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

1 Geltungsbereich

Die SLA und Leistungsbeschreibung sind ergänzende Bestimmungen zur Gewährleistung und Haftung der SWW Wunsiedel GmbH (nachfolgend abgekürzt SWW genannt).

2 Leistungsbeschreibung Internetdienste

Die SWW überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten Internet-Anschlüsse in Form eines Ethernetports 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 (Ethernetport) beim Kunden und endet am letzten SWW-eigenen Netzknoten/Übergang.

2.1 Installation

Die SWW installiert als Netzabschluss zum Kunden in der Nähe des Glasfaser-Hausübergabepunktes (FTTB) oder der ersten Telekom TAE-Dose (VDSL/FTTC) Hardware mit einer Kupfer-Ethernet-Schnittstelle 100 oder 1.000MBit/s (CPE). Der Endkunde muss zum Betrieb dieser Einrichtung eine 230V Steckdose bereitstellen.

2.2 Zugangsbandbreiten

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

2.2.1 Privatkundenprodukte

WUNconnect S

bis zu 30 MBit/s Downstream (Internet -> Endkunde),
bis zu 5 MBit/s Upstream (Endkunde->Internet)

WUNconnect M

bis zu 50 MBit/s Downstream (Internet -> Endkunde),
bis zu 10 MBit/s Upstream (Endkunde->Internet)

WUNconnect L, nur bei technischer Verfügbarkeit (Glasfaseranschluss im Haus oder Vectoring) 100 MBit/s Downstream (Internet -> Endkunde),
50 MBit/s Upstream (Endkunde->Internet)

WUNconnect XL, nur bei technischer Verfügbarkeit (Glasfaseranschluss)

200 MBit/s Downstream (Internet -> Endkunde),
100 MBit/s Upstream (Endkunde->Internet)

WUNconnect XXL, nur bei technischer Verfügbarkeit (Glasfaseranschluss)
500 MBit/s Downstream (Internet -> Endkunde),
200 MBit/s Upstream (Endkunde->Internet)

WUNconnect Giga, nur bei technischer Verfügbarkeit (Glasfaseranschluss)
1000 MBit/s Downstream (Internet -> Endkunde),
300 MBit/s Upstream (Endkunde->Internet)

Die Voraussetzungen und Regelungen zu einer möglichen Drosselung (Fair-Flat-Rate) ergeben sich aus Ziffer 7 dieser Leistungsbeschreibung.

2.2.2 Geschäftskundenprodukte

WUNProfi50

Leitungsgeschwindigkeit symmetrisch 50 MBit/s (Downstream und Upstream)

WUNProfi100

Leitungsgeschwindigkeit symmetrisch 100 MBit/s (Downstream und Upstream)

WUNProfi200

Leitungsgeschwindigkeit symmetrisch 200 MBit/s (Downstream und Upstream)

WUNProfi500

Leitungsgeschwindigkeit symmetrisch 500 MBit/s (Downstream und Upstream)

WUNProfi1000

Leitungsgeschwindigkeit symmetrisch 1000 MBit/s (Downstream und Upstream)

Das monatliche Datenvolumen wird nicht begrenzt.

2.3 Bereitstellung von IP-Adressen

Die Bereitstellung beinhaltet die Zuweisung von IP-Adressen aus dem Adressraum der SWW beim Réseau IP Européen Network Coordination Center (RIPE NCC). Die Adressvergabe erfolgt dynamisch (DHCP). Gegen gesondertes, monatliches Entgelt ist auch die Zuweisung von statischen IP-Adressen möglich. In jedem Fall der Zuweisung einer IP-Adresse verbleiben die Rechte bei der SWW. Die Vergabe der IP-Adressen erfolgt auf der Grundlage der RIPE-Vergabe-Richtlinien.

2.4 Internet-Zugang

2.4.1 Einfluss auf die erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit beim Kunden

Die Geschwindigkeit, die am Anschluss des Kunden erreicht wird, richtet sich u.a. nach

- der beim Kunden eingesetzten Hardware/Software
- der Übertragungsgeschwindigkeit des angesteuerten Servers des jeweiligen Inhabers
- der Netzauslastung des Internet-Backbones
- den jeweiligen physikalischen Parametern der Anschlussleitung, insb. der Leitungsdämpfung, welche sich aus dem Leitungsdurchmesser und Länge der Anschlussleitung ergibt

Bei drohender vorübergehender und außergewöhnlicher Netzüberlastung behält es sich SWW vor, Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf nur noch eingeschränkt zur Verfügung zu stellen und die Downloadgeschwindigkeit zu verringern. Bei gleichzeitiger Nutzung mehrerer breitbandiger Internet-Zugänge innerhalb desselben Endleitungsnetzes kann es zu gegenseitigen Beeinflussungen und Störungen kommen.

2.4.2 Gegenseitige Beeinflussung von Diensten am Anschluss des Kunden

Grundsätzlich erfolgt die Übertragung des gesamten Datenverkehrs gleichberechtigt. Treten im Datenverkehr Verkehrsspitzen auf, werden Telefonie-Leistungen über den Anschluss des Kunden zur Sicherstellung einer unterbrechungsfreien Übertragung bevorzugt übertragen.

2.5 Messung und Kontrolle des Datenverkehrs

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

Die Internet-Uplink-Leitungen (Backbone-Anbindung an den übergeordneten Netzbetreiber) werden permanent mit 5min Mess-Intervallen überwacht. Sind mehr als 6 Messwerte hintereinander > 80% der maximalen Leitungskapazität wird eine Überlast-Meldung an den Netzadministrator abgesetzt. Tritt diese Situation in einem zusammenhängenden Zeitraum von 2 Monaten häufiger als 2 x pro Woche auf, wird die SWW im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten ihre Backbone-Kapazität innerhalb von maximal 6 Monaten so erweitern (abhängig von der Bereitstellungszeit des Internet Backbone Providers), das diese Überlastsituation künftig vermieden wird.

Mögliche Auswirkungen dieses Mess-Verfahrens auf die Dienstqualität sind: keine.

3 Leistungsbeschreibung Telefonie

3.1 Bereitstellung eines Telefonanschlusses

Die SWW 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 Abschlusses 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. Sofern der Kunde nicht bereits über eine oder mehr Teilnehmerrufnummer(n) verfügt oder seine bestehenden Teilnehmerrufnummer(n) teilweise oder komplett nicht beibehalten möchte, erhält der Kunde von der SWW auf Antrag neue Teilnehmerrufnummern (geographische Rufnummern) zugeteilt.

Der Kunde ermächtigt die SWW seinen bestehenden Anschluss in seinem Auftrag zu kündigen und die Rufnummernportierung beim bisherigen Teilnehmernetzbetreiber (TNB) durchzuführen. Zur Bereitstellung eines Telefonanschlusses durch die SWW ermächtigt der Kunde die SWW Anschluss- / Rufnummern auf das Teilnehmernetz eines Technologiepartners zu beauftragen. Der Kunde gestattet auch den Wechsel des Teilnehmernetzbetreibers / Technologiepartners während der Vertragslaufzeit.

Der Wechsel des Teilnehmernetzbetreibers vom bisherigen Anbieter zur SWW, insbesondere die Aktivierung der bisherigen Rufnummern bei der SWW 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 SWW übergeben und der Telefonanschluss nachfolgend

von der SWW bereitgestellt. Dabei kommt es ablauftechnisch zu Unterbrechungen des Telefondienstes (Erreichbarkeit und Initiierung von gehenden Gesprächen).

Die SWW 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 Inverssuche freigeben oder der Inverssuche gemäß TKG in seiner jeweils gültigen Fassung ausdrücklich widersprechen. Der Kunde kann der SWW gegenüber erklären, dass er eine Unterdrückung seiner Rufnummer beim angerufenen Teilnehmer dauerhaft wünscht. Die SWW 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 Leistungsmerkmale Telefonie

Der Kunde kann Verbindungen entgegennehmen oder durch die SWW Verbindungen zu anderen Anschlüssen herstellen lassen.

Verbindungen im SWW-Netz werden in einem Frequenzbereich von 300Hz bis 3400Hz (Übertragungsbandbreite 3.1 kHz wie bei analogen Telefonanschlüssen) hergestellt.

Verbindungen im SWW-Netz werden mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97% 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 Servicerufnummern nicht unterstützt, da diese Services in Netzen anderer Teilnehmernetzbetreiber (TNB) erzeugt werden und die Teilnehmernetzbetreiber dem Technologiepartner von SWW 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 SWW-Netz geführt. Die dauerhafte Voreinstellung (Preselection) eines Verbindungsnetzbetreibers oder die Auswahl im Einzelfall (Call-by-Call) ist nicht möglich.

3.3 Übersicht Basisleistungsmerkmale Telefonie

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

Die SWW erbringt im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten und auf Wunsch des Kunden zusätzliche, aufpreispflichtige besondere Telefonieleistungen. Derzeit sind dies:

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

- Rufnummern der Ortsnetzbereiche im nationalen Festnetz (nationale Flatrate) und/oder
- Rufnummern in den Festnetzen bestimmter Länder oder Ländergruppen und/oder
- Rufnummern 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, 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
- Gewerblichen oder sonstigen auf Gewinnabsicht erzielenden Betrieb

Beim SWW-Anschluss 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 SWW 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 SWW 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 SWW behält sich vor, bestimmte Zielrufnummern, Rufnummerngruppen oder Länderkennzahlen zu sperren. Eine Auflistung der jeweils gesperrten Rufnummern stellt SWW dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung.

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

3.7 Notdienste 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 nomadischer Nutzung die Standortermittlung und Soforthilfe im Falle eines so genannten „Röchelanrufes“ nicht sichergestellt werden. Bei Stromausfall 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 SWW 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 SWW 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 Mitwirkungspflicht des Kunden

Der Kunde teilt SWW alle erforderlichen Kunden- und Anschlussbezogenen Daten mit und übermittelt diese an SWW. Der Kunde hat den Auftrag mittels der SWW -Auftragsvordrucke zu erteilen. Der schriftliche Auftrag muss mindestens enthalten:

- Terminwunsch für die Bereitstellung der Telefondienste
- 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 Einzelverbindungs nachweis

Der Kunde erhält, sofern dies ausdrücklich beauftragt wurde, einen Einzelverbindungs nachweis mit folgendem Inhalt:

- A-Rufnummer / Kundenaccount
- B-Rufnummer (Zielrufnummer; vollständig oder um 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.

Diese Aufstellung wird im Kundenportal mit geschütztem Zugang 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 bei 99 % p.a.

3.12 Geplante Betriebsunterbrechungen; Wartungsfenster; Notfallwartung

Bei geplanten Betriebsunterbrechungen des Serviceproviders, beispielsweise bei Installations- und Wartungsarbeiten, wird der Kunde von SWW 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. SWW informiert den Kunden unverzüglich nach deren Information durch den Serviceprovider, sofern eine für den Kunden zu erbringende Leistung davon betroffen ist.

3.13 Tarife

SWW stellt dem Kunden ihre Leistung nach den Preisen der jeweils aktuell gültigen Preisliste in Rechnung. Angemessene Preisadjustierungen durch Neufestsetzung der Entgelte der Vorlieferanten sind jederzeit möglich. Der Kunde kann die jeweils aktuelle Preisliste bei SWW oder auf der Internetseite www.s-w-w.com einsehen oder anfordern.

4 Leistungsbeschreibung Cloud/Mailarchiv/Rackspace

Die SWW überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten Cloud-Speicher zur Speicherung der Kundeneigenen-Daten gemäß der jeweils vereinbarten Preise und Konditionen.

Standort des Rechenzentrums:
- Landkreis Wunsiedel im Fichtelgebirge

Abruf der Daten ist von jedem internetfähigen Gerät möglich. Zugriff per Browser, IOS/Android APP oder Windows/ Linux/ MacOS Client.

Die Daten liegen verschlüsselt im Rechenzentrum und der Zugriff erfolgt per SSL-Verbindung. Eine Zugangskontrolle sowie Brandmeldeanlage und Sensoren zur Überwachung von z.B. Luftfeuchtigkeit und Temperatur sind vorhanden. Ebenfalls ist eine Klimatisierungseinrichtung und eine USV-Anlage verbaut. Eine Datensicherung wird nur im Rahmen der jeweiligen Produkte vollzogen.

Des Weiteren gelten die besonderen Bedingungen Cloud & Mailarchiv.

4.1 Privatkundenprodukte

WUNcloud

Tarif1: 5GB Speichervolumen
Tarif2: 100GB Speichervolumen

Bei einem Privatkundenprodukt ist der Kunde selbst für die regelmäßige Sicherung seiner Daten verantwortlich. Die SWW übernimmt keinerlei Haftung bei Datenverlust.

4.2 Geschäftskundenprodukte

WUNcloud

Tarif1: 50GB Speichervolumen
Tarif1: 500GB Speichervolumen

Bei einem Geschäftskundenprodukt ist der Kunde selbst für die regelmäßige Sicherung seiner Daten verantwortlich. Die SWW übernimmt keinerlei Haftung bei Datenverlust. Optional kann ein Backup bei der SWW, wie folgt, beauftragt werden.

WUNcloud Backup

Option1: 50GB Speichervolumen
Option2: 500GB Speichervolumen

4.3 Geplante Betriebsunterbrechung

Die SWW Wunsiedel GmbH behält sich vor, ein Wartungsfenster für Systemupdates einmal pro Monat für ca. 1h einzurichten.

5 Serviceleistungen

Die SWW bietet dem Kunden für die Internet- und Telefon-Anschlüsse folgenden Service an:

- Unterhalten einer Service-Hotline (MO-DO 07:00-16:00, FR 07:00-12:30, außer gesetzliche Feiertage)
- Entgegennahme von Störungsmeldungen: MO-SO 00:00-24:00 (7 x 24h)
- Bearbeitung von Störungsmeldungen und Behebung von Störungen (MO-DO 07:00-17:00, FR 07:00-12:30, außer gesetzliche Feiertage)

Für Geschäftskunden sind auch individuelle, schriftliche Vereinbarungen möglich.

5.1 Entstörung

Die SWW beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Die SWW lässt durch ihre Upstream- und Peeringpartner 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 SWW für bestimmte Leistungen, den Leistungsbeschreibungen und Service Level Agreements (SLA) der SWW für bestimmte Produkte und den AGB der SWW nachkommt.

5.2 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). Die SWW wird alle angemessenen Maßnahmen einleiten, um aufgetretene Störungen so schnell wie möglich zu beheben. Die SWW kann sich zur Störungsbeseitigung auch Dritter bedienen.

5.3 Serviceparameter

Die folgende Tabelle bietet eine Übersicht über die Serviceparameter, die in den nachfolgenden Abschnitten näher beschrieben werden.

Serviceparameter	Serviceleistung
Erreichbarkeit der SWW	MO-SO 0:00-24:00
Reaktionszeit	Privatkunden: nach 4 Stunden Geschäftskunden: nach 2 Stunden
Regelentstörzeit	Privatkunden: 24 Stunden Geschäftskunden: 12 Stunden oder nach individueller Vereinbarung schneller

5.4 Störungsannahme

Die SWW unterhält 365 Tage x 24h die telefonische Hotline-Nummer 0800 7994969 zur Annahme von Störungsmeldungen (zeitweise elektronisch), unter welcher der Kunde Störungen unverzüglich unter Angabe des Zeitpunktes des Störungsauftrittes, seiner Anschlussnummer und ggf. der Auswirkung der Störung zu melden hat. Bei Erkennung einer Störung durch die SWW oder Erhalt einer Störungsmeldung eröffnet die SWW ein Trouble-Ticket. Dafür ist die Übermittlung der betroffenen Servicenummer / Anschlussnummer des Dienstes durch den Kunden an die SWW unerlässlich. Während der Entstörung erhält der Kunde die Referenznummer zu dem Trouble-Ticket, die bei späteren Kontakten eine schnelle Identifizierung des Vorganges erlaubt.

Besondere Regelungen bei Geschäftskundenprodukten:

Dem Kunden wird mitgeteilt, welche Prioritätsstufe der Störung zugewiesen wird. Aus der Prioritätsstufe ergeben sich die Anforderungen an die Einhaltung der Serviceparameter.

Die Priorität, die einer Störung an einem Kundenstandort zugewiesen wird, ist abhängig von den Auswirkungen, die diese Störung auf den Kundenstandort hat. Die Prioritätsstufe kann geändert werden, solange die Störung bearbeitet wird. Es gibt zwei Prioritätsstufen, Priorität 1 (hoch) und Priorität 2 (niedrig). Nachfolgende Tabelle enthält neben der Definition jeder Prioritätsstufe eine Reihe von typischen Störungsbeispielen. Die Beispiele sind nicht abschließend, sondern dienen als Indikationen lediglich der Ermittlung der jeweiligen Prioritätsstufe. Übersicht über die Prioritätsstufen:

Priorität	Definition	Beispiele
1	Eine betriebsverhindernde Störung, für die keine Ersatzlösung zur Verfügung steht. Sie führt zu einer erheblichen Beeinträchtigung der Geschäftstätigkeit des Kunden.	<ul style="list-style-type: none"> Totalausfall des IP-Anschlusses des Kunden Bestimmte Regionen sind nicht erreichbar (z.B. 069, 089, ...) mehr als 50% der Gespräche sind gestört oder kommen nicht zustande Ausgeschlossen: Besetztfälle
2	Eine betriebsbehindernde Störung, für die keine Ersatzlösung zur Verfügung steht. Sie führt zu einer teilweisen Beeinträchtigung der Geschäftstätigkeit des Kunden.	<ul style="list-style-type: none"> Leichte bis mittlere Einschränkungen in der Geschwindigkeit / Bandbreite des Anschlusses, Ausfall der Redundanz insofern vorgesehen Mehrere Nummern sind nicht erreichbar Schlechte Sprachqualität / Faxübertragung mehr als 5% und bis zu 50% der Gespräche sind gestört oder kommen nicht zustande Ausgeschlossen: Besetztfälle

(Ende der besonderen Regelungen bei Geschäftskundenprodukten)

5.5 Reaktionszeit

Die maximale Reaktionszeit beträgt zwei Stunden (Geschäftskundenprodukt) und vier Stunden (Privatkundenprodukt) ab Eingang der ordnungsgemäßen Störungsmeldung durch den Kunden nach Maßgabe der Ziffer 3.4. Die Reaktionszeit ist die Zeitspanne zwischen dem Eingang der Störungsmeldung und einer qualifizierten Rückmeldung durch die SWW.

5.6 Terminvereinbarung

Die SWW 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.

5.7 Zwischenmeldung

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

5.8 Rückmeldung

Die SWW 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 SWW ausgefüllte Störungsformular. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Reparaturzeit nicht eingehalten wurde. Die SWW bemüht sich den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren.

5.9 Reparaturzeit (Regel-Entstörzeit)

Die maximale Reparaturzeit beträgt bei Privatkundenprodukten 24 Stunden. Die Reparaturzeit wird an Samstagen, Sonntagen sowie gesetzlichen Feiertagen von 0:00 bis 24:00 unterbrochen.

Die maximale Reparaturzeit beträgt bei Geschäftskundenprodukten, sofern nicht anders vereinbart, 12 Stunden.

Die Reparaturzeit ist die Zeitspanne zwischen dem Eingang einer ordnungsgemäßen Störungsmeldung durch den Kunden bis zur Behebung der Störung durch SWW (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 SWW 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 SWW zu vertreten sind,
- aufgrund Zeiten, in denen der Kunde für die Meldung der Störungsbehebung nicht erreichbar ist,
- aufgrund Fehler außerhalb des Zuständigkeitsbereichs von der SWW und ihrer Zulieferer.

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

5.10 Verfügbarkeit Internetdienste

Dem Kunden steht der Internet-Anschluss 7 Tage/ 24 Stunden je Kalenderwoche 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 und angebotenen Internetdiensten im Kalenderjahr (Erfassungszeitraum) wie folgt gewährleistet:

- Privatkundenprodukte (Standard): 97,00 %
- Geschäftskundenprodukte (Standard): 98,00% oder nach individueller, schriftlicher 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 SWW schnellstmöglich um die vollständige und fehlerfreie Wiederherstellung der Leitung bemühen.

Sofern einzelvertraglich nicht anders vereinbart gilt die Verfügbarkeitsklasse „Standard“.

5.11 Verfügbarkeit Telefondienst

Der Technologiepartner / Vorlieferant der SWW für das Sprachnetz überwacht seinen Dienst rund um die Uhr automatisch. Die Verfügbarkeit des Sprachnetzes, uneingeschränkte Funktionsfähigkeit des Internetdienstes vorausgesetzt, liegt deshalb bei 98,5 % p.a.

5.12 Berechnung der Verfügbarkeit

Berechnungszeitraum der Verfügbarkeit ist das Kalenderjahr. Der Zeitraum vom Bereitstellungsdatum bei Kunden bis zum Ende des ersten Kalenderjahres gilt als Rumpfwahljahr; ebenso der Beginn des letzten Kalenderjahres der Vertragslaufzeit bis zur Beendigung des Vertrages. Die Zeiten eines Rumpfwahljahres 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 SWW 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 SWW zu vertreten sind.

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

5.13 Geplante Betriebsunterbrechungen; Wartungsfenster; Notfallwartung

Bei geplanten Betriebsunterbrechungen, beispielsweise bei Installations- und Wartungsarbeiten, wird der Kunde von SWW 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. SWW informiert den Kunden unverzüglich, sofern eine für den Kunden zu erbringende Leistung davon betroffen ist und stimmt gegebenenfalls die Aktivitäten einvernehmlich ab. SWW wird Notfallwartungsmaßnahmen - wenn möglich – zwischen 00:00 AM und 5:00 AM durchführen.

6 Zusätzliche Leistungen

SWW 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 und Geräteredundanz
 - Bereitstellung weiterer IP-Adressen
- SWW stellt auf Anfrage des Kunden weitere IP-Adressen gemäß Ziffer 2.3 zur Verfügung.

7 Tarife

Die SWW bietet Internet-Privatkundenprodukte ohne Volumenbegrenzung an.

Die SWW 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 SWW oder auf der Internetseite www.s-w-w.com einsehen oder anfordern.

8 Gutschriften

8.1 Verhältnis 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 SWW eine 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.

- Haftet die SWW 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 SWW 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 drei Überschreitungen der Reparaturzeit voraus.

8.2 Gutschriften bei Überschreitung der Bereitstellungszeit

Kann die SWW den Dienst schuldhaft nicht termingerecht bereitstellen, zahlt SWW für den betroffenen Dienst für jeden angefangenen Tag der Überschreitung der Bereitstellungszeit, eine einmalige Gutschrift gemäß folgender Tabelle an den Kunden:

bei 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.

8.3 Gutschriften bei Überschreitungen der Reparaturzeit

Überschreitet SWW schuldhaft im Störungsfalle die vertraglich vereinbarte Reparaturzeit i.S.d. Ziffer 3.9, zahlt SWW für den betroffenen Dienst an den Kunden nachfolgende einmalige Gutschrift.

bei Überschreitung der Reparaturzeit in %	Erstattung in % des monatlichen Grundpreises *)
bis zu 10 %	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.

8.4 Gutschriften bei Überschreitung der Verfügbarkeit

Wird die von SWW zugesagte Verfügbarkeit schuldhaft unterschritten, zahlt SWW an den Kunden für den betroffenen Dienst nachfolgende einmalige Gutschrift:

bei Unterschreitung der Mindestverfügbarkeit 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 Unterschreitung fällt.

Erstattungen erfolgen durch Gutschrift im jeweiligen Folgemonat nach Ermittlung der Unterschreitung der jährlichen Verfügbarkeit.

8.5 Verrechnung der Gutschriften

Gutschriften nach den vorstehenden Ziffern werden auf dem Verrechnungskonto des Kunden gutgeschrieben. SWW verrechnet die Gutschrift mit ihren Forderungen aus diesem Vertragsverhältnis. Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz bleiben hiervon unberührt.

8.6 Verhältnis der SLA- und Gutschriftenregelungen zu Dritteleistungen

Die vorgenannte Leistungsbeschreibung und Service- und Leistungsparameter gelten für SWW eigene Internet-Anschlüsse und die SWW eigenen Verbindungen vom und zum Internet. Sofern im Rahmen der Leistungserbringung auch auf Leistungen Dritter zurückgegriffen wird, gelten vorrangig die dort vereinbarten Service- und Leistungsparameter.