

## **1. Allgemeines**

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

Die TV-Dienstleistungen werden im Netz der Telemark derzeit von der Vodafone GmbH erbracht. Die Telemark kann in eigenem Ermessen die TV-Dienste auf andere Weise, insbesondere durch andere Partner, erbringen. Die Telemark hat die Wahl, in welcher Form die Ausführung der TV-Dienste erfolgt, sofern dies für den Kunden technisch gleichwertig und vertretbar ist.

Das Angebot von TV-Dienstleistungen richtet sich ausschließlich an Privatkunden (Verbraucher im Sinne des §13 BGB).

Diese Leistungsbeschreibung gilt auf der genannten vertraglichen Grundlage für das Produkt: Kabelfernsehen (Basis TV)

## **2. Anschluss**

Die Telemark überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Kabelanschluss in dem von ihr versorgten Gebiet. Über diesen Anschluss kann der Kunde digitales Kabelfernsehen empfangen.

Der Anschluss erfolgt, sofern im Auftragsformular nicht abweichend geregelt, über eine Glasfaseranbindung in das Gebäude des Kunden. Voraussetzung ist, dass der Anschluss des Gebäudes an das Glasfasernetz der Telemark angeschlossen ist. In Absprache mit dem Hauseigentümer wird an einer technisch geeigneten Stelle ein Hausübergabepunkt (HÜP) installiert. Der HÜP dient zur Anschaltung der Hausverteilanlage.

Sind zur Versorgung zusätzliche Einrichtungen (z.B. Signalverstärkeranlagen) oder Erweiterungen der Innenhausverkabelung (z.B. Verlegung von Koaxialkabeln) erforderlich, so liegt dies im Verantwortungsbereich des Kunden. Die Verlegung neuer Kabel und Anschlussdosen ist nicht im Leistungsumfang enthalten.

## **3. TV-/Radio-Dienstleistungen**

Die Telemark vermittelt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten TV- und Radio-Inhalte über den Telemark-Kabelanschluss. Dazu speist sie die von Sendeunternehmen ausgestrahlten TV- und Radioprogramme (derzeit über 80 TV- und 50 Radiosender) – soweit eine (lizenz-)rechtliche Grundlage hierfür mit dem Sendeunternehmen besteht – ins Telemark-Telekommunikationsnetz ein und überträgt sie digital, zeitgleich, unverändert und vollständig.

Das aktuell verfügbare Senderangebot kann jederzeit online eingesehen werden unter:  
[https://kabel.vodafone.de/hilfe\\_und\\_service/senderuebersicht](https://kabel.vodafone.de/hilfe_und_service/senderuebersicht)

Ein Anspruch auf Beibehaltung einzelner TV-Sender kann nicht gewährt werden. Die Einrichtung der Radio- und

Fernsehprogramme auf den vom Kunden gewünschten Sendeplätzen obliegt dem Kunden. Der Empfang weiterer TV-Pakete ist optional nach gesonderter Vereinbarung und gegen gesondertes Entgelt über Vodafone möglich.

Die Nutzung des Kabelanschlusses bei Telemark entbindet den Kunden nicht von der Anmeldepflicht zur Radio- und Fernsehteilnahme bei den Rundfunkanstalten/ Gebühren-einzugszentralen (GEZ).

## **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 Email „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 Mitwirkung des Kunden.

### **5.2 Verfügbarkeit**

Telemark überlässt dem Kunden das TV-Produkt mit einer Mindestverfügbarkeit von 97 %.

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 betriebs-technische 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 Service-level 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 vertragsgemäßlichen Leistungen der Telemark (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden können.

## 5.6 Abschlussmeldung

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

## 5.7 Kommunikation

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

## 5.8 Technikereinsatz

Die Telemark vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers montags bis 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.

## 5.9 Wartung

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

## 5.10 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		97,0 %
Störungsannahme		00.00 – 24.00 Uhr
Reaktionszeit		2 Stunden
Störungsbehebung (Servicezeit)		Mo-Fr. 08.00 – 18.00 Uhr (ausgenommen gesetzliche Feiertage)
max. Wiederherstellungszeit		<= 24 h (innerhalb der Servicezeit)
Abschlussmeldung		per Email
Wartungszeitfender	(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.

Stand: 01.12.2021