

1. Allgemeines

Der Leistungsumfang für Telefondienstleistungen für den IP-Anlagenanschluss 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.

Die Leistung besteht aus der Terminierung von Anrufen, die ihren Ursprung auf der Seite des IP-fähigen Benutzers haben, sowie der Zuführung von Gesprächen, deren Ziel die IP-fähigen Benutzer sind. Über das SIP-Produkt wird der Transport des zugeführten Verkehrs in den IP-Backbone der Telemark sowie in das öffentliche Internet durchgeführt. Zur Gewährleistung einer hohen Übertragungsqualität ist eine ausreichende Internet-Anbindung notwendig.

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

- VoIP Basic/DE Flat/EU Flat mit 2 Sprachkanälen
- VoIP Basic/DE Flat/EU Flat mit 4 Sprachkanälen
- VoIP Basic/DE Flat/EU Flat mit 6 Sprachkanälen
- VoIP Basic/DE Flat/EU Flat mit 10 Sprachkanälen
- VoIP Basic/DE Flat/EU Flat mit 20 Sprachkanälen
- VoIP Basic/DE Flat/EU Flat mit 30 Sprachkanälen
- VoIP Basic/DE Flat/EU Flat mit 50 Sprachkanälen
- VoIP Basic/DE Flat/EU Flat mit 100 Sprachkanälen

Das SIP-Produkt kombiniert eine Anzahl von Sprachkanälen mit Authentisierungs-Daten, um eine Verbindung für die SIP-Telefonie zu ermöglichen. Es besteht aus einem SIP-Account (Basis-Account) und einer maximalen Anzahl gleichzeitiger, ausgehender Sprachkanäle. Für den Fall, dass die maximal mögliche Anzahl parallel ausgehender Sprachkanäle erreicht wird, wird dem nächsten ausgehenden Telefonat eine Ansage signalisiert, dass das gebuchte Paket nicht ausreichend ist. Die Anzahl der eingehenden Sprachkanäle ist stets unlimitiert. Hier sind die Sprachkanäle jedoch durch die verfügbare Bandbreite des Internetanschlusses sowie etwaiger Lizenzen auf dem dahinter liegenden TK-System des Kunden begrenzt.

2. Interpersonelle rufnummernbezogene Leistungen

2.1 Festnetzverbindungen

NOTRUF

Auf Grund der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (z.B. FritzBox, Genexisbox, Telefonanlage oder ähnliches) über das Hausstromnetz kann bei einem Stromausfall keine Gesprächsverbindung mehr aufgebaut werden. Ein Notruf ist somit NICHT möglich.

Damit Notrufe korrekt zugestellt werden können, darf die Telefonleistung nur an dem Standort genutzt werden, an dem der Anschluss geschaltet ist bzw. der als Anschaltestandort vereinbart wurde. (Siehe hierzu auch § 15 Abs. 6 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Telekommunikationsleistungen der Telemark bzgl. der nomadischen Nutzung lokalisierter Rufnummern.)

2.1.1 Anschluss

Die Telemark überlässt dem Kunden Sprachdienste im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Voraussetzung für die Nutzung der Dienste ist ein vom Kunden bereitgestellter Internetanschluss. Wahlweise kann auch ein Internetanschluss bei der Telemark separat beauftragt werden.

Die Verlegung neuer Kabel und Anschlussdosen ist, sofern im Auftragsformular nicht abweichend geregelt, nicht im Leistungsumfang enthalten.

Bei Sprachanschlüssen in paketvermittelnder Technik (SIP) kann es zu Einschränkungen bei der Nutzung von Leistungsmerkmalen kommen. Folgende Meldeanlagen benötigen daher eine Prüfung auf Funktionsfähigkeit:

- Hausnotrufsysteme
- Alarm- und Brandmeldeanlagen
- Electronic Cash Terminals
- Fernabfragesysteme

Sollten solche Meldeanlagen vorhanden sein, muss dies ausdrücklich im Auftragsformular erwähnt und deren Funktion von der Telemark bestätigt werden.

Signalisierung

Es wird das SIP-Protokoll unterstützt; andere Protokolle, wie der ältere Standard H.323, sind nicht verfügbar. Es gilt: SIP (RFC 3261).

Sprachkodierung und Bandbreitenbedarf

Es werden folgende Audio Codecs unterstützt:

- G.711 a-Law (ca. 100 kbit/s je Gespräch)
- G.729 (8 kbit/s je Gespräch)
- G.726 (32 kbit/s je Gespräch)

NAT/Firewall

Grundsätzlich werden private IP-Adressen im Kunden-LAN und mit durch eine Firewall geschützte Internetzugänge unterstützt. Die NAT(Network Address Translation)-Geräte und -Firewalls müssen dabei folgende Verbindungen vom privaten Netz zum Internet bzw. zum externen Netz unterstützen.

Ausgehende Verbindungen für die Protokolle:

- DNS (UDP Port 53)
- SIP via UDP (Port 5060)
- SIP via TLS (TCP Port 5061)
- RTP/RTCP (UDP Port 10000-65535)

Ankommende Verbindungen für die Protokolle:

- SIP via UDP (Port 5060)
- SIP via TLS (TCP Port 5061)
- RTP/RTCP (UDP Port 10000-65535)

Sprachdaten:

- 195.2.163.96/28
- 213.218.12.0/24
- 213.218.21.0/24
- 213.218.22.0/24
- 213.218.28.0/24
- 2001.4180.3.2::/64
- 2001.4180.3.3::/64
- 2001.4180.3.4::/64

Signalisierung:

- 213.218.12.0/24
- 213.218.22.0/24
- 213.218.28.0/24
- 2001.4180.3.1::/64

Die Verbindungen müssen Antwortpakete auf ausgehende Anfragen nach einem Timeout von bis zu 70 Sekunden akzeptieren (UDP Timeout 70s). In der IP Infrastruktur des Kunden sollte eine Priorisierung eingerichtet werden.

Die Absicherung des Internetzuganges durch ein geeignetes Internet-Security-Gateway (Firewall) obliegt ausschließlich dem Kunden.

IP-Qualitätsansprüche des SIP-Anschlusses (Kunde) – SIP Proxy (Telemark)

Zwischen dem SIP-Proxy bei Telemark und dem Kunden muss eine akzeptable IP-Konnektivität gegeben sein:

- Latenzzeit < 150ms Gesamtverzögerung und < 50ms One Way Delay
- Paketverlust < 2 %
- Jitter < 20 ms
- maximale Netzauslastung: 50 %

2.1.2 Rufnummernvergabe / Rufnummernportierung

Die Telemark teilt dem Kunden gemäß den aktuell gültigen Vergaberegeln der Bundesnetzagentur Rufnummern in Form von drei Ortsnetzzufnummern oder einer Durchwahlrufnummer mit Regelrufnummernblock zu.

Neu zugeteilte Rufnummern erhält der Kunde automatisch aus dem Rufnummernkontingent, welches durch die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (folgend BNetzA) zugewiesen wurde.

Gegen gesonderte Beauftragung erhält der Kunde bis zu 10 Rufnummern oder weitere Rufnummernblöcke aus dem Rufnummernraum, der der Telemark zugeteilt wurde.

Abweichend hiervon kann der Kunde mit der Telemark unter Beachtung der Regelungen zu Punkt 2.1.3 die Portierung der Rufnummer oder einer Durchwahlrufnummer mit Regelrufnummernblock vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurde und in das Telefonnetz der Telemark übertragbar ist. Voraussetzung ist, dass der Kunde im gleichen Ortsnetz verbleibt.

2.1.3 Anbieterwechsel / Ablauf

Der Kunde kann die Telemark beauftragen, die bisher von ihm genutzten Rufnummern aus dem Netz des bisherigen Anbieters in das Netz der Telemark zu übernehmen (Portierung). Eine Portierung kann vom Kunden auch nachträglich nach Vertragsabschluss beauftragt werden, solange die Rufnummer beim bisherigen Anbieter noch dem Kunden zugeordnet ist. Für eine nachträgliche Beauftragung erhebt die Telemark eine Gebühr je Rufnummer.

Mit dem unterschriebenen Portierungsformular willigt der Kunde ein, dass die Telemark sich in seinem Namen mit dem bisherigen Netzbetreiber in Verbindung setzt, um die Rufnummer(n) des Kunden in das Netz der Telemark zu portieren.

Portierungsanfragen werden zusammen mit der Vertragskündigung entweder per Fax oder über eine elektronische Schnittstelle von der Telemark an den abgebenden Netzbetreiber geschickt.

Der Vertrag darf bei einigen Netzbetreibern zu diesem Zeitpunkt noch nicht gekündigt sein (insbesondere bei der Telekom, da deren Systeme eine Portierung sonst nicht mehr ermöglichen).

Der Portierungstermin wird vom abgebenden Netzbetreiber abhängig von der Vertragsbindung bzw. der Kündigungsfrist festgelegt. Zu diesem Termin werden innerhalb eines festgelegten Zeitraums (Schaltfenster) die netztechnisch notwendigen Umschaltungen vorgenommen (gemäß geltendem TKG max. 24 Stunden). Während dieser Zeit ist der Anschluss für einen kurzen Zeitraum nicht erreichbar. Nach erfolgreicher Umschaltung melden die beiden Portierungs-

partner den Vorgang an die übrigen deutschen Festnetzbetreiber, damit diese gegebenenfalls ihr Routing zu der betreffenden Rufnummer anpassen können. Dazu werden im Verfahren des Portierungsdatenaustauschs die Rufnummerdatenbanken aller angeschlossenen Netzbetreiber aktualisiert. Die Telemark ist davon abhängig, dass der abgebende Netzbetreiber die Rufnummernportierung ordnungsgemäß bearbeitet und die Portierung auch zu dem vereinbarten Termin durchführt. Die Leistungspflicht der Telemark beginnt generell erst mit der erfolgreichen Portierung der Rufnummer.

2.1.4 Verbindungen / Premium Rate-Dienste (Servicerufnummern) / Sperre

Über den bereitgestellten Teilnehmeranschluss werden Verbindungen zu Anschlüssen im Inland, Ausland oder in Mobilfunknetze, einschließlich Verbindungen zu Sonderrufnummern, über das Netz der Telemark realisiert, sofern die Telemark entsprechende Vereinbarungen mit den Telekommunikationsunternehmen abgeschlossen hat, an deren Telekommunikationsnetz die entsprechenden Inhalteanbietergeschlossen sind.

Bei Verbindungen zu Anschlüssen anderer Netze können sich aufgrund technischer Gegebenheiten oder unterschiedlicher Qualitätsstandards Einschränkungen im dargestellten Leistungsumfang ergeben. Unzulässig sind Anwendungen des Kunden, bei denen eine Durchschaltung der Nutzkanäle von vornherein nicht beabsichtigt ist bzw. deren Anwendung technisch verhindert wird.

Alle ausgehenden Anrufe müssen den Standard E.164 erfüllen. Anrufe, die diesen Standard nicht entsprechen, werden möglicherweise nicht erfolgreich terminiert. Sollten Gebühren für solche erfolglosen Verbindungen entstehen, werden Sie dem Kunden in Rechnung gestellt.

Der Telefonanschluss kann wahlweise nach schriftlichem Antrag des Kunden für folgende abgehende Verbindungen gesperrt werden:

- nationale Verbindungen (Ausnahme: Ortsgespräche und Servicerufnummern 017x, 0800x),
- Verbindungen zum Service "0180x",
- Verbindungen zu Mobilfunkrufnummern "017x",
- Auslandsverbindungen,
- Interkontinentalverbindungen außerhalb von Europa

Bei allen Anschlüssen wird i.d.R. die Sperre durch den Telemark-Service eingerichtet.

Servicerufnummern, für die die BNetzA das sogenannte „Offline-Billing“ Verfahren vorsieht, sind aufgrund eingestellter Sperre aus dem Netz der Telemark nicht erreichbar:

- Verbindungen zum Service „0900x“,
- Verbindungen zu Auskunftsdiensten „118x“

Die Telemark ist berechtigt, nach eigenem Ermessen Ziele mit bestimmten Rufnummern zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Kunden missbräuchlich genutzt oder von Dritten manipuliert wird. Diese Rufnummern werden nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden freigeschaltet (ggf. sind der Telemark Sicherheiten zu leisten).

Im Rahmen der Telefon-Dienstleistungen der Telemark können Verbindungsnetzbetreiberleistungen Dritter nicht in Anspruch genommen werden (Call-by-Call oder Preselection ist nicht möglich).

2.1.5 Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse kostenfrei

Diese Leistungsmerkmale sind nur dann nutzbar, wenn das angeschaltete Endgerät des Kunden diese unterstützt:

- **Anzeige der Rufnummer des Anrufers**

Die Rufnummer des Anrufers wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Anrufer unterdrückt wird.

- **Übermittlung der eigenen Rufnummer (CLIP)**

Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Anzeige beim Gesprächspartner ist abhängig von der Ausstattung des Telefons und der Einstellung des Anschlusses. Sofern seine Telefonendgeräte es unterstützen, kann der Kunde die Rufnummernunterdrückung auch fallweise (je aufgebauter Verbindung) deaktivieren (außer bei Notrufen) (CLIR). Der Kunde kann auch beantragen, dass seine Rufnummer dauerhaft nicht übermittelt wird.

- **Übermittlung kundeneigener Rufnummerninformationen des Anrufers (Clip no screening)**

Bei abgehenden Verbindungen kann eine beliebig hinterlegte Rufnummer übermittelt werden. Wünscht der Kunde diese Funktion, so wird die Rufnummer als CLIP angezeigt, die der Kunde auf dem Auftragsformular als CLIP no screening angegeben hat. Dabei wird die CLIP-Funktion durch die zentrale VoIP-Plattform signalisiert. Ist mit dem Endgerät die CLIP-Signalisierung nach RFC 3325 möglich, werden die CLIP no screening Einstellungen überschrieben.

- **Unterdrückung der Übermittlung der eigenen Rufnummer (CLIR)**

Die Unterdrückung der Übermittlung der eigenen Rufnummer bei abgehenden Verbindungen erfolgt fallweise manuell durch den Kunden.

- **Anrufweitschaltung (AWS)**

Ankommende Verbindungen können zu einem anderen Anschluss umgeleitet werden. Die Weiterleitung wird dabei für den gesamten IP-Anlagenanschluss konfiguriert. Während der Weiterleitung werden zwei Sprachkanäle belegt. Die Anrufumleitung kann direkt in der Telemark-Vermittlungsstelle durchgeführt werden. Der Kunde kann an seinem Telefon selbst eingeben, in welchen Fällen und unter welcher Rufnummer er erreichbar sein möchte:

- AWL sofort (CFU – Call Forwarding Unconditional)
- AWL bei besetzt (CFB – Call Forwarding Busy)
- AWL bei offline/Nichtmelden (CFNR – Call Forwarding No Reply)

Für die Weiterleitung ankommender Anrufe zu einem anderen Anschluss, zahlt der Kunde bei jedem ankommenden Anruf den Preis für eine Verbindung vom kundeneigenen Festnetz-Anschluss der Telemark zu dem Anschluss, zu dem der Anruf weitergeleitet wird.

Bedingungen zur Anrufweitschaltung: Der Kunde ist verpflichtet den Teilnehmer darüber zu informieren, dass er seinen Anschluss per Rufweiterleitung an dessen Anschluss weiterleitet. Mit der Aktivierung der Rufweiterleitung bestätigt der Kunde das Einverständnis des Teilnehmers zu besitzen.

- **Fax**

Die Übertragung von Telefax-Dokumenten, basierend auf dem G.711 Codec und T.38 Fax Relay, wird unterstützt.

2.1.6 Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse kostenpflichtig

Diese aufgeführten Leistungsmerkmale sind nicht im Standardleistungsumfang enthalten und daher kostenpflichtig. Gerne erhalten Sie hierüber ein Angebot.

- **Fangschaltung**

Bei belästigenden und bedrohenden Anrufen kann die Telemark für den Kunden auf schriftlichen Antrag und bei schlüssigem Nachweis der Bedrohung oder Belästigung eine entsprechende Schaltung einrichten, um den Quellanschluss ankommender Telefonverbindungen festzustellen. Die Einrichtung einer Fangschaltung ist kostenpflichtig.

- **Anschlussperre (abgehend)**

Auf Wunsch des Kunden kann ein Anschluss von der Telemark für alle abgehenden Verbindungen gesperrt werden. Zusätzlich zu dieser Sperre kann der Kunde auch ankommende Verbindungen (Vollsperrung) für einen vereinbarten Zeitraum sperren lassen. Abgehende Verbindungen zu Notrufanschlüssen der Polizei und der Feuerwehr werden nicht gesperrt. Die Einrichtung und Aufhebung dieses Leistungsmerkmals sind jeweils kostenpflichtig.

- **Änderung der Rufnummer**

Auf Wunsch des Kunden kann bei einem Anschluss der Telemark eine neue Rufnummer aus dem Rufnummernkreis, der Telemark zur Verfügung steht, gestellt werden. Die Änderung der Rufnummer ist kostenpflichtig.

- **Sperre von R-Gesprächen (Rückruf)**

Nach § 118 Abs. 2 TKG setzt die Telemark standardmäßig Rufnummern auf die Sperrliste für R-Gespräche. Damit wird verhindert, dass der Kunde kostenpflichtige, eingehende Gespräche vermittelt bekommt und diese ihm zu einem späteren Zeitpunkt in Rechnung gestellt werden können.

2.1.7 Teilnehmerverzeichnisse / Inverssuche

Telemark trägt – wenn der Kunde dies wünscht – dafür Sorge, dass er selbst mit Firmennamen, Anschrift, Beruf und Branche in öffentliche gedruckte oder elektronische Teilnehmerverzeichnisse eingetragen wird. Der Kunde kann dabei bestimmen, welche Angaben in welcher Art von Teilnehmerverzeichnissen veröffentlicht werden sollen.

Telemark darf im Einzelfall Auskunft über die in Teilnehmerverzeichnissen enthaltenen Kunden erteilen oder durch Dritte erteilen lassen. Der Kunde hat das Recht, der Auskunftserteilung über die Daten zu widersprechen, einen unrichtigen Eintrag berichtigen zu lassen bzw. den Eintrag löschen zu lassen.

Sofern der Kunde mit einem Eintrag in ein Teilnehmerverzeichnis eingetragen ist, darf die Telefonauskunft auch über seinen Firmennamen und/oder seine Anschrift erteilt werden, sofern er hiergegen nicht widersprochen hat. Telemark weist den Kunden hiermit ausdrücklich darauf hin, dass er der Auskunftserteilung über Namen und/oder Anschrift (sog. Inverssuche) jederzeit gegenüber Telemark widersprechen kann.

3. Endgeräte

Für die Nutzung der Sprachdienste benötigt der Kunde ein Netzabschlussgerät. Den Netzabschluss bildet ein Integrated Access Device (IAD), welches vom Kunden bereitgestellt wird. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, das entsprechend passende IAD zum Betrieb der Sprachdienste zu verwenden.

4. 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 E-Mail „info@telemark.de“ erreichbar. Kunden können sich dazu unter www.telemark.de informieren.

5. Störungen

5.1 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.

5.2 Verfügbarkeit

Telemark überlässt dem Kunden das SIP-Produkt mit einer Mindestverfügbarkeit entsprechend des vom Kunden gewählten Servicelevels gemäß Punkt 5.11.

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

5.3 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.

5.4 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.

5.5 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.

5.6 Zwischenmeldung

Telemark informiert den Kunden während der Störungssuche und -beseitigung entsprechend des vom Kunden gewählten Servicelevels gemäß Punkt 5.11 über getroffene Wiederherstellungsmaßnahmen und Statusänderungen der Störung.

5.7 Abschlussmeldung

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

5.8 Kommunikation

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

5.9 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 von dem 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.

5.10 Wartung

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

5.11 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.

Gemäß der nachfolgenden Tabelle ist der Servicelevel „Standard“ bereits in jedem Produkt integriert. Die höherwertigen Service Level sind, je nach Produkt, gegen Aufpreis verfügbar. Details sind der Preisliste des jeweiligen Produktes zu entnehmen.

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

Service Level Agreements	Standard	Komfort	Premium
Verfügbarkeit	98,0 %	99,0 %	99,5 %
Störungsannahme	00.00 – 24.00 Uhr		
Reaktionszeit	2 Stunden	1 Stunde	1 Stunde
Störungsbehebung	Mo-Fr. 08.00 – 17.00 Uhr (ausgenommen gesetzliche Feiertage)	24/365	24/365
max. Wiederherstellungszeit	<= 24 h	<= 12 h	<= 8 h
Zwischenmeldung	per Email bei Überschreitung der max. Wiederherstellungszeit, danach 1-mal täglich (Mo-Fr)	wie Standard, auf Wunsch Zwischenmeldung bei Statusänderung der Störung	wie Standard, auf Wunsch Zwischenmeldung bei Statusänderung der Störung
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.)		

6. Pönalen Anbieterwechsel

Nichteinhaltung eines Anbieterwechsels gemäß § 59 Abs. 4 TKG

Wird der Dienst eines Kunden länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von der Telemark, sofern diese der abgebende Anbieter ist, für jeden Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten.

Die Entschädigung beträgt

- 10 Euro beziehungsweise
- 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt. Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

Rufnummernmitnahme gemäß § 59 Abs. 6 TKG

Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit dem Kunden vereinbarten Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages. Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages, kann der Endnutzer von der Telemark, sofern diese die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung verlangen.

Die Entschädigung beträgt 10 Euro für jeden weiteren Tag der Verzögerung.

Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

Nichteinhaltung eines vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermins im Rahmen des Anbieterwechsels gemäß § 59 Abs. 5

Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von der Telemark gemäß § 59 Abs. 4 TKG versäumt,

kann der Endnutzer für jeden versäumten Termin eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Endnutzer hat das Versäumnis des Termins zu vertreten.

Die Entschädigung beträgt

- 10 Euro beziehungsweise
- 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt.

Stand: 01.12.2021