

Leistungsbeschreibung DSL/FTTH

1 Einleitung

- (1) Diese Leistungsbeschreibung gilt für die DSL/FTTH-Tarife, die von der Carrier1 GmbH (im Folgenden „Carrier1“) angeboten werden.
- (2) Erbringt Carrier1 Dienste, ohne dass der Kunde hierauf einen vertraglichen Anspruch hat, kann Carrier1 diese Dienste jederzeit einstellen.

2 Anschlussleitung und Verfügbarkeit

- (1) Alle Tarife beinhalten einen Festnetzanschluss. Die hierfür notwendige Anschlussleitung stellt Carrier1 bis zum letzten netzseitig erschlossenen technischen Übergabepunkt (APL) am Kundenstandort bereit. Eine ggf. erforderliche weitere hausinterne Verkabelung in bzw. zu den Räumlichkeiten des Kunden ist nicht Gegenstand der Leistungspflicht von Carrier1.
- (2) Für den Festnetzanschluss besteht eine Verfügbarkeit (mittlere Netzdurchlasswahrscheinlichkeit) von 98,5% pro Kalenderjahr.

3 Internetzugangsdienst

3.1 Technische Geräte

Die zur Nutzung des Internetzugangs notwendigen technischen Geräte (z. B. Router) werden dem Kunden für die Dauer des Vertragsverhältnisses überlassen. Diese ermöglichen den Anschluss mindestens eines Computers mittels RJ45-Stecker oder drahtlos über den WLAN-Standard. Die Nutzbarkeit und Reichweite von WLAN ist abhängig von den örtlichen (insbesondere baulichen und räumlichen) Gegebenheiten am Kundenstandort. Carrier1 übernimmt insoweit keine Gewähr.

Die technischen Geräte verbleiben im Eigentum von Carrier1. Carrier1 behält sich vor, überlassene Hard- und Software jederzeit zu aktualisieren. Nach Vertragsende oder nach Überlassung entsprechender neuer Hardware sind die Geräte vom Kunden auf eigene Kosten an Carrier1 zurückzusenden.

3.2 Initialisierung/Anmeldeverfahren/IP-Adressen

Der Router stellt eine permanente Verbindung zum Netz von Carrier1 her. Binnen 24 Stunden kann jeweils seitens Carrier1 ein Verbindungsabbau, auch einer aktiven Internetverbindung, initiiert werden. Carrier1 hinterlegt die für den Internetzugang erforderlichen Nutzerdaten automatisch auf dem Router. Dadurch ist ein automatischer Verbindungsaufbau ins Internet gewährleistet. Dem Benutzer wird bei Inanspruchnahme des Internetzugangs jeweils eine dynamische IP-Adresse zugewiesen.

3.3 Zugangsbandbreite

Die nachfolgend genannten Übertragungsgeschwindigkeiten sind Netto-Werte und gelten, sofern nicht im Einzelfall mit dem Kunden etwas anderes vereinbart ist. Die innerhalb der angegebenen Bandbreitenbereiche tatsächlich erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit

hängt maßgeblich von den physikalischen Gegebenheiten am Kundenstandort, insbesondere Beschaffenheit und Länge der Anschlussleitung ab.

DSL 16: Der Tarif DSL 16 bietet eine Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 16 Mbit/s Downstream und bis zu 2,4 Mbit/s Upstream.

DSL 50: Der Tarif DSL 50 bietet eine Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 50 Mbit/s Downstream und bis zu 10 Mbit/s Upstream.

DSL 100: Der Tarif DSL 100 bietet eine Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 100 Mbit/s Downstream und bis zu 40 Mbit/s Upstream.

DSL 250: Der Tarif DSL 250 bietet eine Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 250 Mbit/s Downstream und bis zu 40 Mbit/s Upstream.

DSL 16 1J: Der Tarif DSL 16 1J bietet eine Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 16 Mbit/s Downstream und bis zu 2,4 Mbit/s Upstream.

DSL Business 16: Der Tarif DSL Business 16 bietet eine Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 16 Mbit/s Downstream und bis zu 2,4 Mbit/s Upstream.

DSL Business 50: Der Tarif DSL Business 50 bietet eine Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 50 Mbit/s Downstream und bis zu 10 Mbit/s Upstream.

DSL Business 100: Der Tarif DSL Business 100 bietet eine Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 100 Mbit/s Downstream und bis zu 40 Mbit/s Upstream.

DSL Business 250: Der Tarif DSL Business 250 bietet eine Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 250 Mbit/s Downstream und bis zu 40 Mbit/s Upstream.

Fiber 100: Der Tarif Fiber 100 bietet eine Übertragungsgeschwindigkeit von 100 Mbit/s Downstream und 10 Mbit/s Upstream.

Fiber 250: Der Tarif Fiber 250 bietet eine Übertragungsgeschwindigkeit von 250 Mbit/s Downstream und 50 Mbit/s Upstream.

Fiber 500: Der Tarif Fiber 500 bietet eine Übertragungsgeschwindigkeit von 500 Mbit/s Downstream und 100 Mbit/s Upstream.

Fiber 1000: Der Tarif Fiber 1000 bietet eine Übertragungsgeschwindigkeit von 1000 Mbit/s Downstream und 200 Mbit/s Upstream.

Fiber Business 100: Der Tarif Fiber Business 100 bietet eine Übertragungsgeschwindigkeit von 100 Mbit/s Downstream und 10 Mbit/s Upstream.

Fiber Business 250: Der Tarif Fiber Business 250 bietet eine Übertragungsgeschwindigkeit von 250 Mbit/s Downstream und 50 Mbit/s Upstream.

Fiber Business 500: Der Tarif Fiber Business 500 bietet eine Übertragungsgeschwindigkeit von 500 Mbit/s Downstream und 100 Mbit/s Upstream.

Fiber Business 1000: Der Tarif Fiber Business 1000 bietet eine Übertragungsgeschwindigkeit von 1000 Mbit/s Downstream und 200 Mbit/s Upstream.

Bei mehreren in einem Gebäude realisierten Anschlüssen kann eine gegenseitige Beeinflussung der Anschlüsse nicht ausgeschlossen werden. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass Carrier1 keinen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeiten im Internet hat.

4 Sprachtelefoniedienst

4.1 Allgemein

Der Kunde kann Sprach- und Telefaxverbindungen herstellen. Es stehen ein Nutzkanal und eine Rufnummer zur Verfügung. Der Kunde benötigt hierzu handelsübliche analoge Endgeräte (z. B. Telefon, Fax), die an die technischen Geräte i. S. d. Ziffer 3.1 angeschlossen werden. Diese Endgeräte sind nicht Gegenstand des Vertrages.

4.2 Telefondienstmerkmale

Nachfolgende Telefondienstmerkmale stehen zur Verfügung:

- Anklopfen (CW) – Anzeige bzw. Signalisierung weiterer Anrufe während einer bestehenden Verbindung. Das Merkmal ist vom Kunden ein- oder abschaltbar.
- Rückfragen/Makeln – Wechselseitige Nutzung von 2 Verbindungen von einem Festnetztelefonanschluss, ohne zwischenzeitlich eine Verbindung trennen zu müssen.
- Dreierkonferenz (3PTY) – Gleichzeitige Nutzung von 2 Verbindungen von einem Festnetztelefonanschluss.
- Anrufweiserschaltung (CF) – Es werden die nachfolgend aufgeführten Arten der Anrufweiserschaltung unterstützt. Generell muss der Kunde vor der Aktivierung der Anrufweiterleitung sicherstellen, dass der Inhaber des Anschlusses, zu dem ein Anruf weitergeschaltet wird, mit der Weiserschaltung einverstanden ist. Die Anrufweiserschaltung ist vom Kunden ein- oder ausschaltbar.
 - Anrufweiserschaltung ständig (CFU) – Generelle Weiterleitung der unter der Rufnummer des Kunden ankommenden Verbindungen zu einem vom Kunden gewünschten Zielanschluss.
 - Anrufweiserschaltung bei besetzt (CFB) – Die Verbindungen werden weitergeleitet, wenn der ursprünglich vom Anrufer gewünschte Anschluss besetzt ist.
 - Anrufweiserschaltung bei keiner Antwort (CFNR) – Die Verbindungen werden weitergeleitet, wenn der ursprünglich vom Anrufer gewünschte Anschluss nicht innerhalb eines Zeitraumes von ca. 15 Sekunden entgegengenommen wird.

4.3 Rufnummer

Carrier1 teilt dem Kunden eine Ortsnetzzrufnummer zur Nutzung zu. Im Rahmen der rechtlichen Vorgaben kann der Kunde auch die Übernahme bereits vorhandener Rufnummern (Portierung) beauftragen.

4.4 Telefonbucheintrag/Beauskunftung

Der Kunde kann jederzeit verlangen, mit seiner Rufnummer, seinem Namen, seinem Vornamen und seiner Anschrift in ein allgemein zugängliches elektronisches oder gedrucktes Teilnehmerverzeichnis unentgeltlich eingetragen zu werden oder seinen Eintrag wieder löschen zu lassen. Der Kunde kann entscheiden, ob und inwieweit über die aufgenommenen Daten Auskünfte erteilt werden sollen. Der Kunde kann weiter der sog. Inverssuche widersprechen.

4.5 Einzelverbindungsachweis

Der Kunde kann von Carrier1 jederzeit mit Wirkung für die Zukunft eine detaillierte Aufstellung aller entgeltpflichtigen Verbindungen verlangen (Einzelverbindungsachweis). Der Kunde kann dabei wählen, ob die Zielrufnummern der Verbindungen um die letzten drei Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge angegeben werden. Bei Anschlüssen im Haushalt kann ein Einzelverbindungsachweis nur zur Verfügung gestellt werden, wenn der Kunde alle zum Haushalt gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert hat und künftige Mitbenutzer unverzüglich darüber informieren wird, dass ihm die Verkehrsdaten zur Erteilung des Nachweises bekannt gegeben werden. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden oder Organisationen in einer Summe zusammengefasst. Die Zielrufnummern für diese Verbindungen werden nicht ausgewiesen.

4.6 Rufnummernanzeige und -unterdrückung (CLIP/CLIR)

Bei abgehenden Verbindungen wird standardmäßig die eigene Rufnummer an den angerufenen Anschluss übermittelt.

Bei Verbindungen zu Notrufanschlüssen der Polizei oder Feuerwehr erfolgt generell keine Unterdrückung der Rufnummernübermittlung.

4.7 Notruf

Bei Notrufen werden standardmäßig die Rufnummer sowie die Standortadresse an die Notrufabfragestellen übermittelt. Eine zutreffende Angabe der Standortadresse erfolgt nur, wenn die technischen Geräte am vereinbarten Standort des Anschlusses genutzt werden. Eine Notruffunktion ist außerdem nur dann verfügbar, wenn die zur Verfügung gestellten technischen Geräte mit Strom versorgt werden.

4.8 Fangschaltung

Der Kunde kann die Feststellung und Mitteilung ankommender Telefonverbindungen bei bedrohenden oder belästigenden Anrufen beauftragen soweit die Voraussetzungen des § 14 TDDDG vorliegen.

5 Kundenservice und Entstörung

- (1) Der Kundenservice ist im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten an Arbeitstagen in der Zeit von 9 bis 17 Uhr telefonisch erreichbar. Die Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme sind unter <https://www.carrier1.de> aufgeführt.
- (2) Leistungsstörungen, die im Verantwortungsbereich von Carrier1 liegen, beseitigt Carrier1 wie folgt: Carrier1 nimmt an Arbeitstagen von 9 bis 17 Uhr Störungsmeldungen entgegen. Störungen beseitigt Carrier1 im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten innerhalb von 24 Stunden nach Eingang der Störungsmeldung des Kunden bei Carrier1. Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, ist Carrier1 berechtigt, dem Kunden die ihm durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen.

6 Sicherheit und Verkehrslenkung

- (1) Zu Identifikation und Behebung von Sicherheits- oder Integritätsverletzungen sowie von Bedrohungen und Schwachstellen stehen Carrier1 präventive und reaktive Maßnahmen zur Verfügung. Zum Schutz der Kunden arbeitet Carrier1 fortlaufend an der Verbesserung des Sicherheitskonzepts für ihre Netze und IT-Systeme. Carrier1 versucht, Sicherheits- und Integritätsverletzungen durch eine Vielzahl geeigneter technischer Maßnahmen (z. B. Firewall, Softwareupdates) zu unterbinden. Soweit Carrier1 (z. B. durch ihre Netzwerküberwachung) dennoch Sicherheitsvorfälle erkennt, wird Carrier1 die Auswirkungen durch eine zeitnahe Reaktion ihrer Mitarbeiter minimieren.
- (2) Bei Abwicklung des Daten- und Sprachverkehrs setzt Carrier1 geeignete Mess- und Steuerungselemente ein, um ein möglichst optimales Datenrouting zu gewährleisten und etwaige Überlastungen von Netz-Komponenten zu vermeiden. Im Falle von Engpässen in einzelnen Netzkomponenten erfolgt eine systemseitig gesteuerte Anpassung, die einen gleichwertigen Nutzungszugang der Kunden sicherstellen soll. Im Einzelfall kann eine Priorisierung des Sprachverkehrs gegenüber dem sonstigen Datenverkehr erfolgen.