

Leistungsbeschreibung Internet & Telefon

DAS BESSERE NETZ, ein Produkt der NGN Telecom GmbH

1 Standardleistungen

DAS BESSERE NETZ (im folgenden DBN genannt) ist ein Produkt der NGN Telecom GmbH (im folgenden NGN genannt). Die NGN erbringt im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten je nach vertraglicher Vereinbarung folgende Leistungen:

- Breitband-Internetanschluss inkl. Internet-Flatrate
- Telefonanschluss ggf. inkl. Sprach-Flatrate

NGN erbringt diese Leistungen zu den nachfolgend beschriebenen Bedingungen. Für die Nutzung des Internet- und Telefonanschlusses ist eine Stromversorgung in den Räumlichkeiten des Kunden erforderlich; eine Stromversorgung durch die NGN ist – auch bei Stromausfall beim Kunden – nicht möglich.

- 1.1 Breitband-Internetanschluss inklusive Internet-Flatrate: NGN ermöglicht dem Kunden über einen Breitband-Internetanschluss den Zugang zum öffentlichen Internet. Der Internetzugang umfasst die dynamische Zuteilung einer IPv4-Adresse aus dem Adressraum gemäß RFC 6598 und einer öffentlichen IPv6-Adresse an die CPE (Dual-Stack), sowie eines IPv6-Prefix für die Adressierung des LAN. Für IPv4 erfolgt der Internetzugang der Endgeräte des Kunden hinter der CPE über Network Address Translation (NAT444). Dabei werden die IPv4-Adressen sowohl durch die CPE als auch ein zentrales NAT-Gateway umgesetzt. Statisches Portforwarding wird von NGN nicht konfiguriert. Für IPv6 erfolgt der Internetzugang der Endgeräte des Kunden hinter der CPE ohne Adressumsetzung. Zum Schutz vor unbefugten Zugriffen aus dem Internet empfiehlt NGN dringend den Einsatz einer geeigneten Firewall und Virenschutzsoftware durch den Kunden.

Tarifbandbreiten und Übertragungsgeschwindigkeit: Die maximalen Übertragungsgeschwindigkeiten (Tarifbandbreiten) sind je nach beauftragtem Basistarif wie folgt:

- DBN 50: Downstream 50.000 kbit/s, Upstream 25.000 kbit/s über Glasfaser-Netze
- DBN 100: Downstream 100.000 kbit/s, Upstream 50.000 kbit/s über Glasfaser-Netze
- DBN 200: Downstream 200.000 kbit/s, Upstream 100.000 kbit/s über Glasfaser-Netze

Die Verfügbarkeit der Basistarife ist bedingt durch die Verfügbarkeit des NGN Glasfasernetzes an der Anschlussadresse des Kunden und der Ausführung des Anschlusses (Verfügbarkeitsabfrage unter www.dbn.de). Je nach Ausführung des Anschlusses kann die an der Anschlussadresse erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit (siehe Ziffer 1.3) von der Tarifbandbreite abweichen. Bei Ausführung des Anschlusses als Glasfaser-Anschluss unter Nutzung der Telefon-Hausverkabelung kann die Qualität der Hausverkabelung die Übertragungsgeschwindigkeit beeinflussen. Die Geschwindigkeit während der Nutzung kann abhängig von der Netzauslastung des Internet-Backbones, der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server und der vom Kunden verwendeten Hard- und Software (PC, Betriebssystem) variieren. NGN stellt immer die an der Anschlussadresse technisch mögliche Maximalgeschwindigkeit zur Verfügung, maximal jedoch die beauftragte Tarifbandbreite.

Der Internetanschluss wird pauschal von 0–24 Uhr abgerechnet, die Nutzungsabrechnung ist im Grundpreis des jeweiligen Basistarifes enthalten.

- 1.2 Telefonanschluss inklusive Sprach-Flatrate: NGN überlässt dem Kunden einen IP-basierten Telefonanschluss mit bis zu zwei Sprachkanälen. Mit Hilfe eines angeschalteten analogen Endgerätes können Verbindungen mit anderen Anschlüssen entgegengenommen oder hergestellt werden. Die Verbindungen werden gemäß dem beauftragten Tarifmodell berechnet. Verbindungsnetzbetreiberleistungen Dritter (z.B. Call-by-Call) sowie Datenübertragungen und Interneteinwahl über den Sprachkanal sind nicht möglich. Verbindungen zu offline berechneten Sonderrufnummern (z.B. 0900x Nummern) sind aus dem Netz der NGN aktuell nicht erreichbar.

Sprach-Flatrate: Sprachverbindungen ins deutsche Festnetz sind im Grundpreis enthalten. Ausgenommen sind Verbindungen in Mobilfunknetze, zu Sonder- und Service-Rufnummern, zu Daten- und Online-Diensten, zu Rufnummern der Gasse 032x, sowie dauerhafte Anrufweiterleitungen und Rückruffunktionen. Die Abrechnung dieser Verbindungen erfolgt gemäß Preisliste. Bei unternehmerischer bzw. gewerblicher Nutzung der Sprach-Flatrate wird vorausgesetzt, dass monatlich nicht mehr als 2.000 Verbindungsminuten in Anspruch genommen werden. Die Nutzung der Sprach-Flatrate ist grundsätzlich nicht möglich für Serviceprovider im Bereich Telekommunikation und Mehrwertdienste, Callcenter-Dienstleister und Anbieter von Massenkommunikationsdiensten, Verwaltungen, Finanzdienstleister, Krankenhäuser, Marktforschungsunternehmen und Anbieter, die TK-Dienstleistungen für Dritte bereitstellen. Der Anschluss darf nicht von Massenkommunikationsdiensten und Überwachungs- und Kontrollfunktionen genutzt werden. Bei missbräuchlicher Nutzung ist NGN berechtigt, das Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen und vom Kunden eine Schadenspauschale in Höhe von 200 Euro zu verlangen. Dem Kunden bleibt es unbenommen nachzuweisen, dass kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. Weitergehende Schadenersatzansprüche von NGN bleiben unberührt.

Rufnummernzuteilung und -mitnahme: Bei entsprechender Beauftragung kann der Kunde seine Rufnummer(n), die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurde(n), in das Telefonnetz der NGN mitnehmen (Portierung). Bei der Neuvergabe einer Rufnummer erhält der Kunde eine Rufnummer aus dem Rufnummernraum, der der NGN für das jeweilige Ortsnetz zugeteilt wurde.

Qualität und Verfügbarkeit: Sprachverbindungen werden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von mindestens 98 % hergestellt.

Notruf bei Stromausfall: Bei Stromausfall ist ein Notruf über die Rufnummern 110 und 112 nicht möglich.

Einzelverbindungsanruf (EVN): Auf Wunsch erhält der Kunde eine Aufstellung aller zur Abrechnung relevanter Verbindungen in zeitlicher Abfolge. Die Zielrufnummern der Verbindungen werden gemäß Kundenwunsch a) in vollständiger Länge oder b) um die letzten drei Ziffern verkürzt angegeben. Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen werden aus datenschutzrechtlichen Gründen ohne Angabe der Zielnummer in einer Summe zusammengefasst. Sofern keine Einwendungen gegen die Rechnung erhoben werden, werden die Verbindungsdaten spätestens sechs Monate nach Versand der Rechnung gelöscht.

Telefonbucheintrag/Auskunft: NGN veranlasst auf Antrag des Kunden die Aufnahme eines Kundendatensatzes in das Kommunikationsverzeichnis der Deutschen Telekom. Dieses Kommunikationsverzeichnis wird zum Betreiben telefonischer Auskunftsdienste sowie als Basis für gedruckte Verzeichnisse und elektronische Medien und genutzt. Der Standardeintrag ist kostenlos und enthält standardmäßig Namen, Anschrift und erste Rufnummer des Kunden. Die Länge des Namens ist auf 80 Zeichen begrenzt, für Vornamen und Namenszusätze oder eine zweite Rufnummer stehen zusätzlich 40 Zeichen zur Verfügung. Auf Wunsch des Kunden dürfen Mitbenutzer, soweit sie damit einverstanden sind, eingetragen werden. Der Kunde kann die Nutzung des Kundendatensatzes bei Antragstellung einschränken bzw. ihn zu einem späteren Zeitpunkt ganz oder teilweise widersprechen (siehe Datenschutzhinweise).

Leistungsmerkmale des Telefonanschlusses:

- Rufnummernanzeige: Die Rufnummer des anrufenden Anschlusses wird übermittelt a) bei ankommenden Verbindungen, sofern dies vom anrufenden Teilnehmer nicht unterdrückt wird, b) bei abgehenden Verbindungen, sofern dies vom Kunden nicht unterdrückt wird (CLIP). Ausgenommen Verbindungen zu Notrufanschlüssen der Polizei und Feuerwehr kann diese Übermittlung a) fallweise oder b) auf gesonderten Antrag des Kunden ständig unterdrückt werden (CLIR). Anrufweiterleitung (CF): Ankommende Verbindungen können a) ständig (CFU), b) wenn der Anschluss des Kunden besetzt ist (CFB) oder c) wenn die Verbindung nicht innerhalb von ca. 20 Sek. angenommen wird (CFNR), zu einem anderen Anschluss weitergeleitet werden. Zielschluss und Art der Weiterschaltung kann der Kunde durch Selbsteingabe am eigenen Anschluss festlegen. Dem Zielschluss wird, sofern der Netzbetreiber des Zielschlusses dies unterstützt, der Vorgang der Rufweiterleitung sowie ggf. die Rufnummer des weiterleitenden Anschlusses übermittelt.
- Premium-Rate-Dienste, Anschluss-sperrt: Abgehende Verbindungen zu Premium-Rate-Diensten (0900x) sind standardmäßig gesperrt
- Telefax-Verbindungen werden über das G.711 Protokoll realisiert.

Abhängig von den technischen Möglichkeiten und Vereinbarungen zwischen den an einer Verbindung beteiligten Netzbetreibern kann die Verfügbarkeit von Leistungsmerkmalen eingeschränkt sein.

- 1.3 Ausführung des Anschlusses: Die Ausführung des Anschlusses erfolgt abhängig von der Verfügbarkeit des NGN Glasfasernetzes an der Anschlussadresse des Kunden und der Art der Gebäudeverkabelung als

- Glasfaser-Anschluss mit Zuführung in die Wohnung des Kunden über a) die Telefon-Hausverkabelung, b) eine Glasfaser-Hausverkabelung oder c) – bei Gebäuden mit einer Wohneinheit – über eine Netzwerkverkabelung (LAN),
- Glasfaser-Anschluss mit Bereitstellung des Internet-/Telefonanschlusses neben dem Glasfaser-Anschlusspunkt, i.d.R. im Keller des Gebäudes (nur bei Gebäuden mit einer Wohneinheit),
- VDSL/G.fast-Anschluss über eine Teilnehmeranschlussleitung (TAL) bis in die Wohnung des Kunden

Voraussetzung für den Glasfaser-Anschluss sind der Anschluss des Gebäudes an das NGN Glasfasernetz sowie bei Zuführung über die Hausverkabelung a) eine geeignete Verkabelung, b) eine vom Hauseigentümer unterzeichnete Genehmigung und, c) abhängig von der Art der Hausverkabelung, eine Telefonabschlusseinheit (TAE) bzw. Glasfaser-Anschlussdose bzw. LAN-Anschlussdose (RJ45) in der Wohnung des Kunden. Voraussetzung für den VDSL/G.fast-Anschluss sind a) eine vorhandene, unbeschaltete Teilnehmeranschlussleitung und b) eine Telefonabschlusseinheit (TAE-Dose) in der Wohnung des Kunden. Die Verlegung neuer Kabel und Anschlussdosen ist nicht im Leistungsumfang enthalten.

- 1.4 Netzabschluss: NGN verkauft dem Kunden auf Wunsch einen Breitbandrouter. Der Kunde ist berechtigt eigene geeignete Breitbandrouter anzuschließen. Der Breitbandrouter bietet Zugang zum jeweiligen Telekommunikationsnetz und ermöglicht die Anschaltung von geeigneten Endgeräten zur Übertragung von Sprache und Daten (z.B. Telefon, PC). Der Breitbandrouter kann zusätzliche Leistungsmerkmale (z.B. WLAN, DECT, ISDN S0-Schnittstelle) beinhalten, die der Kunde nutzen kann. Abhängig von der Ausführung des Anschlusses, überlässt NGN dem Kunden ein Glasfaser-Netzabschlussgerät zur Wandlung optischer Signale in elektrische Signale. Das Glasfaser-Netzabschlussgerät stellt den Abschluss des NGN-Netzes dar. Der Übergabepunkt zwischen NGN und dem Kunden ist die kundenseitige Schnittstelle des Glasfaser-Netzabschlussgerätes. Die Verantwortung für den Betrieb des Breitbandrouters und von Endgeräten (auch wenn diese von NGN oder Dritten erworben wurden) an bzw. nach diesem Übergabepunkt liegt beim Kunden.

- 1.5 Inbetriebnahme: Ein von NGN gekaufter Breitbandrouter wird dem Kunden vor Schaltung des Anschlusses zugesandt und ist vorkonfiguriert. Das Glasfaser-Netzabschlussgerät wird von einem NGN-Techniker angeschlossen. Grundsätzlich muss für Glasfaser-Netzabschlussgerät und Breitbandrouter je eine freie 230V-Steckdose in Reichweite der Anschlusskabel zur Verfügung stehen. Bei Ausführung des Anschlusses über eine Telefon-Hausverkabelung bzw. Teilnehmeranschlussleitung (TAL) ist der Breitbandrouter an der 1. TAE-Dose, ansonsten am Glasfaser-Netzabschlussgerät anzuschließen. Bei einem Glasfaser-Anschluss in Einfamilienhäusern kann der Breitbandrouter ggf. auch neben dem Glasfaser-Netzabschlussgerät (i.d.R. im Keller) oder über eine geeignete Netzwerkverkabelung an einer LAN-Anschlussdose (RJ45) in den Räumlichkeiten des Kunden installiert werden.

- 1.6 Entstörung: NGN beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten und erbringt hierzu folgende Leistungen:

- Annahme von Störungsmeldungen: Mo–So 0–24 Uhr (telefonisch oder über die Webseite www.dbn.de).
- Servicebereitschaft: Mo–Fr 8–18 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage.
- Entstörfrist: Die Entstörfrist beträgt 24 Stunden; sie wird außerhalb der Servicebereitschaft ausgesetzt und mit Beginn der nächsten Servicebereitschaft fortgesetzt; sie endet durch Rückmeldung nach Beseitigung der Störung bzw. mit Versand des Austauschgerätes oder dessen Bereitstellung zur Abholung.

Verfügbarkeit: Die jährliche Anschlussverfügbarkeit für den Internet- und Telefonanschluss beträgt mindestens 98,5%.

- 1.7 Wartungsarbeiten: Planmäßige Wartungsarbeiten für die Erbringung der Dienstleistung werden in den Wartungsfenstern dienstags und donnerstags von 2–7 Uhr durchgeführt. Eine Nichtverfügbarkeit in diesem Zeitraum gilt nicht als Störung, d.h. sie wird nicht auf die Verfügbarkeit des Dienstes angerechnet.

- 1.8 Rechnungsstellung: Die Rechnungsstellung erfolgt elektronisch über das NGN Kundenportal auf www.dbn.de. Geschäftskunden weisen wir auf die steuerrechtlichen Vorschriften zur Archivierung, §14b UStG. Eine Rechnung in Papierform mit postalischer Zustellung kann gegen gesondertes Entgelt beauftragt werden. Bei Widerruf der Einzugsermächtigung oder erfolgloser Abbuchung wird die Rechnungsstellung automatisch auf Papierform mit postalischer Zustellung umgestellt und gemäß Preisliste mit Mehrkosten berechnet.

Stand 06/2017