

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

swb Multi Connect Anbindung

1 Dienstleistung des Anbieters

1.1 Die EWE TEL GmbH (im Folgenden „Anbieter“ genannt) erbringt die nachfolgend beschriebene Dienstleistung „swb Multi Connect Anbindung“, dessen Leistungsumfang sich bestimmt nach dem Auftragsformular, den AGB der EWE TEL GmbH für Telekommunikations- und Online- sowie Datendienstleistungen und den nachfolgenden Bedingungen.

1.2 Die swb Multi Connect Anbindung stellt innerhalb der Lösung swb Multi Connect die Verbindung zwischen der Multi Connect Basisplattform und dem jeweiligen Kundenstandort her. Der Anbieter stellt die swb Multi Connect Anbindung in den Varianten Regional und National zur Verfügung; welche Variante der Anbieter dem Kunden jeweils zur Verfügung stellt, ergibt sich aus der jeweiligen vertraglichen Vereinbarung zwischen den Parteien.

1.3 Der Zugang (Access) erfolgt je nach Realisierungsmöglichkeit des Anbieters auf Basis von

- Kupferanbindungen (Kupfer) und / oder
- Glasfaseranbindungen (LWL)
- Vorleistungsprodukten ausgewählter Netzbetreiber (Realisierung via Vorleistung).

Welche dieser Varianten im Einzelfall verwendet werden, bestimmt sich nach den Vereinbarungen im Auftragsformular oder im Leistungsschein.

1.4 Die Installation und Inbetriebnahme des Zugangs übernimmt der Anbieter. Hier von abgesehen ist es nicht Bestandteil der vom Anbieter zu erbringenden Leistung, die technischen Voraussetzungen beim Kunden, insbesondere die erforderliche technische Infrastruktur (Hardware, Software, Konfiguration im lokalen IP-Netz (LAN), usw.) zu schaffen oder den Kunden hierbei zu unterstützen.

2 Hausübergabepunkt

2.1 Das Produkt Multi Connect Anbindung wird über den Hauseinlass und den Hausübergabepunkt (nachfolgende: HÜP) zur Abschlusseinrichtung geführt, siehe nachfolgende Abbildung 1.

2.2 Der Hauseinlass ist die Stelle, an der Versorgungsleitungen in eine Immobilie eingeführt werden. Der HÜP ist die Schnittstelle, an die der Anbieter die Abschlusseinrichtung anschließt. Bei Neuinstallationen befindet sich der HÜP in einer maximalen Entfernung von drei Metern vom Hauseinlass.

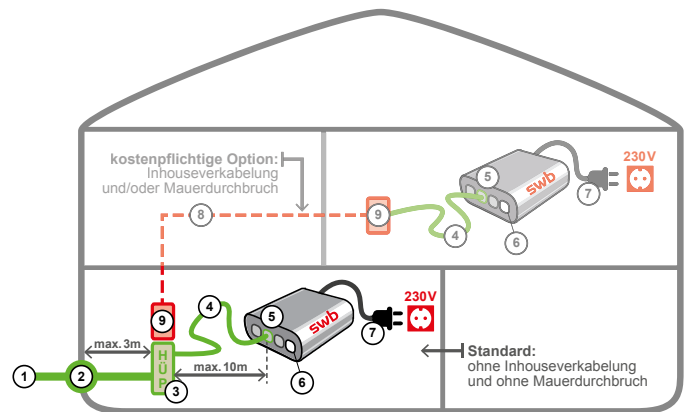
2.3 Die Abschlusseinrichtung wird mittels eines maximal zehn Meter langen Patchkabels mit dem HÜP verbunden. Soll der Anbieter die Abschlusseinrichtung an anderer Stelle zur Verfügung stellen (insbesondere in größerer Entfernung als zehn Meter zum HÜP oder an einer Stelle, die nur mittels eines Mauerdurchbruchs oder ähnlicher baulicher Veränderungen erreicht werden kann), so ist dies eine Zusatzdienstleistung, die vom Kunden gesondert zu beauftragen ist. Der Anbieter wird die Kosten dieser Zusatzdienstleistung dem Kunden nach Aufwand gemäß der Preisliste Servicedienstleistungen in Rechnung stellen.

2.4 Der Kunde sollte die Abschlusseinrichtung jeweils in einem EDV-Schrank aufbauen. Im EDV-Schrank werden mindestens drei Höheneinheiten mit jeweils 19 Zoll benötigt.

2.5 Kann der Kunde keinen EDV-Schrank zur Verfügung stellen, ist der Anbieter berechtigt, an einem vom Kunden zugewiesenen Ort – im Rahmen der maximalen Entfernung von zehn Metern zum HÜP – die Abschlusseinrichtung zu installieren. Der Anbieter wird die Kosten der Installation dem Kunden nach Aufwand gemäß der Preisliste Servicedienstleistungen in Rechnung stellen.

2.6 Es liegt in der Verantwortung des Kunden, dem Anbieter an der Abschlusseinrichtung folgende Rahmenbedingung zur Verfügung zu stellen:

- Eine 230V (50Hz) Wechselspannungsversorgung pro Spannungsversorgung der Abschlusseinrichtung über jeweils eine Schutzkontaktsteckdose. Der Anbieter empfiehlt ergänzend die Verwendung einer unterbrechungsfreien Stromversorgung (USV).
- Luftfeuchtigkeit: 10–90%, nicht kondensierend.
- Temperaturbereich: 0°C–40°C.
- Staubfreiheit.



Rot: Verantwortung Kunde;

Grün: Verantwortung swb

- | | |
|---|--|
| ① Glasfaser (LWL) oder Kupfer (Cu) | ⑥ Netzabschluss / Übergabeport |
| ② Hauseinlass | ⑦ 230V Schukosteckdose |
| ③ HÜP – Hausübergabepunkt | ⑧ Inhouseverkabelung (siehe Spezifikationen) |
| ④ LWL- / Cu-Patchkabel bzw. -Rangierkabel | ⑨ Inhouseanschluss (siehe Spezifikationen) |
| ⑤ Abschlusseinrichtung (CPE) / 19" | |

3 Bereitstellung der Abschlusseinrichtung (CPE)

3.1 Der Anbieter stellt dem Kunden für die Dauer des Vertrages eine Abschlusseinrichtung (CPE) bestehend aus einer L2-CPE und einer L3-CPE (Router) einschließlich der zu dem beauftragten Produkt gehörenden Schnittstelle und des Übergabeports zur Verfügung (siehe Tabellen 1 und 2). Die L2-CPE dient zum Anschluss an das Backbone des Anbieters, die L3-CPE (Router) dient als gemanagter IP-Router.

3.2 Die dem Kunden für den Zugang zur Verfügung gestellten Komponenten bleiben im Eigentum des Anbieters und sind bei Beendigung des Vertragsverhältnisses auf Kosten des Kunden an den Anbieter zurückzusenden. Der Kunde erhält keinen Administrationszugriff auf diese Komponenten.

3.3 Der Anbieter installiert die Komponenten gemäß der gewünschten, vom Kunden bei der Auftragserteilung mitgeteilten Grundkonfiguration. Der Kunde kann die Konfiguration nicht selbst ändern.

3.4 Der Anbieter stellt dem Kunden eine Ethernet-basierte Übergabeschnittstelle gemäß IEEE802.3 zur Verfügung.

Folgende Parameter bestimmen die Eigenschaften der Übergabeschnittstelle:

3.4.1 Übergabeport

In den Tabellen 1 und 2 sind die physikalischen Eigenschaften des Ports als Übergabeport angegeben. Der Anbieter stellt auf dem Übergabeport einen Full-Duplex-Betrieb (FDX-Betrieb) mit den jeweiligen fest eingestellten Port-Bandbreiten (Port-Speed) zur Verfügung. Treten in Rahmen der Installation am Übergabeport Übertragungsfehler auf, nimmt der Anbieter geeignete Einstellungen bezüglich Portgeschwindigkeit und Duplexbetrieb vor. Der Kunde wird die hierbei erforderliche Unterstützung leisten und insbesondere die erforderlichen Einstellungen auf seinen Schnittstellen vornehmen.

3.4.2 Übergabebandbreite

Die Übergabebandbreite ist die maximale Datenübertragungsrates, die der Anbieter dem Kunden an der swb Multi Connect Anbindung zur Verfügung stellt. Der Anbieter nutzt Verfahren wie Policing um den physikalischen Port auf die Übergabebandbreite einzustellen.

3.4.3 Logisches Subnetz

Die Multi Connect Basisplattform stellt ein IP-Transportnetz bereit. Dementsprechend verfügt die swb Multi Connect Anbindung selbst über ein IP-Subnetz. Dieses IP-Subnetz wird im Rahmen eines Consulting Termins festgelegt. In der Regel werden die niedrigsten drei IP-Adressen in diesem Subnetz von der L3-CPE verwendet. Die L3-CPE stellt über diese drei IP-Adressen ein permanent verfügbares Default Gateway für das Subnetz zur Verfügung. Die Gateway-Adresse ist die niedrigste IP-Adresse in diesem Subnetz.

3.4.4 Optional: VLAN-Tagging

Der Übergabeport unterstützt den Standard IEEE802.1Q und erlaubt damit die Übertragung mehrerer VLANs über die Schnittstelle. Der Anbieter gibt bei Einsatz mehrerer VLANs die kundenseitig zu verwendenden VLAN-Tags vor. Jedes VLAN gilt als eigenständige Anbindung an die Multi Connect Basisplattform und ist vom Kunden gesondert und kostenpflichtig gemäß der jeweils gültigen Preisliste Servicedienstleistungen zu beauftragen.

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

swb Multi Connect Anbindung

3.4.5 Optional: Dynamisches Routing

Optional und gegen gesondertes Entgelt gemäß der jeweils gültigen Preisliste Servicedienstleistungen kann der Kunde die Implementierung eines der folgenden dynamischen Routing-Protokolls für die swb Multi Connect Anbindung regional beauftragen:

- RIP,
- RIPv2,
- OSPFv2 und
- BGPv4.

Für die Implementierung verwendet der Anbieter die im jeweiligen RFC definierten Standardeinstellungen. Auf Wunsch des Kunden berät der Anbieter im Rahmen eines kostenpflichtigen Consulting-Termins den Kunden über eine Implementierung und schätzt deren Aufwand; die Entgelte für diese Dienstleistung ergeben sich aus der Preisliste Servicedienstleistungen.

3.4.6 Optional: Statische Routen

Zur Implementierung spezieller Anforderungen durch das LAN des Kunden (beispielsweise bei der Nutzung einer Firewall zwischen Router und LAN des Kunden) richtet der Anbieter optional und gegen gesondertes Entgelt gemäß der jeweils gültigen Preisliste Servicedienstleistungen statische Routen auf der L3-CPE (Router) ein.

3.4.7 Optional: IP-Helper

Zur Nutzung zentraler Services (beispielsweise zentraler DHCP Server) aus dem LAN des Kunden richtet der Anbieter optional und gegen gesondertes Entgelt gemäß der jeweils gültigen Preisliste Servicedienstleistungen IP-Helper-Adressen auf der L3-CPE (Router) ein.

4 Produktvarianten und technische Leistungsmerkmale

4.1 Die maximalen Übergabebandbreiten der Produktvarianten Regional und National sowie die mittleren Bitfehlerraten, die Verfügbarkeiten im Jahresmittel und die Eigenschaften des Übergabeports ergeben sich aus den nachfolgenden Tabellen 1 und 2.

4.1.1 Variante Regional: Die effektive IP-Übertragungsbandbreite ist geringer als die angegebenen maximalen Zugangsbandbreiten und hängt vom Ethernet-Overhead und der verwendeten Paketgröße ab. Die MTU-Size beträgt 1.500 Bytes. Die angegebenen maximalen Übergabebandbreiten basieren auf der MTU-Size. Werden kleinere Datenpakete – zum Beispiel Voice-Pakete – oder weitere Protokolle verwendet, sinkt die kundenseitige Nettobandbreite.

4.1.2 Variante National: Die effektive IP-Übergabebandbreite ist geringer als die angegebenen maximalen Übergabebandbreiten und hängt vom PPP/UDP/L2TP-Header bzw. Ethernet-Overhead und der verwendeten Paketgröße ab. Die MTU-Size beträgt 1.442 Bytes. Die angegebenen maximalen Übergabebandbreiten basieren auf der MTU-Size. Werden kleinere Datenpakete – zum Beispiel Voice-Pakete – oder weitere Protokolle verwendet, sinkt die kundenseitige Nettobandbreite.

4.2 Multi Connect basiert auf Internet Protocol Version 4 (IPv4).

| Produkt | Maximale Übergabebandbreite (symmetrisch) | Mittlere Bitfehlerrate | Verfügbarkeit im Jahresmittel (garantiert/ empirisch) | Übergabeport |
|--------------------|---|------------------------|---|---|
| Multi Connect 1M | 1 Mbit/s | < 10 ⁻⁷ | 98,5% / 99,5% | 100Base-T, Port-Speed: 100, full-duplex |
| Multi Connect 2M | 2 Mbit/s | | | |
| Multi Connect 4M | 4 Mbit/s | | | |
| Multi Connect 6M | 6 Mbit/s | | | |
| Multi Connect 8M | 8 Mbit/s | | | |
| Multi Connect 10M | 10 Mbit/s | | | |
| Multi Connect 12M | 12 Mbit/s | | | |
| Multi Connect 14M | 14 Mbit/s | | | |
| Multi Connect 16M | 16 Mbit/s | | | |
| Multi Connect 18M | 18 Mbit/s | | | |
| Multi Connect 20M | 20 Mbit/s | < 10 ⁻⁸ | 99,0% / 99,9% | 1000Base-T, Port-Speed: 1000, full-duplex |
| Multi Connect 40M | 40 Mbit/s | | | |
| Multi Connect 100M | 100 Mbit/s | | | |
| Multi Connect 200M | 200 Mbit/s | | | |
| Multi Connect 400M | 400 Mbit/s | | | |
| Multi Connect 1G | 1 Gbit/s | | | |

Tabelle 1: Bandbreiten und Verfügbarkeiten Regional

| Produkt | Maximale Übergabebandbreite (symmetrisch) | Mittlere Bitfehlerrate | Verfügbarkeit im Jahresmittel (garantiert/ empirisch) | Übergabeport |
|-------------------|---|------------------------|---|---|
| National 2M | 2 Mbit/s | < 10 ⁻⁵ | 98,4% | 100Base-T, Port-Speed: 100, full-duplex |
| National 4M | 4 Mbit/s | | | |
| National 6M | 6 Mbit/s | | | |
| National 8M | 8 Mbit/s | | | |
| National 10M | 10 Mbit/s | | | |
| National 14M | 14 Mbit/s | | | |
| National 20M | 20 Mbit/s | | | |
| National 40M | 40 Mbit/s | | | |
| Multi Connect 16M | 16 Mbit/s | | | |
| Multi Connect 18M | 18 Mbit/s | | | |
| Multi Connect 20M | 20 Mbit/s | | 98,9% | |

Tabelle 2: Bandbreiten und Verfügbarkeiten National

5 Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit im Jahresmittel der jeweiligen Produktvarianten ergibt sich aus den Tabellen 1 und 2. Einschränkungen infolge der regelmäßig erforderlichen Wartungsarbeiten (Abschnitt 7) bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit unberücksichtigt.

6 Dienstgüte

6.1 Der Anbieter gewährleistet die Gesamtdienstgüte (Summe der Dienstgüte der swb Multi Connect Basisplattform und der Dienstgüte der Anbindungen) bis zur Übergabeschneidstelle der jeweiligen Anbindung. Der Kunde trägt in seinem Netz die Verantwortung dafür, dass eine Ende-zu-Ende Dienstgüte gewährleistet ist.

6.2 Optional und gegen ein gesondertes Entgelt gemäß der jeweils gültigen Preisliste Servicedienstleistungen richtet der Anbieter innerhalb der Dienstleistung Multi Connect eine Priorisierung von IP-Paketen des Kunden und deren Einordnung in Verkehrsklassen ein.

6.2.1 Variante Regional: Ist für die jeweilige Anbindung keine Priorisierung vereinbart, werden alle IP-Pakete des Kunden in die Klasse 2 gemäß ITU-T Y.1541 (siehe nachfolgende Tabelle 3 sowie Abschnitt Dienstgüte der Leistungsbeschreibung Multi Connect Basisplattform) eingeordnet.

6.2.2 Variante National: Ist für die jeweilige Anbindung keine Priorisierung vereinbart, erfolgt eine Einordnung sämtlicher IP Pakete des Kunden in die Klasse 5 gemäß ITU-T Y.1541 (siehe nachfolgende Tabelle 4 sowie Abschnitt Dienstgüte der Leistungsbeschreibung Multi Connect Basisplattform) eingeordnet.

6.3 Soweit eine Priorisierung vereinbart ist, erfolgt die Einordnung in Verkehrsklassen auf Basis von IEEE802.1p- oder DSCP-Werten, die im Rahmen des Consulting-Termins gem. Abschnitt 2.3 der Leistungsbeschreibung Multi Connect Basisplattform zwischen Anbieter und Kunden festgelegt werden.

6.4 Bei gedrosselten Bandbreiten (alle Produktvarianten außer Multi Connect 100M und 1G) hat der Kunde geeignete eigene Verfahren zur Sicherstellung der Dienstgüte vor dem HÜP zu implementieren; andernfalls ist die Dienstgüte nicht gewährleistet.

6.5 Der Anbieter modifiziert die DSCP-basierenden Dienstgüteparameter der Kunden nicht. Insofern ist die Anbindungskomponente DSCP-transparent. Die Anbindungskomponente ist nicht IEEE802.1p/CoS (Class of Service)-transparent.

6.6 Die swb Multi Connect Anbindung unterstützt Verkehrsklassen gemäß ITU-T Y.1541 mit den nachfolgend und in der Tabellen 3 und 4 beschriebenen Charakteristika (CE = Customer Equipment, TK-Endgeräte des Kunden):

- IPTD (IP Packet Transfer Delay) / Latenz: Die Latenz wird in Millisekunden (ms) bestimmt und ist die Zeit, die die Übertragung eines Pakets in eine Übertragungsrichtung in Anspruch nimmt.
- IPDV (IP Packet Delay Variation) / Jitter: Jitter ist die Schwankung der Latenz (in ms), die bei der Übertragung der Pakete (in einer Übertragungsrichtung) auftritt.
- IPLR (IP Packet Loss Ratio): Die Paketverlustrate ist das Verhältnis der verworfenen und/oder anderweitig in Verlust geratenen Pakete einer Übertragung zur Gesamtzahl der gesendeten Pakete dieser Übertragung. Für die Klassen 0 bis 4 beträgt der maximale Wert 10⁻³ (CE zu CE).
- IPER (IP Packet Errored Ratio): Die Paketfehlerrate ist das Verhältnis der fehlerhaften Pakete einer Übertragung zur Gesamtzahl der gesendeten Pakete dieser Übertragung. Für die Klassen 0 bis 4 beträgt der maximale Wert 10⁻⁴ (CE zu CE) beim Produkt Multi Connect Anbindung bzw. 10⁻³ (CE zu CE) beim Produkt Multi Connect National Anbindung.

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

swb Multi Connect Anbindung

6.7 In welchem Ausmaß welche Verkehrsklassen an einem Anschluss genutzt werden können, hängt von der Bandbreite ab. Der Anteil der übertragenen IP-Pakete der Verkehrsklassen Voice und Best Effort ergibt sich aus der Tabelle 5.

6.8 Verwendet der Kunde die Multi Connect Basisplattform und die Anbindungskomponenten als Transportnetz, indem er ein Overlaynetzwerk mittels Tunneltechnologien über diese Struktur legt, kann der Anbieter keine Dienstgüte gewährleisten.

| Traffic-Class/ Forwarding-Class | ITU-T Y.1541 Class | 802.1p (COS) | DSCP | IPD _T ≤ (CE to CE) | IPDV (CE to CE) |
|------------------------------------|--------------------------|--------------|--------|----------------------------------|--------------------|
| Best Effort | 5 | 000 | 000000 | – | – |
| Business Low | 4 | 001 | 001000 | <40 ms | – |
| Business Medium | 3 | 010 | 010000 | <30 ms | – |
| Business High | 2 | 011 | 011000 | <25 ms | – |
| Realtime | 1 | 100 | 100000 | <25 ms | 20 ms |
| Voice | 0 | 101 | 101000 | <20 ms | 10 ms |

Tabelle 3: Verkehrsklassen Regional

| Traffic-Class/ Forwarding-Class | ITU-T Y.1541 Class | 802.1p (COS) | DSCP | IPD _T ≤ (CE to CE) | IPDV (CE to CE) |
|------------------------------------|--------------------------|--------------|--------|----------------------------------|--------------------|
| Best Effort | 5 | 000 | 000000 | – | – |
| Business Low | – | – | – | – | – |
| Business Medium | 3 | 010 | 010000 | <55 ms | – |
| Business High | – | – | – | – | – |
| Realtime | – | – | – | – | – |
| Voice | 0 | 101 | 101000 | <40 ms | <10 ms |

Tabelle 4: Verkehrsklassen National

| Bandbreiten | Anteil der übertragenen IP-Pakete, die der Verkehrsklasse Voice angehören können | Anteil der übertragenen IP-Pakete, die der Verkehrsklasse best effort angehören |
|-------------------|--|---|
| bis 100 Mbit/s | maximal 30% | mindestens 50% |
| größer 100 Mbit/s | maximal 15% | mindestens 50% |

Tabelle 5: Verkehrsklassenspriorisierung nach Bandbreite

7 Wartung

7.1 Um die Funktionalität zu erhalten und neue Techniken in seine IP-Plattform zu integrieren, führt der Anbieter regelmäßig Wartungsarbeiten durch.

7.1.1 Variante Regional: Geplante Maßnahmen, die zu einer Außerbetriebnahme der swb Multi Connect Anbindung führen oder größere Beeinträchtigungen innerhalb des Netzes zur Folge haben, führt der Anbieter bei Bedarf am ersten Dienstag eines jeden Kalendermonats in der Zeit von 3:00 Uhr bis 6:00 Uhr durch (Wartungsfenster).

7.1.2 Variante National: Geplante Maßnahmen, die zu einer Außerbetriebnahme der swb Multi Connect National Anbindung führen oder größere Beeinträchtigungen innerhalb des Netzes zur Folge haben, führt der Anbieter bei Bedarf täglich in der Zeit von 3:00 Uhr bis 6:00 Uhr und in der Nacht von Samstag auf Sonntag in der Zeit von 0:00 Uhr - 6:00 Uhr durch (Wartungsfenster).

7.1.3 Sind Wartungsarbeiten außerhalb des Wartungsfensters erforderlich, wird der Anbieter den Kunden hierüber mindestens zwei Werktage zuvor per E-Mail informieren. Hierzu wird der Anbieter eine E-Mail an eine mit dem Kunden bei initialer Inbetriebnahme abgestimmte E-Mail-Adresse schicken.

7.2 Der Anbieter ist berechtigt, innerhalb der Multi Connect Basisplattform und an den Anbindungskomponenten Leistungs- und Verfügbarkeitsmessungen durchzuführen. Diese Messungen beeinträchtigen die beschriebene Funktionsfähigkeit der Multi Connect Basisplattform nicht.

8 Störungen

8.1 Treten im Betrieb des Produktes Störungen auf, obliegt es dem Kunden, diese Störungen dem Anbieter mitzuteilen. Der Anbieter beseitigt daraufhin diese Störungen.

8.2 Für die Entgegennahme von Störungsmeldungen ist die Hotline des Anbieters ganzjährig 24 Stunden besetzt.

8.2.1 Variante Regional: Werktags von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr (Regelarbeitszeit) gemeldete Störungen beseitigt der Anbieter in der Regel innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt der Störungsmeldung. Der Samstag gilt nicht als Werktag. Bei Störungsmeldungen außerhalb der Regelarbeitszeit beginnt die Regelentstörzeit um 8:00 Uhr am darauffolgenden Werktag und kann bis zu 24 Std. betragen.

8.2.2 Variante National: Werktags von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr (Regelarbeitszeit) gemeldete Störungen beseitigt der Anbieter in der Regel innerhalb von 36 Stunden nach Erhalt der Störungsmeldung. Der Samstag gilt nicht als Werktag. Bei Störungsmeldungen außerhalb der Regelarbeitszeit beginnt die Regelentstörzeit um 8:00 Uhr am darauffolgenden Werktag und kann bis zu 36 Std. betragen.

8.3 Die Regelentstörzeiten gelten nur, soweit Technik des Anbieters betroffen ist. Im Fall höherer Gewalt oder bei durch Zulieferer des Anbieters verursachten Störungen kann die Störungszeit überschritten werden. Verzögerungen, die durch mangelnde Mitwirkung des Kunden verursacht wurden, werden auf die Entstörzeit nicht angerechnet.

8.4 Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, ist der Anbieter berechtigt, dem Kunden die ihm durch die Entstörung bzw. den Entstörungsversuch entstandenen Kosten gemäß der jeweils gültigen Preisliste Servicedienstleistungen in Rechnung zu stellen.

8.5 Die Störung gilt als behoben, wenn sie dem Kunden durch den Anbieter abgemeldet wird oder wenn die Funktionalität wieder hergestellt ist und der Kunde das Produkt wieder nutzen kann.

8.6 Soweit erforderlich, vereinbart der Anbieter mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers vor Ort. Dieser Termin wird mit einer Zeitspanne von zwei Stunden angegeben (z. B. „zwischen 9:00 Uhr und 11:00 Uhr“).

8.7 Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus Gründen nicht möglich, die vom Kunden zu vertreten sind, wird ein neuer Termin vereinbart und eine ggf. zusätzlich erforderliche Anfahrt gemäß der jeweils gültigen Preisliste Servicedienstleistungen berechnet. In diesem Fall entfallen die in diesem Abschnitt 8 definierten Entstörungsfristen.

8.8 Der Anbieter teilt dem Kunden die erfolgreiche Beseitigung der Störung unverzüglich telefonisch oder in Textform mit. Ist der Kunde am Tag der Entstörung in der Servicebereitschaftszeit nicht erreichbar, erfolgt die Benachrichtigung erst am Folgetag.

9 Weitere optionale Leistungen

Erbringt der Anbieter auftragsgemäß neben den vertraglich geschuldeten Leistungen weitere Leistungen wie z. B. zusätzliche Consulting-Dienstleistungen oder zusätzliche Dienstleistungen im Zusammenhang mit Komponenten, so sind diese vom Kunden gemäß der jeweils gültigen Preisliste Servicedienstleistungen oder, wenn die Leistung in der jeweils gültigen Preisliste Servicedienstleistungen nicht vorgesehen ist, nach Aufwand zu vergüten, falls keine entgegenstehende Vereinbarung getroffen wird.

Stand: 18.08.2016