

# BETRIEBS- & SERVICE-VEREINBARUNGEN DER LEW TELNET GMBH FÜR BUSINESS DIGITAL FUNK

## 1 ALLGEMEIN

1.1 LEW TelNet stellt dem Kunden im Rahmen der technischen betrieblichen Möglichkeiten einen Netzzugang zum digitalen Funknetz von LEW TelNet zur Verfügung. Der Kunde kann den Netzzugang zur Nutzung von Funksprechvorgängen, Datenübertragung und sonstigen bestimmungsgemäßen Funkeinrichtungen nutzen, sofern diese den gesetzlichen und den verordnungsrechtlichen Vorschriften entsprechen und mit LEW TelNet abgestimmt wurden. Mit Hilfe solcher Endeinrichtungen kann der Kunde Funkverbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen herstellen.

## 2 STANDARDLEISTUNGEN

### 2.1 Anschluss

LEW TelNet überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Zugang zum Funknetz von LEW TelNet.

### 2.2 Verbindungen

Die Verbindung dient der Vermittlung von Daten und Sprache.

Der Kunde kann mit Hilfe von angeschalteten Endeinrichtungen Verbindungen entgegennehmen. Im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten können Verbindungsnetzbetreiberleistungen Dritter in Anspruch genommen werden. Verbindungsnetzbetreiber, die keine direkte Netzzusammenschaltung mit der LEW TelNet haben, sind zurzeit nicht über die Verbindungsnetzbetreiberkennzahl erreichbar.

### 2.3 Anschlussverfügbarkeit

Die Anschlussverfügbarkeit beträgt 99,5%. Die Anschlussverfügbarkeit ist die für einen Bewertungszeitraum von 12 Monaten ermittelte tatsächliche Verfügbarkeitszeit des Anschlusses (in Stunden) in Relation zur Gesamtzahl der theoretisch möglichen Anschlussstunden. Ein Anschluss gilt als verfügbar, wenn der Kunde Verbindungen aufbauen und entgegen nehmen kann. Wartungs-, Installations- und Umbauzeiten sind explizit von der Anschlussverfügbarkeit ausgenommen.

### 2.4 Dienstmerkmale

Folgende Leistungen sind im gesamten Netzgebiet des LEW TelNet-Funknetzes, je nach Abstimmung mit LEW TelNet, möglich:

- Sprechfunk zur Leitstelle, den Fahrzeugen, in das öffentliche Amt oder/ und zu anderen Funkgeräten
- Direktkommunikation zwischen Funkgeräten außerhalb der Funkreichweite
- ausfall- und abhörsichere Übertragung von Sprache und Daten
- Telemetrie
- Anrufpriorisierung
- Einzel- und Gruppenrufe
- Flottensteuerung
- und weitere Leistungen je nach technischer Möglichkeit

LEW TelNet behält sich vor, je nach gewähltem Produkt und individueller Abstimmung einzelne Leistungen nicht oder nur gegen gesondertes Entgelt, zur Verfügung zu stellen.

### 2.5 Notfall und Krisenkommunikation:

Das LEW TelNet-Funksystem enthält folgende Leistungsmerkmale, weshalb es grundsätzlich auch zur Notfall- und Krisenkommunikation eingesetzt werden kann:

- Unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV): Sämtliche Basisstationen sind jeweils durch eine USV abgesichert und können im Falle einer Stromunterbrechung eine Stromversorgung von bis zu 48 Stunden gewährleisten.
- Schneller Gesprächsaufbau: Der Gesprächsaufbau im LEW TelNet-Funknetz dauert i.d.R. unter 500ms.
- Gruppenruf: Neben der direkten Ansprache können auch mehrere Teilnehmer adressiert werden, somit können auch Gruppen gleichzeitig angerufen werden.
- Rundruf über Dispatcher: Im Bedarfsfall können alle Teilnehmer gleichzeitig über einen Rundruf erreicht werden.
- Sprachberechtigungsmo-  
dell: Die Teilnehmer können unterschiedliche Berechtigungen erhalten. Somit können Nutzerrechte eingeschränkt werden.

### 2.6 Netzgebiet und Empfangsqualität

Das Netzgebiet der LEW TelNet-Funknetzes erstreckt sich über weite Teile Bayerisch-Schwabens. Die Empfangsqualität kann im Netzgebiet orografisch bedingt variieren. In Abstimmung und nach Vereinbarung mit LEW TelNet ist eine Erweiterung des Netzes um einen oder mehrere Kundenstandorte möglich.

### 2.7 Netzparameter und Frequenzen

LEW TelNet ist Inhaberin der dem Kunden zur Verfügung gestellten Frequenzen, verantwortet diese gegenüber der BNetzA und ist für die gesamte Abwicklung verantwortlich. Die Übertragung der Frequenzen von LEW TelNet auf den Kunden ist ausgeschlossen.

Netzparameter des LEW TelNet-Funknetzes:

- Funkfrequenzbereich: 410 – 430 MHz
- Tetra Funkstandard

### 2.8 Technische Ausstattung / Geräte

Vorbehaltlich der Anmietung von technischen Geräten wie Telefonendgeräte, Funkempfänger oder ähnliches ist der Kunde für die technische Ausstattung (insbesondere seiner eigenen Endgeräte) ausschließlich selbstverantwortlich.

Geräte, die dem Kunden mietweise überlassen werden, verbleiben im Eigentum von LEW TelNet. Nach Vertragsbeendigung sind sie vom Kunden an LEW TelNet zurückzugeben, es sei denn der Kunde hat diese vor Vertragsende von LEW TelNet erworben. Sollten zusätzliche Arbeiten an den Geräten notwendig werden (bspw. Installation einer Anschalteinrichtung in der Nähe der Erst-Endeinrichtung), so werden diese dem Kunden nach Aufwand entsprechend der jeweils gültigen Preisliste in Rechnung gestellt.

### 2.9 Experten-Hotline

Allgemein: Experten der LEW TelNet unterstützen den Kunden telefonisch zum Beispiel bei Erweiterungen oder Entstörung.

Servicezeitraum: Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden.

Reaktionszeit: Die Reaktionszeit ist der Zeitraum, nach dem spätestens ein Techniker von LEW TelNet mit der telefonischen Betriebsunterstützung beginnt.

### 2.10 Störungsbehebung

Allgemein: LEW TelNet kümmert sich im Rahmen der definierten Servicelevel um die Fehlerbehebung. Hat der Kunde die Störung zu vertreten, ist LEW TelNet berechtigt, die im Rahmen der Störungsbehebung anfallenden Leistungen dem Kunden in Rechnung zu stellen. Die Leistungen werden nach Aufwand zu den aktuell gültigen Fahrtkostenpauschalen und Stundenverrechnungssätzen der LEW TelNet berechnet.

Servicezeitraum: Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen richten sich je nach gewähltem Produkt und können der nachstehenden Tabelle entnommen werden.

Reaktionszeit: Die Reaktionszeit ist der Zeitraum, nach dem spätestens ein Techniker von LEW TelNet mit der Fehlerlokalisierung beginnt. Die jeweilige Reaktionszeit richtet sich je nach gewähltem Produkt und kann der nachstehenden Tabelle entnommen werden.

	Leistung allgemein	Verfügbarkeit	Servicezeitraum	Reaktionszeit
business digital funk Basis	Handsprech-funkgeräte zur (Kurzzeit) Miete	99,5%	Mo-Fr. 08:00-17:00 Uhr (außerhalb gesetzlicher Feiertage)	8h
business digital funk Plus	Langzeitmiete für den Betrieb von Handsprech-funk und Fahrzeug-funk	99,5%	365 Tage im Jahr 00:00-24:00 Uhr	8h
business digital funk Premium	Komplettbetreuung bei Planung, Betrieb und Wartung von Großprojekten	99,5%	365 Tage im Jahr 00:00-24:00 Uhr	4h

#### 2.11 Serviceleistungen business digital funk Basis

Das Produkt business digital funk Basis stellt den Einstieg in die sichere Kommunikation dar. In den Leistungen von LEW TelNet sind die Überlassung und Nutzung von Handsprechfunkgeräten zur Miete für einen bestimmten Zeitraum inbegriffen. Der Kunde hat somit die Möglichkeit, mittels der Handsprechfunkgeräte, Verbindungen zu Teilnehmern im Netz oder zu Teilnehmern außerhalb des Netzes in der direkten Kommunikation aufzubauen. Eine optimale Sprechverbindung zwischen zwei Funkgeräten außerhalb des Funknetzes kann nicht gewährleistet werden.

#### 2.12 Serviceleistungen business digital funk Plus

Das Produkt business digital funk Plus ist die Erweiterung der Basisvariante aus 2.11 für spezielle Kundenanforderungen an die sichere Kommunikation. In den Leistungen von LEW TelNet sind die Überlassung und Nutzung von Handsprechfunkgeräten zur Langzeitmiete für einen bestimmten Zeitraum, der Einbau von Geräten in Fahrzeugen zur Nutzung als Fahrzeugfunk oder, nach Absprache mit LEW TelNet, Varianten davon inbegriffen. Der Einbau von Funkgeräten in Fahrzeugen des Kunden erfolgt durch Mitarbeiter von LEW TelNet oder/ und durch Dritte, die von LEW TelNet mit dem Einbau beauftragt werden. Der Einbau in Fahrzeuge erfolgt auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden. Bei nachträglichen Veränderungen am Fahrzeug durch den Kunden kann die Funktionsfähigkeit nicht mehr gewährleistet werden.

#### 2.13 Serviceleistungen business digital funk Premium

Das Produkt business digital funk Premium bietet die vollumfängliche, sichere Kommunikation. In den Leistungen von business digital funk Premium ist die Komplettbetreuung bei Planung, Betrieb und Wartung von Großprojekten zur notfall- und krisensicheren Kommunikation inbegriffen. Der Einbau von Funkgeräten in Fahrzeugen des Kunden erfolgt durch Mitarbeiter von LEW TelNet oder/ und durch Dritte, die von LEW TelNet mit dem Einbau beauftragt werden. Der Einbau in Fahrzeuge erfolgt auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden. Bei nachträglichen Veränderungen am Fahrzeug durch den Kunden kann die Funktionsfähigkeit nicht mehr gewährleistet werden.

### 3 PFLICHTEN UND OBLIEGENHEITEN DES KUNDEN

- 3.1 Soweit für die betreffende Leistung von LEW TelNet die Installation eines separaten Übertragungsweges oder Systems oder sonstige Maßnahmen (z.B. Zugang zum Hausanschluss) erforderlich sind, wird der Kunde LEW TelNet bzw. ihren Erfüllungsgehilfen die Vornahme dieser Installationen und Maßnahmen nach Absprache eines geeigneten Termins während der üblichen Geschäftszeiten ermöglichen und auf eigene Kosten die dafür erforderlichen Voraussetzungen in seinen Räumen schaffen. Ist die Installation zum vereinbarten Termin aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, nicht möglich, ist er der LEW TelNet gegenüber für den hierdurch entstandenen Schaden und die eventuell anfallenden Mehraufwendungen verantwortlich.
- 3.2 Der Kunde ist des Weiteren verpflichtet,
  - a) bei Nutzung des Leistungsmerkmals „Anrufweiterschaltung“ sicherzustellen, dass die Anrufe nicht zu einem Anschluss weitergeleitet werden, bei dem ebenfalls das Leistungsmerkmal „Anrufweiterschaltung“ aktiviert ist. Der Kunde stellt sicher, dass der Inhaber des Anschlusses, zu dem die Anrufe weitergeleitet werden, mit der Anrufweiterschaltung einverstanden ist.
  - b) die Anwahl einer Zielrufnummer zu unterlassen, sofern das Zustandekommen der Verbindung von demjenigen, der Inhaber der Zielrufnummer ist, nicht gewünscht ist.

### 4 LEISTUNGSSTÖRUNGEN / GEWÄHRLEISTUNGEN

- 4.1 Soweit für die Erbringung der Leistungen von LEW TelNet Übertragungswege von Dritten zur Verfügung gestellt werden müssen, übernimmt LEW TelNet keine Gewährleistung für die ständige Verfügbarkeit solcher Funknetze und Übertragungswege und damit für die jederzeitige Erbringung ihrer Leistungen. LEW TelNet tritt jedoch die ihre insoweit zustehenden Gewährleistungsansprüche gegen Dritte an den Kunden ab, der diese Abtretung annimmt.
- 4.2 Ansonsten erbringt LEW TelNet ihre Leistungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten nach dem anerkannten und üblichen Stand der Technik und unter Einhaltung aller anwendbaren Sicherheitsvorschriften für den ordnungsgemäßen Betrieb des Funknetzes.