

1. Überblick

Deutsche Glasfaser Wholesale GmbH (nachfolgend: „Deutsche Glasfaser“) bietet im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten Telefon- und Internetleistungen basierend auf Glasfasertechnologie (nachfolgend: „inexio professional-Produkte“) an. inexio professional-Produkte können durch optional buchbare Paket-Erweiterungen und Zusatz-Optionen erweitert und ergänzt werden. Für alle Optionen gelten, sofern diese nicht in der nachfolgenden Leistungsbeschreibung geregelt sind, die jeweiligen zusätzlichen produktbezogenen Geschäftsbedingungen sowie Leistungsbeschreibungen und Preislisten.

2. Produkte

Datum der Markteinführung 01.07.2020

inexio professional 300

1. Internet-Anschluss mit 300 Mbit/s Down- und 150 Mbit/s Upload-Geschwindigkeit
2. Internet Flatrate
3. Wahlweise Premium Router (ggf. aufreispflichtig gemäß Preisliste) oder kundeneigener Router
4. E-Mail
5. Telefon-Anschluss mit zwei Sprachkanälen und drei Rufnummern
6. Inklusive Festnetz Flatrate
7. Verschiedene Telefon-Optionen buchbar
8. Inklusive SLA professional

inexio professional 600

1. Internet-Anschluss mit 600 Mbit/s Down- und 300 Mbit/s Upload-Geschwindigkeit
2. Internet Flatrate
3. Wahlweise Premium Router (ggf. aufreispflichtig gemäß Preisliste) oder kundeneigener Router
4. E-Mail
5. Telefon-Anschluss mit zwei Sprachkanälen und drei Rufnummern
6. Inklusive Festnetz Flatrate
7. Verschiedene Telefon-Optionen buchbar
8. Inklusive SLA professional

inexio professional 1.000

1. Internet-Anschluss mit 1.000 Mbit/s Down- und 500 Mbit/s Upload-Geschwindigkeit
2. Internet Flatrate
3. Wahlweise Premium Router (ggf. aufreispflichtig gemäß Preisliste) oder kundeneigener Router
4. E-Mail
5. Telefon-Anschluss mit zwei Sprachkanälen und drei Rufnummern
6. Inklusive Festnetz Flatrate
7. Verschiedene Telefon-Optionen buchbar
8. Inklusive SLA professional

3. Vertragsgegenstand

Deutsche Glasfaser stellt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten, das heißt, sofern ein Hausübergabepunkt (HÜP) installiert worden ist, einen Anschluss für die Nutzung des Deutschen Glasfaser Netzes zur Verfügung. Darin enthalten ist ein Anschluss zur Nutzung des Deutschen Glasfaser Internetdienstes und ein Anschluss zur Nutzung des Deutschen Glasfaser Sprachdienstes (Telefonanschluss). Dies kann auch über die Nutzung von Netzen und Systemen Dritter erfolgen, derer sich zwecks Leistungserbringen bedient wird.

4. Glasfaseranschluss

4.1 Die Herstellung des Glasfaseranschlusses (I) einschließlich der Verlegung der Netzanschlussleitung auf dem Grundstück des Kunden und den folgenden Installationsarbeiten (Installation des HÜP, (II) Installation einer Glasfaser-Teilnehmeranschlussdose (GF-TA) abhängig von der Anschlussadresse, (III) Glasfaserabschlussgeräts (NT) und (IV) die zugehörigen Glasfaser-Verkabelungen innerhalb der Gewerberäume/des Gebäudes des Kunden) erfolgt in der Regel durch Dritte, die eigenständige Generalunternehmer (Deutsche Glasfaser oder Generalunternehmer nachfolgend als „Generalunternehmer“ bezeichnet). Die Abrechnung erfolgt durch Deutsche Glasfaser. Der HÜP wird im Keller oder Erdgeschoss, in einem Umkreis von bis zu 3 Metern zur Wanddurchführung (Bohrloch) installiert. Die GF-TA (abhängig von der Anschlussadresse) wird an einer zwischen dem Kunden und dem Netzbetreiber vereinbarten Position in den Gewerberäumen installiert. Dabei beschränkt sich die Kabellänge zwischen HÜP und GF-TA jedoch auf maximal 20 Meter. Längere Entfernungen können mit dem Generalunternehmer abgestimmt werden. Dabei sind die Mehrkosten durch den Kunden zu übernehmen. Der NT wird in unmittelbare Nähe neben der GF-TA installiert. Sofern die Anschlussadresse bereits mit einem anderen Glasfaseranschluss der Unternehmensgruppe Deutschen Glasfaser versorgt wurde, entfällt ein Anspruch auf Neubau/Umbau nach der unter 4.1, 2. Absatz dargestellten Art. In diesem Fall nutzt der Kunde die an dem Installationsort bestehenden technischen Einrichtungen (NT und/oder Router). Auf Wunsch kann der Kunde einen Umbau nach der unter 4.1 Absatz 2 benannten Art kostenpflichtig beauftragen.

4.2 Der Hausanschluss wird mindertief auf dem Grundstück verlegt. Der Kunde hat sich im Rahmen der Hausbegehung über den Ort der Verlegung zu informieren. Bevor der Kunde im Bereich der verlegten Leitung Arbeiten durchführt, hat der Kunde eine Planauskunft unter planauskunft@deutsche-glasfaser.de bei Deutsche Glasfaser anzufragen. Der Kunde ist zur Kostentragung verpflichtet, sollte aus vom Kunden verschuldeten Gründen eine Reparatur oder Verlegung des Glasfaseranschlusses erforderlich werden.

4.3 Deutsche Glasfaser beauftragt in der Regel einen Generalunternehmer mit der Installation der notwendigen Glasfaser-Verkabelung und -Geräte beim Kunden.

4.4 Das Eigentum an dem Glasfaseranschluss, inklusive alle entgeltlich und unentgeltlich bereitgestellten Geräte und Software, geht nicht an den Kunden über, es sei denn, der Kunde hat diese von Deutsche Glasfaser käuflich erworben.

4.5 Hausübergabepunkt (HÜP)

Der HÜP wird als Übergangspunkt zwischen der Außen-Erdglasfaser und der Installation innerhalb des Gebäudes gesetzt. Die Öffnung des HÜP durch den Kunden ist unzulässig.

4.6 Glasfaserteilnehmerdose (GF-TA)

Die GF-TA ist der Abschluss des passiven optischen Netzes. Sie wurde für den Innenbereich entwickelt und wird als optischer Übergabepunkt zwischen HÜP und NT gesetzt. Die Verbindung zwischen GF-TA und NT erfolgt über ein LC-APC Patch-Kabel. Die Öffnung der GF-TA durch den Kunden ist unzulässig.

4.7 Glasfaserabschlussgerät (NT)

Das NT wandelt das Glasfasersignal auf eine RJ-45 basierende Ethernet-Schnittstelle (1000Base-T) zum Anschluss des Routers um und ist zwingend für die Funktion des Anschlusses erforderlich. Es wird dem Kunden, ausschließlich im Zuge des Basis-Installationservices, überlassen. Die Öffnung des NT ist unzulässig.

4.8 Router

Zur Nutzung der inexio professional-Produkte (und damit zur Nutzung des Glasfaseranschlusses) ist es erforderlich einen Router mit dem NT zu verbinden. Wahlweise kann der Kunde einen Premium Router von Deutsche Glasfaser wählen (ggf. Aufpreis pflichtig gemäß Preisliste) oder einen eigenen Router verwenden, der die Leistungsmerkmale unter 4.8.1 erfüllt.

4.8.1 Miet-Router von Deutsche Glasfaser

Der ordnungsgemäße Betrieb des Glasfaseranschlusses mit allen beschriebenen Funktionsmerkmalen der inexio-Produkte und der Zusatz-Optionen wird nur bei Verwendung eines von Deutsche Glasfaser gegen monatliche Mietgebühr zur Verfügung gestellten Routers gewährleistet. Das Eigentum am Router verbleibt bei Deutsche Glasfaser. Der Kunde ist zur Rückgabe der Mietsache bei Beendigung des Miet- und/oder Hauptvertragsverhältnisses verpflichtet. Während des Mietverhältnisses verpflichtet sich der Kunde zum sorgfältigen Umgang an der ihm überlassenen Mietsache. Er ist nicht berechtigt, Manipulationen an der Mietsache vorzunehmen. Darunter fällt beispielsweise das Aufspielen von Software oder Öffnen des Gehäuses. Eine darüberhinausgehende Haftung auf Schadensersatz wegen Mängeln, die während der Dauer des Vertragsverhältnisses auftreten, trifft Deutsche Glasfaser nur im Falle des arglistigen Verschweigens des Mangels bei Übergabe des Gerätes. Ersetzt Deutsche Glasfaser die Mietsache bei Beschädigung oder Verlust, die der Kunde zu vertreten hat, kann Deutsche Glasfaser eine Entschädigung verlangen. Der vereinbarte Mietpreis ist bis zum Nutzungsende des gebuchten Routers zu zahlen.

Die genannten Dienste der inexio professional-Produkte und eventuelle Zusatz-Optionen werden über die Anbindung der kundeneigenen Endeinrichtungen an das NT und den Router realisiert. Diese Netzabschlussseinrichtung ermöglicht den Anschluss der Kunden-Eindeinrichtungen (z.B. analoger Telefone) zur Übertragung von Sprache und bietet den Zugang zum jeweils genutzten Teilnehmernetz. Der Betrieb spezifischer ISDN-Dienste wie die ISDN Sprach- oder Datenübermittlung mit 64 KBit/s LLC (Low Layer Compatibility) sowie analoge Modem-Verbindungen sind am Router nicht möglich. Soll ein ISDN EC-Cash Gerät am Router verwendet werden, ist dieses beim EC-Cash Partner gegen ein modernes IP-fähiges Gerät auszutauschen. Letzteres ist am Router anzuschließen. Nutzt der Kunde eine Wähleranlage für Alarmanlagen, ist mit der Sicherheitsfirma zu klären, ob ein separater analoger Telefonanschluss notwendig ist. Wenn nicht, kann das Wählergerät am zur Verfügung gestellten Anschluss betrieben werden. Der Internetdienst wird am Router über eine Schnittstelle 10/100 Base-T-Ethernet oder 1000 Base-T-Ethernet über RJ-45 Stecker zur Verfügung gestellt.

Um den ordnungsgemäßen Betrieb gewährleisten zu können, ist Deutsche Glasfaser berechtigt, die für den ordnungsgemäßen Betrieb erforderlichen Einstellungen und automatischen Aktualisierungen der Firmware per Fernwartung (gemäß TR-069 Protokoll) auf dem Router zu installieren sowie den Zugriff des Kunden auf diese Parameter zu unterbinden. Während der Aktualisierung der Firmware ist der Router für wenige Minuten in der Funktionalität eingeschränkt. Dies betrifft auch die Telefonie inklusive Notruf-Funktion. Der Kunde hat jeden Versuch der Änderung der per Fernwartung gesetzten Einstellungen oder Veränderungen der Firmware zu unterlassen. Deutsche Glasfaser hat das Recht, den Hersteller und das Modell des Routers innerhalb der Router Kategorie selbstständig zu ändern, jedoch stets mit gleichwertiger Ersatzhardware, ohne dass dies Auswirkung auf das Vertragsverhältnis hat.

4.8.1.1 Premium Router

Der Premium Router ist ein durch Deutsche Glasfaser vorkonfigurierter Router mit den folgenden Leistungsmerkmalen:

- vier LAN-Anschlüsse • analoger und ISDN-Telefonanschluss
- WLAN (Dual Band 2,4 + 5 Ghz - 802.11b/g/n/ac)

4.8.2 Kundeneigener Router

Gemäß Telekommunikationsgesetz ist der Kunde berechtigt, einen eigenen Router seiner Wahl zu verwenden. Die dazu erforderlichen Zugangsdaten für den Internetzugang sowie die Zugangsdaten für den Telefondienst werden dem Kunden von Deutsche Glasfaser zur Verfügung gestellt. Die vollständige ordnungsgemäße Funktion inkl. aller Merkmale insbesondere im Bereich Telefonie kann durch Deutsche Glasfaser nicht gewährleistet werden. Die erforderliche Kompatibilität liegt allein in der Verantwortung des Kunden. Es besteht auch keinerlei Anspruch auf eine über die Bereitstellung der nötigen Zugangsdaten hinausgehende Unterstützung bei der Einrichtung eines eigenen Routers oder zur Beseitigung möglicher Einschränkungen von Funktionsmerkmalen. Deutsche Glasfaser übernimmt in diesem Fall keine Supportleistungen für Einrichtung und Betrieb der kundeneigenen Hardware. Es wird darauf hingewiesen, dass die Leistung des Glasfaseranschlusses durch den Einsatz von nicht geeigneter Hardware beeinträchtigt werden kann.

Dienst Internet:

Der kundeneigene Router muss folgende technische Features/Spezifikationen erfüllen:

- WAN-Interface: 1000/100Base-T RJ-45 Port
- Router WAN-Interface: DHCP-Client, IPv6rd; IPv4/IPv6 Dual Stack

Hinweis:

Bei der Nutzung eines (V)DSL-Routers wird der standardmäßige WAN-Port nicht funktionieren. Dazu gibt es, abhängig vom Gerät, bei verschiedenen Modellen die Möglichkeit den LAN1-Port in einen WAN-Port umzukonfigurieren. Um die vom Kunden bestellten inexio professional-Produkte bereitstellen zu können kann es erforderlich sein, eine entsprechende Software-/Firmware- oder Konfigurations-Datei auf den Geräten des Kunden (Kundengeräten) aufzuspielen. Durch Anschließen des Kundenendgeräts an das Glasfasernetz erteilt der Kunde Deutsche Glasfaser die Erlaubnis, Software-/ Firmware- oder Konfigurations-Dateien auf dem Kundenendgerät zu installieren und für den vereinbarten Zweck zu nutzen.

Dienst Telefonie:

Der kundeneigene Router muss folgende technische Features/Spezifikationen für den Dienst Telefonie erfüllen:

- SIPbased Voice-over-IP (RFC 3261)
- G.711 A-law/J-law codec
- DTMF Transmission: In-band RFC2833

Zur Nutzung anderer Telefongeräte ist folgendes zu beachten:

- POTS-Ports zur Nutzung Standard-Telefongeräte (analog)
- DECT-Support zur Nutzung von DECT-Geräten direkt am kundeneigenen Router
- S0-Anschluss zur Nutzung von ISDN-Telefonen und/oder einer ISDN-Anlage.

4.9 Die Installation des HÜP, der GF-TA (abhängig von der Anschlussadresse), des NT und der zugehörigen Glasfaserverkabelung innerhalb der Gewerberäume / des Gebäudes des Kunden erfolgt durch den Generalunternehmer. In der Installation sind folgende Punkte enthalten:

- Anfahrt zum Kunden
- Montage des HÜP
- Montage der GF-TA (abhängig von der Anschlussadresse)
- Montage des NT
- Verlegen der Glasfaserkabel (siehe 4.1).
- Anschluss des NT an die Stromversorgung (Bereitstellung hat zwingend durch den Kunden zu erfolgen, Stromkosten für den NT und Router werden durch den Kunden getragen).

- Funktionsfähigkeits-Test des Glasfaseranschlusses.

Nicht im Leistungsumfang enthalten und somit nicht zu erbringende Leistungen sind (unter anderem):

- Wand-, Boden- und Deckendurchbrüche die für den Leitungsweg erforderlich sind
- Brandschottung, die notwendig sind um die erforderlichen Durchbrüche zu schließen
- Verkabelung neuer und/oder Verlängerung vorhandener Anschlussleitungen und Anschlüsse (Inhausverkabelung), soweit nicht ausdrücklich gesondert vereinbart
- Bereitstellung/Einrichtung/Verlegung von Stromanschlüssen (wenn nicht vorhanden)
- Verkabelungen der Komponenten unter Verwendung zusätzlicher oder abweichender Kabel
- Konfiguration des Routers auf LAN-Seite
- Konfiguration des kundeneigenen Routers
- Erweiterungen der Reichweite des gelieferten und Wireless LAN (WLAN), sofern diese von Deutsche Glasfaser geliefert oder bereitgestellt werden und Bestandteil der oben genannten Produkte sind
- Neu- oder Änderungsinstallation von Hardware (z.B. Telefone, Telefonanlagen, Computer, Türöffner etc.) und Betriebssystemen
- Fehlerkorrekturen oder Virenbeseitigung
- Konfiguration von E-Mail-Programmen
- Bereitstellung sowie die Deinstallation von Softwarekomponenten oder Treibern.
- Bereitstellung und Installation eines GF-TA (sofern sie für die Installation an der Anschlussadresse nicht notwendig oder vorgesehen ist)
- Installation und Konfiguration eines kundeneigenen NT oder kundeneigenem Router mit integrierter NT-Funktionalität

4.10 Kundenpflichten

Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, dass die Voraussetzungen für die Installation der Hardware durch den Netzbetreiber vorliegen. Insbesondere müssen folgende Voraussetzungen geschaffen sein:

- Bereitstellung eines lückenlosen Leitungsweges vom HÜP bis zum GF-TA (abhängig von der Anschlussadresse) und/oder NT. Das Material sollte, insbesondere in Gebäuden mit mehreren Einheiten den Brandschutzbestimmungen entsprechen. Dies bedeutet, dass das Material dem LSZH-Bestimmungen entsprechen muss. Dieser Leitungsweg wird vom Kunden zur Verfügung gestellt. Die Kosten für diesen Leitungsweg trägt der Kunde. Diese Leitungswege können bspw. durch ein Leerrohrsystem, einen Kabelschacht oder ähnliches innerhalb des Gebäudes realisiert werden, unterschiedliche Bauweisen sind möglich. Um in diese Leitungsweg das LWL-Kabel einzuziehen zu können, sind einige Parameter zu beachten. In den folgenden Absätzen werden Anforderungen an den Leitungsweg beschrieben, die der Kunde zu beachten hat. Die beschriebenen Anforderungen an den Leitungsweg beziehen sich auf Rohr-/Kanal-Größen, die für die Anbindung einer Gewerbeeinheit notwendig sind. Soll in einem Gebäude mit mehreren Einheiten ein Leitungsweg die LWL-Kabel für mehrere Einheiten führen, so ist die Rohr-/Kanal-Größe entsprechend anzupassen.
- Bei Hausanschlüssen sind Leerrohr-Systeme mit einem Innendurchmesser von mindestens 17,4 mm (M20) und glatten Innenseiten ohne Riffelung zu erstellen. Flex-Rohre dürfen an der Innenseite nicht geriffelt sein. Es dürfen keine Rohrbögen verwendet werden. Der Biegeradius von mindestens 60 mm ist bei der Verlegung zwingend einzuhalten. In dem Leerrohr darf sich kein weiteres Kabel befinden. Kabelkanäle sind in mind. 15x15mm auszuführen und so zu installieren, dass ein Biegeradius von mindestens 60mm gewährleistet ist.
- Mikrorohrsysteme sind so zu verlegen, dass jeder Wohn-/Gewerbeeinheit ein eigenes Röhrchen zugeführt wird, welches auf den Etagen so zu verbinden ist, dass eine durchgehende Verbindung von der jeweiligen Einheit bis zum Hausübergabepunkt entsteht.
- Der Kunde stellt eine abgesicherte Stromversorgung mit 230V im Abstand von maximal 1,2 Metern zur Installationsposition des NT zur Verfügung.
- Ist am Tag der Realisierung des Hausanschlusses kein geeigneter Leitungsweg vorhanden, wird die GF-TA (abhängig von der Anschlussadresse) und/oder der NT in einem Abstand von bis zu 1 Meter zum HÜP und mit mindestens 50 cm Abstand zu Decken- und Seitenwand montiert. Deutsche Glasfaser haftet nicht für damit einhergehende Beeinträchtigungen bei der Nutzung des Glasfaseranschlusses bspw. durch eine daraus resultierende ungünstige Platzierung eines WLAN-Routers.

Kann die Installation der GF-TA (abhängig von der Anschlussadresse) und/oder des NT aufgrund fehlender Voraussetzungen (z.B. Fehlen von Leitungswegen) oder aus anderen vom Kunden zu vertretenen Gründen nicht durchgeführt werden, hat der Kunde Deutsche Glasfaser oder dem Netzbetreiber für die vergebliche Anfahrt des Technikers oder des Servicepartners, die in der jeweils bei Vertragsschluss oder nach einer Preisänderung gültigen Preisliste genannte Anfahrtspauschale zu ersetzen. Der Kunde ist berechtigt nachzuweisen, dass Deutsche Glasfaser oder der Netzbetreiber überhaupt keinen Schaden erlitten hat oder nur ein geringer Schaden eingetreten ist.

4.11 Bei der gemeinsamen Hausbegehung legt der Kunde zusammen mit Deutsche Glasfaser oder dem Generalunternehmer fest, an welchen Punkten im Gebäude die Montage des HÜP, der GF-TA (abhängig von der Anschlussadresse) und/oder des NT erfolgen soll (siehe 4.1).

4.12 Sofern der Kunde (nach der gemeinsamen Hausbegehung) einen anderen Ort für die Installation der GF-TA (abhängig von der Anschlussadresse) und/oder des NT wünscht, sind die technischen Rahmenbedingungen und Möglichkeiten zu prüfen. Deutsche Glasfaser kann, sofern die Rahmenbedingungen für eine Installation der GF-TA (abhängig von der Anschlussadresse) und/oder des NT an anderer Stelle ungünstig oder technisch nicht realisierbar sind, die Installation an dem anderen Ort ablehnen. Ergänzende Leitungsführungen, die zur Installation des Übergabepunktes in unmittelbarer Nähe der Endeinrichtung durchzuführen sind, werden auf Wunsch nach Aufwand laut aktueller Preisliste zzgl. Materialaufwendungen und ggf. Aufwendungen beauftragter Dritter abgerechnet.

4.13 Nach Inbetriebnahme des Glasfaseranschlusses erfolgt die Freischaltung des Anschlusses und der Dienste.

5. Deutsche Glasfaser Internetdienst

5.1 Der Internetanschluss wird am NT mit einer Übertragungsgeschwindigkeit bereitgestellt, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt.

	Download (Mbit/s)			Upload (Mbit/s)		
	minimal	normal	maximal	minimal	normal	maximal
inexio professional 300	300	300	300	150	150	150
inexio professional 600	600	600	600	300	300	300
inexio professional 1.000	900	900	1000	500	500	500

5.2 Deutsche Glasfaser richtet einen Internet-Zugang mit IPv6 IP-Adressen ein. Für IPv4 stellt Deutsche Glasfaser eine private Netzwerkadresse bereit die von Carrier Grade Network Address Translation (CGN) auf eine öffentliche Adresse umgeschrieben wird. Die Übertragungsgeschwindigkeit ab NT kann während der Nutzung von weiteren Faktoren, wie zum Beispiel der Leistungsfähigkeit des kundeneigenen Routers, der Leistungsfähigkeit des PC des Kunden und dessen Einstellung (Betriebssystem, Browser, etc.) oder der Übertragungstrecke zwischen Deutsche Glasfaser Glasfaserabschlussgerät (NT) und dem PC des Kunden, beeinflusst werden. Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit ab NT kann nicht garantiert werden. Dem Kunden ist bekannt, dass die an seinem Anschluss ab NT effektiv zu nutzende Übertragungsgeschwindigkeit in Abhängigkeit von den genannten Gegebenheiten variieren kann. Deutsche Glasfaser behält sich das Recht vor, die Verbindung innerhalb von 24 Stunden einmal zu

unterbrechen. Der sofortige Aufbau einer neuen Verbindung ist möglich. Deutsche Glasfaser behält sich außerdem das Recht vor, bei überdurchschnittlichem Gebrauch des Internetzugangs die Bandbreite zu drosseln.

5.3 Internet Nutzung

Die Internetverbindungen, die über inexio professional-Produkte aufgebaut werden, sind mit den jeweiligen monatlichen Grundpreisen abgegolten und beinhalten die pauschale Internet-Nutzung. Deutsche Glasfaser hat das Recht, Internetverbindungen zu trennen, sofern die Nutzung die Gesamtverfügbarkeit des Netzes oder der zentralen Deutsche Glasfaser Anbindungen an das Internet gefährdet sind.

6. Deutsche Glasfaser Sprachdienst

6.1 Bei der Nutzung von Telefonie stehen innerhalb der inexio professional-Produkte zwei Sprachkanäle zur Verfügung.

6.2 Sprachverbindungen

Die Sprachverbindungen stellen die Realisierung von Verbindungswünschen zu anderen Anschlüssen dar. Verbindungen im Netz von Deutsche Glasfaser werden mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97,0% hergestellt. Aufgrund technischer Gegebenheiten anderer Netzbetreiber und der vom Verbindungsziel-Teilnehmer eingesetzten Endeinrichtungen, kann es zu Einschränkungen im Leistungsumfang kommen. Verbindungen ins Ausland, zu Mobilfunknetzen und zu Sonderrufnummern werden hergestellt, soweit dies mit internationalen Vertragspartnern und anderen Telefongesellschaften vereinbart wurde. Die Rufnummernengassen und Preise sind den jeweils gültigen Preislisten zu entnehmen. Das Absetzen von Notrufen über 110 und 112 ist bei einem Stromausfall ggf. nicht möglich. Eine Veränderung der Konfiguration des von Routers bzw. dessen Verwendung an einem anderen Standort kann zur Folge haben, dass ein Notruf nicht bzw. falsch abgesetzt wird. Die Auswahl eines Verbindungsnetzbetreibers ist nicht möglich. Die Herstellung von Verbindungen zu Einwahlnummern für den Zugang zum Internet ist nicht möglich. Unzulässig ist die Anwahl von Zielnummern, wenn ein Zustandekommen einer Verbindung nicht gewünscht bzw. durch technische Anwendungen vom Inhaber der Zielrufnummer oder auf Veranlassung Dritter verhindert wird. Deutsche Glasfaser behält sich vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden Zielrufnummern oder Länderkennzahlen zu sperren.

6.3 Die inexio professional-Produkte haben zwei Sprachkanäle und drei Rufnummern bereit. Die Rufnummerübernahme vom bisherigen Anbieter zu Deutsche Glasfaser ist möglich.

6.4 Verwendung von (ISDN) Telefonanlagen bzw. Nutzung mehrerer Rufnummern

Mit dem Telefoniedienst können statt analoger Telefone auch ISDN-Telefone oder Telefonanlagen genutzt werden und damit auch bis zu zehn Rufnummern verwendet werden. Diese Funktionalität steht sowohl für den Premium Router, als auch den kundeneigenen Router zur Verfügung. Sofern ein kundeneigener Router genutzt wird, werden Zugangsdaten der Telefonleitung(-en) benötigt. Die gelieferten Zugangsdaten sind in den kundeneigenen Router einzugeben. Standardmäßig werden zwei Sprachkanäle und drei Rufnummern zur Verfügung gestellt. Zusätzliche Rufnummern sind buchbar. Ab der vierten Rufnummer wird ein einmaliger Betrag pro Rufnummer berechnet. Die Höhe der Kosten sind der jeweils gültigen Preisliste zu entnehmen.

Die Möglichkeit zur Nutzung von ISDN ist bei Buchung des Premium Routers oder bei Beauftragung des kundeneigenen Routers in Abhängigkeit von dessen technischen Eigenschaften möglich. Es gibt Geräte bei denen nur eine „1:1 Verknüpfung“ besteht. Das bedeutet, dass der Umwandler nur so zu konfigurieren ist, dass für jede Rufnummer ein Sprachkanal erforderlich ist. In diesem Fall können nicht mehrere Rufnummern mit einem Sprachkanal konfiguriert werden, dies variiert von Gerät zu Gerät. Dem Kunden ist bewusst, dass er für alle Telefonate, welche über diese Sprachkanäle geführt werden, haftet und akzeptiert darüber hinaus eventuelle Qualitätseinbußen bei der Nutzung der Sprachkanäle über einen Internetzugang. Des Weiteren akzeptiert er, dass die Nutzung der Sprachkanäle nur aus einem von Deutsche Glasfaser festgelegten IP-Netzbereich genutzt werden kann.

6.5 inexio professional 300, inexio professional 600 und inexio professional 1.000 beinhalten innerhalb des Telefoniedienstes zwei Sprachkanäle und drei Rufnummern, sowie eine Festnetz Flatrate national. Mit der Festnetz Flatrate national sind die Sprachverbindungen in das deutsche Festnetz innerhalb des monatlichen Pauschalpreises der Produkte abgegolten. Anrufe zu Mobil-, Auslands- und Sonderrufnummern werden gemäß der aktuell gültigen Preisliste berechnet. Die Nutzung der Festnetz Flatrate national gilt immer für die zwei inkludierten Sprachkanäle.

6.6 Zusatz Optionen für Telefonie

Optional kann der Kunde beim inexio professional 300, inexio professional 600 und inexio professional 1.000 Telefonie Zusatz-Optionen bestellen. Es gibt folgende Telefon-Optionen:

- 1) Festnetz Flatrate international 1
- 2) Festnetz Flatrate international 2
- 3) Mobilfunk Flatrate

Für die Telefon-Optionen werden Gebühren fällig. Die Höhe der Gebühren sind der jeweils gültigen Preisliste zu entnehmen.

Ausgenommen von den vorgenannten pauschal abgerechneten Telefon-Optionen sind:

- Gespräche zu kostenpflichtigen Servicerrufnummern
- Dauerhafte Verbindungen zwischen zwei Endstellen (Dauerwählverbindungen), Interneteinwahlen über geographische Einwahlnummern und andere Datenverbindungen
- Verbindungen zu Sonderrufnummern
- Verbindungen, bei denen der Anrufer aufgrund des Anrufs von der Dauer der Verbindung abhängige Vermögensvorteile erhalten soll (insbesondere Zugang zu Werbehotlines)
- Verbindungen, mittels derer der Anrufer Telekommunikationsdienste erbringt oder die er entgeltlich oder unentgeltlich an Dritte weitergibt
- Für dauerhafte Verbindungen und für Datenverbindungen berechnet der Anbieter die Entgelte für internationale Verbindungen; im Übrigen gelten die jeweiligen Preislisten.

In den Telefon-Optionen abgerechneten Flatrates sind Verbindungen im Rahmen folgender Leistungen nicht beinhaltet:

- Anrufweiterschaltungen
- Konferenzschaltungen

Für diese Verbindungen werden die jeweiligen Verbindungspreise für nationale, internationale oder sonstige Ziele berechnet; im Übrigen gelten die jeweiligen Preislisten.

Die Flatrates gelten nicht für:

- Anbieter von Massenkommunikationsdiensten (insbesondere Anbieter von Call-Centern, Faxbroadcastdiensten und Telefonmarketingdienstleistungen, Meinungsforschungsinstituten),
- Anbieter von Mehrwertdiensten
- Telekommunikationsdiensteanbieter
- Kunden, die ihre Leistungen gegenüber Dritten mittels Telekommunikationsleistungen erbringen
- öffentliche Verwaltungen
- Finanzinstitute
- Krankenhäuser

Die Nutzung der Flatrates, auch solcher, die möglicherweise in ein inexio professional-Produkt inkludiert sind, gilt bei inexio professional 300, inexio professional 600 und inexio professional 1.000 für zwei Sprachkanäle.

Bei Verstößen ist Deutsche Glasfaser berechtigt, die Telefon-Optionen und/oder inexio professional-Produkte fristlos zu kündigen.

1) Festnetz Flatrate international 1

Nach Einrichten der Festnetz Flatrate international 1 werden die Sprachverbindungen in die Festnetze der Länder gemäß Auflistung in der Preisliste ohne weitere anfallende Minutenpreise geführt. Anrufe in Festnetze aller anderen Länder, zu Mobil-, ausländischen Mobil- und Sonderrufnummern werden gemäß der gültigen Preisliste berechnet.

2) Festnetz Flatrate international 2

Nach Einrichten der Festnetz Flatrate international 2 werden die Sprachverbindungen in die Festnetze der Länder gemäß Auflistung in der Preisliste ohne weitere anfallende Minutenpreise geführt. Anrufe in Festnetze aller anderen Länder, zu Mobil-, ausländischen Mobil- und Sonderrufnummern werden gemäß der gültigen Preisliste berechnet.

3) Mobilfunk Flatrate

Nach Einrichten der Mobilfunk Flatrate werden die Sprachverbindungen in die deutschen Mobilfunknetze ohne weitere anfallende Minutenpreise geführt. Anrufe in Mobilfunknetze anderer Länder werden gemäß der gültigen Preisliste berechnet.

Zur Vermeidung von Überlastungen des Teilnehmernetzes von Deutsche Glasfaser ist das Halten einer dauerhaften Wahlverbindung oder der Aufbau ähnlicher Einrichtungen, die zu einer missbräuchlichen Nutzung der Netzkapazitäten führen, nicht zulässig. Bei Gesprächen von über vier Stunden behält sich Deutsche Glasfaser eine Zwangstrennung vor. Der Aufbau einer neuen Verbindung ist sofort wieder möglich. Die Telefonie darf vom Kunden ausschließlich für Sprachverbindungen genutzt werden. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Module für Wiederverkaufstätigkeiten (Resale) oder die Durchführung gewerblicher Telekommunikationsdienstleistungen (z.B. Call Center, Tele-Marketing oder Fax-Dienste) zu nutzen. Des Weiteren darf der bereitgestellte Telefoniedienst nicht genutzt werden um Verbindungen herzustellen, für welche der Kunde als Gegenleistungen für das Zustandekommen des Gesprächs Vermögenswerte Leistungen erhält. Hierunter fallen insbesondere Verbindungen zu Werbehotlines. Verstößt der Kunde gegen die vorstehenden Nutzungsregeln, sind die hierdurch entstandenen Verbindungen von der Festnetz Flatrate ausgenommen. Im Falle des Missbrauchs ist Deutsche Glasfaser berechtigt, den Anschluss sofort zu sperren und/oder bei schuldhaftem Verstoß fristlos zu kündigen. Ferner ist Deutsche Glasfaser berechtigt, die Differenz zwischen dem Telefonariefestnetz Flatrate national und dem normalen Telefonariefestnetz Flatrate national nachzuberechnen.

6.7 Leistungen des Sprachdienstes von Deutsche Glasfaser

6.7.1 Unterdrückung der Übermittlung der eigenen Rufnummer

Bei abgehenden Verbindungen wird die eigene Rufnummer an den angerufenen Anschluss übermittelt, sofern der Kunde nicht die ständige Unterdrückung der Rufnummernübermittlung wünscht. Bei freigeschalteter Rufnummernübermittlung kann der Kunde die Rufnummer fallweise unterdrücken. Bei Verbindungen zu Notrufanschlüssen für die Polizei und Feuerwehr erfolgt keine Unterdrückung der Rufnummernübermittlung.

6.7.2 Telefonnummernanzeige

Dieses Leistungsmerkmal ermöglicht die Übertragung der Rufnummer des Anrufers. Besitzt der Angerufene ein entsprechendes Endgerät, wird die Rufnummer des Anrufers im Display seines Telefons angezeigt, sofern der Anrufer die Rufnummernübermittlung zulässt.

6.7.3 Anrufweitschaltung

Anrufe können zu einer beliebigen Nummer weitergeleitet werden. Drei Arten der Anrufweitschaltung können genutzt werden:

- Direkte Anrufweitschaltung
- Anrufweitschaltung bei Nichtmelden
- Anrufweitschaltung bei besetztem Anschluss
- Anrufweitschaltung bei Stromausfall

Der Kunde hat vor Inanspruchnahme der Leistung „Anrufweitschaltung“ sicherzustellen, dass der Inhaber des Anschlusses, zu dem ein Anruf weitergeschaltet wird, mit der Weitschaltung einverstanden ist.

6.7.4 Anrufbeantworterfunktion

Deutsche Glasfaser überlässt dem Kunden kostenlos eine Anrufbeantworterfunktion.

6.7.5 Telefonie-Grenzwert

Zum Schutz vor Missbrauch des Sprachdienstes gibt es Grenzwerte für abgehenden Gespräche zu nationalen, zu internationalen, mobilen und Sonderrufnummern. So schützt Deutsche Glasfaser Kunden vor überraschenden Kosten. Für eine Standard Telefonleitung ist eine Grenze von 100 € pro Monat gültig. Für Änderungen des Telefonie-Grenzwertes kontaktieren Sie die Deutsche Glasfaser Kundenhotline. Bei Erreichen des Grenzwertes blockiert Deutsche Glasfaser abgehenden Gespräche zu nationalen, internationalen, mobilen und Sonderrufnummern, die nicht von einer Flatrate umfasst sind. Auch die Nummern 110 und 112 sind immer erreichbar. Die Blockade wird mit Beginn des nächsten Kalendermonats automatisch aufgehoben. Fortlaufende Aufrufe werden abgebrochen, wenn der Grenzwert erreicht ist. Der Rechnungsbetrag für kostenpflichtige Nummern kann entsprechend höher sein, als der Betrag des festgelegten Kreditlimits.

6.7.6 Sperre der Vorwahl „0900“, VPN-Dienste 0189xy und Auskunftsdienste 018-1 bis 018-9 Deutsche Glasfaser verbindetungen zu sogenannten offline gebillten Service-Rufnummern, d.h. Rufnummern, bei denen der Preis durch den Diensteanbieter und nicht durch die Bundesnetzagentur oder den Teilnehmerbetreiber festgelegt wird, sind grundsätzlich gesperrt. Es handelt sich insbesondere um die Vorwahlbereiche 0900x, 0189xy und 018-1 bis 018-9. Zugänge zu Onlinediensten 019x sind ebenfalls gesperrt.

6.7.7 Preselection/Call by Call

Die Nutzung von Telekommunikationsdienstleistungen anderer Anbieter über Preselection oder Call by Call ist von Anschlüssen von Deutsche Glasfaser nicht möglich.

6.7.8 Telefonbucheintrag/Inversuche

Auf Antrag des Kunden leitet Deutsche Glasfaser Rufnummer, Name und Adresse des Kunden zwecks Eintragung in öffentlich gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (z.B. Telefonbuch) und für die Erteilung von telefonischen Auskünften weiter. Details ergeben sich aus den Hinweisen zum Eintrag in ein Teilnehmerverzeichnis in den Datenschutzhinweisen. Kunden können dem Auskunftsdienst „Inversuche“ (gegen Angabe der Rufnummer den Namen und die Adresse des Kunden an Dritte mitteilen) widersprechen.

6.8 Änderungen die auf Antrag des Kunden vorgenommen werden, können zu zusätzlichen Entgelten führen, welche in den entsprechenden Leistungsbeschreibungen und Preislisten benannt oder separat ausgewiesen werden.

7. E-Mail-Accounts

7.1 Bereitstellung von E-Mail-Accounts

Der Kunde erhält bis zu fünf E-Mail-Adressen und -Postfächer (in der Form: wunschname@dg-email.de) mit 500 MB Speicherplatz pro Postfach. Der Kunde kann für sein E-Mail-Postfach bis zu fünf persönliche E-Mail-Adressen anlegen. Versand und Empfang von E-Mails ist bis zu einer Größe von 25 MB möglich. Deutsche Glasfaser bietet integriert im E-Mail Service eine Anti-Spam-/Virus Anwendung an. Der Wunschname wird vergeben, sofern dieser noch frei ist. Andernfalls wird ein Name von Deutsche Glasfaser vorgegeben. Der Zugang des Kunden zu seinem Postfach ist mit Web-Browsern und gängiger E-Mail Software (Protokolle POP3 und IMAP4) möglich. Voraussetzung für jeden Zugang zum E-Mail-Postfach ist die Authentifizierung des Kunden mittels seiner Zugangsdaten, bestehend aus E-Mailadresse und Passwort.

7.2 E-Mailadresse

Vom Kunden ist eine gültige E-Mailadresse zu benennen, an die Deutsche Glasfaser Informationen,

welche das Vertragsverhältnis betreffen, senden kann. Grundsätzlich verwendet Deutsche Glasfaser hier die standardmäßig erste generierte E-Mailadresse.

8. Rechnungsstellung und Speicherung der Verbindungsdaten

Der Kunde erhält von Deutsche Glasfaser nach Inbetriebnahme monatlich eine Online-Rechnung, in der die nach der aktuellen Preisliste berechnete, verbrauchsabhängige monatliche Grundgebühr, die verbrauchsabhängigen Entgelte, sowie Entgelte für gebuchte Vertragsoptionen aufgeführt sind. Auf Wunsch erhält der Kunde eine kostenpflichtige Papierrechnung, die monatlich an die im Auftrag angegebene Rechnungsanschrift versendet wird. Ferner erhält der Kunde auf Antrag und im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten eine detaillierte Online-Rechnung mit Einzelverbindungsabrechnung (EVN). Es erfolgt kein EVN über die Telefon- und Internet-Verbindungen, die im Rahmen einer Telefon- oder Internet-Flatrate abgerechnet werden. Für die Abrechnung sog. offline abgerechneter Dienste gilt eine Sonderregelung. Die separat abgerechneten Dienste und Rufnummernangaben sind der Preisliste „Sonderrufnummern“ zu entnehmen und dort mit dem Hinweis „Preis wird vom Diensteanbieter bestimmt und abgerechnet“ gekennzeichnet.

9. Vertragsbedingungen zur Portierungsphase

9.1 Die Mindestvertragslaufzeit beginnt mit der technischen Aktivierung des Teilnehmeranschlusses. In der Zeit zwischen Aktivierung des Teilnehmeranschlusses bis zur Rufnummernübernahme, längstens jedoch für 12 Monate ab Aktivierung des Teilnehmeranschlusses, wird dem Kunden kostenlos Internet zur Verfügung gestellt. Für den Zeitraum bis zur Rufnummernübernahme wird dem Kunden der Telefoniedienst mit einer von Deutsche Glasfaser vorübergehend zur Verfügung gestellten Rufnummer freigeschaltet. Diese vorübergehende Rufnummer fällt mit Rufnummernübernahme automatisch weg. Es sei denn der Kunde wünscht die Übernahme dieser Rufnummer im Rahmen der technischen Möglichkeiten. Neukundenvorteile, wie Online Bonus und Aktionsgutschrift, werden erst nach der Rufnummernübernahme gewährt, die Aktionsgutschrift jedoch nur bis zum 12. Monat der Vertragslaufzeit.

9.2 Alle vom Kunden im Rahmen des Glasfaser-Dienstevertrages ausgewählten Paket-Erweiterungen oder Zusatz-Optionen werden ab dem Zeitpunkt der technischen Aktivierung des Teilnehmeranschlusses freigeschaltet und gemäß Preisliste abgerechnet. Das Hinzubuchen während der Vertragslaufzeit ist möglich. Die Kündigung ist auf monatlicher Basis zum Monatsende möglich, sofern dies nicht anders angegeben ist.

9.3 Der von Deutsche Glasfaser angebotene Router Premium Router wird dem Kunden als Mietgerät überlassen. Den Mietpreis für den Premium Router entnehmen Sie bitte der aktuellen Preisliste. Die Mindestvertragslaufzeit für den Premium Router beträgt 24 Monate und mit einer Frist von drei Monaten kündbar. Erfolgt keine fristgemäße Kündigung, so verlängert sich die Vertragslaufzeit für den Premium Router um weitere 12 Monate mit einer Kündigungsfrist von 3 Monaten. Wird der Vertrag über Glasfaser-Produkte, gleich aus welchem Grund beendet, endet auch das Mietverhältnis des Premium Routers, ohne dass es insoweit einer gesonderten Kündigung bedarf.

10. Tarif und Router-Wechsel

10.1 Ab Vertragsbeginn kann der Kunde jederzeit einen Wechsel auf einen Tarif mit höherer Bandbreite vornehmen (nachfolgend „Upgrade“), der Bestandteil des Produktportfolios ist. Ein Upgrade ist ohne Änderung der Vertragslaufzeit möglich und kann über die telefonische Kundenbetreuung beauftragt werden.

10.2 Während der ersten 24 Monate der Vertragslaufzeit nach technischer Aktivierung ist ein Wechsel in einen Tarif mit niedrigerer Bandbreite (nachfolgend „Downgrade“) nicht möglich. Eine Ausnahme bildet die Wechselgarantie, welche für die Tarife inxio professional 300, inxio professional 600 und inxio professional 1.000 im 12. Monat der Vertragslaufzeit nach technischer Aktivierung den Wechsel in einen Tarif mit niedrigerer Bandbreite ohne Änderung der Vertragslaufzeit erlaubt. Für diesen Wechsel berechnet Deutsche Glasfaser eine Downgrade-Gebühr. Die Höhe der Downgrade-Gebühr können Sie der aktuellen Preisliste entnehmen. Ab dem 25. Monat der Vertragslaufzeit nach technischer Aktivierung ist ein Downgrade in einen Tarif mit niedrigerer Bandbreite möglich. In diesem Fall bedingt ein Downgrade einen Neuvertrag ohne Neukundenvorteile mit einer Vertragslaufzeit von 24 Monaten.

10.3 Der Wechsel des Routers im Mietverhältnis ist auf einen Geschäftsvorfall innerhalb von 24 Monaten limitiert und kann über die telefonische Kundenbetreuung von Deutsche Glasfaser beauftragt werden. Ein Wechsel des Routers kann dabei ein Wechsel auf ein höheres Modell (nachfolgend „Upgrade“) oder niedrigeres Modell (nachfolgend „Downgrade“) sein.

Während der ersten 24 Monate der Vertragslaufzeit nach technischer Aktivierung ist jedoch nur ein Upgrade auf ein höheres Produkt möglich. Ab dem 25. Monat der Vertragslaufzeit nach technischer Aktivierung ist auch ein Downgrade möglich.

Ein Up- oder Downgrade des Routers löst immer einen Neuvertrag des gebuchten Tarifs und Routers mit einer Laufzeit von 24 Monaten ohne Neukundenvorteile aus. Deutsche Glasfaser stellt dem Kunden im Rahmen des Router-Wechsels ferner die bis zum Ablauf der Vertragslaufzeit des bisher gebuchten Routers ausstehenden Mietgebühren als Einmalbetrag in Rechnung. Die Mietgebühren für die jeweiligen Router Modelle entnehmen Sie bitte der aktuellen Preisliste.

10.4 Abhängig vom gebuchten Router-Typ ist der Kunde im Falle eines Up-, Downgrades oder Wechsels auf kundeneigenen Router zur Rückgabe des bisherigen Routers innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt des neuen Routers verpflichtet. Andernfalls behält sich Deutsche Glasfaser vor, eine Ausgleichszahlung für die nicht rechtzeitig erfolgte Rückgabe des Gerätes vom Kunden zu verlangen. Selbiges behält sich Deutsche Glasfaser auch für den Fall der unvollständigen oder beschädigten Rücksendung des bisherigen Routers vor. Die jeweiligen Preise für die Ausgleichszahlung entnehmen Sie bitte der aktuellen Preisliste. Ein gemieteter Router kann nicht gegen Zahlung eines einmaligen Kaufpreises aus dem Mietvertrag ausgelöst werden.

10.5 Im Falle eines Downgrades auf den kundeneigenen Router ist Deutsche Glasfaser zur Einforderung der Mietgebühren des gebuchten Routers für die restliche Vertragslaufzeit berechtigt. Die Vertragslaufzeit bleibt bei einem Wechsel auf den kundeneigenen Router unberührt.

10.6 Die Rückgabe des gemieteten Routers vor Ablauf der hierfür geltenden Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten stellt keine Kündigung dar und entbindet den Kunden nicht von der Zahlung des vereinbarten monatlichen Mietpreises. In diesem Fall wird Deutsche Glasfaser dem Kunden den Restbetrag als Einmalbetrag in Rechnung stellen.

11. Wechsel zu Deutsche Glasfaser / Rufnummernübernahme

Deutsche Glasfaser beendet den aktuellen Festnetztelefon-Vertrag beim bisherigen Anbieter, sofern der Kunde die Übernahme seiner alten Telefonnummern wünscht. In dem Fall sollte der Kunde den Telefon-Vertrag nicht selbst kündigen, da die Gefahr besteht, dass die Telefon-nummer anderweitig vergeben wird, verloren geht und nicht übernommen werden kann. Ist die Rufnummernübernahme nicht gewünscht, kann der Vertrag beim bisherigen Anbieter nur durch den Kunden selbst gekündigt werden. Zusätzliche Verträge (z.B. reine Internet-Verträge oder TV-Verträge über einen weiteren Anbieter) müssen durch den Kunden eigenverantwortlich gekündigt werden.

12. Messverfahren zur Sicherstellung der Dienstgüte

Die Plattformen, Netzelemente und Systeme zur Abwicklung des Datenverkehrs von Telefonprodukten werden – soweit es die jeweilige Technik ermöglicht – gemessen bzw. kontrolliert. Sowohl automatisch – im Zusammenspiel mit dem Network Operation Center (NOC) – als auch auf speziellen Kundenauftrag hin. Zur Sicherstellung kommen, abhängig von der jeweiligen Technik, Systeme und Applikationen zum Einsatz, die z.B. Informationen zur Auslastung und Performance der betreffenden Netzelemente bzw. der Übertragungsstrecken generieren, um aus den gewonnenen Erkenntnissen ein Steuern bzw. (Um-)

Routen des Datenverkehrs vorzunehmen bzw. planerisch die Netz- und Servicekapazitäten bedarfsgerecht zu erweitern, um dem Verkehrsaufkommen aufgrund der vereinbarten Servicequalität oder der gestiegenen Kundennachfrage gerecht zu werden. Zur Kontrolle der Performance und Servicequalität ist ein mehrstufiges Reporting etabliert.

13. Service Level Agreement (SLA)

Deutsche Glasfaser beseitigt unverzüglich Störungen Ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Deutsche Glasfaser nimmt die Störungsmeldungen ihrer Kunden von montags bis freitags von 8.00 Uhr bis 20.00 Uhr und samstags von 09.00 Uhr bis 15.00 Uhr entgegen.

13.1 Service Level Klasse

Produkt-Service-Klasse	Professional
Störungsannahme	Mo-Fr.: 8.00 bis 20.00 Uhr; Sa.: 09:00 - 15:00 Uhr (ausgenommen gesetzl. Feiertage)
Entstörzeiten	Mo-Fr.: 8.00 bis 19.00 Uhr (ausgenommen gesetzl. Feiertage)
Reaktionszeit während der Entstörzeit	4 Stunden
Reaktionszeit außerhalb der Entstörzeit	4 Stunden am nächsten Werktag
Update zur Wiederherstellung	max. 12 Stunden
Einsatz vor Ort, wenn erforderlich	Mo-Fr.: 08:00 bis 18:00 Uhr
Verfügbarkeit	98,50%
Wiederherstellungszeit	24 Stunden

13.2 Erklärungen zum Service Level

Bezeichnung	Beschreibung
Störung	Unter einer Störung im Sinne des SLA von Deutsche Glasfaser versteht man unerwartet eintretende Ereignisse, die dazu führen, dass die Anbindung bzw. der gebuchte Dienst nicht zum vertraglich vorgesehenen Zweck genutzt werden kann (z.B. Totalausfall) oder die vorgesehene Nutzung der Anbindung bzw. der Dienste aufgrund erheblicher Einschränkungen behindert. Soweit der Standort neben der Primäranbindung zusätzlich über eine Backupanbindung verfügt, liegt eine Störung nur dann vor, wenn beide Anbindungen kumulativ ausgefallen sind. Die Dauer der Störung (Ausfallzeit) beginnt mit der Störungsmeldung durch den Kunden und endet mit der Beseitigung der Störung. Verminderte Übertragungsleistungen ohne größere Einschränkungen in der Nutzung sind keine Störungen im Sinne dieses SLA.
Uhrzeit	Es gilt die aktuelle in Deutschland gültige Uhrzeit (MEZ / MESZ)

Trouble Ticket	Jeder Kontakt mit dem Kunden wird aufgezeichnet. Sobald ein Ereignis als Störung identifiziert ist, wird ein Trouble Ticket erstellt. Alle Störungen werden laufend überwacht und alle mit der Störung zusammenhängenden Maßnahmen werden im Trouble Ticket dokumentiert. Dadurch sind alle Beteiligten fortlaufend über den Status der Störungsbeseitigung informiert. Das Trouble Ticket wird geschlossen sobald die Störung beseitigt ist.
Störungsannahme	Zeitfenster in dem Störungen gemeldet werden können
Entstörzeiten	Zeitfenster in dem die Störungen bearbeitet werden
Reaktionszeit während der Entstörzeit	Die maximale Zeit zwischen Störungsannahme und Beginn der Entstörung (während der Entstörzeit)
Reaktionszeit außerhalb der Entstörzeit	Die maximale Zeit zwischen Störungsannahme und Beginn der Entstörung (außerhalb der Entstörzeit)
Update zur Wiederherstellung	Kunden wird ein Zwischenergebnis zum Status der gemeldeten Störung mitgeteilt
Einsatz vor Ort, wenn erforderlich	Technikereinsatz beim Kunden
Wiederherstellungszeit	Maximales Zeitfenster zur Behebung der Störung

13.3 Ausfallzeit

In das Zeitfenster zur Wiederherstellung finden folgende Verzögerungen keine Berücksichtigung:

- Ausfälle/Störungen bedingt durch höhere Gewalt
- Ereignisse/Ursachen, die Deutsche Glasfaser nicht zu vertreten hat (insbesondere durch Fremdeinwirkung in Form einer mechanischen oder andersartigen Beschädigung/Zerstörung der aktiven Komponenten)
- Kunde wünscht ausdrücklich keine Störungsbehebung vor Ort
- Anlageräumlichkeiten des Kunden sind für die Störungsbehebung vor Ort nicht zugänglich
- geplante und gegenseitig vereinbarte Unterbrechungen infolge von Wartungsarbeiten Wartungsarbeiten von Deutsche Glasfaser oder des Kunden
- Störungen durch unbefugte Eingriffe des Kunden oder von Drittpersonen an den Ausrüstungen der Netzwerkbetreiber
- Störungen/Fehler außerhalb des Zuständigkeitsbereichs von Deutsche Glasfaser und ihrer Zulieferer (z.B. Inhouse-Verkabelung, Stromversorgungsanlagen und Kundenausrüstungen)

13.4 Wartungsfenster

Deutsche Glasfaser kann Dienste während der Wartungsfenster unterbrechen, wenn es betrieblich oder technisch notwendig ist. Unterbrechungen während der Wartungsfenster zählen nicht zur Verfügbarkeit. Geplante Wartungsfenster werden dem Kunden mit einem Vorlauf von 5 Arbeitstagen mitgeteilt. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Aussetzung oder Verlegung eines geplanten Wartungsfensters. Deutsche Glasfaser wird dem Kunden Informationen zum Ablauf der geplanten Maßnahmen, der zu erwartenden Beeinträchtigung von Diensten, sowie deren voraussichtliche Dauer mitteilen. Zur Abwendung von Gefahren und bei sicherheitskritischen Vorfällen können jederzeit Wartungsfenster unmittelbar nach Vorankündigung eingelegt werden. Deutsche Glasfaser ergreift alle zumutbaren Maßnahmen zur Minimierung von Betriebsunterbrechungen während der Wartungsfenster.

13.5 Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit definiert die mittlere Verfügbarkeit im Jahresmittel. Die Messung der Ausfallzeit erfolgt aufgrund des Trouble Tickets an Deutsche Glasfaser.

13.5.1 Berechnung der Verfügbarkeit

Die Berechnung der Verfügbarkeit erfolgt folgendermaßen:

$$\text{Verfügbarkeit in \%} = \frac{(\text{Anzahl Kalendertage pro Kalenderjahr} * 24 \text{ Std.}) - \text{Summe der Ausfallzeiten}}{(\text{Anzahl Kalendertage} * 24 \text{ Std.})}$$

Es wird nach kaufmännischen Grundsätzen auf eine Kommastelle gerundet. Die Messgenauigkeit der Ausfallzeiten beträgt Stunden und Minuten.

13.5.2 Verfügbarkeitsklassen

Bezeichnung	Beschreibung	Maximale Ausfallzeit (pro Jahr in Minuten)
Professional	98,50 %	7884 Minuten