

# Service Level Agreement Standard

der EWE TEL GmbH für Telefon- und Internetdienstleistungen



## A Durchlasswahrscheinlichkeit Sprachdienstleistungen und Verfügbarkeit Internetdienstleistungen

### 1 Durchlasswahrscheinlichkeit Sprachdienstleistungen

Der Anbieter stellt die Verbindungen mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97,0% im Jahresdurchschnitt her. Aufgrund dieser dem internationalen Standard entsprechenden wirtschaftlichen Dimensionierung der von dem Anbieter genutzten Telefonnetze muss der Kunde damit rechnen, dass eine Verbindung nicht jederzeit hergestellt werden kann. Verbindungen werden ausschließlich von dem Anbieter und dessen Zusammenschaltungspartnern hergestellt.

### 2 Verfügbarkeit Internetdienstleistungen

Der Anbieter schuldet eine Verfügbarkeit des Zugangssystems von 97,5%, gemittelt über einen Zeitraum von 365 Tagen. Einschränkungen infolge der regelmäßig erforderlichen Wartungsarbeiten gemäß Abschnitt C dieses Servicelevelagreements bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit unberücksichtigt.

Der Anbieter ist berechtigt, DSL-Verbindungen nach 24 Stunden zu unterbrechen. Der Anbieter ist ferner berechtigt, DSL-Verbindungen zu unterbrechen, wenn über mehr als zwei Stunden kein Datenverkehr stattgefunden hat. Der Kunde kann die Verbindung anschließend sofort wieder aufbauen.

## B Störungen

### 1 Bearbeitung von Störungsmeldungen

Für die Entgegennahme von Störungen zu Festnetz- und/oder Internetanschlüssen stehen dem Kunden täglich rund um die Uhr Mitarbeiter unter den Servicenummern des Anbieters zur Verfügung.

### 2 Entstörzeit

Der Anbieter beseitigt Störungen in der Regel innerhalb der Servicebereitschaftszeit binnen einer Frist von 24 Stunden, beginnend mit der Meldung der Störung (Entstörungsfrist). Die Servicebereitschaftszeit ist Montag bis Freitag von 7.00 bis 18.00 Uhr (ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage). Störungen werden innerhalb der Entstörzeit zumindest soweit beseitigt, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann.

Die Entstörungsfrist gilt nur, soweit Technik des Anbieters betroffen ist. Im Fall höherer Gewalt oder bei durch Zulieferer des Anbieters verursachten Störungen kann die Entstörungsfrist überschritten werden. Vom Kunden verantwortete Verzögerungen, beispielsweise durch fehlende Mitwirkung des Kunden werden auf die Entstörungsfrist nicht angerechnet.

Der Anbieter wird den Kunden auf Wunsch über die erfolgreich abgeschlossene Entstörung informieren.

### 3 Express-Entstörung

Der Kunde kann gegen gesondertes Entgelt im Einzelfall eine Express-Entstörung beauftragen. Bei einer Express-Entstörung wird die Regelentstörzeit einmalig auf 6 Stunden verkürzt. Alle übrigen Bestimmungen zur Entstörung in diesem Abschnitt B bleiben unverändert.

### 4 Gutschrift

Bei einer ungerechtfertigten Überschreitung der Regelentstörzeit, die der Anbieter zu vertreten hat, erhält der Kunde eine Gutschrift in Höhe von bis zu 25 €, die mit Forderungen des Anbieters verrechnet wird. Diese Gutschrift wird auf mögliche Ansprüche des Kunden wegen Minderung nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der EWE TEL GmbH für Telekommunikations- und Online- sowie Datendienste (im Folgenden: „AGB“) angerechnet. Die vorgenannte Gutschrift versteht sich deshalb als Pauschalierung des Minderungsrechtes des Kunden, soweit dieser keine weitergehende Minderung nachweisen kann. Weitergehende Ansprüche des Kunden, insbesondere wegen Schadensersatzes, bleiben hiervon unberührt. Die Haftung wegen Schadensersatzes bestimmt sich nach Abschnitt A der AGB.

## C Wartung

In der Regel finden Wartungsarbeiten im Bereich der Internetdienstleistungen am ersten Dienstag eines jeden Kalendermonats in der Zeit von 3.00 Uhr bis 6.00 Uhr statt (Wartungsfenster). Sind Wartungsarbeiten außerhalb des Wartungsfensters erforderlich, wird der Anbieter den Kunden hierüber mindestens 5 Werktage zuvor per E-Mail an die E-Mail-Adresse informieren, an die auch die Rechnungen gesendet werden.

Stand: 01.03.2018