

Leistungsbeschreibung Internet und Telefonie

FairNetz Business

1. Allgemeines

1.1. Diese Leistungsbeschreibung ist für die Internet- und Telefondienste „FairNetz Business“ Bestandteil der Vertragsunterlagen. Rechte und Pflichten des Kunden und FairNetz ergeben sich aus diesen Vertragsunterlagen in folgender Reihenfolge: Auftrag des Kunden / Auftragsformular, Auftragsbestätigung, Produktinformationsblätter, Preislisten, Leistungsbeschreibung, Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der FairNetz GmbH (FairNetz).

1.2. FairNetz stellt den Kunden kostenpflichtig einen Internetzugang per Glasfaserkabel (FTTB) sowie Telefonanschlüsse (VoIP) auf Grundlage dieser Internetzugänge zur Verfügung.

1.3. Dem Kunden wird durch diese Dienstleistung die Übermittlung von Datenpakete auf Grundlage des Internetprotokolls (IP) von und zum öffentlichen Internet ermöglicht.

2. Infrastruktur

2.1. FairNetz ist für den Betrieb der Anbindung an das öffentliche Internet, des regionalen Verteil- und Anschlussnetzes verantwortlich.

2.2. Der Kundenanschluss erfolgt mittels Optical Network Termination (ONT). Das ONT (auch als Kundenanschlussbox bezeichnet) konvertiert optische Signale in elektrische Signale und umgekehrt, bildet den Endpunkt des aktiven Anschlussnetzes der FairNetz und wird als separate Einheit gesetzt.

2.3. Der Bau eines Netzes auf Kundenseite, individuelle Konfigurationen der Kundenanschlussgeräte, Router etc. sind nicht Bestandteil des Vertrages. Diese Arbeiten müssen durch den Kunden oder ein vom Kunden beauftragtes Drittunternehmen (Elektriker) kostenpflichtig übernommen werden. Die Verantwortung für den Betrieb der Geräte auf Kundenseite des ONT obliegt ausschließlich dem Kunden selbst.

2.4. Die Herstellung des Glasfaser-Netzanschlusses erfolgt durch die FairNetz oder ein von ihr beauftragtes Unternehmen. Der Hausübergabepunkt (HÜP) wird im Keller oder Erdgeschoss in einem Umkreis von maximal 3 m von der Hauseinführung installiert.

2.5. Der HÜP ist der Übergabepunkt zwischen dem Anschlussnetz und der Verkabelung im Gebäude. Der HÜP bildet den Endpunkt des passiven Anschlussnetzes. Das Öffnen des HÜP-Gehäuses durch den Kunden ist nicht zulässig.

2.6. Das ONT wird an einer zwischen dem Kunden und der FairNetz vereinbarten Stelle angebracht. Kostenfrei erfolgt die Installation bis zu einer Entfernung von 5 m vom HÜP. Die Mehrkosten für längere Entfernungen trägt der Kunde.

2.7. Das ONT ist Bestandteil des Netzes und verbleibt im Eigentum der FairNetz. Der Anschluss eines dahinterliegenden Routers erfolgt über ein RJ-45 basierende Ethernet-Schnittstelle (1000Base-T). Das ONT benötigt eine Stromversorgung (230 V).

2.8. Abweichende Installationen bedürfen der schriftlichen Bestätigung durch FairNetz. Für Mieter in Mehrfamilienhäuser werden die erforderlichen Maßnahmen und Rahmenbedingungen mit dem Vermieter abgestimmt.

3. Bandbreiten, IP-Adressen, Ports

3.1. Die in den Tarifen maximal, normalerweise und minimal zur Verfügung stehenden Bandbreiten entnehmen Sie bitte dem jeweiligen Produktinformationsblatt.

3.2. Die Bandbreite (Übertragungsgeschwindigkeit) außerhalb des Netzes der FairNetz hängt von vielen, nicht durch die FairNetz zu beeinflussenden Faktoren ab. Die angebotenen Übertragungsgeschwindigkeiten können seitens der FairNetz nur innerhalb des Netzes der FairNetz garantiert werden.

3.3. Bandbreitentests sollen direkt mittels einem Kabel zwischen dem Router und dem verbundenen PC / Laptop zu unterschiedlichen Tageszeiten durchgeführt werden.

3.4. Die Kunden erhalten private IPv4 Adressen auf Basis Carrier-grade NAT (CGN), die dynamisch zugeteilt werden, sofern nicht eine feste IP-Adresse, IPv4 und/oder IPv6, beauftragt wurde.

3.5. FairNetz behält sich das Recht vor, die Verbindung innerhalb von 24 Std. einmal zu unterbrechen. Der sofortige Aufbau einer neuen Verbindung ist möglich.

4. Telefonie

4.1. FairNetz bietet den Kunden auf Wunsch ein IP-basiertes Telefonie-Produkt (Voice over IP, VoIP) auf Grundlage des SIP-Protokolls mit zwei Sprachkanälen (SK) und einer Rufnummern, auf Wunsch bis zu 10 Rufnummern, an. Der Anschluss kann sowohl für ein- und ausgehende Telefonate genutzt werden. Bestehende Rufnummern können portiert werden.

4.2. Notrufeinsätze werden anhand der bei den Leitstellen zur Rufnummer hinterlegten Adresse gesteuert. Deshalb darf der VoIP – Anschluss nur an dem im Auftrag hinterlegten Standort (Adresse) genutzt werden.

4.3. Der Kunde muss die Stromversorgung der angeschlossenen Systeme, insbesondere der Netzabschlüsse, kostenfrei sicherstellen. Telefonverbindungen (auch Notrufe) ohne eine funktionierende 230V-Stromversorgung sind nicht möglich.

4.4. Hausnotrufsysteme, Alarmanlagen, Brandmeldeanlagen, Fernabfragesystem müssen auf den IP-basierten Anschluss umgestellt werden. Nicht alle sind dafür geeignet. Auskunft gibt der Anlagenerrichter. FairNetz übernimmt keine Garantie für die Funktion solcher Anlagen.

4.5. Im Falle einer gewünschten Rufnummerportierung kündigt Kunde seinen Telefonanschluss bei dem abgebenden Anbieter keinesfalls selbst. Er bevollmächtigt Fair-

Netz zur Kündigung seines Telefonanschlusses beim bisherigen Anbieter und Portierung seiner Rufnummer. FairNetz wird die Kündigung und Portierung im Namen des Kunden mit dem bisherigen Anbieter abwickeln.

4.6. Die Durchführung der Portierung bleibt ausschließlich in der Verantwortung des bisherigen Anbieters. Der Portierungstermin wird von diesem in Abhängigkeit von der Vertragslaufzeit festgelegt.

4.7. Zum Portierungstermin wird innerhalb eines Zeitfensters die Rufnummer umgeschaltet. Während dieser Zeit (lt. TKG max. 24 Std.) ist die Rufnummer nicht erreichbar.

4.8. Verbindungen zu Premium Rate-Diensten mit der Vorwahl „0900“ sind mit Schaltung des Anschlusses netzseitig gesperrt.

4.10. FairNetz kann nach eigenem Ermessen und im Interesse des Kunden Ziele mit bestimmten Rufnummern dann sperren, wenn ein Missbrauch erkannt oder vermutet wird und ein erhöhtes Forderungsausfallrisiko besteht.

4.11. Verbindungsnetzbetreiberdienstleistungen (Call by Call und Preselection) können nicht genutzt werden.

4.12. R-Gespräche sind nach §66j des TKG standardmäßig gesperrt. Eine Entspernung ist kostenpflichtig möglich.

4.13. Wichtige Leistungsmerkmale der FairNetz VoIP – Anschlüsse:

- Anzeige der Rufnummer des Anrufers (CLIP)
- Übermittlung / Unterdrückung der eigenen Rufnummer (CLIR)
- Ständige Anrufweeterschaltung
- Anrufweeterschaltung verzögert
- Anrufweeterschaltung bei besetzt
- Fax Unterstützung mittels T.38 durch die CPE.

4.14. Die Nutzung von Flatrates für Massenkommunikation (z.B. Call-Center, Meinungsforschung, Fax-Broadcasting) ist nicht zulässig.

5. Verfügbarkeit, Entstörung, Wartung

5.1. FairNetz gewährleistet eine jährliche durchschnittliche Verfügbarkeit in Höhe von 99%. Die Bemessung beginnt mit der tatsächlichen Inanspruchnahme der Leistung. Die Verfügbarkeit des Anschlusses ist dabei die tatsächliche Verfügbarkeit in Stunden innerhalb des Kalenderjahres im Verhältnis zu der theoretisch möglichen nutzbaren Anzahl von Stunden. Die Verfügbarkeit bezieht sich dabei ausschließlich auf die in Verantwortung der FairNetz betriebenen Netzelemente. Ausfälle infolge plan-

mäßiger und angekündigter Wartungsarbeiten im Netz und Ereignissen höherer Gewalt oder welche von Vorlieferanten zu verantworten sind, werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

5.2. FairNetz ist berechtigt, ihre Leistungen vorübergehend zu beschränken oder einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebs, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität, der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist.

5.4. Zeitweilige Störungen aus Gründen höherer Gewalt können u.a. sein: Streiks, Aussperrung, behördliche Anordnungen sowie zwingend erforderliche technische Änderungen an den Anlagen der FairNetz. Die FairNetz wird alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um derartige Störungen baldmöglichst zu beseitigen bzw. beseitigen zu lassen.

5.5. Verzögert sich die Dauer der Durchführungen von Reparaturen (außerhalb der vereinbarten Leistungsparameter), so werden die fixen monatlichen Entgelte anteilig zurückerstattet.

5.6. Die FairNetz nimmt täglich von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr Störungsmeldungen entgegen. Eine Störungsmeldung ist über die Leitstelle der FairNetz zu melden.

Eine Störungsmeldung an die Leitstelle kann via Telefon oder Email erfolgen. Die Leitstelle ist unter der folgenden Rufnummer erreichbar: 07121/582-3222. Störungen können ebenfalls unter der folgenden Emailadresse eingereicht werden: netzleitstelle@fairnetzgmbh.de.

5.7. Die Servicebereitschaft im Störfall ist Montag bis Sonntag von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr, soweit diese keine gesetzlichen Feiertage sind.

Soweit nichts anderes schriftlich vereinbart ist, erbringt die FairNetz während der Servicebereitschaft Leistungen zur Beseitigung der Störung.

5.8. FairNetz beseitigt Störungen, die innerhalb der Servicebereitschaftszeit gemeldet werden innerhalb von 16 Stunden (Entstörfrist). Bei Störungsmeldungen außerhalb der Servicebereitschaftszeit beginnt die Entstörfrist mit dem Beginn der nächsten Servicebereitschaft.

Die Frist ist eingehalten, wenn der Anschluss innerhalb der Entstörfrist wieder, wenn auch gegebenenfalls übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen, genutzt werden kann. FairNetz informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung.

5.9. Der Kunde wird in zumutbarem Umfang FairNetz oder ihren Erfüllungsgehilfen bei der Feststellung der Störungsursachen sowie bei deren Beseitigung unterstützen und sie insbesondere sämtliche Reparatur-, Änderungs- oder notwendigen Instandhaltungsarbeiten ausführen lassen und soweit notwendig entsprechend Zugang zu gewähren.

5.10. FairNetz ist von der Instandhaltungs-, Instandsetzungs- und Entstörungspflicht befreit für Störungen von Leistungen der FairNetz, die auf

- a) Eingriffen des Kunden oder Dritter in das Glasfaser- oder Breitbandkabel-Netz oder technischer Anlagen der FairNetz,
- b) den ungeeigneten, unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss an das Glasfaser-/Breitbandkabel-Netz oder an technische Anlagen von FairNetz durch Kunden oder Dritte oder
- c) die fehlerhafte, unsachgemäße oder nachlässige Installation, Bedienung oder Behandlung der für die Inanspruchnahme von Leistungen der FairNetz erforderlichen Geräte oder Systeme durch Kunden oder Dritte zurückzuführen sind, sofern sie nicht auf einem Verschulden der FairNetz beruhen.

5.11. Für Entstörungsleistungen für vom Kunden verschuldete Störungen wird ein Betrag, dessen Höhe sich aus dem jeweiligen Preisblatt des Tarifs bemisst inkl. der gesetzl. MwSt., erhoben. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass ein Schaden nicht entstanden oder wesentlich niedriger ist.

6. Tarife, Anschlussperre

6.1. Die jeweils gültigen Tarife sind in den Preisblättern unter www.fairnetzgmbh.de/inhalt/dienstleistungen/kommunikationsnetze veröffentlicht.

6.2. Für eine vom Kunden schuldhaft verursachte Sperrung des Anschlusses wird ein Betrag, dessen Höhe sich aus dem jeweiligen Preisblatt des Tarifs bemisst inkl. der gesetzl. MwSt., erhoben. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass ein Schaden nicht entstanden oder wesentlich niedriger ist.

7. Endgeräte

7.1. Der Kunde ist in der Wahl seiner Endgeräte/Router frei und kann ein eigenes geeignetes Endgerät einsetzen.