

1 Standardleistung

1.1 Überlassung

Die Deutsche Telekom AG (im Folgenden Deutsche Telekom genannt) überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten T-DSL an

- T-Net-Anschlüssen,
- T-ISDN-Mehrgeräteanschlüssen,
- T-ISDN-Anlagenanschlüssen als Basisanschluss und
- vorhandene T-ISDN-Universalanschlüssen (1TR6-Protokoll) als Basisanschluss

der Deutschen Telekom.

Mit T-DSL ermöglicht die Deutsche Telekom dem Kunden einen schnellen Zugang zum Internet.

T-DSL wird in den Varianten

- T-DSL mit einer Übertragungsgeschwindigkeit bis zu 768 kbit/s Downstream (vom Netzknoten der Deutschen Telekom zum Kunden) und bis zu 128 kbit/s Upstream (vom Kunden zum Netzknoten der Deutschen Telekom) und
- T-DSL 1500 mit einer Übertragungsgeschwindigkeit bis zu 1 536 kbit/s Downstream und bis zu 192 kbit/s Upstream

überlassen.

Die mittlere Verfügbarkeit liegt bei 97,0 % im Jahresdurchschnitt.

Die am Anschluss des Kunden konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit hängt von den jeweiligen physikalischen Gegebenheiten der Anschlussleitung ab.

Die Deutsche Telekom überlässt auf Wunsch des Kunden T-DSL auch dann, wenn an seinem Anschluss nicht die Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 768 kbit/s Downstream und bis zu 128 kbit/s Upstream, wohl aber eine Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 384 kbit/s Downstream und bis zu 64 kbit/s Upstream erreicht wird.

Die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist u. a. von der Netzauslastung des Internet-Backbones des jeweiligen Internet Service Providers und der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhalteanbieters abhängig.

Die Leistung steht nicht flächendeckend zur Verfügung.

1.2 Installation von T-DSL

Die Deutsche Telekom installiert in der Nähe der ersten Anschalteinrichtung (TAE bzw. NTBA) des zugehörigen Anschlusses eine Anschalteinrichtung (T-DSL Splitter), die als Abschluss von T-DSL zur Anschaltung eines DSL-Modems mit der T-DSL-Schnittstelle U-R2 bestimmt ist. Die Deutsche Telekom verwendet hierbei die vorhandene Leitung des zugehörigen Anschlusses im Inhouseset. Werden mehrere Anschlüsse innerhalb eines Inhousesetzes bereitgestellt, können bei gleichzeitiger Nutzung gegenseitige Beeinflussungen und Störungen nicht ausgeschlossen werden.

2 Zusätzliche Leistungen

Die Deutsche Telekom erbringt jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt, das sich nach der bei Auftragserteilung gültigen Preisliste richtet, insbesondere folgende zusätzliche Leistungen:

- a) Verlegung, Auswechslung oder Änderung der Anschalteinrichtung und Verlegung der Endleitung.
- b) Wechsel von T-DSL zu T-DSL 1500 und umgekehrt.
- c) Weitere Leistungen nach Aufwand.

3 Service

Die Deutsche Telekom beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei erbringt sie insbesondere folgende Leistungen:

3.1 Annahme der Störungsmeldung

Die Deutsche Telekom nimmt täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr Störungsmeldungen unter den Service-Telefonnummern entgegen.

3.2 Servicebereitschaft

Die Servicebereitschaft ist werktags (montags bis freitags) von 8.00 bis 20.00 Uhr und samstags von 8.00 bis 16.00 Uhr, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind.

3.3 Terminvereinbarung

Die Deutsche Telekom vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers für werktags von 8.00 bis 14.00 Uhr oder 14.00 bis 20.00 Uhr und samstags von 8.00 bis 16.00 Uhr.

Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Die Entstörungsfrist von 24 Stunden entfällt.

3.4 Reaktionszeit

Die Deutsche Telekom teilt auf Wunsch des Kunden während der in Punkt 3.2 genannten Servicebereitschaft ein erstes Zwischenergebnis mit, wenn eine Rückrufnummer angegeben wurde. Diese Mitteilung erfolgt innerhalb von drei Stunden (Reaktionszeit) ab der Störungsmeldung. Zeiten außerhalb der Servicebereitschaft werden auf die Reaktionszeit nicht angerechnet. Die Reaktion kann auch durch Antritt des Servicetechnikers vor Ort beim Kunden erfolgen.

3.5 Rückmeldung

Die Deutsche Telekom informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, gilt die in Punkt 3.6 genannte Entstörungsfrist als eingehalten. Weitere Versuche zur Rückmeldung werden regelmäßig durchgeführt.

3.6 Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen, die werktags (montags 0.00 bis freitags 20.00 Uhr) eingehen, beseitigt die Deutsche Telekom die Störung innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden.

Bei Störungsmeldungen, die freitags nach 20.00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag um 0.00 Uhr.

Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen gesetzlichen Feiertag, so wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag fortgesetzt.

Die Frist ist eingehalten, wenn die Störung innerhalb der Entstörungsfrist beseitigt wird, und die Rückmeldung gemäß Punkt 3.5 erfolgt.