

Leistungsbeschreibung für „All-in-one fürs Büro: Internet + Telefonie“ (LB MRS BIT)

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 1. August 2012

Diese Leistungsbeschreibung gilt für Unternehmen im Sinne von § 1 Konsumentenschutzgesetz in der geltenden Fassung.

Die MASS Response Service GmbH (MRS) erbringt im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Dienst „All-in-one fürs Büro: Internet + Telefonie“ nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG 2003), den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der MRS für Kommunikationslösungen (MRS AGB Komm) in der jeweils geltenden Fassung, sowie nach den für diesen Dienst maßgeblichen Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen in der jeweils geltenden Fassung, insoweit hier keine von diesen abweichenden oder ergänzenden Regelungen getroffen werden, samt allfälligen schriftlichen Individualvereinbarungen.

Allgemeines

Nach Ablauf der vereinbarten Mindestvertragsdauer verlängert sich die Vertragsbindung bei MRS BIT automatisch jeweils immer wieder um weitere 6 Monate (Verlängerungsbindung), sofern das Vertragsverhältnis vom Kunden nicht unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten mit Wirksamkeit zum Ablauf der jeweiligen Bindung (Mindestbindung, Verlängerungsbindung) ordentlich gekündigt wird. Im Falle einer - aus nicht von der MRS zu vertretenden Gründen – erfolgenden Vertragsbeendigung durch den Kunden vor Ablauf der Mindestvertragsdauer oder Verlängerungsbindung ist vom Kunden ein Restentgelt (gemäß § 32.3 AGB Komm) zu bezahlen.

Im Falle der Nichtherstellbarkeit der benötigten Standleitung kann MRS BIT nicht in Anspruch genommen werden.

1 Grundleistung MRS BIT

MRS BIT ist ein Produkt, welches die Komponenten Internet und Telefon beinhaltet.

1.1 Telefonie

Es wird dem Kunden ein Telefonservice auf Basis von Voice over IP (VoIP) am Kundenstandort zur Verfügung gestellt, bei dem der Transport der Sprache über eine paketvermittelte Technologie erfolgt. Bei VoIP handelt es sich somit um eine Transportdienstleistung zum Transport sowohl von Sprache als auch von Nicht-Sprache-Signalen (z.B.: Fax).

Je nach Produktausprägung können unterschiedlich viele Gespräche gleichzeitig geführt werden.

Die Abrechnung der Verbindungsentgelte erfolgt sekundengenau.

1.2 Internet

Die MRS stellt eine Anbindung an das Internet zur Verfügung, dass gleichzeitig von mehreren Nutzern verwendet werden kann. Die gleichzeitigen Nutzer teilen sich die Bandbreite. Übergabeschnittstelle ist ein Ethernet-Interface auf einem Standardrouter.

Die Geschwindigkeit der Anbindung an das Internet ist je nach Produktausprägungen festgelegt. Die tatsächlich erreichbare Datenübertragungskapazität kann variieren und die Anbindung an das Internet ist auf Basis des Best-Effort Prinzips. MRS BIT beinhaltet einen unlimitierten auf Flat basierenden Zugang zum weltweiten Internet. Die mit Quality of Service realisierte Telefonübertragung kann bis zu 10% der Datenübertragungsrate in Anspruch nehmen.

1.2.1 Standardrouter

Es ist standardmäßig die zur Verfügungsstellung eines Routers inklusive dessen Installation und Wartung beinhaltet. Der Router bleibt im Eigentum der MRS und wird mit einer Standardkonfiguration dem Kunden als Bestandteil der vereinbarten Dienstleistungen auf die Dauer des Vertragsverhältnisses zur Verfügung gestellt. Zugangsdaten werden dem Kunden nicht mitgeteilt.

Dem Kunden wird standardmäßig eine fixe oder dynamische IP-Adresse zugewiesen. Sollte der Kunde weitere IP-Adressen benötigen, so kann er diese unter Angabe von Gründen beantragen.

1.3 Produktausprägungen

Im Rahmen von MRS BIT stehen dem Kunden drei Produktausprägungen zur Verfügung:

Produktausprägung	Gleichzeitige Gesprächsteilnehmer	Internetanbindung (downstream und upstream)
BIT 8	8	8 MBit
BIT 30	30	30 Mbit
BIT 100	100	100 Mbit

Weitere Produktausprägungen auf Anfrage.

1.4 Servicehotline

Der Kunde hat über eine Servicehotline die Möglichkeit, die Beeinträchtigung der von der MRS im Rahmen des Produktes zur Verfügung gestellten Dienste, zu melden.

Annahme von Störungen: Mo-So 00:00 - 24:00
 Telefonstörungsannahmestelle: 11142

Für sonstige Anfragen steht eine Businesshotline zur Verfügung.

Businesshotline: 0820 90 22 00 (Euro 0,20/min) Mo-Fr 09:00 - 16:00

1.5 SLA (Service Level Agreement)

Folgende Qualitätsstandards werden garantiert:

Die MRS garantiert eine mittlere Verfügbarkeit der Systeme und Dienste von 98,5% pro Vierteljahr (Quartal) in der Zeit von 0:00 bis 24:00 Uhr.

Der Internetzugang und Telefoniedienst ist für den Kunden grundsätzlich entsprechend dem o.a. Prozentwert verfügbar, ausgenommen während notwendiger Wartungszeiten und soweit die Auslastung, Verkehrslage bzw. der Betriebszustand der für den Zugang zum Internet oder zu Diensten des Bereitstellers bzw. der Abwicklung des Dienstes in Anspruch genommenen nationalen oder internationalen Telekommunikationseinrichtungen und -netze es zulassen.

Es wird ein Wartungsfenster jeden Mittwoch von 1:00 bis 6:00 Uhr vereinbart. Unterbrechungen und/oder Einschränkungen der Nutzungsmöglichkeiten innerhalb dieses Zeitraums werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

Die Verfügbarkeit wird als Prozentwert (von Hundert) dargestellt, der angibt, zu welchem Anteil der Gesamtbetriebszeit die jeweilige Leistung minimal verfügbar ist. Der Wert wird vierteljährlich (zum 31.03, 30.06, 30.09 bzw. 31.12) ermittelt. Beginnt oder endet das Vertragsverhältnis innerhalb eines Quartals so erfolgt eine entsprechend anteilige Berechnung. Wird auf Kundenwunsch eine Änderung durchgeführt, beginnt der Beobachtungszeitraum neu zu laufen. Eine Aufsummierung verschiedener Beobachtungszeiträume ist nicht zulässig.

Notsituationen und höhere Gewalt, dazu zählen insbesondere außergewöhnliche Wetterverhältnisse und Naturereignisse, Lawinen, Vermurungen, Überschwemmungen, Blitzschlag oder Feuer, Streiks oder Aussperrungen, Krieg, militärische Operationen, Terror oder öffentlicher Aufruhr, sowie Verzögerungen bei der Entstörung die durch den Kunden verursacht werden, werden in der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

Wartungs- und Entstörungsleistungen von MRS werden in Rechnung gestellt, sofern sich herausstellt, dass der Fehler nicht in dem von MRS zur Verfügung gestellten Übertragungsweg oder Dienst aufgetreten ist oder durch unsachgemäßes Arbeiten des Kunden verursacht wurden.

Die **Annahme der Störungsmeldung** erfolgt durch die im Punkt 1.4 angegebenen Servicehotline der MRS täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr.

Verfügbarkeit der Servicetechniker an Werktagen (ausgenommen 24.12. und 31.12.):
Mo-Fr 9:00-17:00

Zeiten außerhalb der Verfügbarkeit des Servicetechnikers unterbrechen die angeführte Reaktionszeit sowie die Störungsdauer.

Service Level	Zeitraum	Dauer
BIT	Reaktionszeit	max. 2 Stunden ¹⁾
	Störungsdauer	max. 8 Stunden
		Durchschnitt 4 Stunden

¹⁾ max. Zeitraum bis zum Beginn der operativen Störungsbehebung

Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden und der Bestätigung der Störungsübernahme durch die für die Störungsbehebung verantwortliche Stelle der MRS. Die Bestätigung der Störungsübernahme erfolgt telefonisch oder auf elektronischem Weg. Kann eine Bestätigung der Störungsübernahme, aus Gründen, die nicht von der MRS zu vertreten sind, nicht erfolgen, gilt dies als Fremdverzögerung. Nach der Bestätigung der Störungsübernahme wird unverzüglich mit der Störungseingrenzung begonnen.

Störungsdauer

Als Störungsdauer gilt der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden und dem Abschluss der Störungsbehebung, welche durch die Gutmeldung an den Kunden bestätigt wird. Eventuelle Verzögerungszeiten bei der Entstörung, die nicht durch die MRS verursacht werden, werden in der Störungsdauer nicht berücksichtigt und gelten als Fremdverzögerung.

Als störungsrelevante Ereignisse können nur solche herangezogen werden, die in Form einer Störungsmeldung des Kunden an die MRS gemeldet werden und die zu einer Störungsbehebung durch die MRS geführt haben. Zur Berechnung der Verfügbarkeit und Wiederherstellungszeit werden nur Leistungen, die MRS erbringt, herangezogen. Sollte beispielsweise aus Gründen eines Stromausfalles oder durch defekte kundeneigene Einrichtungen Fehler oder Unterbrechungen entstehen, werden diese nicht in die Berechnungen miteinbezogen und somit können keine Ansprüche gegen MRS aus diesem Grund geltend gemacht werden.