

1 Standardleistungen

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

1.1 Anschluss

1.1.1 Zugangsbreite

Die Zugangsbreiten sind in Abhängigkeit von der gewählten Produktvariante in folgenden Bandbreitenkorridoren festgelegt:

Produktvariante	Downstream maximal/normal/ minimal (Mbit/s)	Upstream maximal/normal/ minimal (Mbit/s)
enDSL 16/2	16/3,6/0,384	2/0,9/0,096
enDSL 25/5	25/18,225/0,384	5/4,05/0,096
enDSL 50/10	50/32,4/0,384	10/8,1/0,096
enDSL 100/40	100/56,7/0,384	40/32,4/0,096

Die zu einem spezifischen Zeitpunkt erreichbare Bandbreite innerhalb des Bandbreitenkorridors ist primär abhängig von der Länge und Qualität der Anschlussleitung und insbesondere der zeitabhängigen Nutzung benachbarter Leitungen im Kabelbündel. Darüber hinaus hängt die erzielbare Bandbreite von der Netzauslastung des Internet-Backbones, der Auslastung des Netzkonzentrators durch gleichzeitige Zugriffe, der Übertragungsgeschwindigkeit und Auslastung des angefragten Zielservers sowie von der Art und Weise der Nutzung durch den Kunden ab (z. B. genutzte Dienste, Größe der IP-Pakete).

1.2 Installation des Anschlusses

Die Bereitstellung eines envia TEL-DSL-Anschlusses benötigt im Regelfall ein bereits an das öffentliche Telefonnetz angeschlossenes Gebäude und eine geeignete Hausverkabelung. Aufgrund verschiedener Verantwortlichkeiten wird im Folgenden beschrieben, wer für welchen Teil Ihres DSL-Anschlusses verantwortlich ist.

1.2.1 Anschlussleitung (Versorger)

Ist Ihr Grundstück oder Gebäude noch nicht an das öffentliche Telefonnetz angeschlossen – z. B. bei Neubau – hat der Eigentümer im Rahmen der Grundversorgung die Verlegung einer Anschlussleitung zu beantragen. Dazu wendet sich der Eigentümer an die Bauherrenberatung der Telekom Deutschland GmbH. Die Anschlussleitung der Telekom endet an deren Netzabschluss (Abschlusspunkt Linientechnik auch „APL“ genannt).

Der APL kann im Innen- oder Außenbereich angebracht sein. Im Innenbereich setzt die Telekom die 1. TAE (Telekommunikationsanschlusseinheit), hier endet die Zuständigkeit der Telekom.

In Bürogebäuden und Campus-Netzen kann die Anschlussleitung in dafür vorbereiteten Netzgebieten über envia TEL bereitgestellt werden. Der Anschlussleitung wird in dem Fall per Glasfaser realisiert. Der Hausanschluss besteht aus aktiver Technik (DSLAM) und einer passiven Verteilung.

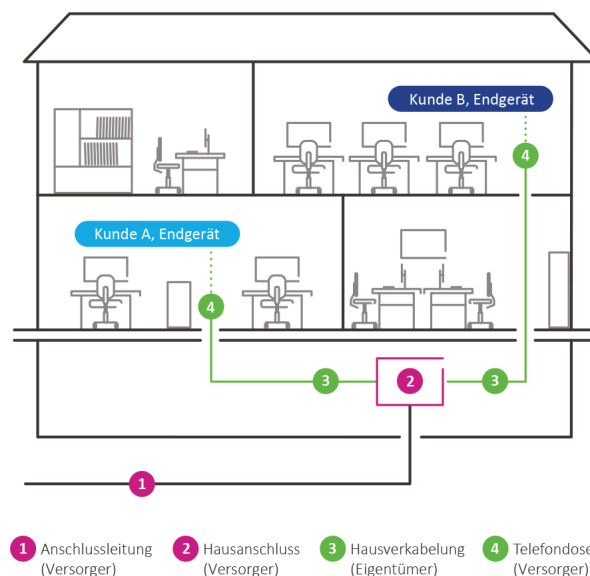


Bild 1: Übergabe der Leistung am Netzabschluss am Kundenstandort

1.2.2 Hausverkabelung (Eigentümer)

Die Hausverkabelung (auch „Endleitung genannt“) verbindet den Netzabschluss mit der Verbrauchsstelle in der jeweiligen Etage/Lokation. Ist diese nicht vorhanden, muss durch den Eigentümer ein Elektriker mit der Errichtung beauftragt werden. Die Hausverkabelung kann mittels einer Telefondose oder Netzwerkdose abgeschlossen werden.

1.2.3 Netzabschluss aktiv/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 oder unter der 0800 0101600 angefordert werden.

1.2.4 Inbetriebnahme

Der Kunde muss das VDSL-Modem mittels eines Patchkabels mit der TAE-Dose verbinden. Von envia TEL gelieferte Endgeräte enthalten ein dazu geeignetes Kabel.

Die Inbetriebnahme der grundlegenden Funktionen des Anschlusses 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.

1.3 IP-Adressen

An jedem Anschluss wird dem aktiven Netzabschluss (Endgerät des Endkunden) standardmäßig eine dynamische IPv4-Adresse (öffentlich oder privat nach RFC 1918) zugeteilt. Über NAT (Network Address Translation) im aktiven Netzabschluss können im LAN/WLAN ein oder mehrere Rechner/Geräte betrieben werden. Optional kann eine feste öffentliche IPv4-Adresse vergeben werden (siehe unter 2 Zusätzliche Leistungen).

Sofern IPv6 bereitgestellt wird, erhält jeder Anschluss eine dynamische öffentliche IPv6-Adresse für WAN sowie einen dynamischen öffentlichen IPv6-Adressbereich mit Präfix /56 für die Verteilung im LAN/WLAN des Kunden. Optional können feste IPv6-Adressbereiche vergeben werden (siehe unter 2 Zusätzliche Leistungen).

1.4 Telefondienst

1.4.1 Bereitstellung des Dienstes

In Abhängigkeit von dem zur Verfügung gestellten Endgerät besteht die Möglichkeit, sowohl analoge als auch ISDN-Endgeräte anzuschließen. 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 Benutzername und Passwort mit.

1.4.2 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 Anklopftön 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 zumgerufenen 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.

Anrufweiserschaltung (CFU/CFNR/CFB)

Über das Leistungsmerkmal Anrufweiserschaltung 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.

1.4.3 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 geographische 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

1.4.4 Rufnummernsperr/Sperrklasse

Zum Schutz der Anschlussinhaber vor unerwünschten Dialern und kostenpflichtigen Diensten, werden abgehende Verbindungen zu Satellitenfunkdiensten (Rufnummerngasse 008...), Premium-Rate-Diensten (Rufnummerngasse (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.

1.4.5 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.

1.4.6 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 zur Verfügung gestellt. Mit Auswahl eines oder mehrerer Wunschländer wird diese Verfahrensweise vom Kunden akzeptiert.

1.5 Verbindungstrennung

Datenverbindungen werden aus technischen Gründen wöchentlich wiederkehrend in den Nachtstunden getrennt. Unabhängig davon kann der Kunde zyklische Verbindungstrennungen für andere Zeitpunkte über sein Endgerät konfigurieren.

1.6 E-Mail-Services

envia TEL überlässt dem Kunden bis zu jeweils 5 E-Mail-Postfächer und E-Mail-Aliase und sowie maximal 3 Spam- und Virenfilter auf dem Mailsystem der envia TEL. envia TEL stellt dem Kunden dafür 500 MB E-Mail-Speicherplatz für die Zwischenspeicherung von E-Mail-Nachrichten zur Verfügung. Die Konfiguration des E-Mail-Dienstes kann durch den Kunden selbstständig über die E-Mail-Administration im Servicebe-

reich der envia TEL unter www.enviatel.de vorgenommen werden. Zudem können durch den einzelnen Postfachnutzer mit Hilfe der E-Mail-Administration im Webmail-Programm unter <https://mail.enviatel.net> bestimmte Dienste auf Postfachebene (wie z. B. Abwesenheitsbenachrichtigungen) selbst verwaltet werden. Über das Webmail-Programm kann der Nutzer von jedem internetfähigen Rechner aus weltweit über einen SSL-verschlüsselten Zugang auf seine E-Mails zugreifen und zahlreiche Mailfunktionen nutzen. Zudem ist das Abholen von E-Mails mit einem beliebigen E-Mail-Programm über die Protokolle POP3 und IMAP möglich. Der Versand ist aus Sicherheitsgründen nur per SMTP-Auth möglich.

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

1.7 Kundenportal

envia TEL stellt ihren Kunden im Kundenportal unter der Internetadresse 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.

1.8 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 Zusätzliche Leistungen

2.1 Feste IP-Adressen

Auf Wunsch des Kunden wird dem Anschluss dauerhaft eine feste IPv4-Adresse zugewiesen. Sofern IPv6 bereitgestellt wird, wird ein fester IPv6-Bereich mit Präfix /56 für die Verteilung im LAN/WLAN und ein Präfix /64 für das WAN zugewiesen. Dadurch wird z. B. eine vereinfachte VPN-Installation möglich.

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.

Leistungsbeschreibung

enDSL



2.3 Servicelevel Komfort

Optional wird ein Servicelevel Komfort angeboten, welcher Verbesserungen hinsichtlich Verfügbarkeit, Wiederherstellung und Entstörung bietet (siehe Dokument „Servicelevel-Agreement“).

2.4 Vor-Ort-Installationsservice

Die Vor-Ort-Installation umfasst folgende Leistungen:

- Einrichten des Anschlusses
- Installation des Endgeräts
- Abschließende Funktionsprüfung

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