Leistungsbeschreibung
enGiga Start

1 Standardleistungen

Die envia TEL GmbH (im Folgenden envia TEL genannt) überlässt dem Kunden einen leistungsfähigen asymmetrischen Internetanschluss auf Glasfaserbasis. Das Produkt wird nur im Bereich der dafür ausgebauten Netzknoten der envia TEL GmbH angeboten und erfordert die Herstellung oder das Vorhandensein eines Glasfaseranschlusses.

1.1 Zugangsbandbreite

Die Zugangsbandbreiten sind in Abhängigkeit von der gewählten Produktvariante wie folgt festgelegt:

Produktvariante	Downstream maximal/normal/ minimal (Mbit/s)	Upstream maximal/normal/ minimal (Mbit/s)
enGiga Start 300/100	300/270/240	100/90/80

Auf der Anschlussleitung ist die Maximalbandbreite garantiert. Darüber hinaus gelten die in der Tabelle angegebenen Bandbreitenkorridore. Die Bandbreite innerhalb des Bandbreitenkorridors ist abhängig 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 (z. B. genutzte Dienste, Größe der IP-Pakete).

1.2 IP-Adresse

An jedem Anschluss werden am Kundenendgerät standardmäßig dynamisch eine öffentliche IPv4-Adresse und IPv6-Netze zugeteilt (Dual-Stack-Konzept). Über die IPv4-Adresse können dahinter mittels NAT (Network Address Translation) ein oder mehrere Rechner/Geräte betrieben werden. Für IPv6 stehen zwei dynamisch vergebene Präfixe zur Verfügung: einer für den WAN-Bereich und ein weiterer für Geräte im LAN/WLAN (kein NAT).

1.3 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.

1.4 Anschlussleitung

Die Verbindung des Kundenanschlusses zum IP-Backbone der envia TEL erfolgt über festgeschaltete Übertragungswege, die dem Kunden von envia TEL bereitgestellt werden (siehe Bild 1). Dabei erschließt envia TEL den gewünschten Standort direkt, wenn sich dies wirtschaftlich darstellen lässt, wobei die Entfernung zum envia TEL-Glasfasernetz auf 25 m beschränkt ist (größere Netzentfernungen können optional überbrückt werden). Ist eine wirtschaftliche Erschließung nicht möglich, ist envia TEL bemüht, die gewünschte Verbindung mit Hilfe Dritter herzustellen.

1.5 Netzabschluss

Die Installationsarbeiten von envia TEL enden mit der Übergabe des Netzabschlusses (siehe Bild 1). Die Bereitstellung des Netzabschlusses ist auf die Verlegung von bis zu 20 m Installationskabel auf Putz bzw. in vorhandene Leerrohre oder vorhandene Kabelroste (ohne Brandabschottung) sowie maximal einen Wanddurchbruch (keine Brandmauer) beschränkt. Darüber hinausgehende Installationsarbeiten, die nicht im direkten Zusammenhang mit der betriebsfähigen Bereitstellung des Netzabschlusses stehen, führt envia TEL oder eines ihrer Partnerunternehmen auf Wunsch und im Auftrag des Kunden durch. Solch zusätzlich beauftragte Arbeiten werden dem Kunden nach Aufwand gesondert in Rechnung gestellt. Diese über die Standardleistung hinaus hergestellte Infrastruktur geht mit ihrer Fertigstellung in das Eigentum des Kunden über.

Als Netzabschluss in der Kundenlokation fungiert eine passive Glasfaser-Abschlusseinheit (GAE) mit einer Anschlussbuchse vom Typ "SC/PC 9/125µm singlemode". envia TEL liefert ein passendes Glasfaser-Patchkabel in wählbarer Länge zum Verbinden dieser Abschlusseinheit mit dem Endgerät.

Bei Errichtung oder Ertüchtigung der Hausverkabelung muss o. g. Spezifikation der GAE berücksichtigt werden.

1.6 Hausverkabelung

Die Hausverkabelung innerhalb des Gebäudes (siehe Bild 1) vom Netzabschluss zur Bedarfsstelle des Kunden ist nicht im Standardleistungsumfang enthalten.

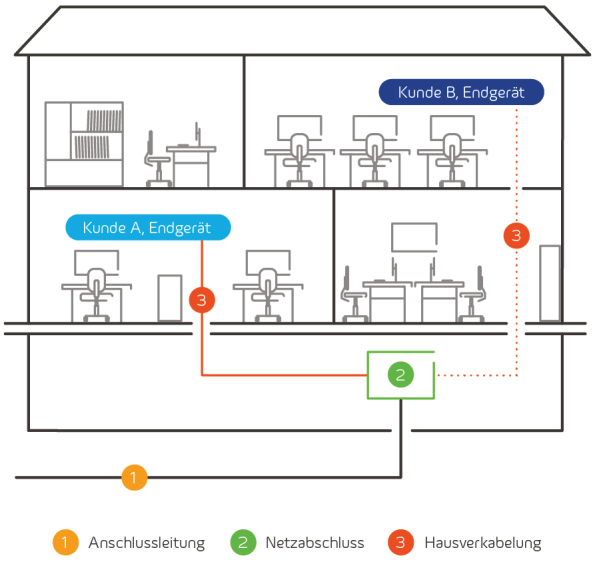

Bild 1: Übergabe der Leistung am Netzabschluss am Kundenstandort

1.7 Endgerät

Um den Anschluss in Betrieb zu nehmen, stellt envia TEL dem Kunden ein Endgerät (siehe Bild 1) zum Vorzugspreis zur Verfügung. Das Endgerät geht mit Vertragsbeginn in das Eigentum des Kunden über. Zur Sicherstellung der Funktionsfähigkeit des Anschlusses behält sich envia TEL vor, das von envia TEL bereit-

gestellte Endgerät anbieterseitig fernzukonfigurieren.

Wird der Anschluss mit einem anderen, als dem von envia TEL gelieferten Endgerät betrieben, muss dieses den Standard IEEE 802.3ah erfüllen. Das im Endgerät verbaute SFP muss mindestens die Spezifikation 1000Base-BX10-U erreichen (Wellenlängen: Tx=1310/Rx=1490 nm). Die volle Funktionsfähigkeit des Anschlusses und der darauf laufenden Dienste (insbesondere durch Fernkonfiguration und Priorisierung von Diensten) kann bei kundeneigenen Endgeräten nicht sichergestellt und die Störungsbearbeitung erschwert werden.

1.8 Ausschluss der Weitergabe von Leistungen

Ein Weiterverkauf oder eine andere kommerzielle oder nichtkommerzielle Weitergabe von Leistungen, die envia TEL im Rahmen dieses Vertrages gegenüber dem Kunden erbringt, ist dem Kunden nur mit schriftlicher Genehmigung von envia TEL gestattet. Für den Fall der Zuwiderhandlung ist envia TEL berechtigt, das Vertragsverhältnis fristlos außerordentlich zu kündigen und Schadensersatz zu verlangen.

1.9 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. Es gelten die Angaben des Dokuments „Servicelevel-Agreement“. Der dort aufgeführte Servicelevel „Standard“ ist kostenfrei in das Produkt integriert.

1.10 Serviceportal

envia TEL stellt im Serviceportal 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 Portal 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.

2 Zusätzliche Leistungen

2.1 E-Mail

envia TEL überlässt dem Kunden bis zu jeweils 5 E-Mail-Postfächer und E-Mail-Aliase und 3 leistungsfähige Spam- und Virenfilter auf dem Mailsystem der envia TEL. envia TEL stellt dem Kunden dafür 500 MByte 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 Servicebereich 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.

2.2 Sprachdienst

2.2.1 Bereitstellung des Dienstes

Das von envia TEL bereitgestellte Netzabschlussgerät beinhaltet eine Telefonanlage mit analoger, DECT- und IP-Telefonieschnittstelle. Pro Anschluss werden bis zu 10 Rufnummern bereitgestellt. 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.

2.2.2 Telefondienstmerkmale

Nachfolgend sind die vom Telefondienst unterstützten Leistungsmerkmale abschließend beschrieben. Die Leistungsmerkmale können über das Kundenportal (siehe 1.10) oder direkt über das Telefon 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.

Anzeige der Rufnummer des Angerufenen (COLP)

Bei COLP wird die Rufnummer des rufannehmenden Teilnehmers vom Anrufer eingefordert und infolgedessen rückwärts zum Anrufer (A-Teilnehmer) übermittelt. Das Leistungsmerkmal ist zum Beispiel bei Rufumleitung sinnvoll: Der Anrufer wird informiert, dass er nicht den Anschluss erreicht hat, den er gewählt hat, sondern zu einem anderen umgeleitet wurde. Der Angerufene kann jedoch durch das Leistungsmerkmal COLR die Funktion von COLP unterdrücken, oder zumindest einschränken und somit die Ermittlung der eigenen Rufnummer verhindern.

envia TEL GmbH
Geschäftsanschrift Friedrich-Ebert-Straße 26 · 04416 Markkleeberg · T 0800 0101600 · F 0800 3684283
www.enviaTEL.de · info@enviaTEL.de · **Geschäftsführung** Stephan Drescher · **Sitz der Gesellschaft** Markkleeberg
Registergericht Amtsgericht Leipzig · HRB 24812 · **USt-ID-Nr.** DE183563546

Ein Unternehmen der
enviaM-Gruppe

Unterdrückung der Rufnummer des Angerufenen (COLR)
Anhand des Leistungsmerkmals COLR kann man die Übermittlung der eigenen Rufnummer an den Anrufenden unterdrücken. Dadurch kann ein Teilnehmer verhindern, dass ein Anrufer die Rufnummer seines Anschlusses identifizieren kann.

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 Rufnummernübermittlung(CLIR) vermittlungstechnisch abgewiesen und nicht zum Angerufenen durchgestellt.

2.3 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.