

ThüringenFiber.professional

Leistungsbeschreibung

Produktvarianten

Die Thüringer Netkom GmbH (nachfolgend „Netkom“ genannt) überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten entsprechend den vertraglichen Vereinbarungen IP-basierte Anschlüsse für Internet, Telefonie mit durchwahlfähigem Rufnummernblock und ggf. weitere Leistungen in den folgenden Produktvarianten:

- ThüringenFiber.professional 250
- ThüringenFiber.professional 500
- ThüringenFiber.professional 1000

Voraussetzung ist ein Glasfaseranschluss an das Netz der Netkom; Anschlüsse sind in immer mehr Gebieten Thüringens verfügbar; Errichtung vorbehaltlich technischer Realisierbarkeit. Rechnung online inklusive. Call-by-Call und Preselection sind nicht möglich.

Jede Produktvariante ist mit 2, 4, 6 oder 8 Sprachkanälen (entspricht 1, 2, 3 oder 4 x S 0) kombinierbar. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Netkom für Breitbanddienstleistungen („ThüringenDSL.“) sowie die Preisliste ThüringenFiber.professional.

Vertragslaufzeit, Kündigungsfristen

Die Laufzeit des Vertrages beginnt mit dem vertraglich vereinbarten Datum. Ist eine solche Vereinbarung nicht getroffen, beginnt die Vertragslaufzeit mit dem Tag der ersten Bereitstellung der Leistung durch Netkom. Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 24 Monate.

Die Kündigungsfrist beträgt einen Monat. Der Vertrag ist erstmals zum Ende der vereinbarten Mindestvertragslaufzeit kündbar. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit kann der Vertrag jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat gekündigt werden.

Bei einem Produktwechsel in einen Vertrag mit höherer Übertragungsgeschwindigkeit (z. B. von ThüringenFiber.professional 250 in ThüringenFiber.professional 500) verlängert sich die Vertragslaufzeit automatisch um 24 Monate. Der Produktwechsel in einen Vertrag mit niedrigerer Übertragungsgeschwindigkeit (z. B. von ThüringenFiber.professional 500 in ThüringenFiber.professional 250) ist nur nach Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit möglich.

Der Produktwechsel in einen Vertrag mit höherer Anzahl von Sprachkanälen (z. B. von 4 Sprachkanälen auf 6 Sprachkanäle) ist ohne Änderung der Vertragslaufzeit möglich.

Der Produktwechsel in einen Vertrag mit niedrigerer Anzahl von Sprachkanälen (z. B. von 6 Sprachkanälen auf 4 Sprachkanäle) ist nach Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit möglich.

Optionale Leistungen (z.B. feste IP-Adresse) gemäß Preisliste können jederzeit ohne Einfluss auf die Laufzeit des Vertrages hinzugebucht und zum Ende eines Monats wieder gekündigt werden.

Internet, IP-Adressen

Die Netkom ermöglicht dem Kunden den Zugang zum öffentlichen Internet. Sie behält sich die Vergabe öffentlicher, dynamischer IP-Adressen oder privater NAT-Adressen vor (IPv4). Auf Wunsch kann eine feste öffentliche IP Adresse bereitgestellt werden.

Eine feste IP-Adresse kann vom Kunden gemäß Preisliste optional hinzugebucht werden.

Der Zugang zum öffentlichen Internet wird ohne Beschränkung des Datenvolumens ermöglicht (Flatrate).

Router/CPE

Der Kunde benötigt zur Nutzung der ThüringenFiber.professional-Produkte aufgrund des eingesetzten Übertragungsverfahrens und des verwendeten SIP-Trunkings eine von Netkom bereitgestellte CPE (Customer Premises Equipment). Diese CPE ist Bestandteil des ThüringenFiber.professional-Produktes und bildet die Übergabeschnittstelle zum Kundennetz.

Bei Einsatz kundeneigener CPE (Router, Gateways usw.) bei ThüringenFiber.professional-Produkten kann die Netkom die Funktionalität der einzelnen Produktmerkmale nicht gewährleisten.

Bei der Änderung der Anzahl der Sprachkanäle von 2 oder 4 auf 6 oder 8 ist ein Tausch der CPE erforderlich. Hierbei fallen zusätzliche Versandkosten an, diese entfallen bei der Beauftragung des Installations-service für das Upgrade.

Die CPE, die im Eigentum der Netkom steht, ist nach Beendigung des Vertragsverhältnisses an die Netkom zurückzugeben. Dies gilt auch beim Tausch der CPE bei einem Upgrade.

Thüringer Netkom GmbH

Postanschrift:
Thüringer Netkom GmbH
Kundenservice
Postfach 100762
07707 Jena
www.netkom.de

Telefon 0361-6000 6033
(Kostenfrei aus dem
Thüringer Netkom Festnetz,
Mobilfunkpreise und
Festnetzpreise anderen
Anbieter können abweichen)

Fax 0361-652 3334
service@netkom.de

Geschäftsführer:
Karsten Kluge,
Hendrik Westendorff

Sitz: Erfurt
Schwerborner Straße 30
99087 Erfurt
Registergericht Jena
HRB 108822
USt-IdNr. DE214626053

Sparkasse Mittelthüringen
IBAN DE24 8205 1000
0125 0040 87
BIC HELADEF1WEM

Ein Unternehmen der:



Übertragungsgeschwindigkeiten

Die vom Kunden nutzbare Übertragungsgeschwindigkeit wird maßgeblich von den vom Kunden eingesetzten Endgeräten, Betriebssystemen und Software, den ausgewählten Servern sowie von der Auslastung der Internet Backbones beeinflusst.

Die Netkom behält sich vor, zur Anbindung des Kunden an ihren IP-Backbone die Teilnehmeranschlussleitung (Glasfaser) von Dritten zu beziehen. In Abhängigkeit vom beauftragten Produkt wird die technisch maximal mögliche Übertragungsrate eingerichtet.

Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der unten genannten Minimal- und Maximalwerte (Spannen) kann deshalb nicht verbindlich zugesagt werden.

Die Download- und Uploadgeschwindigkeiten der ThüringenFiber.professional-Produkte liegen innerhalb der angegebenen Spannen.

Übertragungsgeschwindigkeiten von ThüringenFiber.professional

	250	500	1000
Downloadgeschwindigkeit	151 bis 250 Mbit/s	201 bis 500 Mbit/s	501 bis 1000 Mbit/s
Uploadgeschwindigkeit	max. 100 Mbit/s	101 bis 200 Mbit/s	201 bis 500 Mbit/s

Die Lieferung der gewünschten Leistungen ist abhängig von der Hausnetzverkabelung.

Werden die für das beauftragte ThüringenFiber.professional 500-Produkt angegebenen Spannen nicht erreicht, kann der Kunde ohne zusätzliche Kosten in das ThüringenFiber.professional 250-Produkt zu dem hierfür geltenden Entgelt wechseln. Werden die für das beauftragte ThüringenFiber.professional 250-Produkt angegebenen Minimalwerte nicht erreicht, so kann der Kunde den Vertrag außerordentlich kündigen.

Der Kunde kann die ihm zur Verfügung stehende tatsächliche Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb des Netkom-IP-Netzes mit einem von Netkom zur Verfügung gestellten Softwaretool ermitteln. Der Zugang zu diesem Tool ist über das Kundenportal möglich.

Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit des überlassenen IP-basierten Anschlusses für Internet und Telefonie beträgt 97,5 Prozent im Jahresdurchschnitt.

Bei der Ermittlung von Ausfallzeiten werden folgende Punkte nicht berücksichtigt:

- Wartungsarbeiten innerhalb der Regelwartungsfenster (werktags 0:00 bis 6:00 Uhr),
- Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen; inklusive Verzögerungen bei der Entstörung wegen fehlender Mitwirkung des Kunden (z. B. Gewährung Zutritt),
- unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden und
- Fehler, die im Verantwortungsbereich eines anderen Netzbetreibers liegen.

Die vom Kunden eingesetzten Endgeräte inklusive des Routers benötigen zur Nutzung der Internet- und Telefonieleistungen eine eigene Stromversorgung. Dies gilt auch für Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112.

Telefonie

Im beauftragten ThüringenFiber.professional-Produkt ist ein paketorientierter IP-Telefondienst auf Basis des SIP-Protokolls (sog. SIP-Anlagenanschluss) enthalten.

Im Regelfall wird von Netkom mittels eines Gateways beim Kunden ein digitaler Anlagenanschluss emuliert. Davon abweichend können nach vorheriger Einzelfallprüfung IP-fähige TK-Anlagen an das Netz der Netkom angebunden werden, wenn diese Authentifizierungsverfahren mittels Benutzername und Passwort unterstützen. Falls der ThüringenFiber.professional-Dienst zusätzlich zu einem anderen Voice-Anschluss an die TK-Anlage des Kunden angeschaltet werden soll, muss zur Synchronisation ein ISDN-S₀-Anschluss der Kunden-TK-Anlage bereitgestellt werden.

Die Netkom stellt dem Kunden die unten aufgeführten Sprachkanäle zur Verfügung.

Für einen Anlagenanschluss erhält der Kunde einen Rufnummernblock. Je Rufnummernblock erhält der Kunde einen SIP-Account. Netkom stellt dem Kunden die nötigen Zugangsdaten (Benutzername und Passwort) je SIP-Account zur Verfügung. Die maximale Anzahl der Rufnummern des Regelrufnummernblocks orientiert sich nach Methode 1 der „Regeln für die Zuteilung von Rufnummern in den Ortsnetzbe-
reichen“ der BNetzA. Ein zusätzlicher über die dargestellte Anzahl erforderlicher Bedarf von Rufnummern muss vom Kunden gegenüber der BNetzA beantragt und begründet werden. Netkom wird dann auf Grundlage der Bescheinigung der BNetzA weitere Rufnummern zuteilen. Unabhängig davon kann der Kunde seinen bestehenden Rufnummernblock in das Netz der Netkom portieren. Bei Rufnummernmitnahme wird die Netkom den gesetzlichen Vorgaben, insbesondere nach §59 TKG, einhalten.

Kündigt der Kunde seinen ThüringenFiber.professional-Anschluss bei Netkom, ohne dass er in ein anderes Netz portiert, so fallen die Rufnummern an den Ursprungsanbieter zurück. Netkom hat keine Möglichkeit, diese Rufnummern zu einem späteren Zeitpunkt erneut bereitzustellen. Rufnummernblöcke anderer Anbieter können durch Netkom nicht erweitert werden.

Telefonie mit ThüringenFiber.professional

Anzahl Sprachkanäle	Anzahl Rufnummern Standard	Anzahl Rufnummern Maximal
2	10	100
4	30	100
6	70	100
8	100	300

Der Telefondienst enthält eine Flatrate, die Standardgespräche ins deutsche Festnetz und in alle Mobilfunknetze umfasst; ausgenommen sind Verbindungen zu Service- und Sonderrufnummern.

Zum Schutz der Kunden vor unerwünschten 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 Netkom diese Dienste wieder frei. Die genannten Leistungsmerkmale können aufgrund technischer Bedingungen in der Netzzusammenschaltung mit anderen Netzbetreibern eingeschränkt oder gar nicht verfügbar sein.

Sogenannte Call-by-Call-Vorwahlen können aus dem Netz der Netkom nicht genutzt werden, Preselection-Voreinstellungen sind nicht möglich.

Bei abgehenden Verbindungen wird die Rufnummer des Kunden an den angerufenen Anschluss übermittelt, sofern der Kunde nicht die ständige Unterdrückung der Rufnummernübermittlung wünscht. Eine fallweise Unterdrückung der Rufnummernübermittlung ist möglich. Bei Notrufen (110, 112) erfolgt immer eine Rufnummernübermittlung.

Bei eingehenden Anrufen wird die Rufnummer des anrufenden Anschlusses zur Anzeige beim Kunden übermittelt, sofern die Rufnummernübermittlung nicht unterdrückt wird.

Der Telefondienst bietet folgende weitere Leistungsmerkmale:

Leistungsmerkmale Telefondienst

Leistungsmerkmal	Verfügbarkeit
Rufnummern	Rufnummernblock, individuell gemäß BNetzA-Vorgaben
Accounts	1 SIP-Account je Rufnummernblock
Anklopfen (CW)	verfügbar, aktiviert
Halten, Rückfragen/Makeln (CH)	verfügbar, aktiviert
Übermittlung eigene Rufnummer (CLIP)	verfügbar, aktiviert
Unterdrückung eigene Rufnummer (CLIR)	verfügbar, deaktiviert
Anzeige Rufnummer des Anrufers (COLP)	verfügbar, aktiviert
Anrufweiterschaltung (CFU/CFB/CFNR)	verfügbar, deaktiviert
Sperrung Rufnummerngasse 0900, 0087, 0088	verfügbar, aktiviert
Rufnummernsperrung/Sperrklasse	Zusatzleistung

Die genannten Leistungsmerkmale können vom Kunden nur genutzt werden, wenn sie von den Endeinrichtungen (z. B. Telefon, TK-Anlage) des Kunden unterstützt werden. Zur Nutzung einiger Leistungsmerkmale müssen entsprechende Einstellungen an den Endeinrichtungen des Kunden vorgenommen werden. Der AOC (Gebührenimpuls) wird standardmäßig nicht unterstützt.

Weitere Leistungsmerkmale, wie z. B. Konferenztelefonie (3PTY), CLIP No Screening u. Ä. können mittels der kundeneigenen TK-Anlage realisiert werden.

Erläuterungen

- **Anklopfen (CW):** Während einer bestehenden Verbindung wird ein weiterer ankommender Anruf akustisch signalisiert.
- **Halten, Rückfragen/Makeln (CH):** Während einer Verbindung kann eine zweite Verbindung aufgebaut oder angenommen (Rückfragen) und wechselseitig genutzt werden (Makeln), ohne dass zwischenzeitlich eine Verbindung getrennt werden muss.
- **Dreierkonferenz (3PTY):** Herstellen und gleichzeitige Nutzung von zwei Verbindungen. Übermittlung der eigenen Rufnummer (CLIP): Die Übermittlung der eigenen Rufnummer bei abgehenden und ankommenden Gesprächen ist standardmäßig eingeschaltet.
- **Unterdrückung der Übermittlung der eigenen Rufnummer (CLIR):** Die Übermittlung der eigenen Rufnummer kann vom Kunden bei abgehenden Telefonverbindungen a) fallweise oder b) ständig unterdrückt werden. Von diesem Leistungsmerkmal ausgenommen sind Verbindungen zu Notrufanschlüssen der Polizei und Feuerwehr.
- **Rufnummernanzeige des Anrufers (COLP):** Bei ankommenden Verbindungen wird die Rufnummer des anrufenden Anschlusses angezeigt, sofern die Rufnummernübermittlung nicht unterdrückt wird.
- **Anrufweiterschaltung:** Weiterleiten der ankommenden Verbindungen zu einem vom Kunden gewünschten Anschluss. Die Anrufweiterleitung wird vom Kunden an seiner TK-Anlage selbstständig festgelegt und konfiguriert. Auf gesonderte Anfrage richtet Netkom eine Anrufumleitung für den gesamten Anschluss auf eine vom Kunden benannte Rufnummer bei Nichterreichbarkeit des Anschlusses ein.

Durch die Nutzung der Leistungsmerkmale Rückfragen/Makeln, Konferenz und Anrufweiterschaltung können zusätzliche Verbindungskosten entstehen.

Technische Parameter

Parameter	Verfügbarkeit
Netzwerkprotokoll	IPv4
Signalisierung	SIP/UDP (RFC 3261) inkl. DDI
Mediastrom	RTP/UDP (RFC 3550)
Unterstützte Codecs	G.711A/G.729A/weitere auf Anfrage
Fax	G.711a (T.38 wird nicht unterstützt)
Rufnummern	Nationales Format
Authentifizierung und Registrierung	Login und Passwort

Die bereitgestellten ThüringenFiber.professional-Anschlüsse dürfen, um die volle Funktion des Notrufes sicherzustellen, nur an dem im Vertrag angegebenen Standort genutzt werden. Für Hilfeleistungen bei Notrufen ist immer die jeweilige Installationsadresse des Anschlusses hinterlegt. Nutzt der Kunde den ThüringenFiber.professional-Anschluss an einem Standort, der nicht mit dem angegebenen Ort übereinstimmt (nomadische Nutzung), ist im Falle eines Notrufs (110, 112) die Rückverfolgung des Notrufs nicht möglich! Beim Auslösen von Notrufen bei nomadischer Nutzung kann es aufgrund der Alarmierung einer örtlich nicht zuständigen Notrufabfragestelle darüber hinaus zu Kostenforderungen kommen, weil z. B. die Feuerwehr am falschen Standort ausrückt. Der Kunde ist bei nomadischer Nutzung verpflichtet, für Folgekosten durch Notrufe außerhalb des angegebenen Standortes aufzukommen.

Netkom ist gesetzlich verpflichtet, ihren Kunden darauf hinzuweisen, dass die Übersendung und Übermittlung von Informationen, Sachen oder sonstigen Leistungen unter bestimmten Umständen gesetzlich verboten ist. Dies umfasst insbesondere, aber nicht abschließend, Werbeanrufe, unrealistische Gewinnmitteilungen oder Fax-Spamming über die dem Kunden zugeteilten Rufnummern.

Einzelverbindungs nachweis

Auf schriftlichen Antrag des Kunden erstellt Netkom im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Übersicht (Einzelverbindungs nachweis), die alle abgehenden Verbindungen so aufschlüsselt, dass eine Nachprüfung der Teilbeträge der Rechnung möglich ist. Entsprechend dem Wunsch des Kunden werden die Zielrufnummern der Verbindungen um die letzten drei Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge angegeben. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen ohne Angabe der Zielnummer in einer Position zusammengefasst.

Kundenportal

Die Netkom ermöglicht dem Kunden einen Zugang zum Internet-Kundenportal. Im Kundenportal kann der Kunde seine Kunden- und Vertragsdaten einsehen und verwalten, Rechnungen und Einzelverbindungs nachweise abrufen.

Rechnung

Die Rechnungen sowie – falls beauftragt – die Einzelverbindungsnachweise werden dem Kunden im Kundenportal bereitgestellt. Der Kunde erhält per E-Mail einen Hinweis auf die Bereitstellung einer neuen Rechnung.

Installation

Der Kunde erhält von Netkom alle zur Inbetriebnahme des beauftragten ThüringenFiber.professional-Anschlusses benötigten Informationen und Zugangsdaten.

Der Kunde erhält rechtzeitig eine Information, wenn am Tag der Anschaltung seine Anwesenheit am Installationsort notwendig ist.

Am Anschalttag steht dem Kunden kostenfrei telefonische Hilfe bei der Einrichtung des Anschlusses zur Verfügung.

Die Vor-Ort-Einrichtung des ThüringenFiber.professional-Anschlusses (insbesondere der CPE) durch einen Servicetechniker ist zu den in der Preisliste genannten Konditionen optional möglich. Dies gilt auch im Falle eines Upgrades. Weitergehende Leistungen werden zu den in der Preisliste genannten Konditionen nach Aufwand verrechnet.

Entstörung

Die Netkom beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen und Systeme im Rahmen der bestehenden betrieblichen und technischen Möglichkeiten unverzüglich.

Störungsmeldungen werden jederzeit unter der Service-Rufnummer 0361-652 4455 entgegengenommen. (kostenfrei aus dem Thüringer Netkom Festnetz, Mobilfunkpreise und Festnetzpreise anderer Anbieter können abweichen)

Bei Störungsmeldungen, die Montag bis Freitag in der Zeit von 8:00 bis 19:00 Uhr eingehen, beseitigt Netkom die Störung i. d. R. innerhalb von 8 Stunden. Bei Störungsmeldungen außerhalb dieser Zeiten beginnt die Entstörzeit am darauffolgenden Werktag um 8:00 Uhr, jedoch nicht am Samstag, Sonntag oder an gesetzlichen Feiertagen.

Fällt das Ende der Entstörzeit auf einen Samstag, Sonntag oder einen gesetzlichen Feiertag, so wird die Frist der Entstörzeit ausgesetzt und am folgenden Werktag fortgesetzt. Die Störung wird innerhalb der Entstörzeit zumindest so weit beseitigt, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann.

Wenn es zur Entstörung erforderlich ist, vereinbart die Netkom mit dem Kunden einen Vor-Ort-Termin (Montag bis Freitag von 8:00 bis 20:00 Uhr) für den Besuch eines Servicetechnikers.

Ist die Entstörung im vereinbarten Zeitraum aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Die Entstörzeit gilt in diesem Fall als eingehalten. Die Netkom informiert den Kunden über die Entstörung. Weitere Regelungen zur Entstörung sind den jeweils gültigen AGB's für Breitbanddienstleistungen zu entnehmen.

Preise

Die monatlichen und einmaligen Preise sowie die Preise für optionale Leistungen sind der jeweils aktuellen Preisliste ThüringenFiber.professional zu entnehmen.

Besondere Nutzungsbedingungen

1. ThüringenFiber.professional wird nicht für Anbieter von Mehrwertdiensten, Massenkommunikationsdiensten, Call-Center, Telefonmarketing-Leistungen und Telekommunikationsanbieter angeboten.
2. ThüringenFiber.professional wird nicht angeboten, wenn der Kunde seine Leistungen gegenüber Dritten unter Nutzung der unter 1. genannten Dienste oder mittels Telekommunikationsleistungen erbringt (z. B. Marktforschung) oder Telekommunikationsleistungen an Dritte entgeltlich oder unentgeltlich weitergibt (z. B. Krankenhäuser, Büro- und Firmenzentren, Telehäuser).
3. Bei ISDN-Anlagenanschlüssen wird der ThüringenFiber.professional nur überlassen, sofern für alle Anschlüsse, die unter einer Durchwahlrufnummer bzw. Rufnummer geschaltet sind, der Tarif ThüringenFiber.professional bestellt wurde. Der Grundpreis für ThüringenFiber.professional gilt jeweils pro Anschluss.
4. Bei Verstößen gegen die genannten Nutzungsbedingungen sowie bei atypischer Nutzung des Tarifes durch den Kunden ist Netkom berechtigt, den ThüringenFiber.professional-Anschluss fristlos zu kündigen. Als atypische Nutzung gilt hierbei insbesondere ein unverhältnismäßiger Anstieg der durchschnittlich genutzten Verbindungsminuten nach Vertragsabschluss. Als Maßstab gilt der Durchschnitt aller Kunden im vergleichbaren Produktsegment.