

# 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 Glasfaserabschlussseinheit (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.

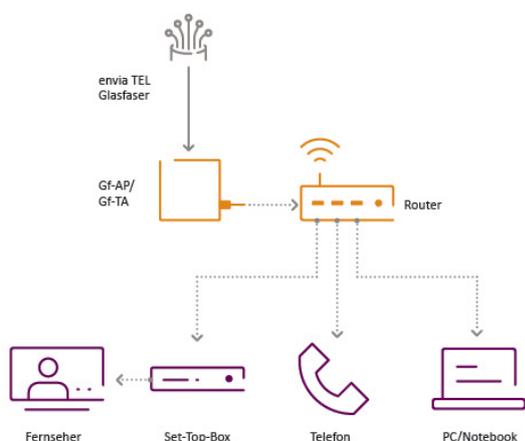


Bild 1: Anschluss von kundeneigenen Endgeräten an die bereitgestellten Netzanschlüsse

#### 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 für 50 Tiefbaumeter vom Netzanschlusspunkt bis zum Hausübergabepunkt. Wie viele Meter Tiefbau im betreffenden Anschlussgebiet inklusive sind, können Sie auf der Seite des Ausbaubereiches unter [www.enviaTEL.de/highspeed](http://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 mehr als 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](http://www.enviaTEL.de/download-center) entnehmen. Verfügbarkeit, Fördergebiete, Aktionszeiträume, Anschlussgebiete, Länge der inkludierten Tiefbaumeter und Stand des Netzausbaus können unter [www.enviaTEL.de/highspeed](http://www.enviaTEL.de/highspeed) geprüft werden.

### 2. envia TV-Dienst

envia TV kann nur an einem envia TEL-Internetanschluss genutzt werden. Der Dienst kann per LAN und WLAN mit der TV-Box oder über WLAN mit der "TV Fellow"-App (Anmeldung mit Ihren App-Zugangsdaten oder über den QR-Code in der TV-Box) am durch envia TEL provisionierten Endgerät genutzt werden. Die TV-Box wird von Ocilion IPTV Technologies GmbH (folgend Ocilion genannt) produziert und vertrieben.

Die Verfügbarkeit der „TV Fellow“-App ist abhängig vom gewählten Endgerät. Für die Entwicklung und Verfügbarkeit der „TV Fellow“-App auf den einzelnen Plattformen ist ausschließlich Ocilion verantwortlich.

Im Grundpaket der envia TV-Option sind folgende Komponenten enthalten: Basiskomponente, HD-Senderpaket, Mobile Connect, Mobile Streaming und 100 Stunden Aufnahmespeicher (nPVR - Persönlicher Netzwerk-Video-Rekorder). Zusätzliche TV-Boxen, Senderpakete und zusätzlicher Aufnahmespeicher können kostenpflichtig hinzugebucht werden.

#### 2.1 Technische Funktionen Basiskomponente

- Hauptmenü
- Live-Fernsehen<sup>1</sup>
- Live-Radio<sup>1</sup>
- 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<sup>2</sup>, Restart<sup>2</sup>, Replay<sup>2</sup>

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.

# Leistungsbeschreibung

## enviaM Highspeed



### 2.2 Mobile Connect

Diese Komponente ermöglicht:

- Verbindungsmanagement TV-Box/Drittgerät
- die Anzeige der aktuellen Verbindungen am TV
- das Trennen der Verbindung vonseiten des Drittgerät
- das Trennen der Verbindung vonseiten des TV-Gerät
- es können maximal fünf TV-Boxen/Drittgeräte pro Anschluss gleichzeitig verbunden sein

Funktionen der "TV Fellow"-Apps (iOS/tvOS/Android/Android TV/Samsung TV):

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

### 2.3 Mobile Streaming

WLAN-Verbindungen liegen nicht im Einflussbereich der envia TEL und können nicht durch envia TEL entstört werden. Mobile Streaming ermöglicht die Live-Wiedergabe von Sendern auf Drittgeräten innerhalb des Haushaltes und Anschlusses. Unabhängig vom gewählten Empfangsgerät ist die Anzahl der gleichzeitigen Streams auf drei beschränkt. Die Einschränkung „Innerhalb des Haushaltes“ wird über einen festen IP-Adressbereich gesteuert, über den das Netz der envia TEL verfügt. Erfolgt die Internetverbindung mit einem Anschluss außerhalb des IP-Adressbereichs, so ist die Wiedergabe von Live-Inhalten nicht möglich.

Ergänzend zur Wiedergabe ermöglicht diese Komponente die Übergabe einer laufenden Wiedergabe vom verbundenen Drittgerät zur TV-Box oder von der TV-Box zum verbundenen Drittgerät. Die Übergabe/Übernahme wird jeweils vom Drittgerät aus initiiert.

### 2.4 Gerätenutzung

An einem envia TV-Anschluss können gleichzeitig maximal fünf Geräte angemeldet sein. Jede erworbene TV-Box zählt automatisch als ein Gerät und wird entsprechend durch envia TEL konfiguriert. Die Limitierung auf fünf Geräte schließt auch die Nutzung von Drittgeräten mit „TV Fellow“-App ein. Diese können durch An- und Abmeldung in der „TV-Fellow“-App vom Kunden selbstständig verwaltet werden. Von den maximal fünf angemeldeten Geräten können geräteübergreifend drei Geräte gleichzeitig das Live-TV nutzen.

### 2.5 Persönlicher Netzwerk-Video-Rekorder (nPVR)

Die Basisfunktionalität persönlicher Netzwerk-Video-Rekorder (nPVR) wird für den jeweiligen Anschluss aktiviert. In der Basis-komponente sind standardmäßig 100 Stunden enthalten. Diese Komponente kann zwei Mal zusätzlich pro Anschluss gebucht

werden (max. 300 Stunden). Der Speicherplatz wird in Stunden angegeben. Es wird nicht zwischen SD und HD unterschieden. Der Speicherplatz ist immer gemeinsam für alle Endgeräte dieses Anschlusses zu sehen, und nicht pro Endgerät. Inhalte, die im nPVR-Speicher aufgezeichnet worden sind, können von allen TV-Boxen und Drittgeräten mit „TV Fellow“-App dieses Anschlusses wiedergegeben werden. Die nPVR-Aufzeichnung kann auch dann erfolgen, wenn zeitgleich eine beliebige andere Wiedergabe auf einer der bedienten Geräte läuft. Es können bis zu drei Aufzeichnungen zeitgleich erfolgen.

### 2.6 Senderpakete

envia TEL stellt dem Kunden für die Erweiterung seines envia TV verschiedene Genre- und Fremdsprachen-Senderpakete zur Verfügung. Diese können kostenpflichtig zum bestehenden envia TV hinzugebucht werden. Die jeweils in den Senderpaketen enthaltenen Sender sind nicht garantiert und können sich im Laufe der Zeit ändern. Die verfügbaren Sender können der zum Zeitpunkt gültigen Senderliste entnommen werden.

### 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](http://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

envia TEL GmbH

**Geschäftsanschrift** Friedrich-Ebert-Straße 26 · 04416 Markkleeberg · T 0800 0101700 · F 0800 3684283  
[www.enviatel.de/highspeed](http://www.enviatel.de/highspeed) · [highspeed@enviatel.de](mailto:highspeed@enviatel.de) · **Geschäftsführung** Stephan Drescher · Haiko Rennert  
**Sitz der Gesellschaft** Markkleeberg · **Registergericht** Amtsgericht Leipzig · HRB 24812 · **USt-ID-Nr.** DE183563546

Ein Unternehmen der



# Leistungsbeschreibung

## enviaM Highspeed



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

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](http://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](http://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](http://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](http://www.enviatel.de/download-center) entnehmen.

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

### 4.3 IP-Adressen

envia TEL stellt dem Kunden einen Internet-Zugang mit einem öffentlichen dynamischen IPv6-Netz (Präfix-Länge 56 Bit) zur Verfügung. Für IPv4 stellt envia TEL eine private Netzwerkadresse bereit, welche durch Carrier Grade Network Address Translation (CGN) auf eine öffentliche IPv4-Adresse umgeschrieben wird.

### 4.4 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.

# Leistungsbeschreibung

## enviaM Highspeed



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

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-Verbindungskabels. 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-Installations-

service können Sie der enviaM Highspeed Preisliste unter [www.enviatel.de/download-center](http://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 Anklopftone 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.

#### Rufnummernanzeige für ausgehende Rufe (CLIR)

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

envia TEL GmbH

Geschäftsanschrift Friedrich-Ebert-Straße 26 · 04416 Markkleeberg · T 0800 0101700 · F 0800 3684283  
www.enviatel.de/highspeed · highspeed@enviatel.de · Geschäftsführung Stephan Drescher · Haiko Rennert  
Sitz der Gesellschaft Markkleeberg · Registergericht Amtsgericht Leipzig · HRB 24812 · USt-ID-Nr. DE183563546

Ein Unternehmen der



# Leistungsbeschreibung

## enviaM Highspeed



### 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.

### 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 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.

### 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](mailto:ticket@enviatel.de), telefonisch unter der kosten-

losen 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 7.4 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](mailto:support@enviatel.tv) entgegen.

envia TEL GmbH

**Geschäftsanschrift** Friedrich-Ebert-Straße 26 · 04416 Markkleeberg · T 0800 0101700 · F 0800 3684283  
[www.enviatel.de/highspeed](http://www.enviatel.de/highspeed) · [highspeed@enviatel.de](mailto:highspeed@enviatel.de) · **Geschäftsführung** Stephan Drescher · Haiko Rennert  
**Sitz der Gesellschaft** Markkleeberg · **Registergericht** Amtsgericht Leipzig · HRB 24812 · **USt-ID-Nr.** DE183563546

Ein Unternehmen der



# Leistungsbeschreibung

## enviaM Highspeed



### 8. Serviceportal

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.