

envia TEL adsl complete

Leistungsbeschreibung

1 Standardleistungen

1.1 Überlassung

1.1.1 Allgemein

envia TEL GmbH (im folgenden **envia TEL** genannt) überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten 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 Anschluss in Betrieb zu nehmen, stellt **envia TEL** dem Kunden ein ADSL-Modem unentgeltlich zur Verfügung. Das ADSL-Modem geht mit Vertragsbeginn in das Eigentum des Kunden über. Wird der ADSL-Anschluss mit einem anderen, als dem von **envia TEL** gelieferten Modem betrieben, kann die volle Funktionsfähigkeit des ADSL-Anschlusses und der darauf laufenden Dienste nicht sichergestellt werden.

1.1.3 Installation

Die Installation des Zuganges auf Seiten des Kunden erfolgt anhand der durch **envia TEL** bereitgestellten Zugangsdaten und Einrichtungshinweise durch den Kunden selbst, es sei denn er nutzt die Möglichkeit der optionalen Vor-Ort-Installation (siehe auch 2.1). Unterbleibt die ordnungsgemäße Konfiguration des ADSL-Modems, kann es zu Qualitätseinbußen beim Telefondienst kommen. Es obliegt dem Kunden, für die ordnungsgemäße Konfiguration selbst oder durch eine optionale Vor-Ort-Installation zu sorgen.

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 für Datendienste und S0 bzw. a/b für Sprachdienste).

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. Wird die Sprachverbindung wie in 1.3.2 beschrieben konfiguriert, sind Sprachverbindungen von der Trennung ausgenommen. Im anderen Fall führt die Trennung zu einem Gesprächsabbruch und kurzzeitiger Nichterreichbarkeit.

1.3 Telefondienst

1.3.1 Bereitstellung des Dienstes

Über das ADSL-Modem (siehe 1.1.2) besteht die Möglichkeit sowohl analoge als auch ISDN-Endgeräte anzuschließen. Da der Telefondienst per VoIP (Voice over IP) über SIP (Session Initiation Protocol) realisiert wird, stehen dem Kunden nur ausgewählte ISDN Leistungsmerkmale zur Verfügung (siehe 1.1.1). Standardmäßig stehen dem Kunden zwei SIP-Accounts mit jeweils einer ortsbezogenen Rufnummer zur Verfügung (weitere SIP-Zugänge können optional bestellt werden, siehe auch 2.2). Je SIP-Account können maximal 2 Sprachkanäle gleichzeitig genutzt werden.

1.3.2 Sprachqualität

Um eine möglichst hohe Gesprächsqualität zu gewährleisten wird, sofern das ADSL-Modem korrekt konfiguriert wurde (siehe 1.1.3), der Telefondienst über einen separaten Kanal (Virtual Channel) vom ADSL-Modem aus durch das Netz der **envia TEL** transportiert.

1.3.3 Telefondienstmerkmale

Nachfolgend sind die vom Telefondienst unterstützten Leistungsmerkmale abschließend beschrieben. Die Leistungsmerkmale können über den Onlineservice (siehe 1.6) oder direkt über das Telefon oder ADSL-Modem 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 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 ISDN-Leistungsmerkmals COLR kann man die Übermittlung der eigenen Rufnummer an den Anrufenden unterdrücken. Dadurch kann ein ISDN-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 adsl complete

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.

Anrufweitschaltung (CFU/ CFNR/ CFB)

Über das Leistungsmerkmal Anrufweitschaltung kann ein ankommendes Gespräch durch die Vermittlungsstelle zu einer festgelegten Rufnummer umgeleitet werden. Die Umschaltung erfolgt direkt in der Vermittlungsstelle des Angerufenen. Dabei ist eine sofortige Rufumleitung (CFU) möglich, bei der eine Umleitung in jedem Fall und sofort erfolgt. Die Rufumleitung kann aber auch nur im Besetztfall erfolgen (CFB). Zudem ist es möglich die Rufumleitung nach einer bestimmten Zeit vorzunehmen (CFNR).

Nicht stören: Anrufe auf Ansage umleiten (DND)

Alle Anrufe werden sofort auf eine Ansage umgeleitet.

Halten/Rückfrage/Makeln (CH)

Durch das Leistungsmerkmal Halten kann ein Teilnehmer eine bestehende Verbindung in einen Wartezustand bringen. Mit Rückfrage besteht die Möglichkeit zu einer bestehenden Verbindung, die vorher mit Halten in einen Wartezustand gebracht worden ist, vom selben Endgerät eine zweite Verbindung aufzubauen oder ein anklopfendes Gespräch entgegen zu nehmen. Makeln ist ein Leistungsmerkmal bei dem ein Teilnehmer abwechselnd zwischen zwei aktiven Verbindungen hin- und herschalten kann. Es können nur die Teilnehmer der gerade bestehenden aktiven Verbindung miteinander sprechen.

1.3.4 Einschränkungen

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

- Call by Call und Preselection
- Datenverbindungen mit Ausnahme von Telefaxverbindungen wie z.B. Internet-by-Call, Einwahl über geografische Rufnummern oder in geschlossene Datensysteme
- Datenübertragung im D-Kanal Protokoll (X25; X31)
- SMS- und Messaging-Dienste

Folgende Dienste stehen nur eingeschränkt zur Verfügung:

- Rufnummern der Gasse „0900“
- Auskunftsdienste der Telekom und teilweise anderer Anbieter (verfügbare Dienste sind in der ISDN-Preisliste gelistet)

1.3.5 Notruf

Die für den Telefondienst bereitgestellten SIP-Zugänge dürfen, 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.

1.3.6 undefinierte Gesprächsabbrüche

Wenn während eines Telefongesprächs die (Daten-)Verbindung auf dem Übertragungsweg unterbrochen wird, kommt es aus technischen Gründen zu Ungenauigkeiten bei der Ermittlung der Länge des Gesprächs. In diesem Fall kann die abgerechnete Gesprächsdauer die tatsächliche Gesprächsdauer um bis zu einer Minute überschreiten.

1.4 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 Virefilter 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 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.

Unter der Adresse <https://www.enviatel.de/webmail/> stellt **envia TEL** ein Webinterface zur Verfügung, über welches der Nutzer von jedem internetfähigen Rechner aus weltweit über einen SSL-verschlüsselten Zugang auf seine E-Mails zugreifen und zahlreiche Mailfunktionen nutzen kann.

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.

1.5 Abrechnung

Rechnungsbeträge werden monatlich im Nachhinein abgerechnet. Die Rechnung und, sofern gewünscht, der Einzelverbindungs-nachweis werden online über den Onlineservice (siehe 1.6) zur Verfügung gestellt. Optional ist eine postalische Zustellung möglich.

1.6 Onlineservice

envia TEL stellt seinen Kunden unter der Internetadresse www.enviatel.de einen Onlineservice zur Verfügung. Über diesen Onlineservice können Informationen zu Verträgen, Rechnungen und Verbrauchsdaten eingesehen werden. Zudem sind viele Leistungsmerkmale und Optionen zu bestehenden Verträgen änderbar. Der Zugang zum Onlineservice erfolgt per Kundennummer und PIN. Beide Informationen werden dem Kunden zu Beginn eines Vertragsverhältnisses zugesandt. 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 im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten 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

envia TEL adsl complete

- 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 Zusätzliche Rufnummern und Sprachkanäle

Optional können weitere SIP-Accounts (maximal 10 je ADSL-Anschluss) geschaltet werden. Jeder SIP-Account stellt eine zusätzliche Rufnummer und 2 zusätzliche parallele Sprachkanäle zur Verfügung. Insgesamt ist die Anzahl der parallel aufzubauenden Sprachkanäle jedoch durch die maximale Zugangsbandbreite (insbesondere durch die Uploadbandbreite) des ADSL-Anschlusses und die Anschlussmöglichkeiten des ADSL-Modems begrenzt.

2.3 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.

2.4 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.

2.5 Komfort-SLA

Für das Produkt **envia TEL adsl complete** wird optional ein Komfort-Servicelevel angeboten, welches Verbesserungen hinsichtlich Verfügbarkeit, Wiederherstellung und Entstörung bietet (siehe separate SLA-Beschreibung).

3 Tarifierung/Preise

envia TEL berechnet einen Einrichtungspreis, einen monatlichen Grundpreis und ggf. von der Dienstleistung abhängige Verbrauchspreise. Der Telefondienst ist mit allen bei **envia TEL** angebotenen Tarifoptionen kombinierbar.

Es gilt die jeweils aktuelle Preisliste.

4 Allgemeine Bestimmungen

Des Weiteren gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der **envia TEL** für die Bereitstellung von Telekommunikationsdienstleistungen.