

Leistungsbeschreibung

enTriple Play



1 Leistungsumfang

Die envia TEL GmbH (im Folgenden envia TEL genannt) stellt dem Kunden (im Folgenden Verbraucher genannt) mit dem Produkt **enTriple Play** auf Grundlage ihres eigenen, modernen und zukunftsfähigen Glasfaseranschlusses hochwertige digitale Sprach-, Internet- und Rundfunkdienste bereit (sogenanntes Triple-Play). Dabei sind die Module einzeln nutzbar aber auch als Bündel bestellbar. Für Telefonie und Internet stellt die Telekommunikations-Anschluss-Einheit (TAE) bzw. Glasfaserabschluss-einheit (GAE), für Rundfunkdienste die Rundfunkanschlussdose den Netzabschluss dar (siehe Bild 1).

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

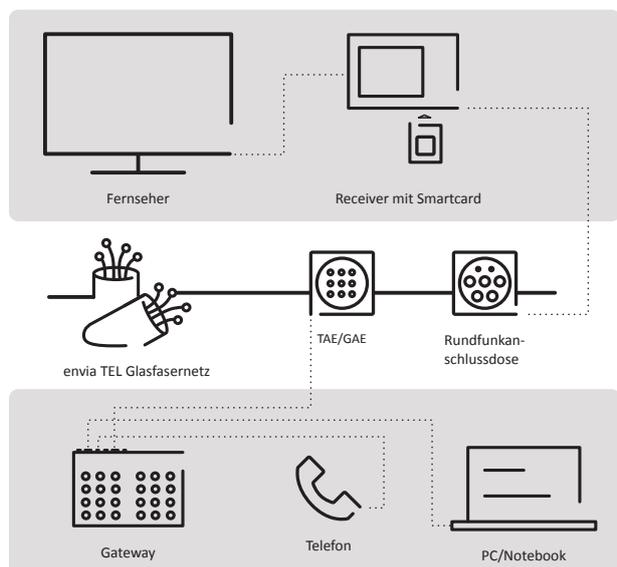


Bild 1: Anschluss von kundeneigenen Endgeräten an die bereitgestellten Netzanschlüsse

2 Rundfunkdienst (digital plus)

envia TEL übergibt dem Verbraucher am Übergabepunkt, der mit dem Vermieter vereinbart wurde (in der Regel eine Rundfunkanschlussdose, siehe Bild 1), digitale Radio- und Fernsehprogramme. Die enthaltenen Radio- und Fernsehprogramme sind aus der Senderliste ersichtlich.

Für den Empfang digitaler Radio- und Fernsehprogramme ist ein geeigneter Receiver zum Anschluss an das Netz von envia TEL erforderlich. Dieser kann durch envia TEL bezogen werden:

- SD-Receiver (SD = engl. standard definition), sind bisher übliche Endgeräte, um digitales Fernsehen in Standard (PAL)-Auflösung zu empfangen.
- HD-Receiver (HD = engl. high definition), sind moderne Endgeräte, um digitales Fernsehen mit einer deutlich höheren Auflösung zu empfangen.

Innerhalb des Produktes ist die zusätzliche Buchung von weiteren kostenpflichtigen Programmpaketen möglich. In diesem Fall muss mindestens das Paket BasisHD gebucht sein. Diese ausgewählten Pakete an Spartensendern können entsprechend der gültigen Preisliste gebucht werden. Im Rahmen des erweiterten digitalen Empfangs wird dem Verbraucher ermöglicht, frei empfangbare, ggf. dennoch verschlüsselte Programme zu empfangen und ggf. zu entschlüsseln. Für den Empfang dieser Zusatzpakete werden ein Digital-Receiver sowie eine freigeschaltete Smartcard benötigt. Geeignete Digital-Receiver sind über envia TEL zu beziehen (siehe Preisliste). Der Receiver geht mit der vollständigen Bezahlung in das Eigentum des Kunden über.

envia TEL überlässt dem Verbraucher auf Wunsch eine kodierte Smartcard mit persönlicher Identifikationsnummer (PIN) und schaltet die Smartcard zum Empfang der entsprechenden digitalen Sender frei. Die Smartcard wird dem Verbraucher nur für die Dauer des Vertrages überlassen.

CI-Modul (CI = engl. common interface): ist eine etablierte Schnittstelle in Form eines Einschubs in Receivern und Fernsehgeräten. Das CI-Modul ist zusammen mit Smartcards für die Entschlüsselung von kodierten Fernsehprogrammen erforderlich.

CI+-Modul: Weiterentwicklung von CI für hochauflöstes Fernsehen. Für den Empfang von bestimmten, in der Senderliste separat gekennzeichneten Sendern, wird ein CI+-Modul (Conax-Verschlüsselung) vorausgesetzt. Dies kann entweder im bestehenden Fernseher oder Receiver vorhanden sein oder separat über envia TEL bezogen werden. Für die Nutzung eigener CI+-Module (Conax-Verschlüsselung) ist bei der Bestellung zwingend die Seriennummer des Moduls anzugeben. Sollte keine Seriennummer angegeben werden und kein CI+-Modul/Receiver bestellt werden, wird das entsprechende Paket ohne die Sender aktiviert, die CI+ voraussetzen.

Weitere Receiver und Smartcards können lt. Preisliste bestellt werden. Wird der Anschluss mit anderen, als den von envia TEL gelieferten Receivern und Smartcards betrieben, kann die volle Funktionsfähigkeit des Anschlusses und der darauf laufenden Dienste nicht sichergestellt werden.

2.1 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 Gateway

Um den Dienst in Betrieb zu nehmen, stellt envia TEL dem Ver-

Leistungsbeschreibung

enTriple Play



braucher ein Gateway mit Basisfunktionen zum Vorzugspreis zur Verfügung. Das Gateway bietet 4 LAN-Switchports, um Computer oder andere Heimelektronik mit Netzwerkschnittstellen miteinander (Switchfunktionalität) und dem Internet (Routingfunktionalität) zu verbinden. Zur Sicherung des Internetzugangs stellt das Gateway 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 Endgerät verbaute SFP muss mindestens die Spezifikation 100Base-BX10-U erreichen.

3.2 Installation

Das Gateway wird auf dem Postweg versendet. Der Anschluss des Gateways 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 Gateway erfolgt über eine Fernkonfiguration durch envia TEL.

3.3 Zugangsbandbreite

envia TEL schaltet dem Verbraucher je nach gewählter Tarifoption an seinem Gateway eine Bandbreite, welche bis zu 100 Mbit/s im Downstream (vom Internet zum Verbraucher) und bis zu 10 Mbit/s im Upstream (vom Verbraucher zum Internet) erreichen kann (je nach bestellter Bandbreite und Durchlässigkeit der Ende-zu-Ende-Verbindung).

Datenübertragungsraten nach TK-Transparenzverordnung

| Variante | im Download (kbit/s) | | |
|---------------|----------------------|--------|---------|
| | minimal | normal | maximal |
| 1/1 Mbit/s | 500 | 750 | 1.000 |
| 16/1 Mbit/s | 8.000 | 12.000 | 16.000 |
| 25/2 Mbit/s | 12.500 | 18.750 | 25.000 |
| 25/5 Mbit/s | 12.500 | 18.750 | 25.000 |
| 50/5 Mbit/s | 25.000 | 37.500 | 50.000 |
| 50/10 Mbit/s | 25.000 | 37.500 | 50.000 |
| 100/10 Mbit/s | 50.000 | 75.000 | 100.000 |

| Variante | im Upload (kbit/s) | | |
|---------------|--------------------|--------|---------|
| | minimal | normal | maximal |
| 1/1 Mbit/s | 500 | 750 | 1.000 |
| 16/1 Mbit/s | 500 | 750 | 1.000 |
| 25/2 Mbit/s | 1.000 | 1.500 | 2.000 |
| 25/5 Mbit/s | 2.500 | 3.750 | 5.000 |
| 50/5 Mbit/s | 2.500 | 3.750 | 5.000 |
| 50/10 Mbit/s | 5.000 | 7.500 | 10.000 |
| 100/10 Mbit/s | 5.000 | 7.500 | 10.000 |

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 Virenlfilter 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 Virenlfilter an.

4 Sprachdienst

4.1 Gateway

Um den Dienst in Betrieb zu nehmen, stellt envia TEL dem Verbraucher ein Gateway mit analogen Telefonieschnittstellen je nach Variante zum Kauf oder zur Miete zur Verfügung. 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.

Leistungsbeschreibung

enTriple Play



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 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 2 Sprachkanäle für parallele Gespräche zur Verfügung. Die Konfiguration des Dienstes auf dem Gateway erfolgt über eine 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.

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: 08:00-17:00 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 insbesondere aus zwischen dem Verbraucher und envia TEL einvernehmlich abgestimmten Entstörungspausen oder durch vom Verbraucher zu vertretende Ver- oder Behinderungen der Störungsbehebung, wie:

- 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.

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 zugesandt. Der Verbraucher hat sicherzustellen, dass die Zugangsdaten nicht missbräuchlich verwendet werden können.