

1. Allgemeines

Der Leistungsumfang für Internetdienstleistungen von Telemark Telekommunikationsgesellschaft Mark mbH, Lennestr. 2, 58507 Lüdenscheid (folgend „Telemark“ genannt) bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Telekommunikationsdienstleistungen, den Auftrags- und Lieferbedingungen und den nachfolgenden Bedingungen.

Diese Leistungsbeschreibung gilt auf der genannten vertraglichen Grundlage für die folgenden Produkte:

- Highspeed Internet 100/100
- Highspeed Internet 400/400
- Highspeed Internet 1000/1000

2. Anschluss

Die Telemark überlässt dem Kunden Internetdienste im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Die Telemark hat die Wahl, in welcher Form die Ausführung der Anschlüsse erfolgt, sofern dies für den Kunden technisch gleichwertig und vertretbar ist.

Der Anschluss erfolgt, sofern im Auftragsformular nicht abweichend geregelt, über eine Glasfaserleitung in das Gebäude des Kunden. Voraussetzung ist, dass der Anschluss des Gebäudes an das Glasfasernetz der Telemark, d.h. Glasfaser-Abschlusspunkt-Linienteknik (APL) im Gebäude, angeschlossen ist.

Der Glasfaser-Abschlusspunkt-Linienteknik (APL) wird in unmittelbarer Nähe (<3m) der Hauseinführung montiert (i.d.R. im Keller des Gebäudes). Voraussetzung ist ein vom Eigentümer unterzeichneter Grundstücksnutzungsvertrag.

Die hausinterne Verbindung des Glasfaser-Abschlusspunktes-Linienteknik (APL) mit einer Anschlussdose oder sonstigen Einrichtung (z.B. Patchfeld) obliegt dem Kunden. Die Verlegung neuer Kabel und Anschlussdosen ist nicht im Leistungsumfang enthalten.

3. Internetdienstleistungen

Die Telemark vermittelt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet zur Übermittlung von Daten.

Bei den symmetrischen Highspeed-Internetprodukten wird dem Kunden standardmäßig ein /30 IPv4-Netz zugeteilt. Die DNS-Einträge für das IPv4-Netz werden von Telemark generiert. Auf Kundenwunsch kann eine Anpassung dieser Einträge vorgenommen werden, welches nach Aufwand abgerechnet wird. Bei Bedarf erhält der Kunde auf Anfrage einen größeren zusammenhängenden IP-Adressbereich (Provider Assigned). Der Bedarf an weiteren IP-Adressen muss gerechtfertigt sein und vom Kunden schriftlich begründet werden. Falls die Begründung vom Kunden nicht stichhaltig ist, kann die Zuteilung weiterer IP-Adressen verweigert werden. Telemark hat in diesem Fall keine Möglichkeit, dem Kunden weitere IP-Adressen zuzuteilen.

Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Netz der Telemark von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der Telemark.

Die Schaffung der technischen Voraussetzungen beim Kunden, insbesondere der erforderlichen technischen Infrastruktur (Hardware, Software mit TCP/IP- Protokoll,

Browser, usw.) sowie die Unterstützung bei der Beschaffung ist nicht Bestandteil dieser Dienstleistung.

Der Aufbau einer Internetverbindung ist nur vom Anschluss des Kunden gestattet. Ebenfalls ist der Kunde dafür verantwortlich, dass er für seinen Internetzugang die geeigneten Sicherheitsmaßnahmen veranlasst (Virenschutzprogramme, Firewall, Anti-Spam oder ähnliches). Bei Bedarf stellt die Telemark die notwendigen Informationen dem Kunden zur Verfügung.

Internetdienstleistungen können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung des Kunden genutzt werden. Eine Stromversorgung der Endgeräte (auch bei Stromausfall beim Kunden) aus dem Telekommunikationsnetz der Telemark ist nicht möglich.

Hinweis:

Für den von der Telemark bereitgestellten Internetzugang sind ausschließlich Internet-Router mit aktueller Firmware und einer aktuellen Version der jeweiligen Schnittstelle geeignet. Internet-Router mit älterer Firmware oder älteren Schnittstellenversionen werden eventuell nicht im Telekommunikationsnetz der Telemark erkannt und können folglich keine Verbindung zum Internet herstellen. Auch kann dies negativen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeit haben.

Die Produkte enthalten einen volumen- und zeitlich unbegrenzten Internetzugang mit der entsprechenden Bandbreite. Dieser gilt ausschließlich für den vom Kunden genutzten und beauftragten Anschluss.

Der Internetzugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt, überlassen. Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der Bandbreitenkorridore wird jedoch nicht zugesagt.

Produkt	Downstream		Upstream	
	min./norm./max.	min./norm./max.	min./norm./max.	min./norm./max.
Highspeed 100/100	90 / 95 / 100 Mbit/s	90 / 95 / 100 Mbit/s	90 / 95 / 100 Mbit/s	90 / 95 / 100 Mbit/s
Highspeed 400/400	360 / 380 / 400 Mbit/s	360 / 380 / 400 Mbit/s	360 / 380 / 400 Mbit/s	360 / 380 / 400 Mbit/s
Highspeed 1000/1000	900 / 950 / 1000 Mbit/s	900 / 950 / 1000 Mbit/s	900 / 950 / 1000 Mbit/s	900 / 950 / 1000 Mbit/s

Hinweis:

Die angegebene normalerweise zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit steht dem jeweiligen Kunden des jeweiligen Ausbaugebietes zur Verfügung. Die angegebene Maximalgeschwindigkeit im Down- und Upload entspricht der jeweils beworbenen Geschwindigkeit.

Die am Internetanschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist im Übrigen abhängig von mehreren Einflussfaktoren. Diese sind zum Beispiel:

- die physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung zum Kunden (z.B. Leitungslänge, -durchmesser, Anzahl, Verteiler/Muffen),
- das Netzwerk des Kunden (LAN) und die darin eingesetzte Hardware und Software
- die Netzauslastung des Internet-Backbones,
- die Reaktionsgeschwindigkeit der Server des Inhalte-Anbieters, von dem die Seiten bezogen werden
- angeschlossene Endgeräte des Kunden (z. B. Router, PC, Betriebssystem)

Bei gleichzeitiger Nutzung mehrerer breitbandiger Internetzugänge innerhalb einer Innenhausverkabelung können gegenseitige Störungen und Beeinträchtigungen nicht ausgeschlossen werden.

Die Telemark wird jedwede Art von Datenverkehr gleichberechtigt übertragen. Bei auftretenden Verkehrsspitzen in der Datenübertragung werden Telefonleistungen und weitere Leistungen bevorzugt übertragen, um eine unterbrechungsfreie Übertragung dieser Leistungen gewährleisten zu können.

Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf können bei drohender vorübergehender oder außergewöhnlicher Überlastung des Telekommunikationsnetzes im Rahmen des Artikel 3 Abs.3 der Netzneutralitäts-Verordnung der EU (Verordnung 2015/2120/EU vom 25.11.2015) nur eingeschränkt zur Verfügung stehen, z. B. Streaming-Dienste. Downloads und Uploads können in diesem Fall länger dauern.

4. Netzabschlussgerät

Für die nachfolgenden Produkte wird seitens der Telemark ein kompatibles Netzabschlussgerät empfohlen:

Produkt	Übertragungstechnik
Highspeed Internet 100/100	Glasfaser: LC APC 8° Ethernet
Highspeed Internet 400/400	
Highspeed Internet 1000/1000	

Für die Anbindung des Kunden-LANs stellt die Telemark eine bidirektionale Glasfaserübergabe-Schnittstelle als Single Mode zur Verfügung. Die Integration des Kunden-Netzwerks obliegt dem Kunden.

Das Netzabschlussgerät ist technisch auf die von der Telemark zur Verfügung gestellte Übertragungstechnik abzustimmen.

Für Endkunden gilt die Routerwahlfreiheit. Es ist zu beachten, dass nur von der Telemark empfohlenen Router technisch unterstützt werden. Etwaige Einschränkungen des Anschlusses auf Grund des vom Kunden frei gewählten Routers gehen zu Lasten des Kunden. Für Schäden, die durch nicht von der Telemark freigegebenen Geräte verursacht werden, haftet der Kunde.

5. Service-Center

Kunden der Telemark steht von Montag bis Freitag von 08.00 bis 16.00 Uhr eine Kundenbetreuung (Telemark Service Center) zur Verfügung, die unter +49 800 8000121 erreichbar ist. Die Kundenbetreuung ist ebenfalls per Email „info@telemark.de“ erreichbar. Kunden können sich dazu unter www.telemark.de informieren.

6. Störungen

6.1 Allgemeines

Die Telemark beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Voraussetzung ist die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Telekommunikationsdienstleistungen vereinbarte Mitwirkung des Kunden.

6.2 Verfügbarkeit

Telemark überlässt dem Kunden die Internet-Produkte mit einer Mindestverfügbarkeit von 98 %.

Die Verfügbarkeit ist die Gesamtanzahl an Minuten innerhalb eines Kalenderjahres, an denen das Telemark Internet-

Produkt für einen Kunden zur Verfügung steht. Die Angaben werden in % auf die jährliche Verfügbarkeit angegeben. Der Service der Telemark steht grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. Die Verfügbarkeit wird wie folgt gemessen:

(Gesamtzahl Minuten der Gesamtzahl Minuten des Jahres – Nichtverfügbarkeit)

Folgende Gegebenheiten werden nicht berücksichtigt:

- geplante Unterbrechungen des Dienstes für Reparaturen
- Wartungsarbeiten oder andere betriebstechnische Gründe
- Fehler, die außerhalb des Einflussbereiches der Telemark auftreten, z.B. in Leitungen, Hardware oder Anwendungen des Kunden oder
- in Fällen höherer Gewalt

6.3 Annahme der Störungsmeldung

Die Telemark nimmt Störungsmeldungen telefonisch grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr unter der Servicenummer +49 800 8000120 oder per Email unter service@telemark.de entgegen. Dazu wird bei der Telemark ein Störungsticket mit automatischem Zeitstempel eröffnet.

6.4 Reaktionszeit und Störungsbehebung

Die Reaktionszeit wird als Zeitspanne zwischen dem Eingang einer Störungsmeldung des Kunden und dem Beginn der Wiederherstellungsarbeiten durch Telemark innerhalb der dem Servicelevel entsprechenden Störungsbehebungszeiten definiert.

6.5 Wiederherstellungszeit

Die Wiederherstellungszeit (TW) berechnet sich aus dem Zeitpunkt der Störungseröffnung (TE [Eröffnung]) und der Störungsfertigmeldung (TF [Fertigmeldung]), abzüglich der dokumentierten Pausierungszeiten (PK [Pausierung Kunde]): Wiederherstellungszeit TW = TF – TE – PK [hh:mm]

Pausierungszeiten resultieren insbesondere aus zwischen dem Kunden und Telemark einvernehmlich abgestimmten Entstörungspausen oder durch vom Kunden zu vertretende Ver- oder Behinderungen der Störungsbehebung, wie:

- Nichterreichen des Kunden für Rückfragen, die für die Fortsetzung der Entstörung dringend notwendig sind, oder zum Absetzen der Störungsfertigmeldung nach Wiederherstellung des Dienstes.
- Nichtantreffen des Kunden oder durch den Kunden zu vertretende Wartezeiten bei Arbeiten des Servicetechnikers am Kundenstandort.

Bei der Berechnung der Wiederherstellungszeit werden nur Zeiten berücksichtigt, die innerhalb der dem Servicelevel entsprechenden Störungsbehebungszeiten liegen. Es werden nur Störungen berücksichtigt, deren Ursachen durch Telemark zu vertreten sind.

Die Störung wird innerhalb der Wiederherstellungszeit zumindest soweit beseitigt, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen der Telemark (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden können.

6.6 Zwischenmeldung

Telemark informiert den Kunden während der Störungssuche und -beseitigung entsprechend des vom Kunden gewählten Servicelevels gemäß Punkt 6.11 über getroffene Wiederherstellungsmaßnahmen und Statusänderungen der Störung.

6.7 Abschlussmeldung

Telemark benachrichtigt den Kunden nach der Wiederherstellung und schließt die Störungsbearbeitung im gemeinsamen Einvernehmen mit dem Kunden ab.

6.8 Kommunikation

Eröffnungs-, Zwischen- und Abschlussmeldungen werden ausschließlich über das Ticketsystem per Email versendet.

6.9 Technikereinsatz

Die Telemark vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers montags - freitags zwischen 8.00 Uhr und 17.00 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Die entstandene Zeitverzögerung bleibt

bei der Ermittlung der Bereitstellungs- und Wiederherstellungszeiten unberücksichtigt. Vor-Ort-Einsätze für Störungen, deren Ursachen durch den Kunden zu vertreten sind (Bedienfehler, Stromausfall beim Kunden, defekte Kundenanlage etc.), werden nach tatsächlichem Aufwand in Rechnung gestellt.

6.10 Wartung

Wartungsarbeiten im Netz der Telemark finden in der Regel zwischen 23:00 Uhr und 06:00 Uhr statt.

6.11 Service Level Agreements (SLAs)

Mit Hilfe von Servicelevel-Agreements schließen Telemark und der Kunde eine Übereinkunft, in der vertragliche Vereinbarungen zur Qualität der Leistungen, der Mindestverfügbarkeit und der Entstörung spezifiziert werden.

Sofern nicht einzelvertraglich anders geregelt, erbringt die Telemark die folgenden Leistungen:

Service Level Agreements	Standard
Verfügbarkeit	98 %
Störungsannahme	00.00 – 24.00 Uhr
Reaktionszeit	2 Stunden
Störungsbehebung (Servicezeit)	Mo-Fr. 08.00 – 17.00 Uhr (ausgenommen gesetzliche Feiertage)
max. Wiederherstellungszeit	<= 24 h (innerhalb der Servicezeit)
Zwischenmeldung	per Email bei Überschreitung der max. Wiederherstellungszeit, danach 1-mal täglich (Mo-Fr)
Abschlussmeldung	per Email
Wartungszeitfender	23.00 – 6.00 Uhr (Die Ankündigung erfolgt in der Regel 4 Wochen vorher mit Angabe der voraussichtlichen Dauer. Dabei kann es zu Ausfällen kommen, die nicht auf die Ausfallzeiten angerechnet werden.)

Der Servicelevel „Standard“ ist bereits in jedem Produkt integriert. Details sind der Preisliste des jeweiligen Produktes zu entnehmen.

Stand: 01.12.2022