

Leistungsbeschreibung und SLA Internet und Telefonie

V 2.0 Stand: Februar 2019

Leistungsbeschreibung und Service Level Agreement (SLA) über die Nutzung von Internet- und Telefonie-Dienstleistungen für Privatkunden

1. Geltungsbereich

Die SLA und Leistungsbeschreibung sind ergänzende Bestimmungen zu den „Allgemeine Geschäfts- und Nutzungsbedingungen (AGB) der Stadtwerke Bühl GmbH“ für Internet- und Telefonie-Leistungen der Stadtwerke Bühl GmbH unter der Marke BADEN.NET (nachfolgend „BADEN.NET“ genannt).

2. Leistungsbeschreibung Internetdienst

Die BADEN.NET überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten Internet-Anschlüsse in Form eines Ethernet-Ports zur Übermittlung von IP-Paketen vom und zum Internet über Verbindungen mit unterschiedlichen Zugangsbandbreiten gemäß der jeweils vereinbarten Preise und Konditionen. Die Verbindung beginnt am Übergabepunkt des Internet-Anschlusses (Ethernet-Port) beim Kunden und endet am letzten eigenen Netzknoten/Übergang der Stadtwerke Bühl GmbH. BADEN.NET ist daher nicht für die Übertragung außerhalb des eigenen Netzbereiches verantwortlich, übergibt oder übernimmt aber Verkehre in fremde Netze, soweit diese direkt oder indirekt technisch verfügbar sind. BADEN.NET übermittelt die vom Kunden abgerufene oder gesendete Information, ohne weiteren Einfluss auf die Inhalte zu nehmen. BADEN.NET ist daher nicht für den Inhalt dieser Informationen verantwortlich.

2.1 Installation

Die BADEN.NET realisiert den Netzabschluss zum Kunden in der Nähe des Glasfaser-Hausübergabepunktes (FTTB/H) durch die Bereitstellung von Hardware mit einer Kupfer-Ethernet-Schnittstelle bis 1.000MBit/s (CPE = Customer Premises Equipment-Kundenendgerät z.B. Fritz!Box). Der Endkunde muss zum Betrieb dieser Einrichtung eine 230V Steckdose sowie den erforderlichen Strom auf eigene Kosten bereitstellen.

2.2 Zugangsbandbreiten

Nach Absprache mit dem Kunden und im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten können Verbindungen mit folgenden Zugangsbandbreiten realisiert werden (Privatkundenprodukte):

Glasfaser Anschlüsse (FTTB/H):

- (a) **baden-surf 50**
bis zu 50 MBit/s Downstream (Internet -> Endkunde),
bis zu 25 MBit/s Upstream (Endkunde -> Internet)
- (b) **baden-surf 150**
bis zu 150 MBit/s Downstream (Internet -> Endkunde),
bis zu 75 MBit/s Upstream (Endkunde -> Internet)
- (c) **baden-surf 500**
bis zu 500 MBit/s Downstream (Internet -> Endkunde),
bis zu 250 MBit/s Upstream (Endkunde -> Internet)
- (d) **baden-surf 1000**
bis zu 1000 MBit/s Downstream (Internet -> Endkunde),
bis zu 500 MBit/s Upstream (Endkunde -> Internet)

Besondere Produkte für Geschäftskunden stehen nach individueller Vereinbarung zur Verfügung.

2.3 Bereitstellung von IP-Adressen

Die Bereitstellung beinhaltet die Zuweisung von IP-Adressen aus dem privaten Adressraum der BADEN.NET. Die Adressvergabe erfolgt dynamisch (DHCP). In jedem Fall der Zuweisung einer IP-Adresse verbleiben die Rechte an der IP-Adresse bei der BADEN.NET.

2.4 Messung und Kontrolle des Datenverkehrs

Um eine Kapazitätsauslastung oder Überlastung einer Netzverbindung zu vermeiden hat die BADEN.NET zur Messung und Kontrolle des Datenverkehrs folgendes Verfahren eingerichtet:

Die Internet-Uplink-Leitungen (Backbone-Anbindung an den übergeordneten Netzbetreiber) werden permanent mit 5-Minuten Mess-Intervallen überwacht. Werden über einen längeren Zeitraum Überlast-Situationen festgestellt, wird die BADEN.NET im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten ihre Backbone-Kapazität so erweitern (abhängig von der Bereitstellungszeit des Internet-Backbone-Providers), dass diese Überlastsituation künftig vermieden wird.

Negative Auswirkungen dieses Mess-Verfahrens auf die Dienstqualität ergeben sich keine.

3. Leistungsbeschreibung Telefonie

3.1 Bereitstellung eines Telefonanschlusses

Die BADEN.NET überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Telefonanschluss. Der Telefonanschluss hat eine typische Übertragungsbandbreite von 300 - 3400 Hz und wird in Form eines RJ11 und oder TAE Schnittstelle zur Verfügung gestellt. Dem Telefonanschluss können eine oder mehrere Rufnummern zugewiesen werden. Je nach vom Kunden gewählter Tarifvariante kann ein oder können zwei zeitgleiche Gespräche geführt werden (Privatkundenbereich). Sofern der Kunde nicht bereits über eine oder mehrere Teilnehmerrufnummer(n) verfügt oder seine bestehende(n) Teilnehmerrufnummer(n) teilweise oder komplett nicht beibehalten möchte, erhält der Kunde von der BADEN.NET auf Antrag neue Teilnehmerrufnummern (geographische Rufnummern) zugeteilt.

Der Kunde ermächtigt die BADEN.NET seinen bestehenden Anschluss in seinem Auftrag zu kündigen und die Rufnummernportierung beim bisherigen Teilnehmernetzbetreiber (TNB) durchzuführen. Zur Bereitstellung eines Telefonanschlusses durch die BADEN.NET ermächtigt der Kunde die BADEN.NET eine Anschluss-/Rufnummern auf das Teilnehmernetz eines Technologiepartners zu beauftragen. Der Kunde gestattet auch den Wechsel des Teilnehmernetzbetreibers/ Technologiepartners während der Vertragslaufzeit und erteilt eine entsprechende Vollmacht zum Wechsel des Teilnehmernetzbetreibers, wenn dies betrieblich angemessen ist und zu keinen unangemessenen Nachteilen für den Kunden führt.

Der Wechsel des Teilnehmernetzbetreibers vom bisherigen Anbieter zur STADTWERKE BÜHL GMBH, insbesondere die Aktivierung der bisherigen Rufnummern bei der BADEN.NET findet während des sogenannten Portierungsfensters statt. Das Portierungsfenster liegt werktags (Montag bis Freitag) zwischen 6:00 und 12:00 Uhr. Innerhalb dieses Zeitraums werden die zu übernehmende/n Rufnummer(n) vom bisherigen TNB zur BADEN.NET übergeben und der Telefonanschluss nachfolgend von der BADEN.NET bereitgestellt. Dabei kommt es ablauftechnisch zu Unterbrechungen des Telefondienstes (Erreichbarkeit und Initiierung von abgehenden Gesprächen).

Die BADEN.NET beauftragt auf Wunsch des Kunden den Eintrag des Standardkundendatensatzes in das Kommunikationsverzeichnis der Deutschen Telekom, welches als Basis für gedruckte Verzeichnisse, elektronische Medien und telefonischer Auskunftsdienste dient. Der Kunde kann dabei festlegen, in welchen Verzeichnissen (gedrucktes Telefonbuch, elektronisches Telefonbuch) der Eintrag erfolgt und über welche Informationen sich die telefonische Auskunft erstreckt (nur Rufnummer oder kompletter Eintrag wie vom Kunden angegeben). Ferner kann der Kunde seinen Eintrag für die Inversssuche freigeben oder der Inversssuche gemäß TKG in seiner jeweils gültigen Fassung ausdrücklich widersprechen. Der Kunde kann der BADEN.NET gegenüber erklären, dass er

eine Unterdrückung seiner Rufnummer beim angerufenen Teilnehmer dauerhaft wünscht. Die BADEN.NET wird die Rufnummernunterdrückung beim Technologiepartner für den Kundenanschluss entsprechend beantragen / konfigurieren. Diese Einstellung ist unabhängig davon möglich ob ein Eintrag im Telefonbuch erfolgen soll oder nicht.

3.2 Bereitstellung eines Telefonanschlusses

Der Kunde kann Verbindungen entgegennehmen oder durch die BADEN.NET Verbindungen zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. Das Netz der BADEN.NET ist hierzu direkt oder mittelbar mit den üblichen Teilnehmernetzen zusammengeschaltet. Die Erreichbarkeit fremder Netze ist davon abhängig, dass diese Zusammenschaltungen verfügbar sind.

Verbindungen im Netz der BADEN.NET werden in einem Frequenzbereich von 300Hz bis 3.400Hz (Übertragungsbandbreite 3.1 kHz wie bei analogen Telefonanschlüssen) hergestellt.

Verbindungen im Netz der BADEN.NET werden mit einer über das Kalenderjahr gemittelten mittleren Durchlass-wahrscheinlichkeit von 98% hergestellt. Auf Grund dieser wirtschaftlichen Dimensionierung des Netzwerks muss der Kunde damit rechnen, dass eine Verbindung nicht jederzeit hergestellt werden kann. Durch die technischen Parameter anderer Telekommunikationsnetze, insbesondere bei Verbindungen ins Ausland, können Übertragungsgeschwindigkeit und Verfügbarkeit von Leistungsmerkmalen eingeschränkt sein. Ferner werden einige wenige Servicrufnummern nicht unterstützt, da diese Services in Netzen anderer Teilnehmernetzbetreiber (TNB) erzeugt werden und die Teilnehmernetzbetreiber dem Technologiepartner von BADEN.NET kein Zusammenschaltungsangebot (Interconnect) für diese Services unterbreitet haben. Die Anwahl einer Zielrufnummer ist nicht zulässig, wenn das Zustandekommen einer Verbindung vom Kunden nicht gewünscht ist oder bekannt ist, dass das Zustandekommen der Verbindung, insbesondere auch durch technische Vorkehrungen, vom Inhaber der Zielrufnummer oder auf seine Veranlassung von Dritten verhindert werden wird.

Es werden alle Gespräche über das Netz der BADEN.NET geführt. Die dauerhafte Voreinstellung (Preselection) eines Verbindungsnetzbetreibers oder die Auswahl im Einzelfall (Call-by-Call) ist nicht möglich.

3.3 Übersicht Basisleistungsmerkmale Telefonie Dienst

Der Telefondienst unterstützt folgende Leistungsmerkmale:

- CLIP (Calling Line Identification Presentation): Die Rufnummer des anrufenden Teilnehmers (A-TIn) wird beim gerufenen Teilnehmer (B-TIn) angezeigt, insofern der B-Teilnehmer über einen entsprechenden Anschluss / Endgerät verfügt
- CLIR (Calling Line Identification Restriction): Der A-TIn unterdrückt die Anzeige seiner Rufnummer beim B-TIn
- CFB (Call Forwarding Busy): Es erfolgt eine Rufumleitung ankommender Gespräche, falls der Anschluss beim gerufenen Teilnehmer besetzt ist
- CFNR (Call Forwarding on No Reply): Es erfolgt eine Rufumleitung ankommender Gespräche, falls der Anschluss innerhalb einer bestimmten Zeitspanne nicht entgegengenommen wird
- CFU (Call Forwarding Unconditional): Es erfolgt eine unmittelbare (bedingungslose) Rufumleitung ankommender Gespräche
- Die Zielrufnummern für die Leistungsmerkmale CFB/CFNR/CFU müssen vom Kunden festgelegt werden. Die Leistungsmerkmale sind standardmäßig inaktiv und müssen bei Bedarf vom Kunden aktiviert werden
- FAX kann mit G.711 Inband oder T.38 übertragen werden. Aus technischen Gründen kann die Faxübertragung nur mit eingeschränkter Qualität verfügbar sein (ggf. Übertragungswiederholung notwendig)
- DTMF Inband, d.h. Mehrfrequenzwahlverfahren als Nachwahl, z.B. zum Abruf von externen Sprachnachrichten aus Voice-Mail-Systemen, bei elektronischer Vorauswahl an Hotline-Systemen etc.

3.4 Besondere Telefonie Leistungen

Die BADEN.NET erbringt im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten und auf Wunsch des Kunden zusätzliche, aufpreispflichtige besondere Telefonie Leistungen. Derzeit sind dies:

- Die räumliche Verlegung des Anschlusses mit Änderung der Leitungsführung. Da die Bereitstellung von BADEN.NET-Anschlüssen standortgebunden ist, muss die Realisierbarkeit am neuen Anschlussstandort erneut durch BADEN.NET geprüft werden.
- Die BADEN.NET teilt auf Wunsch des Kunden eine weitere Rufnummer zu und schaltet einen zweiten analogen Telefonanschluss am Endgerät frei.
- Die BADEN.NET ändert auf Wunsch des Kunden, die dem ihm überlassenen Anschluss zugeordnete/n Teilnehmerrufnummer/n.
- Die BADEN.NET ändert auf Wunsch des Kunden den Eintrag des Standardkundendatensatzes in das Kommunikationsverzeichnis.
- Die BADEN.NET konfiguriert auf Wunsch des Kunden durch die Änderung eines Leistungsmerkmals den Anschluss um.
- Die BADEN.NET konfiguriert auf Wunsch des Kunden zusätzliche Leistungsmerkmale auf den Anschluss:
- CB (Call Barring): Netzseitige Sperrung bestimmter Rufnummernarten

3.5 Telefonie-Flatrates und deren Nutzungsbedingungen

Die BADEN.NET überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten für Anschlüsse, je nach gewähltem Tarif als festen Bestandteil oder optional, die pauschale Abrechnung („Flatrate“) für Verbindungen zu

- Teilnehmerrufnummern der Ortsnetzbereiche im nationalen Festnetz (nationale Flatrate) und/oder
- Teilnehmerrufnummern in den Festnetzen bestimmter Länder oder Ländergruppen und/oder
- Teilnehmerrufnummern in den nationalen Mobilfunknetzen oder
- Kombinationen aus obigen Möglichkeiten als Tarifoptionen entsprechend der jeweils gültigen Preisliste.

Die pauschale Tarifierung gilt nicht für

- Datenverbindungen zu Telefon- oder ISDN-Anschlüssen, ausgenommen Verbindungen zur Faxübermittlung,
- Verbindungen, die nicht zu Rufnummern der obigen Bereiche aufgebaut werden; insbesondere Verbindungen zu Sonderrufnummern (0180, 0900, 0137, 118xy usw.), Nationalen Teilnehmerrufnummern 032, Online-Diensten und Interneteinwahldiensten sowie
- Verbindungen, bei denen der Anrufer von der Dauer des Anrufes abhängige Vermögensvorteile (z.B. Werbehotlines) erhalten soll (siehe auch Ziffer 7.3. der AGB)
- Gewerblichen oder sonstigen auf Gewinnabsicht erzielenden Betrieb.

Beim Anschluss der BADEN.NET werden Flatrates als optionale Abrechnung nur zugleich für alle Accounts, Kanäle oder Rufnummern überlassen, die unter einem Anschluss gebündelt sind. Nicht oder nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung der BADEN.NET werden Flatrates überlassen für

- Anschlüsse mit Rufnummern oder Durchwahlrufnummern, die für eingehende Rufe nicht erreichbar sind,
- Anschlüsse, die nur für Verkehrsrichtung abgehend konfiguriert sind, oder
- Nebenanschlüsse an Telekommunikationsanlagen (außer Kleinanlagen im privaten Umfeld)

Die Flatrates gelten nicht für Telekommunikations- und Mehrwertdiensteanbieter sowie Anbieter von Massenkommunikationsdiensten wie Call-Center, Telefonmarketing- und

Massenfaxversanddiensten. Der Kunde darf Flatrates nicht missbräuchlich nutzen. Der Kunde ist verpflichtet, für Verbindungen, die damit nicht unter die Tarifierung der Flatrate fallen die minutenabhängigen Verbindungspreise entsprechend der Preisliste zu zahlen. Bei Verstößen ist BADEN.NET berechtigt, die Flatrates fristlos zu kündigen.

Flatrates sind für beide Vertragsparteien mit einer Frist von 10 Arbeitstagen zum Monatsende kündbar. Von einer Kündigung eines Optionstarifes ist der zugrundeliegende Anschluss nicht betroffen. Mit der Kündigung des zugrundeliegenden Anschlusses gelten auch zugehörige Optionstarife als gekündigt.

3.6 Netzseitige Sperrung einzelner Rufnummernbereiche

Die BADEN.NET behält sich vor, bestimmte Zielrufnummern, Rufnummerngruppen oder Länderkennzahlen zu sperren, wenn es Anzeichen für einen allgemeinen erhöhten Missbrauch bei diesen Rufnummern oder Zahlungsausfälle gibt. Eine Auflistung der jeweils gesperrten Rufnummern stellt BADEN.NET dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung.

Der Kunde kann von der BADEN.NET verlangen, dass die Nutzung seines Netzzuganges für bestimmte Rufnummernbereiche unentgeltlich netzseitig gesperrt wird. Soweit dies technisch möglich ist, kommt BADEN.NET dem unverzüglich nach. Die Aufhebung der Sperre erfolgt entsprechend synchron erst auf erneute Aufforderung des Kunden.

3.7 Notrufdienste mit Angaben zum Anrufer Standort

Das Absetzen eines Notrufes (110,112) ist möglich. Der Notruf wird der Notrufabfragestelle des vom Kunden bei der Beauftragung angegebenen „Anschlussstandort“ zugestellt. Sollte der Kunde den Dienst nicht an dieser Adresse nutzen (nomadische Nutzung) und einen Notruf absetzen, kann die Weiterleitung nur zu der oben genannten Notrufabfragestelle erfolgen. Insofern kann bei einer solchen nomadischer Nutzung die automatische Standortermittlung und Soforthilfe nicht sichergestellt werden. Bei Stromausfall auf Seiten des Kunden ist das Absetzen eines Notrufes nicht möglich.

3.8 Messung und Kontrolle des Datenverkehrs

Um eine Kapazitätsauslastung oder Überlastung einer Netzverbindung zu vermeiden, hat die BADEN.NET zur Messung und Kontrolle des Datenverkehrs folgendes Verfahren eingerichtet:

Die Durchlasswahrscheinlichkeit von Anrufen wird in regelmäßigen Abständen, zumindest aber einmal im Kalendermonat, durch ein Messsystem auf die in der Leistungsbeschreibung / SLA angegebenen Werte, geprüft. Werden die Werte nicht erreicht, bemüht sich die BADEN.NET im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten, die Netzkapazität entsprechend zu erweitern bzw. tritt in Verhandlung mit ihrem Technologiepartner im dortigen Netz entsprechende Erweiterungen vorzunehmen.

Mögliche Auswirkungen dieses Verfahrens auf die Dienstqualität sind: keine.

3.9 Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde teilt BADEN.NET alle erforderlichen kunden- und anschlussbezogenen Daten mit und übermittelt diese an BADEN.NET. Der Kunde hat den Auftrag mittels der BADEN.NET-Auftragsvordrucke zu erteilen. Der schriftliche Auftrag muss mindestens enthalten:

- Terminwunsch für die Bereitstellung der Telefonie Dienste
- Name und Anschrift des Kunden
- Unterschrift des Kunden.

Der Kunde ist für die Richtigkeit und Vollständigkeit der übermittelten Daten selbst verantwortlich, insbesondere wenn es aufgrund unvollständiger oder falscher Rufnummerninformationen zu unvollständigen oder falschen Kundenrechnungen kommt oder der Anschluss daraufhin nicht bereitgestellt werden kann.

3.10 Einzelverbindungsnaachweis

Der Kunde erhält, sofern dies ausdrücklich in Textform beauftragt wurde, einen Einzelverbindungsnaachweis mit folgendem Inhalt:

- A-Rufnummer / Kunden-Account
- B-Rufnummer (Zielrufnummer; vollständig oder um n Ziffern verkürzt),
- Beginn, Ende und Zeitdauer (Datum und Uhrzeit),
- Entgelt

Die Zielrufnummern der Verbindungen werden, entsprechend dem Wunsch des Kunden, entweder um die letzten Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge ausgegeben. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen entsprechend den geltenden Vorschriften in einer Summe zusammengefasst. Die Zielrufnummern für diese Verbindungen werden nicht ausgewiesen. Neben der Anzahl der Verbindungen enthält die Einzelverbindungsübersicht die Gesamtdauer und den Gesamtpreis je Zone/Destination (siehe § 99 TKG).

Diese Aufstellung wird in elektronischer Form kostenlos bereitgestellt.

3.11 Verfügbarkeit

Das Sprachnetz der Serviceprovider wird von den Service Providern rund um die Uhr automatisch überwacht. Daher liegt die Verfügbarkeit des serviceprovidereigenen Netzwerks gemittelt über ein Kalenderjahr bei 98 %. p.a.

3.12 Geplante Betriebsunterbrechungen, Wartungsfenster; Notfallwartung

Bei geplanten Betriebsunterbrechungen des Serviceproviders, beispielsweise bei Installations- und Wartungsarbeiten, wird der Kunde von BADEN.NET schriftlich, per Fax oder E-Mail, rechtzeitig mindestens 5 Tage im Voraus informiert; bei unvorhergesehen auftretenden Schäden ist von einer entsprechend verkürzten Meldezeit auszugehen.

Die Unterbrechungszeiten bei geplanten Betriebsunterbrechungen zählen nicht als „nicht verfügbare Zeit“.

Die Notfallwartung dient als vorbeugende Maßnahmen zur Störungsvermeidung und kann kurzfristig anberaumt werden. BADEN.NET informiert den Kunden unverzüglich nach deren Information durch den Serviceprovider, sofern eine für den Kunden zu erbringende Leistung davon betroffen ist und stimmt gegebenenfalls die Aktivitäten einvernehmlich ab. BADEN.NET wird Notfallwartungsmaßnahmen –wenn möglich– zwischen 00:00 Uhr und 5:00 Uhr durchführen

3.13 Tarife

BADEN.NET stellt dem Kunden ihre Leistung nach den Preisen der jeweils aktuell gültigen Preisliste in Rechnung. Angemessene Preisanpassungen durch Neufestsetzung der Entgelte der Vorlieferanten sind jederzeit möglich. Der Kunde kann die jeweils aktuelle Preisliste bei BADEN.NET oder auf der Internetseite <https://www.stadtwerke-buehl.de/BADEN.NET> einsehen oder anfordern.

4. Serviceleistungen

BADEN.NET bietet den Privatkunden für die Internet- und Telefonanschlüsse folgende telefonische Servicezeiten an:

- Unterhalten einer Service-Hotline (Mo-Do 08:00-17:00 Uhr, Fr 08:00-15:30 Uhr, außer gesetzliche Feiertage)
- Entgegennahme von Störungsmeldungen (täglich 0-24 Uhr)
- Bearbeitung von Störungsmeldungen (Mo-Do 08:00-16:30 Uhr, Fr 08:00-13:00 Uhr, außer gesetzliche Feiertage)
- Behebung von Störungen (Mo-Do 08:00-16:30 Uhr, Fr 08:00-13:00 Uhr außer gesetzliche Feiertage)

4.1 Entstörung

BADEN.NET beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Die BADEN.NET lässt durch ihre Upstream- und Peering-Partner unverzüglich Störungen der serviceprovidereigenen technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten beseitigen.

Voraussetzung ist, dass der Kunde sämtlichen Mitwirkungspflichten aus schriftlichen Individualvereinbarungen, den besonderen Bedingungen der BADEN.NET für bestimmte Leistungen, den Leistungsbeschreibungen und Service Level Agreements (SLA) der BADEN.NET für bestimmte Produkte und den AGB der BADEN.NET nachkommt.

4.2 Störungsdefinition

Eine Störung liegt vor, wenn ein Dienst durch Überwachungseinrichtungen als fehlerhaft oder nicht verfügbar erkannt wird oder wenn der Kunde eine Störung meldet (Störungsbeginn). Unbedeutende Mängel gelten nicht als Störung, werden aber dennoch nach den betrieblichen Möglichkeiten beseitigt.

Die BADEN.NET wird alle angemessenen Maßnahmen einleiten, um aufgetretene Störungen so schnell wie möglich zu beheben. Die BADEN.NET kann sich zur Störungsbeseitigung auch Dritter bedienen. Der Kunde hat angemessen bei der Störungsbeseitigung mitzuwirken.

4.3 Serviceparameter

BADEN.NET bietet folgende Serviceparameter, welche im Einzelnen in den nachfolgenden Ziffern erläutert werden:

- Erreichbarkeit des BADEN.NET Kundenservice: Mo-Fr von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr
- Reaktionszeit Privatkunden: max. 4 Stunden an Werktagen während Servicezeiten
- Reparaturzeit Privatkunden: max. 24 Stunden an Werktagen während der Servicezeiten.

BADEN.NET bietet für Geschäftskunden verschiedene SLA-Klassen an die den einzelnen Angeboten bzw. Verträgen zu entnehmen sind.

4.4 Störungsannahme

BADEN.NET unterhält die telefonische Störungs-Nummer 07223/946400 zur Annahme von Störungsmeldungen (auch elektronisch über störung@baden.net), unter welcher der Kunde Störungen unverzüglich unter Angabe des Zeitpunktes des Störungsauftrittes, seiner Anschlussnummer und ggf. der Auswirkung der Störung melden kann. Bei Erkennung einer Störung durch die BADEN.NET oder Erhalt einer Störungsmeldung eröffnet die BADEN.NET ein Trouble-Ticket. Dafür ist die Übermittlung der betroffenen Servicenummer / Anschlussnummer des Dienstes durch den Kunden an die BADEN.NET unerlässlich. Während der Entstörung erhält der Kunde die Referenznummer zu dem Trouble-Ticket, die bei späteren Kontakten eine schnelle Identifizierung des Vorganges erlaubt.

4.5 Reaktionszeit

Die maximale Reaktionszeit während der Servicezeiten beträgt max. 4 Stunden ab Eingang der ordnungsgemäßen Störungsmeldung durch den Kunden nach Maßgabe der Ziffer 4.3. Die Reaktionszeit ist die Zeitspanne zwischen dem Eingang der Störungsmeldung und einer qualifizierten Rückmeldung durch die BADEN.NET.

4.6 Terminvereinbarung

Die BADEN.NET vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich (z.B. keine Zutrittsmöglichkeit für Servicetechniker gegeben), wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich oder verzögert sich diese (z.B. zeitliche Verzögerung im Rahmen des Zutritts zum Kundenstandort), gilt die Reparaturzeit als eingehalten bzw. werden diese Zeiten nicht auf die Reparaturzeiten angerechnet.

4.7 Zwischenmeldung

Die BADEN.NET teilt dem Kunden auf Wunsch, ggf. durch den Servicetechniker, eine Zwischenmeldung über den Bearbeitungsstand und den Ausblick auf weitere Maßnahmen mit.

4.8 Rückmeldung

Die BADEN.NET informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung telefonisch, per E-Mail oder per Fax, sofern der Kunde zu diesem Zweck eine Ruf- oder Faxnummer bzw. E-Mail-Adresse angegeben hat. Ist der Kunde am Tag der Entstörung nicht erreichbar, gilt die unter Ziffer 4.9 genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch in der Reparaturzeit lag. Als Nachweis hierfür gilt das von BADEN.NET ausgefüllte Störungsformular. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Reparaturzeit nicht eingehalten wurde. Die BADEN.NET bemüht sich den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren.

4.9 Reparaturzeit

Die maximale Reparaturzeit beträgt bei Privatkundenprodukten in 95 % der Fälle (gemittelt über ein Kalenderjahr) 24 Stunden. Die Reparaturzeit wird an Samstagen, Sonntagen sowie gesetzlichen Feiertagen von 0:00 bis 24:00 unterbrochen.

Die Reparaturzeit ist die Zeitspanne zwischen dem Eingang einer ordnungsgemäßen Störungsmeldung durch den Kunden bis zur Behebung der Störung durch BADEN.NET (TTR, max. Time-to-Repair). Zur maximalen Reparaturzeit zählen nicht Verzögerungen

- aufgrund höherer Gewalt,
- aufgrund geplanter Betriebsunterbrechungen, Wartungsfenster oder Notfallwartung
- aufgrund von Ereignissen oder Ursachen, die BADEN.NET nicht zu vertreten hat (insbesondere durch Fremdeinwirkung in Form einer mechanischen oder andersartigen Beschädigung/Zerstörung der aktiven Komponenten und/oder passiven Kabeltrassen),
- die durch eine vom Kunden geforderte Tätigkeit begründet sind, die nicht im Zusammenhang mit einer Störung stehen oder
- durch Zeitverzögerungen (z.B. keine Zugangsgewährung zu den technischen Einrichtungen), die nicht durch die BADEN.NET zu vertreten sind,
- aufgrund Zeiten, in denen der Kunde für die Meldung der Störungsbehebung nicht erreichbar ist,
- aufgrund Fehler außerhalb des Zuständigkeitsbereichs von der BADEN.NET und ihrer Zulieferer.

Die BADEN.NET hat die Störung behoben, wenn die vollständige Wiederherstellung des Dienstes erfolgt ist (gemäß Kundenwunsch kann eine Meldung per E-Mail, Telefon oder Fax erfolgen).

4.10 Verfügbarkeit Internetdienst

Dem Kunden steht der Internet-Anschluss 7 Tage/ 24 Stunden je Kalenderwoche mit der vereinbarten Verfügbarkeit zur Verfügung. Die Verfügbarkeit des Internet-Anschlusses ist nicht gegeben, wenn die Verbindung zum Internet mit der vereinbarten Zugangsbandbreite unterbrochen ist.

Es wird eine Verfügbarkeit auf die Verbindung zum Internet im Kalenderjahr (Erfassungszeitraum) wie folgt gewährleistet:

- Standard 98,00 %
- Geschäftskundenprodukte nach individueller Vereinbarung

Bei eingeschränkten Diensten, d.h. Fehler die zu keinem vollständigen Ausfall der Verbindung zum Internet, aber zu einer unwesentlichen Einschränkung der Qualität führen (z.B. Bitfehlerrate, Paketverlust), wird sich BADEN.NET schnellstmöglich um die vollständige und fehlerfreie Wiederherstellung der Leitung bemühen.

4.11 Verfügbarkeit Telefondienst

Der Technologiepartner / Vorlieferant der BADEN.NET für das Sprachnetz überwacht seinen Dienst rund um die Uhr automatisch. Die Verfügbarkeit des Sprachnetzes, uneingeschränkte Funktionsfähigkeit des Internetdienstes vorausgesetzt, liegt deshalb bei 98,0 % p.a. (Kalenderjahr).

4.12 Berechnung der Verfügbarkeit

Berechnungszeitraum der Verfügbarkeit ist das Kalenderjahr. Der Zeitraum vom Bereitstellungsdatum bei Kunden bis zum Ende des ersten Kalenderjahres gilt als Rumpffahr; ebenso der Beginn des letzten Kalenderjahres der Vertragslaufzeit bis zur Beendigung des Vertrages. Die Zeiten eines Rumpffjahres werden auf ein Kalenderjahr hochgerechnet.

Die Verfügbarkeit berechnet sich im Erfassungszeitraum (Kalenderjahr) nach der Formel:

$$\text{Verfügbarkeit} = \frac{\text{Regelbetriebszeit} - \text{Wartungsfenster} - \text{Störungen}}{\text{Regelbetriebszeit} - \text{Wartungsfenster}} \times 100$$

Regelbetriebszeit = 24 Stunden x 7 Tage je Woche

Wartungsfenster = geplante Wartungszeiten gemäß Ziffer 3.12

Störungen (Ausfallzeit) umfasst die Gesamtheit der Zeit im Kalenderjahr in denen die Verfügbarkeit nicht gegeben ist, es sei denn, es handelt sich um Ausfallszeiten

- aufgrund höherer Gewalt,
- aufgrund geplanter Betriebsunterbrechungen, Wartungsfenster oder Notfallwartung
- aufgrund von Ereignissen oder Ursachen, die BADEN.NET nicht zu vertreten hat (insbesondere durch Fremdeinwirkung in Form einer mechanischen oder andersartigen Beschädigung/Zerstörung der aktiven Komponenten und/oder passiven Kabeltrassen),
- die durch eine vom Kunden geforderte Tätigkeit begründet sind, die nicht im Zusammenhang mit einer Störung stehen oder
- durch Zeitverzögerungen (z.B. keine Zugangsgewährung zu den technischen Einrichtungen), die nicht durch BADEN.NET zu vertreten sind.

Die jeweilige Nichtverfügbarkeit beginnt mit dem Eingang der Störungsmeldung und endet mit der Wiederherstellung der Verfügbarkeit.

5. Zusätzliche Leistungen

BADEN.NET erbringt jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten folgende zusätzliche Leistungen. Für zusätzliche Leistungen wird ein entsprechendes Angebot unterbreitet.

- „Upgrade“ der Zugangsbandbreite des Internet-Anschlusses
- Bereitstellung von Internet-Anschlüssen höherer Verfügbarkeit mit Redundanzen
- Installation eines Internet-Anschlusses, der vom beauftragten Installationsumfang abweicht (z.B. Verlegung des Übergabepunktes)
- Erweiterte Messungen auf Kundenwunsch
- Zweite Hauseinführung bzw. Teilnehmeranschlussleitung (TAL) und Geräteredundanz
- Bereitstellung weiterer IP-Adressen (auf Anfrage gemäß Ziffer 2.3)

6. Tarife

BADEN.NET stellt dem Kunden ihre Leistung für Telefonie- und Internet nach den Preisen der jeweils aktuell gültigen Preisliste in Rechnung. Angemessene Preisanpassungen durch Neufestsetzung der Entgelte der Vorlieferanten sind jederzeit möglich. Der Kunde kann die jeweils aktuelle Preisliste bei der BADEN.NET oder auf der Internetseite <https://www.stadtwerke-buehl.de/BADEN.NET> einsehen oder anfordern.

7. Gutschriften

7.1 Verhältnis der Gutschriften zu anderen Vorschriften

Im Falle der Überschreitung der Bereitstellungszeit, der zulässigen Reparaturzeit i.S.d. Ziffer 3.9 und im Falle der Unterschreitung der Verfügbarkeit i.S.d. Ziffer 3.10, 3.11 erhält der Kunde von der BADEN.NET eine Kulanz-Gutschrift nach Maßgabe der nachstehenden Regelungen.

In Bezug auf sonstige Rechte des Kunden gilt Folgendes:

- Über die unten genannten Gutschriften hinaus bestehen keine Gewährleistungsansprüche bezüglich der Bereitstellung oder der Verfügbarkeit und Entstörung, es sei denn BADEN.NET handelt vorsätzlich.
- Haftet die BADEN.NET gegenüber dem Kunden auf Ersatz des Schadens werden die unten genannten Gutschriften auf die Höhe des Schadensersatzanspruchs des Kunden angerechnet.
- Bei Unterbrechungen aufgrund höherer Gewalt und sonstigen Ereignissen, die von der BADEN.NET oder dem Kunden nicht zu vertreten sind, ist der Kunde ab der 25. Stunde für die Dauer der Unterbrechung von der Vergütungspflicht befreit.
- Die gesetzlichen Kündigungsrechte wegen Unterschreitung der Verfügbarkeit oder Überschreitens der Reparaturzeit bleiben unberührt; ein fristloses Kündigungsrecht bezieht sich im Zweifel nur auf den jeweils betroffenen Dienst und setzt mindestens eine Unterschreitung der Verfügbarkeit um mehr als 1,5 %-Punkte in einem Kalenderjahr oder mindestens acht Stunden Überschreitungen der Reparaturzeit voraus.

7.2 Gutschriften bei Überschreitung der Bereitstellungszeit

Kann die BADEN.NET den Dienst zum zugesagten Zeitpunkt schuldhaft nicht termingerecht bereitstellen, zahlt BADEN.NET für den betroffenen Dienst für jeden angefangenen Tag der Überschreitung der Bereitstellungszeit, eine einmalige Gutschrift gemäß folgender Tabelle an den Kunden:

Überschreitung der Bereitstellungszeit	Erstattung in % des monatlichen Grundpreises*
vom 1. bis zum 5. Tag	0 %
vom 6. bis zum 10. Tag	25 %
vom 11. bis zum 30. Tag	50 %
bei mehr als 30 Tagen	100 %

*) Die Höhe der Erstattung richtet sich nach der Zeile, in welche die Überschreitung fällt.

7.3 Gutschriften bei Überschreitung der Reparaturzeit

Überschreitet BADEN.NET schuldhaft im Störfalle die vertraglich vereinbarte Reparaturzeit (i.S.d. Ziffer 4.9), zahlt BADEN.NET für den betroffenen Dienst an den Kunden nachfolgende einmalige Gutschrift:

Überschreitung der Reparaturzeit in %	Erstattung in % des monatlichen Grundpreises*
bis zu 15 %	5 %
bis zu 30 %	10 %
bis zu 50 %	20 %
mehr als 50 %	40 %

*) Die Höhe der Erstattung richtet sich nach der Zeile, in welche die Überschreitung fällt.

7.4 Gutschriften bei Unterschreitung der Verfügbarkeit

Wird die von BADEN.NET zugesagte Verfügbarkeit (i.S.d. Ziffer 3.11) schuldhaft unterschritten, zahlt BADEN.NET an den Kunden für den betroffenen Dienst nachfolgende einmalige Gutschrift:

Unterschreitung der Verfügbarkeit in %-Punkten	Erstattung in % des monatlichen Grundpreises*
0,1 % bis 0,5 %	20 %
0,6 % bis 1,5 %	40 %
Mehr als 1,5 %	80 %

*) Die Höhe der Erstattung richtet sich nach der Zeile, in welche die Überschreitung fällt.

7.5 Verrechnung der Gutschriften

Gutschriften nach den vorstehenden Ziffern werden auf dem Verrechnungskonto des Kunden gutgeschrieben. Die Erstattungen erfolgen jeweils im Folgemonat nach der Ermittlung der Überschreitung der Bereitstellungszeit, der maximalen Reparaturzeit oder der Unterschreitung der Verfügbarkeit. BADEN.NET verrechnet die Gutschrift mit ihren Forderungen aus diesem Vertragsverhältnis. Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz bleiben hiervon unberührt.