

Leistungsbeschreibung

enviaM Highspeed



1. Leistungsumfang

Die envia TEL GmbH (im Folgenden envia TEL genannt) stellt dem Kunden (im Folgenden Kunde genannt) mit dem Produkt **enviaM Highspeed** auf Grundlage ihres eigenen, modernen und zukunftsfähigen Glasfaseranschlusses hochwertige digitale Sprach-, Internet- und Rundfunkdienste bereit. Dabei ist die Option für IPTV separat buchbar. Die Glasfaserabschlusseinheit (Gf-AP oder Gf-TA) stellt den Netzabschluss dar (siehe Bild 1).

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

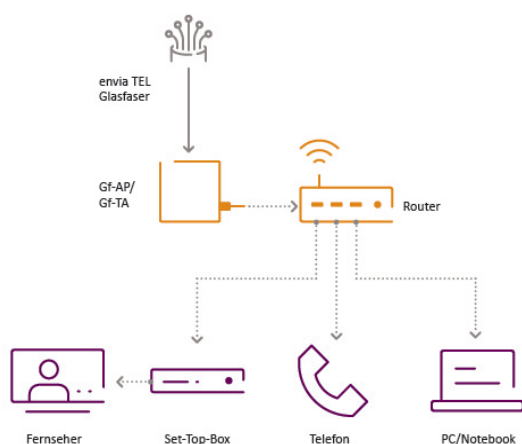


Bild 1: Anschluss von kundeneigenen Endgeräten an die bereitgestellten Netzabschlüsse

Anschlussleistung

Die Verbindung des Verbraucheranschlusses zum Telekommunikationsnetz der envia TEL wird dem Kunden unter folgenden Bedingungen bereitgestellt. envia TEL erschließt den gewünschten Standort direkt, wenn sich dies wirtschaftlich darstellen lässt. Es wird darauf hingewiesen, dass sich die Anschlussleistung auf die Errichtung eines Anschlusses bis zum Hausübergabepunkt bezieht. Die nächste Netzebene vom Hausübergabepunkt bis zur Dose in der Wohneinheit ist Sache des Eigentümers und kann bei envia TEL gesondert beauftragt werden.

Die Erschließungskosten sind vom Zeitpunkt der Bestellung des Produktes abhängig und orientieren sich an der Ausbauphase, in der sich ein Anschlussgebiet befindet. Diese Ausbauphasen unterscheiden sich in Vorvermarktung, Nachvermarktung bis Abschluss der Bautätigkeiten und der generellen Nachvermarktung. Die Erschließungskosten gelten abhängig vom jeweiligen Anschlussgebiet für 10 oder 50 Tiefbaumeter vom Netzanschlusspunkt bis zum Hausübergabepunkt. Wie viele Meter Tiefbau im betreffenden Anschlussgebiet inklusive sind, können Sie auf der Seite des Ausbaugbietes unter www.enviaTEL.de/highspeed prüfen.

Vor Realisierung des Hausanschlusses werden im Rahmen einer Vor-Ort-Begehung die konkreten Tiefbaumeter ermittelt und mit dem Hauseigentümer im Begehungsprotokoll dokumentiert. Sollte die Errichtung des Hausanschlusses individuell mehr als 10 oder 50 Meter benötigen, werden die Mehrkosten gemäß Preisliste mit dem Eigentümer nach Angebot vereinbart. Die Kosten der Erschließung, sind grundsätzlich vom Hauseigentümer zu tragen. Hauseigentümer und Kunde des Produktes müssen nicht personenidentisch sein.

Die zum Vertragsschluss gültigen Preise für die Produkte und die Erschließungskosten in den jeweiligen Bauphasen können Sie der enviaM Highspeed Preisliste unter www.enviaTEL.de/download-center entnehmen. Verfügbarkeit, Fördergebiete, Aktionszeiträume, Anschlussgebiete, Länge der inkludierten Tiefbaumeter und Stand des Netzausbaus können unter www.enviaTEL.de/highspeed geprüft 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 oder TV Fellow App (Anmeldung über QR-Code auf der Set-Top-Box) am durch envia TEL provisionierten Endgerät genutzt werden. Im Grundpaket enviaM Highspeed mit gebuchter IPTV-Option sind folgende Komponenten enthalten: Basiskomponente, Mobile Connect, Video-on-Demand-Service, 20 Stunden nPVR und mobile Streaming (für ein Endgerät). Zusätzliche Set-Top-Boxen, Senderpakete, nPVR-Speicher oder zwei weitere mobile Streams können je Anschluss hinzugebucht werden.

2.1 Technische Funktionen Basiskomponente

- Hauptmenü
- Live-Fernsehen¹
- Live-Radio¹
- Teletext (inkl. Teletext Untertitel)
- DVB-Untertitel
- Mehrkanalton (Tonumschaltung)
- Zapper (Einblendung EPG-Daten während TV-Wiedergabe & beim Umschalten)
- Zapper EPG-Info (Einblendung EPG-Detailsinformationen während TV-Wiedergabe)
- Fast Zapping (Schneller Programmwechsel)
- EPG-Matrix (Programmübersicht)
- Pause/Weiter²
- Restart²
- Replay²

1 Senderliste gemäß zugebuchten Senderpaketen

2 Funktion ist abhängig von Senderlizenzen, dadurch kann der Funktionsumfang je nach Sender variieren, einzelne Funktionen können in Abhängigkeit zum Sender eingeschränkt sein.

2.2 Zusätzliche Set-Top-Box

Diese Komponente stellt den IPTV-Dienst für jeweils eine weitere Set-Top-Box zur Verfügung. Es können insgesamt maximal

Leistungsbeschreibung

enviaM Highspeed



drei Set-Top-Boxen pro Anschluss betrieben werden.

2.3 Persönliche Netzwerk-Rekorder (nPVR)

Die Basisfunktionalität nPVR (persönlicher Netzwerk-Rekorder) wird für den jeweiligen Anschluss aktiviert. Im Grundpaket sind standardmäßig 20 Stunden bereits enthalten. Diese Komponente kann bis zu viermal zusätzlich 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.

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

2.4 Mobile Connect

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 "TV Fellow"-Apps (iOS/Android):

- Anzeige des (Live-)TV-Programms (EPG-Informationen in Matrix- und Listendarstellung)
- Anzeige von EPG-Detailinformationen zu einzelnen Sendungen
- Die Fernsteuerung der Set-Top-Box über eine virtuelle Fernsteuerung
- Die Fernsteuerung der Set-Top-Box über die TV-Programmanzeige
- Programmieren von nPVR-Aufzeichnungen
- Löschen von geplanten nPVR-Aufzeichnungen

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 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/UHD 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.

3. Sicherheitspaket

Beim Buchen der Option Sicherheitspaket in den Varianten 1-, 3- oder 5-Gerät(e) erhält der Kunde Zugriff auf ein Softwarepaket zur Absicherung seiner persönlichen Endgeräte wie Computer, Laptop, Smartphone oder Tablet. Voraussetzung für diese Option ist, dass der Kunde über einen Internetanschluss der envia TEL verfügt.

3.1 Laufzeit

Die anfängliche Laufzeit für das Sicherheitspaket beträgt ein Monat. Nach Ablauf der anfänglichen Laufzeit läuft das Sicherheitspaket auf unbestimmte Zeit weiter und kann jederzeit mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden. Der Kunde kann seine Sicherheitsoption in Textform oder online über das Serviceportal auf der Internetseite www.enviatel.de kündigen.

3.2 Bestandteile

Das Softwarepaket kann auf Computern oder mobilen Endgeräten verwendet werden. Bei der Software für Computer steht dem Kunden das Produkt „Internet Security“ der G DATA CyberDefense AG zur Verfügung. Dieses besteht aus:

- Anti-Virus-Programm,
- Anti-Spam-Programm,
- Anti-Phishing-Programm,
- Firewall,
- Kindersicherung,
- Exploit-Schutz
- BankGuard

Bei der Software für mobile Endgeräte steht dem Kunden das Produkt „Mobile Security“ der G DATA CyberDefense AG zur Verfügung. Dieses besteht aus:

- Viren-Scanner,
- App-Kontrolle,
- QR-Code-Scanner,
- Diebstahl- und Phishing-Schutz

Leistungsbeschreibung

enviaM Highspeed



envia TEL behält sich das Recht vor, dem Kunden jeweils ein anderes Produkt mit vergleichbaren Leistungsmerkmalen zur Verfügung zu stellen.

3.3 Softwareupdates

Die Software und Apps werden automatisch über eine Internetverbindung aktualisiert.

3.4 Download und Aktivierung

Das Softwarepaket kann der Kunde in der aktuellen Version bei G DATA unter www.gdata.de/downloads oder in seinem jeweiligen App-Store herunterladen. Für die Aktivierung benötigt er den bereitgestellten Lizenzschlüssel. Dieser wird ihm per Brief zugestellt. Nach der Installation der Software/App muss der Kunde im Rahmen der Aktivierung ein Kundenkonto bei G DATA anlegen.

3.5 Umfang der Nutzung

Nach Buchung des Sicherheitspaketes darf der Kunde die Software, je nach gewählter Option, auf einem, auf bis zu drei oder auf bis zu fünf Geräten aktivieren.

3.6 Systemvoraussetzungen

Das Softwarepaket funktioniert nur korrekt auf Endgeräten, welche die dafür notwendigen Voraussetzungen erfüllen. Diese Systemanforderungen der jeweils aktuellen Software kann der Kunde unter www.gdata.de/internet-security einsehen.

3.7 Fragen und Unterstützung

Für Fragen und technische Unterstützung steht dem Kunden 365 Tage 24/7 die Kundenbetreuung von G DATA zur Verfügung. Unter www.gdata.de/support erhält der Kunde zahlreiche Anleitungen und beantwortete Fragen. Alternativ steht ihm die Möglichkeit zur Verfügung Kontakt mit der Kundenbetreuung von G DATA per E-Mail oder Telefon aufzunehmen. Es ist zu beachten, dass G DATA über keinerlei Kundendaten von envia TEL verfügt.

3.8 Kein vollständiger Schutz

Keine im Markt befindliche Software kann einen 100%-igen Schutz gewährleisten. Es treten ständig neue Bedrohungen auf, insbesondere im Internet, für die nicht sofort ein aktueller Schutz bereitstehen kann. envia TEL weist deshalb ausdrücklich darauf hin, dass das Sicherheitspaket den Kunden nicht vollständig vor den Gefahren bei der Nutzung seines Endgerätes und insbesondere des Internets schützen und ihn nicht vor hierbei entstehenden Schäden bewahren kann.

4. Internetdienst

4.1 Router (Netzabschlussgerät)

Um den Dienst in Betrieb zu nehmen, stellt envia TEL dem Kunden einen Router (Netzabschlussgerät) mit Basisfunktionen zum Vorzugspreis zur Verfügung. Der Router 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 der

Router eine Firewall bereit, deren Konfiguration in der Verantwortung des Kunden liegt. Geräte mit erweiterten Leistungsmerkmalen sind ggf. gegen Aufpreis erhältlich.

Das Gerät geht mit Vertragsbeginn in das Eigentum des Kunden 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-Modul muss mindestens die Spezifikation 1000Base-BX10-U erreichen.

4.2 Installation

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

Es besteht für den Kunden die Möglichkeit eines optionalen, kostenpflichtigen Vor-Ort-Services. Es obliegt dem Kunden, für die ordnungsgemäße Konfiguration selbst oder durch eine optionale Vor-Ort-Installation zu sorgen. Die zum Vertragsschluss gültigen Preise für den Vor-Ort-Installationservice können Sie der enviaM Highspeed Preisliste unter www.enviatel.de/download-center entnehmen.

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

4.3 Zugangsbandbreite

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

envia TEL GmbH

Geschäftsanschrift Friedrich-Ebert-Straße 26 · 04416 Markkleeberg · T 0800 0101700 · F 0800 3684283

www.enviatel.de · highspeed@enviatel.de · Geschäftsführung Stephan Drescher · Sitz der Gesellschaft Markkleeberg

Registergericht Amtsgericht Leipzig · HRB 24812 · USt-ID-Nr. DE183563546

Ein Unternehmen der



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

5. Sprachdienst

5.1 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 Kunde 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 Kunden 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.

5.2 Installation

Der Router wird auf dem Postweg versendet. Der Anschluss des Router an den Gf-AP/die Gf-TA erfolgt mittels eines beigelegten Glasfaser-Patchkabels. Der Anschluss der kundeneigenen Endgeräte (siehe Bild 1) erfolgt durch den Kunden selbst.

Es besteht für den Kunden die Möglichkeit eines optionalen, kostenpflichtigen Vor-Ort-Services. Es obliegt dem Kunden, für die ordnungsgemäße Konfiguration selbst oder durch eine optionale Vor-Ort-Installation zu sorgen. Die zum Vertragsschluss gültigen Preise für den Vor-Ort-Installationservice können Sie der enviaM Highspeed Preisliste unter www.enviatel.de/download-center entnehmen.

5.3 Bereitstellung des Dienstes

Über den von envia TEL zur Verfügung gestellten Router besteht die Möglichkeit ein analoges, drahtgebundenes Telefonie-Endgerät anzuschließen. Zusätzlich können über die DECT-Schnittstelle bis zu 6 drahtlose Telefonie-Endgeräte angeschlossen werden. Dem Kunden stehen zwei Sprachkanäle für parallele Gespräche zur Verfügung. Die Konfiguration des Dienstes auf dem Router erfolgt mittels Fernkonfiguration durch envia TEL.

5.4 Telefondienstmerkmale

Nachfolgend sind die vom Telefondienst unterstützten Leistungsmerkmale abschließend beschrieben. Die Leistungsmerkmale können über das Serviceportal 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 Anklopftönen 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 COLP 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.

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.

5.5 Einschränkungen

Standardmäßig stehen dem Kunden 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

5.6 Rufnummernsperr/Sperrklasse

Zum Schutz der Anschlussinhaber vor unerwünschten Dialern und kostenpflichtigen Diensten werden abgehende Verbindungen

Leistungsbeschreibung

enviaM Highspeed



dungen 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.

5.7 Notruf

Der für den Telefondienst bereitgestellte Router 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.

6. Vor-Ort-Installation

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

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

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.

7. Entstörung und technische Anfragen

7.1 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 Kunden durch das Anlegen eines Störungstickets mit automatischem Zeitstempel.

7.2 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 Kunden und envia TEL einvernehmlich abgestimmten Entstörungspausen oder durch vom Kunden zu vertretende Ver- oder Behinderungen der Störungsbehebung.

Zum Beispiel:

- Nichterreichen des Kunden für Rückfragen, die für die Fortsetzung der Entstörung dringend notwendig sind, oder zum Absetzen der Störungsfertigmeldung nach Wiederherstellung des Dienstes
- Nichtantreffen des Kunden oder durch den Kunden 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 Kunden nach der Wiederherstellung und schließt die Störungsbearbeitung im gemeinsamen Einvernehmen mit dem Kunden ab.

7.3 Mindestverfügbarkeit

envia TEL überlässt dem Kunden 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 Kunden liegen.

7.4 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.

7.5 Technische Anfragen

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

8. Kundenportal

envia TEL stellt ihren Kunden im Serviceportal 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 Serviceportal erfolgt per Kundennummer oder E-Mail-Adresse und Passwort. Beide Informationen werden dem Kunden zu Beginn eines Vertragsverhältnisses zugeschickt. Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Zugangsdaten nicht missbräuchlich verwendet werden können.