

Leistungsbeschreibung

enviaM Highspeed



1. Leistungsumfang

Die envia TEL GmbH (im Folgenden envia TEL genannt) stellt dem Kunden (im Folgenden Verbraucher genannt) mit dem Produkt **enviaM Highspeed** auf Grundlage ihres eigenen, modernen und zukunfts-fähigen Glasfaseranschlusses hochwertige digitale Sprach-, Internet- und Rundfunkdienste bereit (sogenanntes Triple-Play). Dabei ist die Option für IPTV separat buchbar. Die Glasfaserabschlusseinheit (GAE) stellt den Netzabschluss dar (siehe Bild 1).

Das Produkt **enviaM Highspeed** wird nur im Bereich der dafür ausgebauten Netzknoten der envia TEL GmbH angeboten.

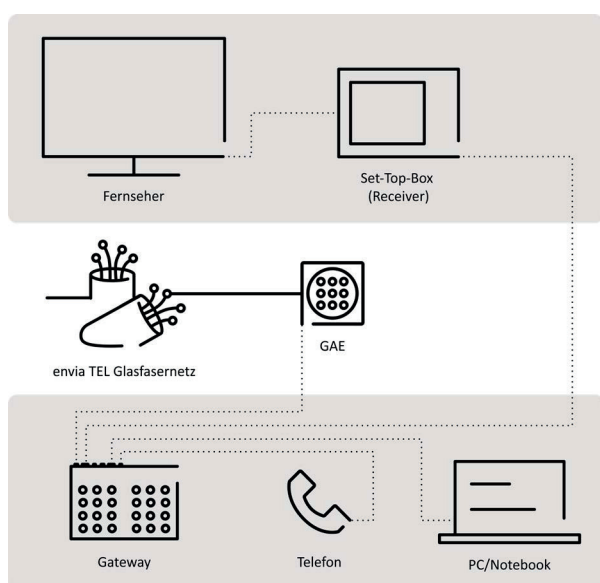


Bild 1: Anschluss von kundeneigenen Endgeräten an die bereitgestellten Netzabschlüsse

1.1 Anschlussleistung

Die Verbindung des Kundenanschlusses zum IP-Backbone der envia TEL wird dem Kunden bereitgestellt. Dabei erschließt envia TEL den gewünschten Standort direkt, wenn sich dies wirtschaftlich darstellen lässt, wobei die Entfernung zum envia TEL-Glasfasernetz auf 10 Meter beschränkt ist (größere Netzentfernungen können optional überbrückt werden).

2. IPTV-Dienst

Der IPTV-Dienst kann nur an envia TEL eigenen Anschlüssen genutzt werden. Der Dienst kann kabelgebunden über die Set-Top-Box am durch envia TEL provisionierten Endgerät genutzt werden. Im Grundpaket enviaM Highspeed+ sind folgende Komponenten enthalten: Basiskomponente, Mobile Connect und Mobile Streaming (für ein Endgerät). Zusätzliche Set-Top-Boxen, nPVR, zwei weitere Mobile Streaming können je Anschluss hinzugebucht werden.

2.1 Technische Funktionen Basiskomponente

- Hauptmenü
- Live Fernsehen (Senderliste gemäß zugebuchten Komponenten)

- Live Radio (Senderliste gemäß zugebuchten Komponenten)
- Teletext (inkl. Teletext Untertitel)
- DVB Untertitel
- Mehrkanalton (Tonumschaltung)
- Zapper (Einblendung EPG Daten während TV Wiedergabe, beim Umschalten)
- Zapper EPG Info (Einblendung EPG-Detailinformationen während TV Wiedergabe)
- Fast Zapping (Schneller Programmwechsel)
- EPG Matrix (Programmübersicht)
- Pause/Weiter (bis zu 90min)

2.2 Zusätzliche Set-Top-Box

Diese Komponente stellt den IPTV-Dienst für jeweils eine weitere Set-Top-Box zur Verfügung. Es können insgesamt jeweils maximal 3 Set-Top-Boxen pro Anschluss betrieben werden.

2.3 Persönliche Netzwerk-Rekorder (nPVR) je 20h

2.3.1 Basisfunktionen

Die Basisfunktionalität für Network Recording wird für den jeweiligen Anschluss aktiviert, sobald diese Komponente mindestens einmal für diesen Anschluss gebucht worden ist. Diese Komponente kann bis zu fünfmal pro Anschluss gebucht werden. Der Speicherplatz wird in Stunden angegeben. Es wird nicht zwischen HD und SD unterschieden. Der Speicherplatz ist immer für alle Endgeräte dieses Anschlusses gemeinsam zu sehen, und nicht pro Endgerät. Inhalte, die am nPVR Speicherplatz aufgezeichnet worden sind, können von allen Set-Top-Boxen dieses Anschlusses wiedergegeben werden.

2.3.2 Mobile und parallele Nutzung

Verfügt der Anschluss auch über die Komponente „Mobile Streaming“, so können die Inhalte dieses nPVR (persönliche Netzwerk-Rekorder) Speicherplatzes innerhalb der Home WLAN auch von den Mobilgeräten dieses Endkunden abgerufen werden. Die nPVR Aufzeichnung kann auch dann erfolgen, wenn zeitgleich eine beliebige andere Wiedergabe auf eine der bedienten Set-Top-Boxen läuft. Es können bis zu drei Aufzeichnungen zeitgleich erfolgen.

2.4 Mobile Connect (Fernsteuerung, Recorder-Programmierung, TV-Programm)

Diese Komponente ermöglicht

- Verbindungsmanagement Set-Top-Box/Mobilgerät
- Die Anzeige der aktuellen Verbindungen am TV
- Das Trennen der Verbindung vonseiten des Mobilgerät
- Das Trennen der Verbindung vonseiten des TV Gerät.
- Es können maximal fünf Mobilgeräte pro Anschluss gleichzeitig verbunden sein

Funktionen der Apps (iOS/Android):

- Anzeige des TV Programms (EPG Informationen) in Matrix und Listendarstellung
- Anzeige von EPG Detailinformationen zu einzelnen Sendungen
- Die Fernsteuerung der Set-Top-Box über eine virtuelle

Leistungsbeschreibung

enviaM Highspeed



Fernsteuerung

- Die Fernsteuerung der Set-Top-Box über die TV Programm-anzeige
- Programmieren von PVR Aufzeichnungen
- Löschen von PVR Aufzeichnungsaufträgen

2.5 Mobile Streaming

WLAN-Verbindungen liegen nicht im Einflussbereich der envia TEL und können nicht durch envia TEL entstört werden. Voraussetzung für diese Komponente ist die Komponente „Mobile Connect“. Diese Komponente ermöglicht die Live Wiedergabe von Sendern auf Mobilgeräten innerhalb des Haushaltes des Anschlusses.

Es können maximal drei Mobilgeräte gleichzeitig TV Inhalte wiedergeben. Die Einschränkung „Innerhalb des Haushaltes“ wird wie folgt realisiert: Während des Verbindungsaufbaus (siehe Mobile Connect) merkt sich die App den Namen des aktuellen WLANs. Die Wiedergabe ist nur möglich, wenn das Mobilgerät über dieses gemerkte WLAN mit dem Internet verbunden ist.

Erfolgt die Internetverbindung mit einem anderen WLAN oder über Mobilfunk, so ist die Wiedergabe nicht möglich. Ergänzend zur Wiedergabe ermöglicht diese Komponente die Übergabe einer laufenden Wiedergabe vom verbundenen Mobilgerät zur Set-Top-Box oder von der Set-Top-Box zum verbundenen Mobilgerät. Die Übergabe/Übernahme wird jeweils vom Mobilgerät aus initiiert.

2.6 Video-On-Demand Service

Der Video-On-Demand Service (VoD) ermöglicht den Abruf von einzelnen Inhalten in SD/HD Qualität. Die Berechnung erfolgt im Rahmen der monatlichen Abrechnung je Anschluss.

2.7 Basisanforderungen

Zur Nutzung der Dienste ist eine verfügbare Bandbreite von mindestens 25 Mbit/s an dem Endgerät erforderlich. Für die Adresszuweisung im Netzwerk ist die DHCP Funktion der Fritz!-Box zu nutzen.

2.8 Besonderheiten bei internationalen Programmbestandteilen

Einige Inhalte dieser Programme dürfen aus rechtlichen Gründen nicht außerhalb des Ursprungslandes verbreitet werden. Programmanbieter verschlüsseln bereits das Quellsignal, so dass trotz einer freigeschalteten Smartcard bestimmte Sendungen außerhalb des Ursprungslandes nicht empfangen werden können.

3. Internetdienst

3.1 Netzabschlussgerät

Um den Dienst in Betrieb zu nehmen, stellt envia TEL dem Verbraucher ein Netzabschlussgerät mit Basisfunktionen zum Vorzugspreis zur Verfügung. Das Netzabschlussgerät stellt kabelgebundene LAN- und kabellose WLAN-Schnittstellen zur Verbindung von Computern oder anderer Heimelektronik

miteinander (Switchfunktionalität) und mit dem Internet (Routingfunktionalität) bereit. Zur Sicherung des Internetzugangs stellt das Netzabschlussgerät eine Firewall bereit, deren Konfiguration in der Verantwortung des Verbrauchers liegt. Geräte mit erweiterten Leistungsmerkmalen sind ggf. gegen Aufpreis erhältlich.

Das Gerät geht mit Vertragsbeginn in das Eigentum des Verbrauchers über. Wird der Anschluss mit anderen als den von envia TEL gelieferten Endgeräten betrieben, kann die volle Funktionsfähigkeit des Anschlusses und der darauf laufenden Dienste nicht sichergestellt werden. Die am envia TEL-Glasfaseranschluss betriebenen Endgeräte müssen den Standard IEEE 802.3ah erfüllen. Das im Endgeräte verbaute SFP muss mindestens die Spezifikation 1000Base-BX10-U erreichen.

3.2 Installation

Das Netzabschlussgerät wird auf dem Postweg versendet. Der Anschluss des Netzabschlussgerätes und der Anschluss der kundeneigenen Endgeräte (siehe Bild 1) erfolgt durch den Verbraucher selbst.

Es besteht für den Verbraucher die Möglichkeit eines optionalen, kostenpflichtigen Vor-Ort-Services. Es obliegt dem Verbraucher, für die ordnungsgemäße Konfiguration selbst oder durch eine optionale Vor-Ort-Installation zu sorgen.

Die Konfiguration des Dienstes auf dem Netzabschlussgerät erfolgt mittels Fernkonfiguration durch envia TEL.

3.3 Zugangsbandbreite

envia TEL schaltet dem Verbraucher je nach gewählter Tarifoption an seinem Netzabschlussgerät eine Bandbreite, welche bis zu 1.000 Mbit/s im Downstream (vom Internet zum Verbraucher) und bis zu 300 Mbit/s im Upstream (vom Verbraucher zum Internet) erreichen kann.

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).

Datenübertragungsraten

Variante	im Download (Mbit/s)		
	minimal	normal	maximal
300/100 Mbit/s	270	285	300
600/200 Mbit/s	540	570	600
1.000/300 Mbit/s	750	825	1.000

Leistungsbeschreibung

enviaM Highspeed



Variante	im Upload (Mbit/s)		
	minimal	normal	maximal
300/100 Mbit/s	90	95	100
600/200 Mbit/s	180	190	200
1.000/300 Mbit/s	270	285	300

3.4 E-Mail-Services

envia TEL überlässt dem Kunden bis zu jeweils 3 E-Mail-Postfächer und E-Mail-Aliase und bis zu jeweils 3 leistungsfähige Spam- und Virentfilter auf dem Mailsystem von envia TEL. envia TEL stellt dem Kunden dafür 300 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 Servicebereich von 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 Virentfilter an.

4. Sprachdienst

4.1 Gateway

Das von envia TEL bereitgestellte Netzabschlussgerät beinhaltet eine Telefonanlage mit analoger, DECT- und IP-Telefonieschnittstelle. Beim Mietmodell verbleibt das Endgerät im Eigentum von envia TEL. Der Mieter hat frühestens nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit die Möglichkeit das Endgerät käuflich zu erwerben. Geräte mit erweiterten Leistungsmerkmalen sind ggf. gegen Aufpreis erhältlich, das Geräteportfolio wird den allgemeinen technischen Entwicklungen fortlaufend angepasst.

Beim Kauf geht das Gerät mit Vertragsbeginn in das Eigentum des Verbrauchers über. Wird der Anschluss mit anderen, als den von envia TEL gelieferten Endgeräten betrieben, kann die volle Funktionsfähigkeit des Anschlusses und der darauf laufenden Dienste nicht sichergestellt werden.

4.2 Installation

Das Gateway wird auf dem Postweg versendet. Der Anschluss

des Gateways an die GAE mittels eines beigelegten Glasfaser-Patchkabels und der Anschluss der kundeneigenen Endgeräte (siehe Bild 1) erfolgt durch den Verbraucher selbst. Es besteht für den Verbraucher die Möglichkeit eines optionalen, kostenpflichtigen Vor-Ort-Services. Es obliegt dem Verbraucher, für die ordnungsgemäße Konfiguration selbst oder durch eine optionale Vor-Ort-Installation zu sorgen.

4.3 Bereitstellung des Dienstes

Über das von envia TEL zur Verfügung gestellte Gateway besteht die Möglichkeit bis zu zwei analoge, drahtgebundene Telefonie-Endgeräte anzuschließen. Dem Verbraucher stehen zwei Sprachkanäle für parallele Gespräche zur Verfügung. Die Konfiguration des Dienstes auf dem Gateway erfolgt mittels Fernkonfiguration durch envia TEL.

4.4 Telefondienstmerkmale

Nachfolgend sind die vom Telefondienst unterstützten Leistungsmerkmale abschließend beschrieben. Die Leistungsmerkmale können über das Kundenportal (siehe Ziff. 5) 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 Anklopftton 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 rufannahmenden 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.

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.

Leistungsbeschreibung

enviaM Highspeed



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.

4.5 Einschränkungen

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

- Call by Call und Preselection
- Datendienste (mit Ausnahme von Telefaxverbindungen) wie z. B. Hausnotrufe
- Datenübertragung im D-Kanal-Protokoll (X.25; X.31)
- SMS- und Messaging-Dienste

4.6 Rufnummernsperre/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.

4.7 Notruf

Das für den Telefondienst bereitgestellte Gateway darf, 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.

5. Vor-Ort-Installation

Die Vor-Ort-Installation (siehe Preisliste) umfasst folgende Leistungen:

- Installation des Gateways
- Installation eines WLAN-Netzes und dessen Absicherung bei bis zu drei geeigneten Clients
- Einrichten der Anrufverteilung
- Abschließende Funktionsprüfung

In dem pauschalen Entgelt sind die Anfahrt und 45 Minuten Arbeitsaufwand enthalten. Darüber hinausgehende Arbeiten (z. B. Kabelverlegung) können ggf. gegen gesondertes Entgelt mit dem Installateur vereinbart werden.

6. Entstörung und technische Anfragen

6.1 Störungsannahme

Störungen nimmt envia TEL täglich von 00:00 bis 24:00 Uhr per E-Mail an ticket@enviatel.de, telefonisch unter der kostenlosen Servicenummer 0800 0101700 oder per Fax unter der ebenfalls kostenlosen Servicenummer 0800 2 728666 entgegen. Die Störungseröffnung erfolgt unverzüglich nach Eingang der Störungsmeldung durch den Verbraucher durch das Anlegen eines Störungstickets mit automatischem Zeitstempel.

6.2 Wiederherstellung und Abschlussmeldung

Störungen bearbeitet envia TEL während der Störungsbehebungszeiten von Montag bis Freitag: 08:00 bis 17:00 Uhr. Ausgenommen sind gesetzliche Feiertage. Die maximale Wiederherstellungszeit beträgt 24 Stunden. Die Wiederherstellungszeit berechnet sich aus den Zeitpunkten der Störungseröffnung und der Störungsfertigmeldung, abzüglich der dokumentierten Pausierungszeiten. Pausierungszeiten resultieren aus zwischen dem Verbraucher und envia TEL einvernehmlich abgestimmten Entstörungspausen oder durch vom Verbraucher zu vertretende Ver- oder Behinderungen der Störungsbehebung. Zum Beispiel:

- Nichterreichen des Verbrauchers für Rückfragen, die für die Fortsetzung der Entstörung dringend notwendig sind, oder zum Absetzen der Störungsfertigmeldung nach Wiederherstellung des Dienstes
- Nichtantreffen des Verbrauchers oder durch den Verbraucher zu vertretende Wartezeiten bei Arbeiten des Servicetechnikers am Kundenstandort.

Bei der Berechnung der Wiederherstellungszeit werden nur Zeiten berücksichtigt, die innerhalb der Störungsbehebungszeiten liegen. Es werden nur Störungen berücksichtigt, deren Ursachen durch envia TEL zu vertreten sind.

envia TEL benachrichtigt den Verbraucher nach der Wiederherstellung und schließt die Störungsbearbeitung im gemeinsamen Einvernehmen mit dem Verbraucher ab.

6.3 Mindestverfügbarkeit

envia TEL überlässt dem Verbraucher das jeweilige Produkt mit einer Mindestverfügbarkeit von 98,5 % im Kalenderjahresdurchschnitt. Die nicht verfügbare Zeit wird anhand der Störungsticket-Aufzeichnungen der durch envia TEL zu vertretenden Störungen ermittelt. Bei der Berechnung von Verfügbarkeiten werden geplante Betriebsunterbrechungen (Wartungsmaßnahmen) gemäß Ziffer 6.4 nicht berücksichtigt. Ebenso unberücksichtigt bleiben Ausfälle und Fehler, die im Verantwortungsbereich des Verbrauchers liegen.

6.4 Geplante Betriebsunterbrechungen

Planbare Aktivitäten im Netz von envia TEL (z. B. Wartung, Netzoptimierung) finden möglichst zwischen 03:00 Uhr und 06:00 Uhr („Wartungsfenster“) statt.

Leistungsbeschreibung

enviaM Highspeed



6.5 Technische Anfragen

Technische Anfragen nimmt envia TEL unter der E-Mail-Adresse support@enviaTEL.tv entgegen.

7. Kundenportal

envia TEL stellt ihren Kunden im Kundenportal unter der Internetadresse <https://portal.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 Verbraucher zu Beginn eines Vertragsverhältnisses zugeschickt. Der Verbraucher hat sicherzustellen, dass die Zugangsdaten nicht missbräuchlich verwendet werden können.