

## 1 Standardleistungen

### 1.1 Überlassung

#### 1.1.1 Allgemein

Die envia TEL GmbH (im Folgenden envia TEL genannt) überlässt dem Kunden mit **envia TEL vdsl** einen leistungsfähigen Internetanschluss per xDSL-Verbindung (Digital Subscriber Line). **envia TEL vdsl** wird gemeinsam mit einem NGN-Telefonanschluss angeboten. Das Produkt **envia TEL vdsl** wird nur im Bereich der dafür ausgebauten Netzknoten vorbehaltlich der Bereitstellungsmöglichkeit einer geeigneten Anschlussleitung bereitgestellt.

#### 1.1.2 Endgerät

Um den Anschluss in Betrieb zu nehmen, stellt envia TEL dem Kunden ein xDSL-Modem zum Vorzugspreis zur Verfügung. Das xDSL-Modem geht mit Vertragsbeginn in das Eigentum des Kunden über. Wird der Anschluss mit einem anderen, als dem von envia TEL gelieferten Modem betrieben, kann die volle Funktionsfähigkeit des Anschlusses und der darauf laufenden Dienste nicht sichergestellt werden. Die am envia TEL-Anschluss betriebenen Endgeräte müssen mindestens die VDSL-Schnittstelle U-RV entsprechend Richtlinie 1TR112 der Deutschen Telekom entsprechend der Empfehlungen ITU-T G.993.2 (VDSL) und insbesondere ITU-T G.993.5 (Vectoring) unterstützen. VDSL-Endgeräte ohne Vectoring-Funktion werden nicht unterstützt.

Eine aktuelle Liste von freigegebenen Endgeräten kann jederzeit kostenfrei über [info@enviatel.de](mailto:info@enviatel.de) oder unter der 0800 0101600 angefordert werden.

#### 1.1.3 Installation

Die Installation der grundlegenden Funktion erfolgt durch envia TEL mittels automatischer Provisionierung (bspw. TR-069). Alternativ kann durch den Kunden ein kostenpflichtiger Vor-Ort-Service gebucht werden. Bei der Verwendung von eigenen Endgeräten kann envia TEL keinen Support bei der Inbetriebnahme oder Störungen am Endgerät geben.

### 1.2 xDSL-Anschluss

#### 1.2.1 Bereitstellung des Anschlusses

envia TEL stellt dem Kunden in dessen Räumen eine UR2-Schnittstelle bereit, über welche mittels eines DSL-Modems Schnittstellen zur Anschaltung von Endgeräten an das Internet zur Verfügung gestellt werden. Die verfügbaren Schnittstellen sind dabei abhängig vom Typ

des DSL-Modems (z. B. USB, LAN, WLAN für Datendienste und S0 bzw. a/b für Sprachdienste).

#### 1.2.2 Zugangsbandbreite

envia TEL schaltet dem Kunden die an seiner Anschlussleitung maximal mögliche Bandbreite. Beim Produkt **envia TEL vdsl** beträgt die Bandbreite in Abhängigkeit des gebuchten und verfügbaren Tarifs 25 Mbit/s im Downstream und 5 Mbit/s im Upstream, 50 Mbit/s im Downstream und 10 Mbit/s im Upstream oder 100 Mbit/s im Downstream und 40 Mbit/s im Upstream. Die Bandbreite ist dabei insbesondere von der Länge und Qualität der Anschlussleitung und von der Nutzung benachbarter Leitungen abhängig.

Es wird eine dynamische IPv4-Adresse zugewiesen.

#### 1.2.3 Verbindungstrennung

Datenverbindungen werden einmal wöchentlich getrennt. Wird das von envia TEL zur Verfügung gestellte Endgerät verwendet und die Provisionierung durch envia TEL durchgeführt, wirkt sich die Verbindungstrennung nicht auf laufende Gespräche aus.

### 1.3 Telefondienst

#### 1.3.1 Bereitstellung des Dienstes

Über das xDSL-Modem (siehe 1.1.2) besteht die Möglichkeit sowohl analoge als auch ISDN-Endgeräte anzuschließen. Da der Telefondienst per VoIP (Voice over IP) über SIP (Session Initiation Protocol) realisiert wird, stehen dem Kunden nur ausgewählte ISDN-Leistungsmerkmale zur Verfügung (siehe 1.3.3). Pro Anschluss werden bis zu 10 Rufnummern bereit gestellt. Standardmäßig werden zwei Rufnummern zur Verfügung gestellt. Es können maximal 2 parallele Gespräche geführt werden. Für jeden Account teilt envia TEL dem Kunden Benutzernamen und Passwort mit.

#### 1.3.2 Telefondienstmerkmale

Nachfolgend sind die vom Telefondienst unterstützten Leistungsmerkmale abschließend beschrieben. Die Leistungsmerkmale können über das Kundenportal (siehe 1.5) oder direkt über das Telefon oder xDSL-Modem gesteuert werden.

#### Anklopfen (CW/CAW)

Wenn das Leistungsmerkmal Anklopfen aktiviert ist, wird dem Teilnehmer während einer bestehenden Verbindung ein weiterer ankommender Ruf durch einen so genannten

Anklopfton signalisiert. Der so informierte Teilnehmer hat dann die Möglichkeit dieses zweite Gespräch entgegen zu nehmen, zu ignorieren oder abzuweisen.

#### **Rufnummernanzeige für eingehende Rufe (CLIP)**

Bei CLIP wird die Rufnummer des rufenden Teilnehmers dem gerufenen Teilnehmer übermittelt, sofern dies nicht bereits auf der rufenden Seite eingeschränkt wurde (CLIR). Besitzt dann der Angerufene ein „CLIP-fähiges“ Endgerät, wird die Rufnummer des Anrufers angezeigt. Verfügt dieses Endgerät über ein Adressbuch mit der Möglichkeit, Namen zu speichern, kann auch der entsprechende Name angezeigt werden.

#### **Rufnummernanzeige für ausgehende Rufe (CLIR)**

Mit CLIR ist es möglich, die Übermittlung der Rufnummer zum gerufenen Teilnehmer zu unterdrücken bzw. einzuschränken (Rufnummernunterdrückung).

#### **Abweisen von Rufen mit Rufnummernunterdrückung (ACR)**

Mit aktiviertem Dienstmerkmal ACR wird der Verbindungswunsch für kommende Anrufe mit unterdrückter Rufnummerübermittlung (CLIR) vermittlungstechnisch abgewiesen und nicht zum Angerufenen durchgestellt.

#### **Anrufwefterschaltung (CFU/CFNR/CFB)**

Über das Leistungsmerkmal Anrufwefterschaltung kann ein ankommendes Gespräch durch die Vermittlungsstelle zu einer festgelegten Rufnummer umgeleitet werden. Die Umschaltung erfolgt direkt in der Vermittlungsstelle des Angerufenen. Dabei ist eine sofortige Rufumleitung (CFU) möglich, bei der eine Umleitung in jedem Fall und sofort erfolgt. Die Rufumleitung kann aber auch nur im Besetztfall erfolgen (CFB). Zudem ist es möglich die Rufumleitung nach einer bestimmten Zeit vorzunehmen (CFNR).

#### **Nicht stören: Anrufe auf Ansage umleiten (DND)**

Alle Anrufe werden sofort auf eine zentrale Ansage umgeleitet.

#### **Halten/Rückfrage/Makeln (CH)**

Durch das Leistungsmerkmal Halten kann ein Teilnehmer eine bestehende Verbindung in einen Wartezustand bringen. Mit Rückfrage besteht die Möglichkeit zu einer bestehenden Verbindung, die vorher mit Halten in einen Wartezustand gebracht worden ist, vom selben Endgerät eine zweite Verbindung aufzubauen oder ein anklopfendes Gespräch entgegen zu nehmen. Makeln ist ein Leistungsmerkmal bei dem ein Teilnehmer abwechselnd zwischen zwei aktiven Verbindungen hin- und herschalten kann. Es können nur die Teilnehmer der gerade bestehenden aktiven Verbindung miteinander sprechen.

#### **1.3.3 Einschränkungen**

Standardmäßig stehen dem Kunden nach einem Wechsel zu envia TEL folgende Telefondienste nicht zur Verfügung:

- Call by Call und Preselection
- Datenverbindungen mit Ausnahme von Telefaxverbindungen wie z. B. Internet-by-Call, Einwahl über geografische Rufnummern oder in geschlossene Datensysteme
- Datenübertragung im D-Kanal-Protokoll (X.25; X.31)
- SMS- und Messaging-Dienste

Folgende Dienste stehen nur eingeschränkt zur Verfügung:

- Rufnummern der Gasse „0900“
- Auskunftsdienste (verfügbare Dienste sind in der ISDN-Preisliste gelistet)
- Faxübertragung

#### **1.3.4 Rufnummernsperrung/Sperrklasse**

Zum Schutz der Anschlussinhaber vor unerwünschten Dialern und kostenpflichtigen Diensten, werden abgehende Verbindungen zu Satellitenfunkdiensten (Rufnummern-gasse 008...), Premium-Rate-Diensten (Rufnummern-gasse (0)900) und ankommende R-Gespräche bei allen Anschlüssen mit der Einrichtung bzw. Portierung standardmäßig gesperrt. Auf Wunsch des Kunden schaltet envia TEL diese Dienste wieder frei.

Hinweis: Die genannten Leistungsmerkmale können aufgrund technischer Bedingungen in der Netzzusammenschaltung mit anderen Netzbetreibern eingeschränkt oder gar nicht verfügbar sein.

#### **1.3.5 Notruf**

Die für den Telefondienst bereitgestellten SIP-Zugänge dürfen, um die volle Funktion des Notrufes sicherzustellen, nur an dem im Vertrag angegebenen Standort genutzt werden. Für Hilfeleistungen bei Notrufen (dem sogenannten Röchelruf) ist immer die jeweilige Installationsadresse des Anschlusses hinterlegt.

#### **1.3.6 Wunschländer**

Bei der Bestellung hat der Kunde die Möglichkeit bis zu drei ausländische Tarifzonen auszuwählen, zu denen besonders günstige Telefonate möglich sind. Die Tarifzonen beinhalten z. B. den Festnetzbereich oder Mobilfunkbereich eines bestimmten Landes. Hinweis: Bei Auswahl eines oder mehrerer Wunschländer behält sich envia TEL in Abänderung der AGB § 12 Änderungen der Verbindungspreise für diese Zielländer vor, ohne dass diese mit einer Ankündigungsfrist von einem Monat dem Kunden mitgeteilt werden. Des Weiteren steht dem Kunden bei Änderung dieser Preise kein außerordentliches Kündigungsrecht zu. Die jeweils aktuelle Länderpreisliste

wird online im Serviceportal unter [www.enviaTEL.de](http://www.enviaTEL.de) zur Verfügung gestellt. Mit Auswahl eines oder mehrerer Wunschländer wird diese Verfahrensweise vom Kunden akzeptiert.

## 1.4 E-Mail-Services

envia TEL überlässt dem Kunden optional bis zu jeweils 5 E-Mail-Postfächer und E-Mail-Aliase und bis zu 3 leistungsfähige Spam- und Virentfilter auf dem Mailsystem der envia TEL. Ein E-Mail-Postfach wird mit der Einrichtung des Anschlusses durch envia TEL vorgegeben. Weitere E-Mail-Postfächer können durch den Kunden selbstständig über die E-Mail-Administration im Servicebereich der envia TEL unter [www.enviatel.de](http://www.enviatel.de) eingerichtet werden. Zudem können mit Hilfe der E-Mail-Administration Weiterleitungen, Aliase und Urlaubsnachrichten bearbeitet werden.

envia TEL stellt dem Kunden für jedes E-Mail-Postfach max. 100 MB Speicherplatz für die Zwischenspeicherung eingehender E-Mails zur Verfügung. Die maximale Größe je eingehender E-Mail kann bei einem leeren Posteingang 100 MB betragen. Größere eingehende E-Mails werden verworfen und der Absender darüber unterrichtet. Unter der Adresse <https://www.enviatel.de/webmail/> stellt envia TEL ein Webinterface zur Verfügung, über welches der Nutzer von jedem internetfähigen Rechner aus weltweit über einen SSL-verschlüsselten Zugang auf seine E-Mails zugreifen und zahlreiche Mailfunktionen nutzen kann. Zudem ist das Abholen von E-Mails mit einem beliebigen E-Mail-Programm über die Protokolle POP3 und IMAP möglich. Der Versand per SMTP ist nur aus dem Netz der envia TEL erlaubt. Für den E-Mail-Versand aus Netzen anderer Anbieter werden die Protokollerweiterungen SMTP-Auth und POP-before-SMTP unterstützt.

Optional bietet envia TEL weitergehende Lösungen, wie größere Mailboxen sowie zusätzliche E-Mail-Postfächer, Spam- und Virentfilter an.

## 1.5 Kundenportal

envia TEL stellt ihren Kunden im Kundenportal unter der Internetadresse [www.enviaTEL.de](http://www.enviaTEL.de) verschiedene Dienstleistungen zur Verfügung. So können Informationen zu Verträgen, Rechnungen und Verbrauchsdaten eingesehen werden. Zudem sind viele Leistungsmerkmale und Optionen zu bestehenden Verträgen änderbar. Der Zugang zum Kundenportal erfolgt per Kundennummer und PIN. Beide Informationen werden dem Kunden zu Beginn eines Vertragsverhältnisses zugeschickt. Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Zugangsdaten nicht missbräuchlich verwendet werden können.

## 1.6 Entstörung und Servicelevel Agreements (SLA)

envia TEL beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Informationen über Störungen nimmt envia TEL täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr über die kostenlose Rufnummer 0800 0101600 bzw. Fax 0800 2728666 entgegen.

Sofern nicht einzelvertraglich anders geregelt, gelten die Angaben des Dokuments „Servicelevel-Agreement“. Der dort aufgeführte Servicelevel „Standard“ ist bereits kostenfrei in das Produkt integriert. Als kostenpflichtige Zusatzleistung für das vorliegende Produkt, wird der Servicelevel „Komfort“ angeboten.

## 2 Zusatzleistungen

envia TEL oder ein durch envia TEL beauftragtes Unternehmen erbringt jeweils nach Vereinbarung gegen Aufpreis insbesondere folgende zusätzliche Leistungen:

### 2.1 Vor-Ort-Installation

Die Vor-Ort-Installation umfasst folgende Leistungen:

- Installation des xDSL-Modems
- Installation von Treibern und ggf. Installation eines WLAN-Netzes und dessen Absicherung
- Einrichten des xDSL-Anschlusses
- Einrichten des E-Mail-Clients
- Abschließende Funktionsprüfung

Darüber hinausgehende Arbeiten (z. B. Kabelverlegung) können gegen gesondertes Entgelt mit dem Installateur vereinbart werden.

### 2.2 Zusätzliche Rufnummern

Optional können weitere SIP-Accounts (maximal 10 je xDSL-Anschluss) geschaltet werden. Jeder SIP-Account stellt eine zusätzliche Rufnummer zur Verfügung.

### 2.3 Feste IP-Adressen

Auf Wunsch des Kunden kann dem xDSL-Anschluss dauerhaft eine öffentliche IPv4-Adresse zugewiesen werden. Dadurch wird z. B. eine vereinfachte Installation eines VPN möglich.

### 2.4 Servicelevel Komfort

Für das Produkt **envia TEL vdsl** wird optional ein Servicelevel Komfort angeboten, welcher Verbesserungen hinsichtlich Verfügbarkeit, Wiederherstellung und Entstörung bietet (siehe Dokument „Servicelevel-Agreement“).

## 3 Tarifierung/Preise

envia TEL berechnet einen Einrichtungspreis, einen monatlichen Grundpreis und ggf. von der Dienstleistung abhängige Verbrauchs- und Verbindungspreise.

Es gilt die jeweils aktuelle Preisliste.

Rechnungsbeträge werden monatlich im Nachhinein abgerechnet. Die Rechnung und, sofern gewünscht, der Einzelbindungsnachweis werden online über das Kundenportal (siehe 1.5) zur Verfügung gestellt. Optional ist eine postalische Zustellung möglich.

## 4 Allgemeine Bestimmungen

### 4.1 Vertragslaufzeit/Kündigung

Die Mindestlaufzeit des Vertrages beträgt 12 bzw. 24 Monate. Der Vertrag ist kündbar mit einer Frist von einem Monat zum Ablauf der Mindestlaufzeit, andernfalls verlängert sich die Mindestlaufzeit um jeweils ein Jahr.

### 4.2 AGB

Desweiteren gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der envia TEL für die Bereitstellung von Telekommunikationsleistungen.