

1 Bereitstellung von Übertragungswegen

Werden im Rahmen der Bereitstellung des Übergabepunktes beim Kunden zur Realisierung des Anschlusses von Arcor Übertragungswege der Deutschen Telekom AG oder anderer Anbieter eingesetzt, so gelten diese als Vorleistungen im Sinne des zwischen den Parteien geschlossenen Dienstleistungsvertrages.

2 Bereitstellung von Hard- und Software

Sind im Rahmen der Installation neuer Anschlüsse beim Kunden Hard-/Software-Erweiterungen erforderlich, so wird die Bereitstellungszeit wesentlich von den Lieferzeiten der Vorlieferanten (ca. acht bis zwölf Wochen) beeinflusst.

3 Anschlussverfügbarkeit

Für Anschlüsse an das Vodafone-Festnetz gewährleistet Vodafone folgende Anschlussverfügbarkeiten:

Service Level	Anschlussverfügbarkeit
classic	98,5 %
classic express	98,5 %
classic plus	99,5 %
classic premium	99,9 %

Die Anschlussverfügbarkeit ist die für einen Bewertungszeitraum von zwölf Monaten (Betriebsjahr) ermittelte tatsächliche Verfügbarkeitszeit des Arcor-Company Net-Anschlusses in Relation zur Gesamtzahl der theoretisch möglichen Anschlussstunden. Das erste Betriebsjahr beginnt mit der betriebsfähigen Bereitstellung der Leistung, das zweite Betriebsjahr zwölf Monate nach der betriebsfähigen Bereitstellung.

Ein Kundenanschluss ist als Zugang zum Vodafone-Festnetz an einem Kundenstandort definiert, unabhängig von der Anzahl der an diesem Standort mit dem Kundenanschluss verbundenen Endgeräte.

Ein Anschluss gilt als verfügbar, wenn die Datenübertragung von diesem Anschluss zu anderen Anschlüssen im Kundennetz möglich ist.

Wartungs-, Installations- und Umbauzeiten sind von der Anschlussverfügbarkeit ausgeschlossen. Vodafone behält sich das Recht vor, nach vorheriger Mitteilung an den Kunden (mindestens sieben Kalendertage vorher) den Betrieb eines Kundenanschlusses - außer werktags (Montag bis Freitag) von 6:00 bis 19:00 Uhr und samstags von 6:00 bis 14:00 Uhr - maximal einmal im Monat zu unterbrechen. Die Unterbrechungszeit darf sechs Stunden je Monat und je Anschluss nicht überschreiten.

4 Dienstverfügbarkeit

Für zentral im Vodafone-Festnetz bereitgestellte Dienste gewährleistet Arcor folgende Dienstverfügbarkeiten:

Service Level	Dienstverfügbarkeit
classic	98,5 %
classic plus	99,5 %
classic premium	99,9 %

Die Dienstverfügbarkeit ist die für einen Bewertungszeitraum von zwölf Monaten (Betriebsjahr) ermittelte tatsächliche Verfügbarkeitszeit des Vodafone-Dienstes in Relation zur Gesamtzahl der theoretisch möglichen Verfügbarkeitsstunden. Das erste Betriebsjahr beginnt mit der betriebsfähigen Bereitstellung der Leistung, das zweite Betriebsjahr zwölf Monate nach der betriebsfähigen Bereitstellung. Ausfälle des Dienstes, die auf einen gestörten Netzanschluss zurückzuführen sind, werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit des Dienstes nicht berücksichtigt.

Wartungs-, Installations- und Umbauzeiten sind von der Verfügbarkeit ausgeschlossen. Vodafone behält sich das Recht vor, nach vorheriger Mitteilung an den Kunden (mindestens sieben Kalendertage vorher) den Betrieb des Dienstes - außer werktags (Montag bis Freitag) von 6:00 bis 19:00 Uhr und samstags von 6:00 bis 14:00 Uhr - maximal einmal im Monat zu unterbrechen. Die Unterbrechungszeit darf sechs Stunden je Monat nicht

überschreiten.

5 Störungen

Störungsmeldungen werden rund um die Uhr an sieben Tagen in der Woche von der Störungsannahme entgegengenommen und unverzüglich bearbeitet. Sie werden im Trouble-Ticket-Tool erfasst und ihre Beseitigung durch Vodafone unverzüglich veranlasst und kontrolliert.

Störungen, bei denen Vodafone bzw. ein von der Vodafone beauftragtes Service-Unternehmen aktiv wird, werden dem Kunden dann gesondert in Rechnung gestellt, wenn die Störung vom Kunden zu vertreten ist (z.B. Fehlbedienung), bzw. die Störung durch technische Einrichtungen beim Kunden verursacht wird, die nicht Bestandteil der Leistung von Vodafone sind (z. B. TK-Anlagen).

6 Entstörfrieten

Die Entstörfrieten ist die Zeit zwischen der Störungsmeldung des Kunden und dem Abschluss der Störungsbehebung durch Vodafone. Vodafone gewährleistet folgende Entstörfrieten:

Service Level	Entstörfrieten
classic	12 Stunden
classic express	8 Stunden
classic plus	8 Stunden
classic premium	4 Stunden

Diese Vereinbarung zur Entstörfrieten gilt nicht, wenn durch automatische Umschaltung auf von Vodafone bereitgestellte redundante Einrichtungen (z.B. ISDN-Backup) die Nutzung des Anschlusses oder Dienstes weiterhin möglich ist. Die Wiederherstellung des ursprünglichen Anschlusses in dem Service-Level classic plus bzw. classic premium erfolgt in diesem Fall innerhalb von 12 Stunden.

7 Zwischen- und Abschlussmeldung

Auf Wunsch des Kunden vereinbart die Vodafone-Störungsannahme bei der Entgegennahme der Störungsmeldung einen Zeitpunkt, zu dem der Kunde unter der von ihm angegebenen Rufnummer einen telefonischen Zwischenbericht über den aktuellen Status der Störungsbeseitigung erhält.

Nach Beseitigung der Störung erhält der Kunde an die von ihm angegebene Rufnummer eine telefonische Abschlussmeldung, in der ihm unter anderem die Störungsursache und die von Vodafone ergriffenen Maßnahmen mitgeteilt werden. Dieses Telefonat dient zusätzlich der Klärung, ob auch aus Kundensicht der Störungszustand beseitigt ist.

8 Kunden-Service-Rufnummern

Vodafone teilt dem Kunden die Servicenummern separat mit.