

1. Leistungsumfang

Die M-net Telekommunikations GmbH (nachfolgend „M-net“) erbringt im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten die nachfolgend beschriebenen Leistungen für die Produktfamilie „M-net Business“.

Folgende Produktvarianten stehen zur Verfügung:

Variante A (Grundvariante) – M-net Business Internet Start

- Breitband-Internetzugang

- Dieser Internetzugang ist wahlweise kombinierbar als:

Variante B – M-net Business Kombi (Einzelrufnummern)

- Breitband-Internetzugang
- SIP-basierter Telefonanschluss mit Einzelrufnummern
- 3 Rufnummern inklusive
- 2 Sprachkanäle inklusive
- Erweiterung auf maximal 4 Sprachkanäle möglich

Variante C – M-net Business Kombi PRO (SIP-Trunk)

- Breitband-Internetzugang
- SIP-Trunk-Anschluss mit Durchwahlrufnummern
- Durchwahlrufnummernblock gemäß regulatorischen Vorgaben
- 2 Sprachkanäle inklusive
- Erweiterung auf maximal 8 Sprachkanäle möglich

Hinweis: Der Auftrag M-net Business Kombi Pro wird in zwei eigenständigen Vertragsnummern (M-net Business Internet Start und M-net Business Voice) realisiert. Der bereitgestellte Anschluss umfasst ausschließlich die in diesem Dokument beschriebenen Leistungen. Individuelle Anpassungen werden, soweit technisch und betrieblich möglich, gesondert beauftragt und nach Aufwand berechnet. Die Verantwortung für kundeneigene Endgeräte, Anwendungen und Sicherheitsmaßnahmen liegt beim Kunden, soweit diese nicht Bestandteil der von M-net bereitgestellten Leistungen sind.

1.1 Technische Voraussetzungen

Voraussetzung für die Leistungserbringung ist ein am Anschlussort verfügbarer Netzübergabepunkt, der an die Infrastruktur von M-net oder eines kooperierenden Netzbetreibers angeschlossen ist.

Die Inbetriebnahme erfolgt auf Grundlage der durch den Kunden beauftragten und von M-net bestätigten Leistungen.

Für den Betrieb der bereitgestellten Endgeräte sind am Installationsort ausreichend Stromanschlüsse bereitzustellen. Sofern nicht anders angegeben, werden mindestens zwei 230-Volt-Steckdosen in unmittelbarer Nähe des Anschlusspunktes benötigt.

Endgeräte können wahlweise als Option von M-net gebucht, oder von Kundenseite gestellt werden. Die kundenseitig eingesetzten Endgeräte (Router, Modem, Internet-/Telefon-Kombigeräte) müssen den technischen Schnittstellenbeschreibungen von M-net entsprechen.

Art und Umfang der nutzbaren Leistungsmerkmale richten sich sowohl nach dem gebuchten Produkt als auch nach den Fähigkeiten der eingesetzten Endgeräte.

1.2 Zugangsdaten

Die Zugangsdaten für die beauftragten Dienste stellt M-net ausschließlich über das Kundenportal bereit. Die Zugangsdaten zum Portal werden im Zuge der Auftragsbestätigung mitgeteilt.

Für die Einrichtung kundeneigener Router beziehungsweise IP-Telefonanlagen sind die jeweils gültigen **technischen Hinweise** von M-net zu beachten.

1.3 Verschlüsselung (nur SIP-Trunk)

M-net unterstützt die verschlüsselte Übertragung von SIP-Signalisierungs- und Sprachdaten mittels TLS und SRTP.

Die Aktivierung und Konfiguration dieser Funktionen auf kundeneigenen Endgeräten obliegt dem Kunden. M-net empfiehlt generell die Aktivierung!

Details zu unterstützten Verfahren und Konfigurationen sind den technischen Hinweisen für SIP-Trunk-Anschlüsse zu entnehmen.

2. Internetzugang

2.1 Leistungsumfang

M-net stellt dem Kunden einen breitbandigen Internetzugang auf Basis von FTTH-, FTTB-, FTTC- bereit. Die tatsächlich am Standort verfügbare Technik wird im Zuge der Auftragserfassung ermittelt.

Der Dienst ermöglicht die standardmäßige Anbindung eines lokalen Netzwerks (LAN) an das öffentliche Internet im Rahmen der vertraglich vereinbarten Leistungsmerkmale.

2.2 Bandbreite und Produktverfügbarkeit

Die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten stellen nominale Bruttobandbreiten dar.

Die tatsächlich nutzbare Datenrate (Nettobandbreite) kann insbesondere aufgrund von Protokoll-Overhead, Leitungsqualität, Netzarchitektur, Serverauslastung, Hausverkabelung sowie den eingesetzten Endgeräten um bis zu 15% geringer ausfallen. Insbesondere wirkt sich dies bei der Übertragung von kleineren Datenpaketen (beispielsweise Sprache) aus.

Wird bei der Inbetriebnahme festgestellt, dass dauerhaft weniger als 60 Prozent der vertraglich vorgesehenen Bandbreite erreicht werden können, kann der Kunde innerhalb von vier Wochen nach Bereitstellung auf eine technisch verfügbare niedrigere Produktvariante wechseln.

Produkt	Download [Mbit/s]	Upload [Mbit/s]	FTTH, L2BSA-FTTH	FTTB G.FAST106 G.FAST212	FTTC	L2BSA-FTTC
Internet 50	50	25	✓	✓	✓	
Internet 100	100	50 (40*)	✓	✓		✓
Internet 250	250	40				✓
Internet 300	300	150	✓	✓		
Internet 600	600	300	✓	✓		
Internet 1000	1000	500	✓			
Internet 2000	2000	1000	✓			

L2BSA-FTTC: Gebäude, die auf Basis Kupferleitungen via aktiver Technik eines Kooperationspartners versorgt sind. Der Übergabepunkt (M-net – Kunde) ist i.d.R. die erste TAE-Dose nach der Hauseinführung*.

FTTC: Gebäude, die mit Kupferleitungen zum nächstliegenden KVZ erschlossen und von dort ans M-net LWL-Netz angeschlossen sind. Der Übergabepunkt (M-net – Kunde) ist i.d.R. die erste TAE-Dose nach der Hauseinführung*.

FTTB (inkl. G.FAST106 und G.FAST212): Gebäude, die mit M-net Glasfaser oder einem M-net Kooperationspartner erschlossen sind. Die Glasfaser endet am Hausübergabepunkt (i. d. R. im Keller), die Weiterverteilung (Hausverkabelung*) in die einzelnen Wohneinheiten erfolgt i. d. R. über Kupferleitungen (geschirmt/ungeschirmt). Abhängig von dem Vorort vorhandenen Generation der Anschlusstechnik variiert die maximal verfügbare Bandbreite. Der Übergabepunkt (M-net – Kunde) ist i.d.R. die erste TAE-Dose nach der Hauseinführung.

FTTH: Gebäude, die mit M-net Glasfaser erschlossen sind und bei denen die Hausverkabelung* als Glasfaser in die Wohn-/Gewerbeeinheit weitergeführt ist.

L2BSA-FTTH: Gebäude, die auf Basis von Glasfaser eines Kooperationspartners versorgt sind. Der Übergabepunkt (M-net – Kunde) ist i.d.R. die Glasfaser-Dose nach der Hauseinführung, ersatzweise die ONT, mit RJ45 Buchse.*

* Die Hausverkabelung obliegt dem Kunden. Es wird vorausgesetzt, dass kundenseitig eine geeignete Leitung zwischen Hausübergabepunkt und dem gewünschten Anschlussort in den Gewerbe-/Wohneinheiten zur Verfügung steht und von M-net zum Zwecke der Vertragserfüllung genutzt werden kann. Soweit der Auftraggeber nicht selbst Eigentümer dieser Hausverkabelung ist, umfasst die Voraussetzung auch, dass er vom Eigentümer das Einverständnis zur Leitungsnutzung hat.

2.3 Datentransfer

Der Datentransfer ist im Rahmen einer Flatrate im monatlichen Entgelt enthalten. Der Internetzugang wird im Standard einmal pro Tag neu gestartet. Er steht mit Ausnahme der vertraglichen Servicezeiten rund um die Uhr zur Verfügung.

2.4 IP-Adressierung

Standardmäßig erhält der Kunde eine öffentliche dynamische IPv4-Adresse. IPv6 wird im Dual-Stack-Verfahren bereitgestellt.

Optional kann eine feste öffentliche IPv4-Adresse beauftragt werden. In diesem Fall erfolgt kein regelmäßiger Reset. Geplante oder störungsbedingte Unterbrechungen bleiben hiervon unberührt.

2.5 VoIP-Ready

Sprachdaten mit SIP-Signalisierung und entsprechender Priorisierung werden gegenüber gewöhnlichem Internetverkehr bevorzugt behandelt. Die Priorisierung ist ausschließlich bei Sprachanschlüssen von M-net möglich, soweit die SIP-Signalisierung über den M-net Internetaccess erfolgt. Sie ist des Weiteren auf die maximale Anzahl der Sprachkanäle begrenzt.

3. Telefoniedienst

3.1 Variante B – Einzelrufnummern

Der Telefoniedienst wird als SIP-basierter Sprachdienst bereitgestellt.

- Die Anzahl der Sprachkanäle definiert die maximale Anzahl gleichzeitig möglicher Verbindungen in das öffentliche Telefonnetz.
- Es können bis zu 7 weitere Einzelrufnummern beauftragt werden.

3.2 Variante C – Durchwahlrufnummern (SIP-Trunk)

Der Sprachdienst wird als SIP-Trunk mit Durchwahlrufnummern in einem eigenständigen Vertrag bereitgestellt. Die initialen Vertragslaufzeiten beider Verträge sind hierbei identisch.

Die Anzahl der Sprachkanäle definiert die maximale Anzahl gleichzeitig möglicher Verbindungen in das öffentliche Telefonnetz.

Gemäß der Regulierungsvorgaben werden bei Neubeauftragung, abhängig von der Kanalzahl Durchwahl-Kontingente wie folgt vergeben.

Anzahl der Sprachkanäle	Max. Anzahl Durchwahlrufnummern
1–5	30
6–7	70
8	100

Rufnummernblocklänge / Rufnummernplan

In bestimmten Grenzen ist es möglich, den ursprünglich zugeteilten Rufnummernblock kundenseitig zu verlängern. Die maximale Gesamtlänge einer Rufnummer ist hierbei aktuell auf 12 Stellen begrenzt (nationale Rufnummer inklusive Vorwahl, exklusive führende 0). Für längere Rufnummern kann keine Gewährleistung über die vollständige bzw. ordnungsgemäße Herstellung der Verbindungen (kommend wie gehend) gegeben werden.

Der Rufnummernplan bildet die tatsächliche kundenseitige Nutzung des zugeteilten Rufnummernblocks ab. Anpassungen des Rufnummernplans sind mindestens

10 Arbeitstage vor Wirksamkeit bei M-net zu beauftragen. Hinweis: Einzelrufnummern können generell nicht in Durchwahl-Rufnummern umgewandelt, verlängert oder verkürzt werden.

3.3 Rufnummernportierung

Kundenseitig vorhandene Rufnummern können im Rahmen der regulatorischen und technischen Möglichkeiten von einem anderen Anbieter zu M-net portiert werden oder von einem anderen M-net-Anschluss übernommen werden.

Dies gilt sowohl für Einzelrufnummern als auch für Rufnummernblöcke, bezogen auf die beauftragte Sprachvariante.

3.4 Notruffunktion und nomadische Nutzung

Für jede zugeteilte Rufnummer ist eine eindeutige Anschlussadresse anzugeben. Notrufe werden entsprechend den gesetzlichen Vorgaben anhand der bei M-net hinterlegten Anschlussadresse an die zuständige Notrufleitstelle übermittelt.

Bei nomadischer Nutzung von SIP-Endgeräten kann eine von der tatsächlichen Nutzungssituation abweichende Standortinformation übertragen werden. Kunden haben dies bei der Nutzung zu berücksichtigen. M-net empfiehlt, die hierfür verwendeten Geräte (z.B. Smartphone, Fremd-/ Dritt-TK-Anlage) so zu konfigurieren, dass Notrufe ausschließlich über die originäre Rufnummer des Gerätes bzw. des lokalen IP-Anschlusses hergestellt werden.

3.5 Verbindungen, Tarife und Flatrates

Der Kunde kann mit geeigneten Endgeräten bzw. einer geeigneten IP-Telefonanlage Sprachverbindungen entgegennehmen und abgehende Sprachverbindungen herstellen. Neben Sprachverbindungen werden DTMF-Signale gemäß RFC 2833 unterstützt. Die Faxübertragung erfolgt, soweit die beteiligten Endgeräte und Netzbetreiber dies unterstützen, gemäß T.38 oder alternativ G.711.

Die SIP-Signalisierung dient ausschließlich dem Aufbau, der Steuerung und dem Abbau von Sprachverbindungen. Anwendungen, die den Aufbau einer Sprachverbindung technisch verhindern oder ausschließlich zur Signalisierungsübertragung dienen, sind nicht zulässig.

Verbindungen werden über die Sprachplattform von M-net zu nationalen und internationalen Festnetz- und Mobilfunknetzen hergestellt. Die tatsächliche Erreichbarkeit einzelner Ziele kann durch technische oder regulatorische Vorgaben anderer Netzbetreiber beeinflusst werden.

3.5.1 Tarifmodelle, Flatrates

Die Abrechnung erfolgt entsprechend dem jeweils beauftragten Tarifmodell.

Im Standard werden Verbindungen sekundengenau abgerechnet. Abweichend davon werden Premium-Dienste, Auskunftsdienste, Servicenummern, Sondernummern, Rufnummern des Bereichs 032 und sonstige in den Preislisten gesondert ausgewiesene Zielnetze entsprechend der jeweiligen Regulierungsvorgaben gemäß der jeweils gültigen Preisliste abgerechnet. Maßgeblich sind die jeweils gültigen Preislisten und Tarifblätter von M-net. Diese Verbindungen sind nie Bestandteil einer Flatrate

Flatrates

Flatrates ermöglichen die Nutzung der jeweils gebuchten Tarifzonen zu einem festen monatlichen Entgelt. Die Flatrates sind für die übliche geschäftliche Sprachkommunikation bestimmt. Nicht zulässig sind insbesondere dauerhafte Leitungsverbindungen ohne Sprachkommunikation, automatische Dauerverbindungen zwischen technischen Systemen, Massenverkehrsanwendungen, automatisierte Wählenwendungen, Callcenter-Betrieb mit hohem Verkehrsaufkommen, Fax-Broadcast-Dienste, Anwendungen mit Vergütungs- oder Rückvergütungsmodellen. Bei missbräuchlicher Nutzung ist M-net berechtigt, Flatrates zu kündigen, auf volumenabhängige Abrechnung umzustellen oder das Vertragsverhältnis außerordentlich zu beenden. Weitergehende Ansprüche bleiben unberührt.

3.5.2 Nationale Festnetzverbindungen

Nationale Festnetzverbindungen umfassen alle abgehenden Sprachverbindungen zu geografischen Rufnummern innerhalb Deutschlands.

Nicht enthalten sind insbesondere Premium-Dienste, Auskunftsdienste, Servicenummern, Sonderrufnummern, Rufnummern des Bereichs 032, sonstige in den Preislisten gesondert ausgewiesene Zielnetze

3.5.3 Nationale Mobilfunkverbindungen

Nationale Mobilfunkverbindungen umfassen alle abgehenden Sprachverbindungen in alle deutsche Mobilfunknetze.

3.5.4 Internationale Verbindungen

Internationale Verbindungen umfassen alle Verbindungen zu Rufnummern außerhalb Deutschlands. In der Regel sind internationale Verbindungen ebenfalls in Festnetz- und Mobilfunkbereiche unterteilt.

Zur Vereinfachung der Tarifstruktur können Zielländer in Ländergruppen oder Tarifzonen zusammengefasst werden. Die jeweils gültige Zuordnung ergibt sich aus der aktuellen Preisliste.

Die Erreichbarkeit von Sonderdiensten oder Mehrwertdiensten im Ausland richtet sich nach den technischen und regulatorischen Möglichkeiten der jeweiligen Zielnetze. Ein Anspruch auf Erreichbarkeit bestimmter ausländischer Dienste besteht nicht.

3.5.5 Rufnummernsperrern

Verbindungen zu Premium-Diensten (z. B. 0900-Rufnummern) sind standardmäßig gesperrt. Auf schriftlichen Antrag des Kunden können Premium-Dienste freigeschaltet werden. Darüber hinaus können weitere Rufnummern oder Rufnummerngruppen individuell gesperrt werden.

3.5.6 Telefonfunktionen Übersicht

Kurzbezeichnung	Beschreibung	Beauftragung	Grundeinstellung
ACR	Anonymous Call Rejection; Abweisen unbekannter Anrufer	Auftragsformular zusätzliche Leistungen	deaktiviert
CLIP	Calling Line Identification Presentation, Berechtigung, sich die übermittelte Rufnummer des Anrufers anzeigen zu lassen.	inklusive	aktiviert
CLI (CLID)	Calling Line Identification, Berechtigung zur Übermittlung der eigenen Rufnummer an den Angerufenen. Bei einem Fehler in der Darstellung der Nebenstellenrufnummer wird die Hauptrufnummer übermittelt.	inklusive	aktiviert
CLIP – no screening (nur SIP-Trunk)	Übermittlung kundenindividueller Rufnummerninformationen. Alternativ bzw. zusätzlich zur eigenen Rufnummer, kann die Kunden-PBX selbst festgelegte Rufnummern übermitteln, die beim Rufempfänger präsentiert werden. Hierzu sind die rechtlichen Vorgaben (§120 Abs. 2 TKG) verpflichtend zu beachten.	Auftragsformular zusätzliche Leistungen	deaktiviert
CLIR 1	Ständige Unterdrückung der Übermittlung der Rufnummer (CLI) ohne fallweise Übermittlung	Auftragsformular zusätzliche Leistungen	deaktiviert
CLIR 2 (CLIRREQ)	Calling Line Identification Restriction – Berechtigung, die Übermittlung der Rufnummer zum gerufenen Teilnehmer ständig zu übermitteln und fallweise zu unterdrücken.	Auftragsformular zusätzliche Leistungen	aktiviert
CFU (DIVI) Anrufweiterschaltung durch Operator	Call Forwarding Unconditional – „sofortige Rufumleitung“ durch Operator. Es erfolgt die Umleitung in jedem Fall sofort. Dieses Merkmal kann nur auf die ganze PBX angewendet werden.	Auftragsformular zusätzliche Leistungen	deaktiviert
CFV	Call Forwarding Variable – „Berechtigung zur sofortigen Rufumleitung“. Es erfolgt die Umleitung in jedem Fall sofort. Dieses Merkmal kann nur auf die gesamte PBX und nur für eine Zielrufnummer angewendet werden.	inklusive	aktiviert
PR (nur SIP-Trunk)	Partial Rerouting, 302 Moved – „Bedingte Anrufweiterleitung“. Die kundenseitige TK signalisiert das Weiterleitungsziel an die Vermittlungsstelle zurück, wenn das Weiterleitungsziel in das öffentliche Vermittlungsnetz führt. Dabei wird beim Weiterleiten das abschnittsweise Abbauen der bis dahin aufgebauten Verbindung innerhalb der TK erreicht, um so keine Verbindungskanäle vom öffentlichen Vermittlungsnetz zu der TK für die Dauer eines weitergeleiteten Gesprächs zu belegen.	inklusive	aktiviert
CFD (CFALD) (nur SIP-Trunk)	Call Forward Dependable, Anrufweiterleitung, wenn die Kunden-PBX nicht an der M-net Vermittlungsstelle angemeldet (registriert) ist. Dies kann z.B. durch eine Störung im Netz oder einen Defekt der Kunden-TK verursacht werden.	Auftragsformular zusätzliche Leistungen	deaktiviert

4. Optionale Endgeräte

M-net bietet geeignete Endgeräte als Mietoption an. Mietgeräte werden i.d.R. mittels Autoprovisionierung (Anschlussdaten) in Betrieb genommen. Darüber hinaus führt M-net Releasemanagement (Firmware) durch.

Funktionsstörungen werden M-net-seitig beseitigt bzw. mit geeigneten Ersatzgeräten behoben. Es besteht kein vertraglicher Anspruch auf bestimmte Gerätetypen oder Hersteller.

Der Funktionsumfang der gelieferten Geräte bestimmt sich aus der beauftragten Vertragsvariante, wie folgt:

Variante	Endgerät
Variante A (nur Internet)	IP-Router mit mindestens 2 LAN-Ports Hinweis: Soweit der Router integrierte Telefonfunktionen enthält, sind diese nicht nutzbar
Variante B (Einzelrufnummern)	Router mit integrierter Telefonfunktion für bis zu 4 Sprachkanäle
Variante C (SIP-Trunk, Durchwahlrufnummer)	Router Hinweis: Die externe IP-Telefonanlage für bis zu 8 Sprachkanäle ist kundenseitig zu stellen. Die ggf. im Router enthaltene Telefonfunktion ist nicht nutzbar

Soweit bereitgestellte Geräte WLAN-Funktionen enthalten, können diese im Rahmen der technischen Möglichkeiten genutzt werden.

5. Einzelverbindungsanmeldung, Telefonbucheintrag

5.1 Einzelverbindungsanmeldung (EVN) Auf Wunsch erhält der Kunde eine Aufstellung aller zur Abrechnung notwendigen Verbindungen nach zeitlicher (chronologischer) Abfolge. Die Zielrufnummern der Verbindungen werden entsprechend dem Wunsch des Kunden entweder

- um die letzten drei Ziffern verkürzt oder
- in vollständiger Länge angegeben

Der gebuchte EVN wird im Kundenportal sowohl als PDF-Dokument wie auch CSV-Datei bereitgestellt.

Verbindungen, die über eine Pauschale (z. B. Flatrate) abgebildet werden, sind nur bei ausdrücklicher Beauftragung im EVN enthalten. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen generell ohne Angabe der Ursprungsnummer in einer Summe zusammengefasst. Alle Verbindungsdaten werden bei M-net spätestens sechs Monate nach Rechnungsstellung gelöscht, sofern nicht aus datenschutzrechtlichen Gründen eine frühere Löschung erfolgt. Eine längere Speicherung erfolgt nur, wenn Einwendungen gegen die Rechnung erhoben wurden. Siehe hierzu unsere Datenschutzhinweise.

5.2 Telefonbucheintrag/Auskunft Auf Antrag des Kunden veranlasst M-net die Aufnahme eines Kundendatensatzes in das Kommunikationsverzeichnis der Deutschen Telekom, das als Basis für gedruckte Verzeichnisse, für elektronische Medien und zum Betreiben telefonischer Auskunftsdienste genutzt wird. Der Kundendatensatz besteht standardmäßig aus einem Suchwort (Name), der Anschrift und der ersten Rufnummer des Kunden. Die Länge des Suchwortes ist auf 80 Zeichen begrenzt. Zusätzlich stehen 40 Zeichen für Vorname und Namenszusätze oder eine zweite Rufnummer zur Verfügung. Der Standardeintrag erfolgt kostenlos.

5.3 Zusätzliche Leistungen M-net erbringt jeweils nach Vereinbarung zusätzliche Leistungen gegen gesonderten Aufpreis. Umfang und Kosten sind der, zum Zeitpunkt der Beauftragung gültigen Preisliste zu entnehmen.

6. Inbetriebnahme

Die Bereitstellung erfolgt durch Schaltung und Aktivierung der beauftragten Leistungen. Soweit erforderlich, wird ein Technikertermin mit dem Kunden abgestimmt. Die Inbetriebnahme gilt als erfolgt, sobald die vertraglich vereinbarten Dienste betriebsbereit zur Verfügung stehen.

7. Service und Entstörung

M-net beseitigt Störungen umgehend im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

Produkt	M-net Business
SLA-Name	Standard
Technologie	FTTH/-B/-C/L2-BSA (inkl. Wholebuy-Partner)
Verfügbarkeit %	98,00 %
Störungsannahme	24/7
Entstörzeiten/Servicezeiten	24/7
Reaktionszeit	0,5 h
Wiederherstellungszeit	8 h
Wartungsfenster geplante Arbeiten	1. Sonntag im Monat 1:00 und 6:00 Uhr Di und Do 2:00-7:00 Uhr Mo-So 3:00- 5:30 Uhr
Anmeldung geplante Arbeiten	mindestens 4 Arbeitstage im Voraus

Zusätzlich für Variante C

Produkt	M-net Business Voice (SIP-Trunk)
SLA-Name	Standard
Technologie	FTTH/-B/-C/L2-BSA (inkl. Wholebuy-Partner)
Verfügbarkeit %	99,50 %
Störungsannahme	24/7
Entstörzeiten/Servicezeiten	24/7
Reaktionszeit	0,5 h
Wiederherstellungszeit	8 h
Wartungsfenster geplante Arbeiten	Di-Fr 0:00-7:00 Uhr
Anmeldung geplante Arbeiten	mindestens 4 Arbeitstage im Voraus

7.1 Absicherung der Verfügbarkeit und der Entstörungsfrist

Bei einer von M-net zu vertretenden Überschreitung der Reparaturzeit erhält der Kunde eine Gutschrift in der Höhe des monatlichen Grundpreises für den betroffenen Anschluss, die mit den Forderungen von M-net aus diesem Vertragsverhältnis verrechnet wird. Weitergehende Ansprüche des Kunden bleiben hiervon unberührt. Ein Ausgleich erfolgt nicht, wenn der Kunde die Leistungsstörung zu vertreten hat. Um eine Gutschrift zu erhalten, muss der Kunde innerhalb von sechzig (60) Tagen nach Ende des Monats bzw. des Jahres, für den/das er die Gutschrift verlangt, den M-net Kundendienst kontaktieren oder die Gutschrift schriftlich einfordern. Die Höhe der Rückerstattungen ist begrenzt auf max. 1/12 des jährlichen Grundpreises

der betroffenen Einzelverbindung. M-net verrechnet die Gutschrift mit den Forderungen aus diesem Vertrag. Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz bei leichter Fahrlässigkeit sind damit abgegolten.

7.2 Service Levels (Definitionen)

Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit errechnet sich wie folgt:

$$\% \text{ Verfügbarkeit} = \frac{\text{Gesamtzahl Std. des jeweiligen Kalenderjahres} - \text{Gesamtzahl Std. der Nichtverfügbarkeit}}{\text{Gesamtzahl Std. des jeweiligen Kalenderjahres}} \cdot 100$$

Die Kriterien für die Nichtverfügbarkeit einer Verbindung sind in den International Telecommunication Union (ITU-T) definiert. Die Zeit, in der die Verbindung als gestört gilt, wird in den jeweiligen Trouble-Tickets festgehalten.

Folgende Zeiträume bzw. Ereignisse führen nicht dazu, dass eine Verbindung als gestört gilt:

- Ausfallzeiten, die außerhalb des Einflussbereiches von M-net liegen, insbesondere bei Stromausfall an den Einrichtungen des Endkunden oder bei Störungen oder sonstiger Nichtverfügbarkeit der Inhouse-Verkabelung
- Höhere Gewalt
- Zeiten, in denen der Kunde für die Meldung der Störungsbehebung nicht erreichbar ist
- Verstöße des Kunden gegen die Mitwirkungspflicht zur Schadensminderung (z.B. Zugang zu den Einrichtungen)
- Geplante Unterbrechungszeiten für Reparaturen oder Wartungsarbeiten oder aus ähnlichen betrieblichen Gründen, soweit sie dem Kunden vorher angekündigt worden sind
- Bei Großschäden: Ein Großschaden liegt dann vor, wenn die Betriebsunterbrechung eine Reparatur auf 100 Meter beschädigter Länge bedingt oder ein Schaden vorliegt, der innerhalb von 8 Stunden objektiv nicht behebbar ist. Des Weiteren liegt ein Großschaden vor, wenn die Betriebsunterbrechung in U-Bahn-Trassen und U-Bahnhöfen eine Reparatur auf 10 Meter Länge bedingt oder ein Schaden vorliegt, der objektiv innerhalb von 8 Stunden nicht behebbar ist.

Die **Reparaturzeit** beginnt mit der Benachrichtigung über eine Störung im Sinne der Nichtverfügbarkeit durch den Kunden an der M-net Hotline. Sie endet mit der Benachrichtigung des Kunden über die Wiederherstellung der grundsätzlichen Funktion des Anschlusses. Ist aufgrund von vom Kunden zu vertretenden Gründen eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Reparaturzeit als eingehalten.

Geplante Arbeiten & Wartungsarbeiten an der zentralen M-net Systemen werden dem Kunden im Voraus mitgeteilt, sofern sie nicht im Wartungsfenster stattfinden. Die aus diesen Arbeiten resultierende Ausfallzeit wird nicht in die Verfügbarkeitsberechnung einbezogen.

8. Rechnung Die Rechnungsstellung erfolgt derzeit standardmäßig papierlos. Die standardisierte Online-Rechnung kann über das Kundenportal mit den dafür vorgesehenen Zugangsdaten eingesehen und abgerufen werden. Alle über das Kundenportal bereitgestellten Rechnungen sind nach dem Signaturgesetz signiert. Für Geschäftskunden wird auf die steuerrechtlichen Vorschriften der Archivierung §14 UStG. verwiesen.

9. Verschlechterung der Übertragungsqualität

M-net ist berechtigt, das Vertragsverhältnis für die Leistung mit einer Frist von 1 Monat zu kündigen, wenn während der Vertragslaufzeit die Qualität der Gebäudevorkabelung (Hausverkabelung) nicht mehr die Kriterien für den Betrieb der Internetverbindung erfüllt. Diese Tatsache ist eingetreten, wenn über einen Zeitraum von mehr als 48 Stunden in Folge keine zuverlässige Synchronisation des Endgerätes möglich ist.

Ihre M-net Telekommunikations GmbH