



# Leistungs- beschreibung

WLAN

**PYUR**  
Business

# Leistungsbeschreibung

## WLAN

### 1. Allgemeines

Mit WLAN Plus und WLAN Secure betreibt die HL komm Telekommunikations GmbH (nachfolgend PÿUR Business) im eigenen Namen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten in der Umgebung des Kunden (im Folgenden „Vertragspartner“) einen WLAN Hotspot-Dienst.

Das Produkt WLAN Plus und WLAN Secure richtet sich ausschließlich an Gewerbetreibende, Unternehmen und öffentliche Institutionen mit öffentlich zugänglichen Standorten mit regelmäßigem Publikumsverkehr. Es dient nicht der rein betriebsinternen Nutzung.

Vertragspartner (im Folgenden „Kunde“) von PÿUR Business wird ausschließlich derjenige, der PÿUR Business mit der Einrichtung und dem Betrieb des WLAN Plus und WLAN Secure beauftragt. Die Nutzer sind die Kunden, Gäste, Mandanten, Vereinsmitglieder etc. des Kunden und werden im Folgenden als Nutzer bezeichnet. Die Nutzer können keine Ansprüche aus dem Vertragsverhältnis zwischen PÿUR Business und Kunden gegen PÿUR Business herleiten.

Der WLAN Hotspot-Dienst wird zentral bereitgestellt, wobei der oder die Access Points über verschlüsselte IP-Sec-Datenverbindungen auf die zentrale WLAN-Plattform (Controller) zugreifen. PÿUR Business ist verpflichtet, die jeweils vereinbarte Leistung betriebsbereit zu erbringen und in vertragsgemäßem Zustand zu halten. PÿUR Business behält sich im Zuge technischer Neuerungen und Weiterentwicklungen vor, sowohl die Produkte, Leistungsmerkmale, Optionen als auch Endgeräte oder die eingesetzte Netztechnologie durch bessere oder gleichwertige zu ersetzen.

### 2. Leistungsmerkmale

#### 2.1 WLAN-Dienst

Durch die Nutzung von WLAN Plus und WLAN Secure erhält der Nutzer des Kunden die Möglichkeit, Daten (Texte, Bilder etc.) über das Internet zu übertragen. Dabei stellt PÿUR Business die Übergänge zu weiteren Netzen zur Verfügung und übermittelt IP-Pakete zwischen den angeschlossenen Rechnern. Ein Anspruch des Kunden auf die Einrichtung oder den Weiterbetrieb bestimmter Übergänge besteht nicht. Einzelne im Internet oder im Netz von PÿUR Business von Dritten bereitgestellte Daten gehören ebenso wie die Funktionsfähigkeit von Dritten betriebener Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen von PÿUR Business. PÿUR Business behält sich vor, Proxys oder Caches einzusetzen. Der Kunde erhält nach Vertragsschluss ein Paket mit den folgenden Komponenten:

- Ggf. Indoor Access Point zur Montage z. B. an der Decke laut „Technische Details WLAN Plus und WLAN Secure“ inkl. Zubehör zum Anschluss (LAN-Kabel, PoE-Injektor), oder
- Ggf. Outdoor Access Point zur Montage an Wand oder Mast inkl. Zubehör zum Anschluss (LAN-Kabel, PoE-Injektor)
- Technische Details, Installationsanleitung
- Ggf. weitere Access Points laut „Preisliste WLAN Plus und WLAN Secure“

Das Produkt WLAN Plus und WLAN Secure ist, abhängig von genutzter Internetanbindung und Applikation, für ca. 50–300 gleichzeitige Nutzer je Access Point ausgelegt. Eine Beschränkung besteht nicht.

Die Reichweite der Indoor Access Points in Gebäuden beträgt maximal 30 m.

# Leistungsbeschreibung

## WLAN

### 2.2 Internetzugang und Bandbreite

Für die Nutzung von WLAN Plus und WLAN Secure von PÿUR Business ist ein Internetzugang am gewählten Kundenstandort erforderlich. Der Internetzugang ist nicht Gegenstand der Produkte WLAN Plus und WLAN Secure und muss vom Kunden gesondert bei PÿUR Business gem. den Preislisten Internet Plus, Internet Pro oder einem Dritten beauftragt werden.

Aufgrund der von PÿUR Business eingesetzten WLAN-Technologie, der variablen Nutzerzahlen sowie dem unterschiedlichen Nutzungsverhalten der Nutzer kann PÿUR Business keine bestimmte Bandbreite für die WLAN-Verbindung gewährleisten.

### 2.3 SSID

Die SSID bei Beauftragung von WLAN Plus lautet hotspot.pyur. Die Einstiegsseite für Nutzer zeigt das PÿUR Logo.

### 3. Installation und Inbetriebnahme WLAN

Im Leistungsumfang von WLAN Plus und WLAN Secure ist standardmäßig die Einrichtung auf der zentralen Plattform, wie nachfolgend beschrieben, enthalten.

Der Kunde wird nach Vertragsabschluss unverzüglich alle notwendigen Informationen für die Einrichtung an PÿUR Business liefern, das von PÿUR Business vorgegebene elektronische Formular ([www.pyur.com/business](http://www.pyur.com/business)) ausfüllen und für die Realisierung aller Installationsvoraussetzungen des Kunden laut „Technische Details, Installationsanleitung WLAN Plus und WLAN Secure“ sorgen. Danach erfolgt durch PÿUR Business die Einrichtung auf der zentralen Plattform. Die Montage und der Anschluss der Access Points erfolgt durch den Kunden.

### 4. Nutzungsbedingungen der PÿUR Business

PÿUR Business ist der Betreiber des WLAN Plus und WLAN Secure und daher möglicher Adressat für Ansprüche Dritter aufgrund der Nutzung durch die Nutzer des Kunden. Der Nutzer muss daher vor der Nutzung des WLAN Plus und WLAN Secure den Nutzungsbedingungen von PÿUR Business zustimmen. Diese werden ihm beim Aufruf der Startseite des WLAN Plus und WLAN Secure angezeigt. Eine Anpassung der Nutzungsbedingungen und der Voraussetzungen für die Nutzung von WLAN Plus und WLAN Secure bleiben vorbehalten.

Neben den allgemeinen Nutzungsbeschränkungen laut der AGB darf der Nutzer keine Nachrichten mit werbenden Inhalten über E-Mail, Chat Foren, Web Foren oder ähnliche Dienste unaufgefordert und in wettbewerbswidriger Weise an Dritte versenden (Spam-Verbot). Der Nutzer darf das Netz von PÿUR Business nicht zur Schädigung bzw. Beeinträchtigung anderer Netz-Teilnehmer oder Internet-Dienste nutzen. Der Nutzer ist für die Inhalte, welche er abrufen, einstellt oder in irgendeiner Weise verbreitet, gegenüber PÿUR Business und Dritten selbst verantwortlich. Die Inhalte unterliegen keiner Überprüfung durch PÿUR Business. Bei Verstoß gegen die Nutzungsbedingungen ist PÿUR Business berechtigt den Nutzer von der Nutzung des WLAN Plus und WLAN Secure auszuschließen, ohne dass der Kunde hieraus Ansprüche gegen PÿUR Business herleiten kann.

# Leistungsbeschreibung

## WLAN

### 5. WLAN-fähiges Endgerät

Für die Nutzung des WLAN Plus und WLAN Secure ist ein WLAN-fähiges Endgerät nach WiFi-Standard IEEE 802.11a/b/g/n/ac notwendig. Dieses muss mit einem geeigneten Betriebssystem, entsprechender WLAN-Hardware und einem entsprechenden installierten IP-Netzwerkprotokoll ausgerüstet sein sowie über einen Standard-Internetbrowser verfügen (z. B. Mozilla Firefox, Chrome, Internet Explorer) um die Bestätigung der Nutzungsbedingungen über die Portalseite zu ermöglichen.

### 6. Datensicherheit und Datensicherung

Für die Funktion des WLAN-Endgerätes (Mobiltelefon, Laptop, Tablet, PDA usw.) und die Absicherung der eigenen Daten ist der Nutzer selbst verantwortlich. Dem Nutzer obliegt es, über die allgemeine Datensicherungspflicht laut der AGB hinaus, vor der Nutzung des Internet-Zugangs alle bereits vorhandenen Daten seines WLAN-fähigen Endgerätes zu sichern und weitere Sicherheitsmaßnahmen zum Datenschutz zu ergreifen.

Die WLAN-Verbindung zwischen Client (Nutzer) und Access Point ist unverschlüsselt. Daher können die Daten möglicherweise von Dritten eingesehen werden. Es wird empfohlen, bei sensiblen Daten den WLAN-Hotspot nicht zu nutzen bzw. vor einer Nutzung geeignete Schutzmaßnahmen zu ergreifen. Ebenso liegt es in Verantwortung des Nutzers, das Endgerät vor Angriffen, Viren etc. aus dem Internet zu schützen.

Eine Kommunikation der WLAN-Geräte untereinander bzw. mit Geräten im LAN ist nicht möglich.

### 7. IP-Adressen/Authentifizierung/NAT

Der Nutzer des WLAN Plus und WLAN Secure erhält für die Dauer der Inanspruchnahme der Dienste von WLAN Plus und WLAN Secure bei aktiviertem DHCP eine IP-Adresse aus einem privaten IP-Adressraum zugewiesen. Die Adressvergabe erfolgt dynamisch, d. h. die jeweilige IP-Adresse wird bei jedem Verbindungsaufbau von PÿUR Business automatisch vergeben. Sowohl der Nutzer als auch der Kunde hat keinen Anspruch auf eine feste IP-Adresse. Ins Internet gelangt der Nutzer mit einer IP-Adresse aus dem PÿUR Business Adressbereich. Dazu erfolgt ein NAT von den privaten Adressen auf diese öffentliche Adresse.

PÿUR Business weist ausdrücklich darauf hin, dass Übertragungsprotokolle/Techniken (z. B. VPN), die vom Nutzer eingesetzt werden und kein NAT/PAT unterstützen, im WLAN Plus und WLAN Secure nicht genutzt werden können. Der Verbindungsaufbau wird ausschließlich durch den Nutzer initiiert.

### 8. Nutzungsbeschränkungen

Der Kunde verpflichtet sich, keine WLAN Plus und WLAN Secure Leistungen zu gewerblichen Zwecken zu vermarkten. Ein Verstoß gilt als wichtiger Kündigungsgrund im Sinne der AGB von PÿUR Business.

Aus technischen, rechtlichen oder Sicherheitsgründen behält sich PÿUR Business gerade auch zum Schutze seiner Endkunden vor, bestimmte Teile des Internets für die Nutzung durch den Kunden zu sperren, wenn dies erforderlich ist; Accounts zu sperren, von denen Spam-Mails in überdurchschnittlichem Maße empfangen wurden und dessen Nutzer nicht zur Unterbindung von Spam-Mails einschreitet.

# Leistungsbeschreibung

## WLAN

### 9. Verfügbarkeit, Störungen, Support

Sämtliche Installationen von WLAN Plus und WLAN Secure werden durch PÿUR Business aktiv auf ihre Funktion überwacht. Bei Störungen eines WLAN Plus und WLAN Secure sorgt PÿUR Business für eine Wiederbereitstellung des Dienstes. Aufgrund der eingesetzten WLAN-Technologie, welche nicht kalkulierbaren Störungseinflüssen durch Umwelteinflüsse, weiteren in Reichweite liegenden WLAN-Netzen und sonstiger Verwendung des genutzten Frequenzbereiches durch Dritte ausgesetzt ist, kann PÿUR Business jedoch darüber hinaus dem Kunden und dem Nutzer keine konkrete Verfügbarkeit des Dienstes zusichern. Die Einschränkung der Nutzbarkeit durch vorbeschriebene oder vergleichbare Einflüsse, die außerhalb der unmittelbaren Herrschaftssphäre von PÿUR Business liegen, sind insoweit nicht Bestandteil der von PÿUR Business geschuldeten Leistung und begründen daher keinen Mangel der Leistung von PÿUR Business.

### 10. Störungen

Als Störung werden alle Zustände bezeichnet, bei denen ein System oder ein Dienst nicht erreichbar ist. Ist die Erreichbarkeit eines Systems oder eines Dienstes durch Störungen in Systemen, Komponenten oder Diensten des Kunden begründet, fällt dieses nicht in den Verantwortungsbereich von PÿUR Business und es handelt sich somit nicht um eine Störung. Verursacht eine vom Kunden beigegebene Komponente eine betriebsgefährdende Störung, so kann diese Komponente, ohne vorherige Rücksprache mit dem Kunden gehalten zu haben, in dem Sinne abgestellt werden, dass diese keine weiteren Störungen des ordentlichen Betriebs mehr verursachen kann.

Die Kompatibilität des Zugangs mit der Hardware, dem Betriebssystem oder der installierten Software des Kunden wird nicht gewährleistet.

### 11. Tarif, Preisliste

Für das Produkt WLAN Plus und WLAN Secure gilt die bei Unterzeichnung des Kundenauftrages geltende „Preisliste WLAN Plus und WLAN Secure“ sofern sich aus einer Sondervereinbarung/Zusatzvereinbarung nicht etwas anderes ergibt.

### 12. Zugangsdaten

Sofern dem Kunden Zugangsdaten mitgeteilt werden, sind diese vertraulich zu behandeln. Falsch eingegebene Zugangsdaten können zu Dienstunterbrechungen führen.

### 13. WLAN Secure

WLAN Secure besteht gemäß Preisliste aus mehreren WLAN Access Points, PoE-Switches und Firewalls. Es ist zur Versorgung komplexerer Flächen oder bei höherer Teilnehmerdichte im Innenbereich bestimmt. Mehrere SSID (max. 15) sind möglich. Es kann gleichzeitig für interne Anwendungen und für Hotspot-Dienste verwendet werden.

Für die Konfiguration des WLAN-Dienstes stellt PÿUR Business auf Wunsch dem Kunden einen Zugang zu einer webbasierenden Konfigurationsoberfläche zur Verfügung.

WLAN Secure unterstützt viele weitere Leistungsmerkmale und Funktionen, diese werden jedoch nur nach gesonderter schriftlicher Vereinbarung mit PÿUR Business Vertragsbestandteil.

Nutzt der Kunde diese Leistungsmerkmale ohne schriftliche Vereinbarung, hat der Kunde keinen Anspruch auf Support durch PÿUR Business für diese Leistungsmerkmale, diese Leistungsmerkmale können jederzeit entfallen.

Serviceeinsätze, die ursächlich sind in der Aktivierung bzw. Nutzung dieser Leistungsmerkmale durch den Kunden wird PÿUR Business dem Kunden in Rechnung stellen (laut Preisliste „Allgemeine Serviceleistungen“).

Das System erfasst Statistikdaten über das Nutzerverhalten. Diese werden dem Kunden über die Weboberfläche zur Verfügung gestellt. Weiterhin werden Top-Ten Statistiken über die Nutzung und Auslastung des WLAN über die Weboberfläche bzw. per E-Mail zur Verfügung gestellt.



# Leistungsbeschreibung

## WLAN

### 14. Service Level Agreement (SLA)

Das SLA gilt nur für Hardwareschäden und Störungen, die trotz ausschließlich sachgemäßer und pfleglicher Bedienung entstehen.

PÝUR Business beseitigt Störungen der WLAN Plus und WLAN Secure im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. PÝUR Business hält Ersatzteile und geschulte technische Mitarbeiter zur Störungsbehebung vor.

Das Service Level Agreement erstreckt sich nicht auf vom Kunden von PÝUR Business gekaufte Endgeräte.

PÝUR Business nimmt Störungen täglich von 0 bis 24 Uhr im Network Management Center entgegen. Die Entstörung des WLAN-Dienstes erfolgt während der Geschäftszeiten (Mo–Fr außer an gesetzlichen Feiertagen in Sachsen, 8–17 Uhr). PÝUR Business entscheidet ob die Entstöruingsarbeiten per Fernzugriff, z. B. Software-Updates oder durch Technikeinsatz vor Ort erfolgen.

Ein qualifizierter Rückruf bei Beauftragung von WLAN Secure mit einer ersten Fehleranalyse erfolgt innerhalb von 2 Stunden während der Geschäftszeiten.

Bei Fehlern an gemieteten Endgeräten von WLAN Plus und WLAN Secure erfolgt in der Regel zuerst der Versuch einer Störungsbeseitigung per Fernzugriff. Sollte dieser nicht erfolgreich sein, erfolgt standardmäßige ein Austausch der Endgeräte durch den Kunden: Der Kunde sendet die defekten Endgeräte auf eigene Kosten an PÝUR Business und PÝUR Business sendet reparierte oder Austauschgeräte zurück, der Kunde installiert die Endgeräte.

### 15. Allgemeine Bestimmungen

Es gelten ergänzend die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für PÝUR Business Telekommunikationsdienstleistungen der HL komm Telekommunikations GmbH.

# Wir sind für Sie da.

HL komm Telekommunikations GmbH  
Nonnenmühlgasse 1, 04107 Leipzig  
Telefon: + 49 (3 41) 86 97 0  
Telefax: + 49 (3 41) 86 97 4 99  
E-Mail: [business@pyur.com](mailto:business@pyur.com)  
[www.pyur.com/business](http://www.pyur.com/business)

[pyur.com/business](http://pyur.com/business)

**PYUR**  
B u s i n e s s