

1 Allgemein

htp betreibt am Standort des Kunden einen htp Hotspot Dienst. Mit diesem Dienst stellt htp den Nutzern in der Umgebung des Hotspot Dienstes einen kostenfreien drahtlosen WLAN Internetzugang zur Verfügung. Der Dienst wird ausdrücklich von htp und nicht durch den Kunden bereitgestellt und betrieben.

htp betreibt hierzu am Standort des Kunden die erforderliche Hardware und stellt die erforderlichen zentralen Dienste zur Verfügung. Der Kunde kann somit z.B. Gästen oder Mitarbeitern einen kostenfreien drahtlosen Internetzugang über WLAN-Technik bieten.

Die Verfügbarkeit richtet sich nach den jeweiligen technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die jederzeitige und ununterbrochen störungsfreie Verfügbarkeit des Dienstes. Der Dienst kann durch äußere Einflüsse oder Umstände, auf die htp keinen Einfluss hat, beeinträchtigt werden. Darüber hinaus hängt die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung u.a. von der Nutzeranzahl und vom Nutzerverhalten am jeweiligen Hotspot, der Auslastung des Internet-Zuganges und der Übertragungsgeschwindigkeit des Services des jeweiligen Inhaltenanbieters ab.

htp schränkt die Nutzung auf Portebene des Internetprotokolls und auf URL-Ebene des HTTP-Protokolls ein, um einem Missbrauch und einer Missachtung der Nutzungsbedingungen entgegenzuwirken. Das bedeutet, dass nicht alle Webseiten und Dienste im Internet uneingeschränkt zur Verfügung stehen.

Die Sitzungszeit ist nach erfolgter Anmeldung zeitlich begrenzt. Nach Ablauf der Sitzungszeit kann sich der Nutzer sofort wieder neu anmelden.

2 WLAN-Accesspoints

htp betreibt am Kundenstandort WLAN-Zugangspunkte („Accesspoint“) nach dem Standard IEEE802.11a/b/g/n/ac in den Frequenzbändern 2.4GHz und 5.0GHz. Das WLAN ist standardmäßig durch den SSID-Namen „htp-hotspot“ beim Verbindungsaufbau für den Nutzer identifizierbar. Die drahtlose Verbindung ist standardmäßig nicht verschlüsselt und damit ohne Eingabe von Autorisierungsdaten von jedermann nutzbar.

Ein Accesspoint versorgt einen eingeschränkten Bereich mit einem WLAN-Netz. Die Reichweite ist von den örtlichen Gegebenheiten, wie z.B. Wandstärken, Wandmaterialien und Störquellen, abhängig.

htp stellt gemäß Beauftragung des Kunden Indoor- oder Outdoor-Geräte als Accesspoint zur Verfügung.

Die Accesspoints werden mittels eines Netzkabels an einen Netzwerkschwitch oder direkt an die CPE angebunden.

Die Stromversorgung der Accesspoints erfolgt ausschließlich über PoE (PowerOverEthernet).

3 Zugang zum Internet

Die Anbindung der Accesspoints an das htp HotSpot-Managementsystem sowie Übertragung und Empfang von Nutzdaten zum bzw. aus dem Internet erfordern eine Internetanbindung der Accesspoints. Die Verbindung zum Internet erfolgt über ein zentrales Gateway im htp Rechenzentrum, auf dem htp notwendige Dienste, wie Anmeldung, URL-Filter und Portfilter realisiert.

Für die Anbindung der Accesspoints stehen die Varianten „Exklusiver Internetzugang“ und „Mitnutzung eines vorhandenen Internetzuganges“ zur Auswahl:

3.1 Exklusiver Internetzugang

Bei dieser Variante werden ein Accesspoint oder ein gesamtes Netzwerk mit mehreren Accesspoints über ein ausschließlich hierfür bereitgestelltes htp Internetzugangsprodukt an das Internet angebunden.

Diese Variante bietet ein hohes Maß an Sicherheit: Ein Zugang der WLAN Nutzer in Netze des Kunden ist physikalisch unterbunden. Die Netzwerklast durch den WLAN Datenverkehr beeinträchtigt nicht die Internetanbindung des Kunden.

Für den Zugang ist ein htp Internetzugangsprodukt für Geschäftskunden ohne Telefoniedienst erforderlich (z.B. htp Business Flex Solo oder htp Net Business Direct). htp stellt die für den Internetzugang erforderliche CPE inkl. einer speziellen Konfiguration bereit.

Der Internetzugang steht dem Kunden für eine Nutzung zu seinen Zwecken nicht zur Verfügung. Die Herstellung einer Netzverbindung zwischen Netzen des Kunden und der im Rahmen der Anschlussleistung bereitgestellten CPE ist dem Kunden daher untersagt. Das htp Zugangsprodukt ist nicht Bestandteil dieser Leistung und ist vom Kunden separat zu beauftragen.

3.2 Mitnutzung eines vorhandenen htp Internetzuganges

Bei dieser Variante können die Accesspoints in ein bestehendes Netzwerk des Kunden integriert werden. Das Netzwerk muss hierbei über einen htp Internetzugang verfügen, der nicht Bestandteil dieser Leistung ist. Die Accesspoints stellen über das Netzwerk des Kunden und über das Internet eine sichere, verschlüsselte IPsec-VPN-Tunnelverbindung zu einem zentralen htp VPN Gateway her. Die Kommunikation jeglicher Managementdaten und WLAN-Nutzdaten zwischen dem Accesspoint und dem zentralen htp VPN Gateway erfolgt über die VPN-Tunnelverbindung.

Ein Zugang von den WLAN-Endgeräten zu anderen Systemen im Netz des Kunden als auch in umgekehrter Richtung ist konfigurationsbedingt nicht möglich. Die Netzwerklast durch den WLAN Datenverkehr beeinträchtigt die Internetanbindung des Kunden.

Auf Grund der Verschlüsselung des Datenverkehrs kann es zu einer reduzierten Datenübertragungsrate auf den Accesspoints kommen. Erfahrungsgemäß wird je Accesspoint eine Übertragungsrate von mindestens 10 Mbps und in der Regel von 20 Mbps in Up- und Downstreamrichtung erreicht.

Die Accesspoints beziehen Ihre IPv4-Adresskonfiguration als DHCP Client über das DHCP-Protokoll. Der Kunde stellt sicher, dass die Accesspoints seinen DHCP-Server erreichen und die IP-Adresskonfiguration zugeteilt bekommen. Hierzu gehört insb. die Zuteilung folgender Parameter:

- IP-Adresse
- IP-Subnetzmaske
- IP-Defaultgateway in Richtung Internet
- DNS-Server zur Auflösung von Internetnamen/-Adressen

Der Kunde benötigt für die Anbindung je Accesspoint einen 100Base-T Ethernetanschluss (RJ45 Buchse) an seiner Netzwerkkomponente.

4 IP-Protokoll

Die Kommunikation aller Komponenten erfolgt ausschließlich in der Protokollversion IPv4. Das Protokoll IPv6 wird nicht unterstützt. Auch bei einem vom Kunden gemäß 3.2 bereitgestellten Internetzuganges muss eine IPv4 Internetzugangsanschuldressse vorhanden sein. Das DS-Lite Verfahren wird nicht unterstützt.

5 Zusatzhardware

Auf Wunsch stellt htp für die PoE-Versorgung oder für die Layer-2 Verteilung (Switching) folgende Hardware kostenpflichtig zur Verfügung. Die Hardware geht nach Zahlungseingang in das Eigentum des Kunden über.

- PoE-Injektor
Die PoE-Injektoren verfügen über eine RJ45 Eingangs- und eine RJ45 Ausgangsbuche sowie einem Stromanschluss mit 230V-Steckernetzteil.
- Layer-2 Switches
Die Layer-2 Switches können sowohl für eine PoE Einspeisung als auch als zusätzliche Switching-Instanz verwendet werden. Eine Konfiguration der Switches, sofern erforderlich, erfolgt bei Bereitstellung durch htp.

Merkmale

	8 Port Switch	10 Port Switch	24 Port Switch
Anzahl RJ45 Ethernet-Ports	8	10	24
Medientyp	10/100/1000 BaseT Autonegotiation	10/100/1000 BaseT Autonegotiation	10/100/1000 BaseT Autonegotiation
Anzahl PoE-Ports	4	8	24
Option DHCP-Server	nein	ja	ja
VLAN-Support (IEEE 802.1Q)	ja	ja	ja
19" Rackeinbau	nein	ja	ja

Für den Betrieb jeder Zusatzhardware ist ein 230V Steckdosenanschluss erforderlich, der vom Kunden unentgeltlich bereitgestellt wird.

6 Bereitstellung des Dienstes

Sofern nicht anders vereinbart versendet htp oder ein von htp beauftragter Dienstleister die notwendige Hardware fertig konfiguriert per Paket an den Kunden. Der Kunde benennt hierzu mit Beauftragung eine Empfangsanschuldressse.

Die Montage der Hardware sowie den Anschluss an die Stromversorgung und an das Netzwerk erfolgen durch den Kunden. htp stellt hierfür eine Anleitung zur Verfügung.

Ein Anschluss an die Stromversorgung und an das Netzwerk kann auf Wunsch des Kunden kostenpflichtig durch den htp Vor-Ort-Service erfolgen, sofern die Internetanbindung gemäß 3.1 über einen exklusiven Internetzugang erfolgt.

Nach abgeschlossener Inbetriebnahme der Hardware informiert der Kunde htp während der Servicezeiten telefonisch unter der Rufnummer 0800 / 487 7587. htp wird den Dienst dann im Rahmen der Servicezeiten innerhalb von 24 Stunden aktivieren.

7 Nutzung

7.1 Nutzungsvoraussetzungen

Für die Nutzung des htp Hotspot Service benötigt der Nutzer ein geeignetes Endgerät mit einer WLAN Schnittstelle nach dem Standard IEEE802.11a/b/g/n/ac und einen aktuellen Webbrowser. Die IP-Adressvergabe erfolgt nach dem DHCP-Verfahren. Das Endgerät des Nutzers muss als DHCP-Client eingerichtet sein. Weitere Anwendungen, wie z.B. E-Mail-Programme oder spezielle Apps können nach der Anmeldung genutzt werden, sofern Sie den Kommunikationsregeln entsprechen.

7.2 Anmeldung und Nutzungsbedingungen

Nach Herstellen der Verbindung mit dem WLAN Netz wird auf dem Endgerät des Nutzers standardmäßig automatisch ein Fenster mit der htp HotSpot-Anmeldeseite (Captive-Portal) im Webbrowser geöffnet, sofern diese Funktion vom Endgerät unterstützt wird. Sollte das WLAN-Endgerät diese Funktion nicht unterstützen, ist zum Aufruf der Anmeldeseite vom Nutzer eine beliebige, unverschlüsselte Internetseite im Webbrowser zu öffnen.

Eine Nutzung des Internetzuganges ist standardmäßig nur nach Akzeptanz der htp Nutzungsbedingungen möglich, die vom Nutzer auf der Anmeldeseite eingesehen werden können und per Klick zu bestätigen sind. Eine Eingabe weiterer Zugangsdaten ist damit nicht erforderlich.

7.3 PostLogin-Seite

Nach erfolgter Anmeldung im Webbrowser wird der Nutzer, sofern diese Funktion vom Endgerät unterstützt wird, standardmäßig automatisch auf eine unverschlüsselte Webseite von htp weitergeleitet. Der Nutzer kann dann den Webbrowser beenden oder direkt eine andere Internetseite aufrufen.

7.4 Verbindungszeit

Die Nutzungszeit ist nach erfolgter Anmeldung auf zwei Stunden begrenzt. Nach Ablauf der Nutzungszeit kann sich der Nutzer sofort wieder neu anmelden.

7.5 Sicherheit und Schutz vertraulicher Daten

Die Accesspoints, Übertragungskomponenten, zentrale Komponenten und evtl. zusätzlich bereitgestellte Netzwerkkomponenten am Kundenstandort sind von htp gegen unberechtigte Zugriffe über das Netzwerk gesichert.

Die Datenübertragung im WLAN-Netz zwischen dem Endgerät des Nutzers und dem Accesspoint sowie die weitere kabelgebundene Übertragung ins Internet erfolgen grundsätzlich unverschlüsselt. Die Nutzer werden in den Nutzungsbedingungen hingewiesen, vertrauliche Daten, wie sie z.B. bei der E-Mail-Kommunikation, eCommerce-Anwendungen oder Online-Banking entstehen, über eine gesicherte und verschlüsselte Verbindung der Anwendung herzustellen (z.B. HTTPS, SSL).

7.6 WLAN-Verbindungsanzahl

Die Anzahl der gleichzeitigen Verbindungen (Sessions) zwischen den Clients und einem Accesspoint ist z.B. auf Grund der Übertragungsbandbreite und Verarbeitungsleistung technisch begrenzt. In Abhängigkeit vom eingesetzten Accesspoint ist mindestens folgende Anzahl an Sessions je Frequenzband möglich:

	Indoor Access-Point	Outdoor Access-Point
Band 2.4 GHz	30 Sessions	60 Sessions
Band 5.0 GHz	30 Sessions	60 Sessions
Summe	60 Sessions	120 Sessions

7.7 Kommunikationsregeln

htp wird die Nutzung des Internetzuganges für den Nutzer einschränken, um einem Verstoß gegen die Nutzungsbedingungen entgegenzuwirken. Die nachstehenden technischen Filter können allerdings keinen vollumfassenden Schutz gegen den Verstoß der Nutzungsbedingungen bieten.

- a. Portfilter
Der Portfilter reduziert die Nutzung des Internetzuganges auf wesentliche Dienste, wie Websurfen und E-Mail. Die Nutzung dieser Dienste ist ausschließlich ausgehend erlaubt; ein Betrieb eigener Serverdienste ist nicht möglich. Die Dienste werden auf Basis des TCP/UDP-Ports des IP-Protokolls identifiziert.
- b. URL-Filter
Der URL-Filter sperrt bei http-Zugriffen kategoriebezogen den Zugang zu bestimmten Webseiten, die moralisch anstößig, jugendgefährdend oder nicht gesetzeskonform einzustufen sind.

Die Konfiguration der Kommunikationsregeln obliegt htp und kann von htp ohne Vorankündigung geändert werden.

Des Weiteren wird von htp eine Kommunikation der WLAN Endgeräte untereinander innerhalb des gesamten htp HotSpot Netzes unterbunden. Die Kommunikation kann ausschließlich mit dem Internet stattfinden.

7.8 IP-Adressen

Den WLAN Endgeräte der Nutzer werden von htp private IP-Adressen gem. RFC 1918 dynamisch zugewiesen. Die Zuordnung der für die Kommunikation im Internet erforderlichen öffentlichen IP-Adresse erfolgt mittels dynNAT-Verfahren (dynamische Netzwerkadressumsetzung) am zentralen htp Gateway. Ein Verbindungsaufbau zu einem WLAN-Endgerät aus dem Internet heraus ist somit nicht möglich.

8 Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit dieses Dienstes beträgt 98,00% je Kalenderjahr. Die angegebene Verfügbarkeit gilt im Jahresmittel bezogen auf die Zeiten der Servicezeit je Kalenderjahr.

htp behält sich das Recht vor, technische Änderungen oder Wartungsarbeiten an ihrem Netz vorzunehmen. Diese bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit unberücksichtigt. htp wird dabei die Belange des Kunden berücksichtigen und Wartungsarbeiten grundsätzlich in einem außerhalb der üblichen Nutzungszeit liegenden Zeitfenster von 0:00 bis 12:00 Uhr durchführen. htp behält sich vor, diese Wartungszeiten nach angemessener Ankündigung aufgrund technischer oder betrieblicher Erfordernisse zu ändern.

9 Service Level Agreement (SLA)

Störungen werden von htp unverzüglich im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten und den nachfolgenden Bedingungen beseitigt. Für die Entgegennahme von Störungsmeldungen und technischen Fragen hat htp eine Servicenummer eingerichtet.

Hotline-Zeiten	werktags, inkl. samstags, 08:00 – 22:00 Uhr
Servicenummer	telefonisch: 0800-4877587 (htp plus)
Servicezeit	werktags, außer samstags von 08:00 – 18:00 Uhr
Reaktionszeit	1 Stunden
Entstörzeit	24 Stunden

Die Servicezeit ist der Zeitraum, innerhalb dem htp zur Durchführung von Instandsetzungsmaßnahmen verpflichtet ist. Die Reaktionszeit ist der Zeitraum ab Eingang der Störungsmeldung, innerhalb der htp mit der Entstörung beginnt und den Kunden telefonisch über mögliche Fehlerursachen und die voraussichtliche Ausfalldauer unterrichtet. Die Reaktion gilt bei Nichterreichbarkeit des Kunden mit dem Anrufversuch als erfolgt.

Nach Ablauf der Reaktionszeit beginnt die Entstörzeit, innerhalb der htp die Leistung wieder herzustellen hat. Falls Entstörarbeiten über den Servicezeitraum hinausgehen, werden sie zu Beginn des folgenden Servicezeitraumes fortgesetzt. Nach Beseitigung der Störung erhält der Kunde eine telefonische Abschlussmeldung oder eine Abschlussmeldung von einem Techniker vor Ort. Die Störung gilt bei Nichterreichbarkeit des Kunden mit dem Anrufversuch als beseitigt.

10 Unberechtigte Störungsmeldungen

Eine Störungsmeldung gilt bei einer nicht vorhandenen Störung oder bei einer durch den Kunden verursachten Störung als unberechtigt. Hierzu zählen z.B. auch Störungsmeldungen, die durch nicht angemeldete Außerbetriebnahmen des Kunden zu einem Ausfall der technischen Einrichtungen auf Kundenseite führen und eine Störungsmeldung bei htp verursachen.

Die durch eine unberechtigte Störungsmeldung entstandenen Kosten kann htp dem Kunden gemäß „Nettopreisliste htp HotSpot Service“ in Rechnung stellen.

11 Pflichten des Kunden

11.1 Information nach Inbetriebnahme

Der Kunde informiert gemäß 6 htp nach erfolgter Inbetriebnahme der Hardware.

11.2 Hotspot-Finder

htp betreibt einen öffentlichen Webdienst zum Auffinden der htp Hotspot Standorte. Der Kunde ist damit einverstanden, dass sein Hotspot-Standort inklusive seines Firmennamens und seiner Anschrift in der Anwendung öffentlich genannt werden.

11.3 Hotspot-Hinweis

Zur Kenntlichmachung des Hotspots installiert der Kunde gut sichtbar, z.B. im Fenster, mindestens einen Aufkleber mit dem Hinweis auf den htp Hotspot Dienst. Der Aufkleber im Format DIN A6 wird bei der Installation des Hotspots von htp an den Kunden übergeben.

11.4 Installationsplatz

Der Kunde stellt in Abhängigkeit vom Gerätetyp unentgeltlich einen geeigneten Installationsplatz zur Verfügung:

	Indoor Access-Point / CPE	Outdoor Access-Point
Gerätemaße (L x B x H)	15cm x 15cm x 5cm	20cm x 20cm x 6 cm (zzgl. Antennen)
Temperaturbereich	0°C – 40°C	-40°C – 55°C
Luftfeuchte	95%	95%
Betriebsumfeld	trocken (UL2043)	trocken/feucht (Regen) (IP67)

11.5 Stromversorgung

Die Stromversorgung je Accesspoint erfolgt via PowerOverEthernet (PoE) gemäß IEEE 802.3af für Indoor-Accesspoints bzw. IEEE 802.3at für Outdoor-Accesspoints. Der Kunde sorgt mittels geeigneter Netzwerk-Switches oder PoE-Injektoren für die Stromversorgung der Accesspoints.

11.6 Netzanbindung

Für die Anbindung der Accesspoints an die Internetzugangs-CPE stellt der Kunde eine Ethernet Netzwerkverbindung mit folgender Konfiguration erforderlich:

- Verbindungskategorie: mind. CAT5
- Physikalischer Port: RJ45 (Modulbuchse)

Bei Beauftragung mehrerer Accesspoints an einem Kundenstandort und nicht ausreichender Anzahl von Ethernetanschlüssen an der Internet-CPE stellt der Kunde, sofern nicht anders vereinbart, die erforderliche Layer-2 Switch-Funktion mit entsprechender Portanzahl zur Verfügung.

11.7 htp Kontakt nur für die Störungsannahme

htp stellt für die Störungsannahme gem. Punkt 9 eine spezielle, zentrale Telefonnummer zur Verfügung. Der Kunde gibt diesen Kontakt nicht an Nutzer weiter, da htp über diese Hotline keine Unterstützung der Nutzer und deren Endgeräte übernimmt.

11.8 Zutrittsregelung

Der Kunde gewährt htp und seinen Dienstleistern für die Installation und Entstörung des Dienstes während der vereinbarten Servicezeiten einen ungehinderten Zutritt.

Sollte eine Hardware bei Entstörung am Kundenstandort für den htp Techniker nicht direkt zugänglich sein, so erfolgt die Demontage und die Aushändigung der Hardware an den htp Techniker durch den Kunden.

Die Demontage durch den Kunden kann z.B. dann erforderlich sein, wenn Accesspoints an hohen Decken oder Wänden oder hinter Verkleidungen montiert sind. Die Prüfung und Instandsetzung der Hardware findet durch den htp Techniker in einer normalen Arbeitsumgebung statt. Eine anschließende Montage der Hardware obliegt wiederum dem Kunden.

11.9 Hardware-Rücksendung

Sofern nicht anders vereinbart sendet der Kunde nach Vertragsbeendigung binnen 14 Tagen auf eigene Kosten die gemieteten Accesspoints und Netzwerkschwitches an htp an folgende Anschrift zurück:

htp GmbH
GK-Auftragsmanagement
Mailänder Str. 2
30539 Hannover

Die Demontage und Verpackung der Accesspoints obliegt dem Kunden.

Bei Verlust oder Beschädigung der überlassenen Hardware oder Ausbleibender Rücksendung nach Vertragsende durch den Kunden oder Dritte ist der Zeitwert der Hardware vom Kunden zu erstatten.

11.10 Internetkommunikation

Bei Integration der Accesspoint in das Netz der Kunden und Mitnutzung eines vorhandenen htp Internetanschlusses gem. 3.2 sorgt der Kunde dafür, dass von den Accesspoints aus in Richtung Internet folgende Kommunikationsbeziehungen erfolgen können:

- UDP-53 (dns)
- Protokolltyp ESP / ID-50 (VPN/IPsec)
- Protokolltyp AH / ID-51 (VPN/IPsec)
- UDP-500/4500 (VPN/IPsec)

12 Deaktivierung des Dienstes

htp hat das Recht unter folgenden Bedingungen den Dienst mit sofortiger Wirkung zu deaktivieren:

- Für den Fall, dass die den Dienst nutzenden Gäste gegen geltende Gesetze verstoßen, insbesondere urheberrechtlich geschützte Werke in Tauschbörsen/Portalen anbieten oder in anderer Weise widerrechtlich verwerten, steht htp das Recht zu, den Vertrag außerordentlich fristlos zu kündigen und/ oder den Dienst zu sperren.
- Das Angebot öffentlicher WLAN-Hotspots wird maßgeblich durch die rechtlichen Rahmenbedingungen beeinflusst, die insbesondere durch das Telemediengesetz/ Telekommunikationsgesetz, Behörden und die Gerichte vorgegeben werden. Für den Fall, dass sich diese Rahmenbedingungen ändern, behält sich htp das Recht vor, ihre Leistung einzustellen, einzuschränken oder zu ändern. Es gelten die Regelungen in § 313 BGB.
- Während der Zeit einer Deaktivierung des kompletten Dienstes ruht der Vertrag. Dem Kunden entstehen für diese Zeit keine Kosten.