

Leistungsbeschreibung und Service Level Agreement (SLA) über die Nutzung von Telefon- und Internetdienstleistungen

1. Vorvertragliche Informationen

1.1. Maßnahmen zur Reaktion auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen oder -lücken

SLE ergreift wirkungsvolle Maßnahmen, um Ihre Sicherheit zu gewähren und die Integrität und unsers Netzes zu schützen. Aus diesem Grunde reagieren wir (Pro-)Aktiv mit folgenden Maßnahmen auf Sicherheitsvorfälle,-bedrohungen oder -lücken:

- Vorgehen nach Datenschutzhinweisen
- Maßnahmen nach Sicherheitskonzept nach TKG
- Bestellung eines Sicherheitsbeauftragten
- BNetzA Meldeprozess Inkassierungsverbot
- Netzüberwachung 24/7/365
- Interne Meldeprozesse beim Auftreten von Sicherheitsrisiken

1.2. Hinweis auf Risiken im Internet, Schutzmöglichkeiten und Gegenmaßnahmen

Der Kunde trägt die Verantwortung für die Funktion seines eigenen Netzwerkes inkl. ggf. vorhandener Endgeräte (PC, Smartphone, Tablet PC usw.) und Sicherung seiner eigenen Daten.

SLE weist Kunden mit Informationen zu Risiken im Internet, bestehenden Schutzmöglichkeiten sowie Hinweisen zu Entfernungsmöglichkeiten von Schadsoftware hin.

So besteht durch betrügerische Websites und E-Mails die Gefahr, dass Nutzerdaten abgegriffen werden. Dies kann beispielsweise durch Phishing-E-Mails geschehen, hier wird der Nutzer auf gefälschten Websites dazu aufgefordert persönliche Daten oder Login-Daten einzutragen. Des Weiteren kann der Rechner mit Schadsoftware (z.B. Viren, Adware, Malware) infiziert werden.

Der Nutzer kann diesen Angriffen mit Antiviren-Software und vergleichbaren Lösungen vorbeugen.

Ist das Endgerät des Nutzers von Schadsoftware befallen, kann er diese durch Antiviren-Software und ähnliche Produkte löschen. Sollte dies auf diesem Wege nicht möglich sein, kann der Kunde sein Gerät auf die Werkseinstellungen zurücksetzen oder aus einem Backup vor der Infizierung wiederherstellen.

SLE rät den Kunden dringend, diese oder vergleichbare Möglichkeiten zu nutzen.

1.3. Hinweis auf Beschwerdeabwicklung gemäß § 67 TKG

SLE arbeitet mit ganzer Kraft daran, ihren Kunden die besten Produkte zur Verfügung zu stellen. Sollte die Qualität der Produkte der SLE dennoch nicht den Anforderungen der Kunden genügen oder sollte SLE aus Ihrer Sicht des Kunden ein Fehler unterlaufen sein, bietet SLE ein Beschwerdeverfahren. Sie erreichen SLE unter folgenden Kontaktdaten:

Stadtwerke Lutherstadt Eisleben GmbH
Karl-Rühlemann-Platz 1
D 06295 Lutherstadt Eisleben
+49 (0) 3475 667 0
www.sle24.de
info@sle24.de

Endnutzer mit Behinderungen nutzen bitte dieses barrierefreie Verfahren unter: info@sle24.de

Die durchschnittliche Bearbeitung eingehender Beschwerden sowie die Dauer der Bearbeitung eingehender Beschwerden zu den Themen Qualität der Dienstleistungen, Vertragsdurchführung und Abrechnung finden sie auf unserer Website.

1.4. Einzelheiten über für Endnutzer mit Behinderungen bestimmte Produkte

Wir möchten Menschen mit Behinderungen bei der Teilhabe am gesellschaftlichen Leben unterstützen. Deswegen ist uns Inklusion ein Anliegen. Als Endnutzer mit Behinderungen bieten wir Ihnen gern eine auf Ihr individuelles Bedürfnis angepasste Erweiterung unseres Produktportfolios.

Nehmen Sie hierfür gerne Kontakt mit uns auf:
E-Mail: info@sle24.de
Telefon: +49 3475 667-0

2. Leistungsbeschreibung Internetdienste

Die SLE überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten Internet mit unterschiedlichen Zugangsbandbreiten gemäß der jeweils vereinbarten Preise und Konditionen.

2.1. Installation

Die SLE installiert als Netzabschluss zum Kunden in der Nähe des Glasfaser-Hausübergabepunktes (Fiber-to-the-Building/FTTB) Hardware.

2.2. Telefon- und Internet-Zugangsprodukt (für Privatkunden)

SLE Fon

Flatrate ins deutsche Festnetz inklusive

SLE Fon & Net 50 xs

- Flatrate ins deutsche Festnetz inklusive
- Download: bis zu 50 Mbit/s
- Upload: bis zu 25 Mbit/s

SLE Fon & Net 50

- Flatrate ins deutsche Festnetz inklusive
- Download: bis zu 50 Mbit/s
- Upload: bis zu 25 Mbit/s

SLE Fon & Net 100

- Flatrate ins deutsche Festnetz inklusive
- Download: bis zu 100 Mbit/s
- Upload: bis zu 50 Mbit/s

SLE Fon & Net 250

- Flatrate ins deutsche Festnetz inklusive
- Download: bis zu 250 Mbit/s
- Upload: bis zu 50 Mbit/s

SLE Fon & Net 500

- Flatrate ins deutsche Festnetz inklusive
- Download: bis zu 500 Mbit/s
- Upload: bis zu 100 Mbit/s

Flatrate ins deutsche Mobilfunknetz (Allnetflat Deutschland) zubuchbar.

2.3. Variable Einflüsse auf die Zugangsbandbreite

Folgende Faktoren haben auf die Internetgeschwindigkeit einen entscheidenden Einfluss:

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

Die daraus ergebenden Schwankungen der Zugangsbandbreite sind aus dem Produktinformationsblatt ersichtlich.

2.4. Geplante Betriebsunterbrechungen / Zwangstrennung

Bei geplanten Betriebsunterbrechungen des Serviceproviders, wie beispielsweise bei Installations- und Wartungsarbeiten, wird der Kunde von SLE 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 Maßnahme zur Störungsvermeidung und kann kurzfristig anberaumt werden. SLE informiert den Kunden unverzüglich nach deren Information durch den Serviceprovider, sofern eine für den Kunden zu erbringende Leistung davon betroffen ist.

Bei Inaktivität wird die Internetverbindung nach einigen Minuten unterbrochen, bei ununterbrochener Nutzung geschieht dies mindestens einmal am Tag („Zwangstrennung“). Im Anschluss ist die sofortige Wiedereinwahl möglich.

3. Serviceleistungen (Servicepaket 8/5 für Privatkunden)

Serviceparameter	Serviceleistung
Erreichbarkeit der SLE	Montag bis Freitag 8-16 Uhr (außer an gesetzlichen Feiertagen)
Reaktionszeit	2 Stunden
Regelentstör- / Reparaturzeit	24 Stunden

3.1. Störungsannahme

Die SLE GmbH nimmt 365 Tage x 24h Störungsmeldungen unter der Hotline-Nummer 0 800 667 1111 an.

3.2. Höhere Gewalt und Auswirkungen auf die Reparaturzeit (Regelentstörzeit)

Die Regelentstörzeit wird außerhalb der Servicebereitschaft ausgesetzt und wird mit Beginn der nächsten Servicebereitschaft fortgesetzt. Die Regelentstörzeit ist die Zeitspanne zwischen dem Eingang einer ordnungsgemäßen Störungsmeldung durch den Kunden bis zur Behebung der Störung SLE. Zur maximalen Entstörzeit zählen nicht Verzögerungen:

- aufgrund höherer Gewalt,
- aufgrund geplanter Betriebsunterbrechungen, Wartungsfenster oder Notfallwartung
- aufgrund von Ereignissen oder Ursachen, die SLE 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 ist, die nicht im Zusammenhang mit einer Störung stehen oder
- durch Zeitverzögerungen (z.B. keine Zugangsgewährung zu den technischen Einrichtungen), die nicht durch die SLE zu vertreten sind,
- aufgrund Zeiten, in denen der Kunde für die Meldung der Störungsbehebung nicht erreichbar ist,
- aufgrund von Fehlern außerhalb des Zuständigkeitsbereichs der SLE und ihrer Zulieferer.

3.3. Verfügbarkeit Internetdienste

Serviceparameter	Serviceleistung
SLE Fon & Net 50 xs, 50, 100, 250 und 500	98% p.a.

Berechnungszeitraum der Verfügbarkeit ist das Kalenderjahr. Der Zeitraum vom Bereitstellungsdatum beim Kunden bis zum Ende des ersten Kalenderjahres gilt als Rumpffahr; ebenso der Beginn des letzten Kalenderjahres der Vertragslaufzeit bis zur Beendigung des Vertrages. Die Zeiten eines Rumpffjahres 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

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 SLE 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 SLE zu vertreten sind.

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

4. Gutschriften

Sollte der Kunde einen Entschädigungs- oder Minderungsanspruch nach Teil 3 des TKG haben und diese geltend machen, werden die nachfolgenden Gutschriften auf die gesetzlichen Ansprüche angerechnet.

4.1. Verfügbarkeit Internetdienste

Im Falle der Überschreitung der Bereitstellungszeit (vereinbarter Termin zur Verfügungsstellung des Internetdienstes seitens SLE), der zulässigen Reparaturzeit und im Falle der Unterschreitung der Verfügbarkeit erhält der Kunde von der SLE zur pauschalen Abgeltung eine Gutschrift nach Maßgabe der nachstehenden Regelungen.

4.2. Gutschriften bei Überschreitung der Bereitstellungszeit

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

Überschreitung der Bereitstellungszeit	Erstattung 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 %

4.3. Gutschriften bei Überschreitung der Reparaturzeit

Überschreitet SLE schuldhaft im Störungsfalle die vertraglich vereinbarte Reparaturzeit, zahlt SLE für den betroffenen Dienst an den Kunden nachfolgende einmalige Gutschrift.

Überschreitung der Reparaturzeit	Erstattung des monatlichen Grundpreises*
bis zu 10 %	5 %
bis zu 30 %	10 %
bis zu 50 %	20 %
mehr als 50 %	40 %

4.4. Gutschriften bei Unterschreitung der Verfügbarkeit

Wird die von SLE zugesagte Verfügbarkeit schuldhaft unterschritten, zahlen wir für den betroffenen Dienst einmalig nachfolgende Gutschrift:

Unterschreitung der Mindestverfügbarkeit	Erstattung des monatlichen Grundpreises*
0,1 % bis 0,5 %	20 %
0,6 % bis 1,5 %	40 %
mehr als 1,5 %	80 %

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

4.5. Weitergehende Rechte

Bei nachhaltigen, mehrfachen SLA-Verletzungen bleibt das Recht zur fristlosen Kündigung unberührt.

5. Leistungsbeschreibung Telefonie

5.1. Notrufe

- SLE leitet Anrufe zu Notrufnummern (110 und 112) an die jeweilige Notrufzentrale des Ortsnetzes weiter.
- Eine Vermittlung solcher Notrufe kann in folgenden Fällen technisch nicht möglich sein:
 - Bei Stromausfall der Anschaltseinrichtungen (z.B. ONT, Router, Telefonanlage oder ähnliches)
 - Kurzzeitig während der standardmäßigen Zwangstrennung alle 24 Stunden
 - Eine Veränderung der Konfiguration des Endgeräts kann verursachen, dass Notrufnummern nicht angerufen werden können.
- Eine weitere Beschränkung des Zugangs zu Notrufdiensten oder zu Angaben zum Anruferstandort besteht nicht.