

## Leistungsbeschreibung Für alle SDSL Tarife

1. Die ERMO CEMI Handels und Beratungsgesellschaft mbH und die CEMI Service GmbH überlässt dem Kunden im Rahmen bestehender technischer und betrieblicher Möglichkeiten einen SDSL Anschluss (SDSL 1000, SDSL 2000, SDSL 4000 oder SDSL 6000) als Zugang zum Internet mit CEMI Service GmbH als Service Provider.

1.1 Die Dienste der CEMI Service GmbH sind in der Regel ständig verfügbar (mindestens 98 % Verfügbarkeit pro Jahr). Ausgenommen hiervon sind Unterbrechungen wegen notwendiger Wartungsarbeiten oder Maßnahmen zur Verbesserung des Service sowie Störungen, die durch höhere Gewalt oder technisch bedingt verursacht wurden und nicht im Einflussbereich der CEMI Service GmbH liegen.

1.2 Die CEMI Service GmbH erbringt die angebotenen Dienste mit der verkehrsüblichen Sorgfalt und nach dem Stand der Technik. Sie wird von ihr zu vertretende Störungen des Dienstes unverzüglich beseitigen.

2. Mit den SDSL Anschluss ermöglicht die CEMI Service GmbH den Kunden einen symmetrischen (Up- und Download) Zugang zum Internet.

- **SDSL 1000** max. 1000 kbit/s min. 600 kbit/s
- **SDSL 2000** max. 2000 kbit/s min. 1600 kbit/s
- **SDSL 4000** max. 4000 kbit/s min. 3600 kbit/s
- **SDSL 6000** max. 6000 kbit/s min. 5600 kbit/s

Die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist u.a. von der Netzauslastung des Internet Backbones und von der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhaltanbieters abhängig.

### 3. Service

Die CEMI Service GmbH beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

#### 3.1 Annahme der Störungsmeldung

Die CEMI Service GmbH nimmt

Mo. bis Do. 7.15 Uhr bis 15.15 Uhr und

Fr. 7.15 Uhr bis 12.30 Uhr

unter Tel. 0371/523430 oder Fax 0371/5234330 entgegen.

3.2 Die CEMI Service GmbH vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich einen Besuch des Servicetechnikers.

### 3.3 Reaktionszeit

Die CEMI Service GmbH teilt auf Wunsch innerhalb drei Stunden ab der Störungsmeldung ein erstes Zwischenergebnis mit, wenn eine Rufnummer angegeben wurde. Die Reaktion kann auch durch einen Servicetechniker erfolgen.

### 3.4 Entstörfrist

Die CEMI Service GmbH beseitigt die Störung bis Ende des nächsten Tages nach Eingang der Störungsmeldung. Ausgenommen sind unverschuldete Verzögerungen durch unvorhersehbare Liefer- und Transportbedingungen der Ersatzteillieferanten.