

# LEISTUNGSBESCHREIBUNG

## envia TEL CLASSIC

### 1 Standardleistungen

#### 1.1 Überlassung

##### 1.1.1. Allgemein

Die envia TEL GmbH (im folgenden envia TEL genannt) überlässt dem Kunden mit **envia TEL adsl complete** einen leistungsfähigen Internetanschluss per ADSL-Verbindung (Asymmetric Digital Subscriber Line). **envia TEL adsl complete** wird nur gemeinsam mit einem VoIP-Telefonanschluss (SIP-Account) angeboten. Das Produkt **envia TEL adsl complete** wird nur im Bereich der dafür ausgebauten Netzknoten der envia TEL und vorbehaltlich der Bereitstellungsmöglichkeit einer geeigneten Anschlussleitung bereitgestellt.

##### 1.1.2 Endgerät

Um den envia TEL-Anschluss in Betrieb zu nehmen, stellt envia TEL dem Kunden ein NTBA-Splitter-Kombigerät sowie ein Datenendgerät unentgeltlich zur Verfügung. Das ADSL-Modem geht mit Vertragsbeginn in das Eigentum des Kunden über. Das NTBA-Splitter-Kombigerät verbleibt im Eigentum der envia TEL und ist nach Ablauf des Vertragsverhältnisses auf Kosten des Kunden an envia TEL unaufgefordert zurückzuschicken.

##### 1.1.3 Installation

Die Installation der Endgeräte erfolgt anhand der durch envia TEL bereitgestellten Zugangsdaten und Installationsanleitung durch den Kunden, es sei denn er nutzt die optionale Vor-Ort-Installation.

##### 1.1.4 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](http://www.enviatel.de) zur Verfügung gestellt. Mit Auswahl eines oder mehrerer Wunschländer wird diese Verfahrensweise vom Kunden akzeptiert.

#### 1.2 ADSL-Anschluss

##### 1.2.1. Bereitstellung des Anschlusses

envia TEL stellt dem Kunden in dessen Räumen eine UR2-Schnittstelle bereit, über welche mittels eines ADSL-Modems Schnittstellen zur Anschaltung von Endgeräten an das Internet zur Verfügung gestellt werden. Die verfügbaren Schnittstellen sind dabei abhängig vom Typ des ADSL-Modems (z. B. USB, LAN, WLAN).

##### 1.2.2 Zugangsbandbreite

envia TEL schaltet dem Kunden die an seiner Anschlussleitung maximal mögliche Bandbreite, welche 16 Mbit/s im Downstream (vom Internet zum Kunden) und 1 Mbit/s im Upstream (vom Kunden zum Internet) erreichen kann (adaptive Anpassung). Die Bandbreite ist dabei insbesondere von der Länge und Qualität der Anschlussleitung und von der Nutzung benachbarter Leitungen abhängig.

##### 1.2.3 Verbindungstrennung

Datenverbindungen werden nach 24 Stunden getrennt.

#### 1.3 E-Mail-Services

envia TEL überlässt dem Kunden bis zu jeweils 5 POP3-Postfächer und E-Mail-Aliase und bis zu jeweils 3 leistungsfähige Spam- und Virenfiler auf dem Mailsystem der envia TEL. Ein POP3-Postfach wird dabei mit der Einrichtung des Anschlusses durch envia TEL vorgegeben. Weitere POP3-Postfächer können durch den Kunden selbstständig über die E-Mail-Administration im

Servicebereich der envia TEL unter [www.enviatel.de](http://www.enviatel.de) eingerichtet werden. Zudem können mit Hilfe der E-Mail-Administration Weiterleitungen, Aliase und Urlaubsnachrichten bearbeitet werden.

envia TEL stellt dem Kunden für jedes Postfach max. 100 MB Speicherplatz für die Zwischenspeicherung eingehender E-Mails zur Verfügung. Die maximale Größe je eingehender E-Mail kann bei einem leeren Posteingang 100 MB betragen. Größere eingehende E-Mails werden verworfen und der Absender darüber unterrichtet.

Mit dem envia TEL-Webmailer ist es ganz einfach, E-Mails, zu empfangen und zu lesen. Unter Adresse: <https://www.enviatel.de/webmail/> kann jeder 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 das Protokoll POP3 möglich. Der Versand per SMTP ist standardmäßig nur aus dem Netz der envia TEL erlaubt. Optional bietet envia TEL weitergehende Lösungen wie Mail-Relaying (POP-before-SMTP und SMTP-Auth für den Versand aus fremden Netzen) für an- und abgehende E-Mails oder größere Mailboxen bzw. eine größere Anzahl von POP3-Postfächern, Spam- und Virenfiltern an.

#### 1.4 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 010 1600 bzw. Fax 0800 27 28 666 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.

#### 1.5 Einschränkungen

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

- Call by Call und Preselection
- SMS- und Messaging-Dienste

Folgende Dienste stehen nur eingeschränkt zur Verfügung:

- Rufnummern der Gasse „0900“
- Auskunftsdienste (verfügbare Dienste sind in der ISDN-Preisliste gelistet)

#### 1.6 Kundenportal

envia TEL stellt ihren Kunden im Kundenportal unter der Internetadresse [www.enviatel.de](http://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.

## 2 Zusatzleistungen

envia TEL oder ein durch envia TEL beauftragtes Unternehmen erbringt jeweils nach Vereinbarung gegen Aufpreis insbesondere folgende zusätzliche Leistungen:

### 2.1 Vor-Ort-Installation

Die Vor-Ort-Installation umfasst folgende Leistungen:

- Installation des ADSL-Modems
- Installation von Treibern und ggf. Installation eines WLAN-Netzes und dessen Absicherung
- Einrichten des ADSL-Anschlusses
- Einrichtung des E-Mail-Clients
- Abschließende Funktionsprüfung

Darüber hinausgehende Arbeiten (z.B. Kabelverlegung oder Entfernung von Viren auf dem PC des Kunden) können gegen gesondertes Entgelt mit dem Installateur vereinbart werden.

### 2.2 Feste IP-Adressen

Auf Wunsch des Kunden kann dem ADSL-Anschluss dauerhaft eine öffentliche IP-Adresse zugewiesen werden. Dadurch wird z.B. eine vereinfachte Installation eines VPN möglich.

### 2.3 Fastpath

Mit Fastpath wird eine Verringerung der Signallaufzeit durch die Deaktivierung eines Fehlerkorrekturverfahrens bei der Datenübertragung erreicht. Davon profitieren alle Anwendungen, die kurze Reaktionszeiten benötigen. Bei schlechter Leitungsqualität kann Fastpath zu einer Verringerung des Datendurchsatzes führen.

### 2.4 Servicelevel Komfort

Für das Produkt envia TEL adsl complete wird optional ein Servicelevel Komfort angeboten, welcher Verbesserungen hinsichtlich Verfügbarkeit, Wiederherstellung und Entstörung bietet (siehe Dokument „Servicelevel-Agreement“).

### 2.5 Zusätzliche TK-Anlagenanschlüsse

Um die Anzahl der gleichzeitig verfügbaren Sprachkanäle zu erhöhen, können zusätzliche ISDN-Anlagenanschlüsse geschaltet werden. Jeder zusätzliche ISDN-Anlagenanschluss stellt weitere zwei Sprachkanäle (S0) zur Verfügung. Die Zusatzleistung ist nur für die Produktvarianten envia TEL adsl classic flat und envia TEL adsl classic dop-pelflat für TK-Anlagen verfügbar und setzt die Verfügbarkeit entsprechender Teilnehmeranschlussleitungen am Installationsstandort voraus.

## 3 Tarifierung/Preise

envia TEL berechnet einen Einrichtungspreis, einen monatlichen Grundpreis und ggf. von der Dienstleistung abhängige Verbrauchs- und Verbindungspreise. Der Telefondienst ist mit allen bei envia TEL angebotenen Telefentarifen kombinierbar.

Es gilt die jeweils aktuelle Preisliste.

Rechnungsbeträge werden monatlich im Nachhinein abgerechnet. Die Rechnung und, sofern gewünscht, der

Einzelverbindungsanträge werden online über das Kundenportal (siehe 1.5) zur Verfügung gestellt. Optional und gegen Aufpreis laut Preisliste ist eine postalische Zustellung möglich.

## **4 Allgemeine Bestimmungen**

### **4.1 Vertragslaufzeit/Kündigung**

Die Mindestlaufzeit des Vertrages beträgt 12 bzw. 24 Monate. Der Vertrag ist kündbar mit einer Frist von einem Monat zum Ablauf der Mindestlaufzeit, andernfalls verlängert sich die Mindestlaufzeit um jeweils ein Jahr.

### **4.2 AGB**

Desweiteren gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der envia TEL für die Bereitstellung von Telekommunikationsleistungen.

#### **envia TEL GmbH**

Friedrich-Ebert-Straße 26  
04416 Markkleeberg

T +49 800 0101600  
F +49 800 3684283  
E [info@enviatel.de](mailto:info@enviatel.de)  
I [www.enviatel.de](http://www.enviatel.de)