.

1.2. Besondere personenbezogene Daten

Besonders sensitive Daten sind Angaben über die ethnische Herkunft, politische Meinungen, religiöse oder philosophische Überzeugungen, Gewerkschaftszugehörigkeit, Gesundheit oder Sexualleben. Kann bei der Nutzung von M-net Data-Space nicht ausgeschlossen werden, dass Angaben hierzu verarbeitet werden, ist zu beachten, dass dies grundsätzlich nur für zuvor festgelegte Zwecke erfolgen darf und i.d.R. eine Einwilligung (s.o.) erfordert. Zudem können Spezialgesetze weitere Anforderungen vorsehen, wie etwa die Richtlinie 2002/58/EG und deren Umsetzung ins nationale Recht bzgl. des Verbots der Erstellung von Nutzerprofilen mit sensitiven Daten bei der Auswertung des Surfverhaltens (Webtracking).

Innerhalb des M-net Data-Space wird der Anwender durch Hinweistexte und Meldungen sensibilisiert.

1.3. Datentransfer

Der Transfer von Daten zwischen verschiedenen Stellen muss auf einer Einwilligung oder einer gesetzlichen Grundlage beruhen. Grundsätzlich ist auch für einen Datentransfer unter Konzerngesellschaften eine Erlaubnisnorm erforderlich. Unternehmen mit Sitz in Deutschland, die Ihre Daten an Stellen innerhalb der EU oder des EWR übermitteln, können grundsätzlich von einem angemessenen Datenschutzniveaueausgehen. Anders ist dies jedoch für Drittstaaten, sodass für einen solchen Datentransfer ggf. eine spezielle Befugnis erforderlich ist. Dies können ggf. der Abschluss von Standardvertragsklauseln der Europäischen Kommission oder eine behördlich anerkannte konzernweite Datenschutzrichtlinie sein. Im Zweifel kontaktieren Sie Ihren Datenschutzbeauftragten oder die für das Unternehmen zuständige Aufsichtsbehörde. SSP EUROPE GmbH treibt Ihre Rechenzentren ausschließlich innerhalb der EU. Details entnehmen Sie bitte der Vereinbarung zur Auftragsdatenvereinbarung.

1.4. Datenvermeidung, Datensparsamkeit

Der M-net Data-Space lässt sich individuell auf die Bedürfnisse Ihres Unternehmens oder Ihrer Einrichtung anpassen. Die gewünschte Konfiguration muss sich dabei an den Grundsätzen der Datensparsamkeit und Datenvermeidung orientieren und möglichst keine sensitiven Daten umfassen. Danach sind so wenige personenbezogene Daten wie nötig und nur so viele wie erforderlich zu verarbeiten. Für das Befüllen von Freitextfeldern im M-net Data-Space empfiehlt es sich, Grundsätze aufzustellen, die einen datenschutzkonformen Umgang in diesem Sinne garantieren und vorsehen, dass Freitextfelder nicht mit sensitiven Daten im Sinne des Art. 8 der Richtlinie 95/46/EG bzw. § 3 Abs.9 BDSG befüllt werden dürfen.

1.5. Zweckbindung, Transparenz

Grundsätzlich dürfen personenbezogene Daten nur zweckgebunden verarbeitet werden, d.h., der Zweck der Datenverarbeitung muss vor der erstmaligen Erfassung bereits feststehen. In jedem Fall muss der Betroffene über die Identität der verantwortlichen Stelle der Datenverarbeitung, die Art, den Zweck und den Umfang der Datenverarbeitung informiert sein. Soweit der M-net Data-Space auch online über das Internet abrufbar ist, muss der Betroffene über die Art, den Zweck und den Umfang der Datenverarbeitung informiert sein, z.B. in einer Datenschutzerklärung auf den Webseiten des Online-Angebots.

Für die Datenverarbeitung mittels M-net Data-Space empfiehlt es sich, Grundsätze aufzustellen, die einen datenschutzkonformen Umgang in diesem Sinne garantieren.

1.6. Anonymisierung /Pseudonymisierung von Daten

Es empfiehlt sich, wo immer möglich von einer Pseudonymisierung oder Anonymisierung Gebrauch zu machen. Eine Anonymisierung liegt vor, wenn sämtliche identifizierende Merkmale aus einem Datensatz entfernt wurden. Eine Zuordnung zu einer Person ist somit unmöglich geworden. Pseudonymisierung findet dann statt, wenn personenbezogene Informationen (wie beispielsweise eine IP-Adresse) durch neue, nicht personenbezogene Kennungen ersetzt werden. Dabei ist üblicherweise eine Verknüpfung der einzelnen Datensätze noch möglich und unter Umständen kann ein Personenbezug noch hergestellt werden.

1.7. Löschen/Sperren

Bitte beachten Sie, dass hinsichtlich der Aufbewahrung von personenbezogenen Daten unterschiedliche Speicherfristen gelten. Grundsätzlich sind die Daten auch im M-net Data-Space zu löschen, sobald der Zweck ihrer Erfassung entfallen ist. Können Daten nicht gelöscht werden, kann ggf. an Stelle der Löschung eine Sperrung vorgenommen werden. Im Umgang mit M-net Data-Space werden ggf. personenbezogene Daten an ein Empfängersystem gesendet und dort gespeichert. Bitte beachten Sie hierbei die für Ihr Unternehmen oder Ihre Einrichtung geltenden Vorgaben.

Das Recht zu löschen wird in den Benutzerrechten geregelt. Die Löschung wird auch gesondert in der Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung behandelt.

1.8. Rechte der Betroffenen

Bitte beachten Sie, dass die von der Datenverarbeitung mittels M-net Data-Space betroffenen Personen je nach Gesetzeslage unterschiedliche Rechte haben können.

Grundsätzlich gehören hierzu Auskunfts-Benachrichtigungs- und Informationsrechte, das Recht auf Berichtigung, Löschung, Sperrung oder das Recht auf Widerruf der Erlaubnis zur Datenverarbeitung. Informieren Sie Ihre Konsumenten über die einschlägigen Datenschutzrechte.

1.9. Technisch-organisatorische Datenschutzmaßnahmen

Treffen Sie technische und organisatorische Maßnahmen für den Datenschutz im Umgang mit dem M-net Data-Space:

Definieren Sie, welche Mitarbeiter für welche Vorgänge auf dem System berechtigt sind. Kontrollieren Sie die Einhaltung des Berechtigungskonzepts regelmäßig. Geben Sie keine Daten an unberechtigte Personen weiter. Sofern Sie externe Dienstleister für die Datenverarbeitung oder Wartung und Pflege der IT einsetzen, kontrollieren Sie diese regelmäßig und nachweisbar auf Einhaltung des Datenschutzes. Nutzen Sie den Passwortschutz und übermitteln Sie keine Personendaten unverschlüsselt über das Internet. Dies gilt auch für die Weitergabe von Daten per E-Mail. Sofern Sie mobile Datenträger verwenden, nutzen Sie möglichst Verschlüsselungsmechanismen. Verpflichten und informieren Sie Ihre Mitarbeiter auf die Einhaltung des Datenschutzes. Kontaktieren Sie in Zweifelsfällen den Datenschutzbeauftragten Ihres Unternehmens.

Die konkreten technisch-organisatorischen Maßnahmen hängen vom jeweiligen Schutzbedarf der mittels M-net Data-Space verarbeiteten Daten ab.

Bitte prüfen Sie daher, ob die in Ihrer Einsatzumgebung getroffenen Sicherheitsmaßnahmen angemessen sind.

Der Partner der M-net, die die SSP EUROPE GmbH hat zur Sicherstellung eines zuverlässigen und sicheren Betriebs ein nach ISO27001 zertifiziertes Informationssicherheitsmanagement-System etabliert; dieses ist eng mit dem Datenschutz verknüpft und ermöglicht so die Umsetzung und Einhaltung der technischen und organisatorischen Datenschutzmaßnahmen.

2. Kontakt

Haben Sie Fragen zum Thema Datenschutz beim M-net Data-Space, können Sie uns unter datenschutz@m-net.de oder die SSP EUROPE GmbH direkt unter datenschutz@ssp-europe.eu kontaktieren.