

Leistungsbeschreibung

Leistungsbeschreibungen für operator Installationsleistungen

1. Leistungen der operator Installationsgarantie

Die operator Installationsgarantie bezieht sich ausschließlich auf die erstmalige Einrichtung eines operator Anschlusses und besteht aus drei aufeinander aufbauenden Elementen:

1. Einfaches selbst zu installierendes operator Modem.
2. Kostenfreie Installationshotline
3. Anschluss-Einrichtung im Rahmen der operator Installations-garantie

Falls es dem Kunden auch mit telefonischer Unterstützung nicht möglich ist, seinen Anschluss einzurichten, schickt operator nach Terminvereinbarung einen Mitarbeiter zum Kunden, der den Anschluss einrichtet. Der Umfang der dabei ausgeführten Arbeiten entspricht dem operator Techniker Service Sprache/Internet. Ist der Kunde zum vereinbarten Termin nicht anzutreffen, wird ein neuer Termin vereinbart. Der Kunde trägt die operator hierdurch entstehenden zusätzlichen Kosten, insbesondere die Kosten einer erneuten Anfahrt, es sei denn, der Kunde hat diese nicht zu vertreten.

2. operator Techniker Service

Bei Beauftragung des operator Techniker Service erbringt operator dem Kunden Installationsleistungen zum beauftragten Produkt. Bei der Beauftragung eines Sprach-/Internetproduktes erhält der Kunde den operator Techniker-Service Sprache/Internet, der verschiedene Basisinstallationsleistungen enthält und dem Kunden die Nutzung seines funktionsfähig bereitgestellten Anschlusses (surfen und telefonieren) ermöglichen soll. Neben den jeweiligen Basis-installationsleistungen nimmt operator nach Vereinbarung weitere Installationsleistungen vor. Die Installationen erfolgen in der Regel am Anschalttag, auf Wunsch des Kunden jedoch auch zu einem späteren Zeitpunkt. Der zu zahlende Betrag wird über die operator Rechnung eingezogen. Der Servicetechniker vereinbart mit dem Kunden einen Termin für die Erbringung der Installationsleistungen. Ist der Kunde zum vereinbarten Termin nicht anzutreffen, wird ein neuer Termin vereinbart. Der Kunde trägt die operator hierdurch entstehenden zusätzlichen Kosten, insbesondere die Kosten einer erneuten Anfahrt, es sei denn, der Kunde hat diese nicht zu vertreten.

2.1 Leistungen des operator Techniker Services Sprache/Internet

Der operator Techniker Service Sprache/Internet bietet dem Kunden folgende Leistungsbestandteile:

- Anfahrt/ Abfahrt
- Installation
- Grundkonfiguration von bis zu 6, für den operator Anschluss vergebenen Rufnummern
- Installation, ggf. Wandmontage, der Netzabschlusseinrichtung (bis 1,5 m Entfernung von der Endabschlussdose bzw. in Funkreichweite des WLANModems)
- Installation und Konfiguration eines handelsüblichen Telefons oder Faxgerätes vom Typ G3
- Installation und Konfiguration folgender kundeneigener, von operator zum Anschluss gelieferter Endgeräte :
 - eines ISDN-Controllers oder eines ISDN-Adapters
 - eines operator-DSL-Modems, eines operator WLAN-Routers inkl. der Funkschnittstelle des PCs
 - Einrichtung der Internetverbindung auf einem Kunden-PC. Dies beinhaltet den Anschluss des Kunden-PC an die Netz-abschlusseinrichtung, den von operator erworbenen ISDN-Controller oder ISDN-Adapter, das operator-DSL-Modem oder den operator-WLAN-Router mittels der beim Kunden vorhandenen, standardmäßig mit den Geräten ausgelieferten Geräteanschlusskabel oder in Funkreichweite der genannten Geräte, sofern diese eine drahtlose Verbindung zum PC ermöglichen.
- **Funktionsprüfung**
 - Prüfung der Funktion des Netzabschlussgerätes sowie der Sprach und Internet-Verbindung anhand der LED-Anzeigen des Netz-abschlussgerätes und anhand von Testanrufen (ein- und abgehend) über den operator-Anschluss und Aufbau einer Internetseite über den Kunden-PC.
- **Funktionsprüfung**
 - Prüfung der Funktion des Netzabschlussgerätes sowie der Sprach- und Internet-Verbindung anhand der LED-Anzeigen des Netzabschlussgerätes und anhand von Testanrufen (ein- und abgehend) über den operator-Anschluss und Aufbau einer Internetseite über den Kunden-PC.
 - Prüfung der Funktionsfähigkeit des Access-Zugangs, des TV-Signals sowie der Video on Demand Funktionalität.

3. Weitere Installationsleistungen

operator erbringt nach Vereinbarung folgende weitere Installations-leistungen.

- Installation einer PCI-Netzwerkkarte/ USB-Netzwerkadapter
- Konfiguration des Internetzugangs für jeden weiteren PC
- Einrichtung von weiteren Rufnummern
- Konfiguration der vom Kunden am operator -Anschluss genutzten kundeneigenen TK-Anlage oder eines kundeneigenen Terminal -Adapters, die nicht durch operator geliefert wurden.
- Verlegen von zusätzlicher Inhouse-Verkabelung (TAE/RJ45-Dosen, Befestigungsmaterial und Wanddurchbohrung, inkl. Material zwischen Splitter, operator Netzabschlusseinrichtung(en) und Kunden PC) sowie gegebenenfalls Korrektur der vom Kunden vorgenommen Inhouse-Verkabelung.

4. Voraussetzungen für die Leistungserbringung auf Kundenseite

Voraussetzung für die Leistungserbringung sind auf Kundenseite ein funktionsfähiger netzwerkfähiger PC (Ethernet-Karte) oder Notebook mit mindestens 64 MB RAM, mindestens 120 MB freiem Festplattenspeicher und CDROM Laufwerk sowie die Installation und der Betrieb eines der folgenden Betriebssysteme auf dem Kunden-PC: Microsoft Windows ME, Microsoft Windows XP Home Edition, Microsoft

Windows NT 4.0, Microsoft Windows 2000, Microsoft Windows XP Professional Edition, Windows Vista (alle Varianten), Windows 7. Es muss die Original Windows-CD-ROM oder OEM-Version vorliegen. Um die Konfiguration durchführen zu können, müssen die Online-Zugangsdaten des Kunden vorliegen. Sollte die durch den Servicetechniker zu installierende Netzabschlusseinrichtung oder die zu installierenden Geräte zum vereinbarten Installationstermin nicht vorliegen oder die vorstehenden Voraussetzungen der Leistungserbringung nicht gegeben sein, wird ein neuer Installationstermin vereinbart. Der Kunde trägt die operator hierdurch entstehenden zusätzlichen Kosten, insbesondere die Kosten einer zusätzlichen Anfahrt, sofern er das fehlende Vorliegen zu vertreten hat.

5. Pflichten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, vor Beginn der Arbeiten des Servicetechnikers am Kunden-PC oder Kunden-Notebook Sicherungskopien seines gesamten, auf dem PC

oder Notebook genutzten und gespeicherten Datenbestands sowie der installierten Software anzufertigen. operator übernimmt keine Haftung für Schäden, die auf eine nicht ordnungsgemäße Datensicherung durch den Kunden zurückzuführen sind.

6. Gewährleistung

Soweit nachfolgend nicht anderes bestimmt ist, richten sich die Gewährleistungsansprüche des Kunden nach den gesetzlichen Vorschriften. Die Verjährungsfrist für Gewährleistungsansprüche des Kunden beträgt ein Jahr. Dies gilt nicht für Schadensersatzansprüche aus der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie nicht für Ansprüche auf Ersatz sonstiger Schäden bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Der Beginn der Verjährung richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften. Schadensersatzansprüche wegen Mängeln der Werkleistung sind auf den in Ziffer 9 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für operator Telekommunikationsdienstleistungen und den Verkauf von Produkten aus dem operator Warenangebot bestimmten Umfang beschränkt. § 639 BGB bleibt unberührt.