

Leistungsbeschreibung

für SVO Internet|professional

1. Leistungen der SVO Vertrieb GmbH

Dieses Dokument beschreibt die Internet- und Telefon-Produkte der SVO Vertrieb GmbH (im Folgenden SVO genannt). Sie ist gültig für die aktuellen Pakete und Optionen SVO Internet | 100 professional, SVO Internet | 200 professional, SVO Internet | 500 professional sowie für weitere zukünftige Pakete und Optionen der Produktreihe SVO Internet|professional.

2. Telefondienste

Mit dem in den Paketen enthaltenen Telefonanschluss kann der Kunde Verbindungen zu anderen öffentlichen Anschlüssen herstellen. Die Telefonverbindungen stellen Wählverbindungen dar und beinhalten die Realisierung von Sprachverbindungswünschen zu und von Telefon-Endteilnehmern in nationale als auch internationale Telefon-Festnetze und Mobilfunknetze sowie zu Sonder- und Servicenummern. Aufgrund technischer Gegebenheiten anderer Netzbetreiber und der eingesetzten Endeinrichtung kann es zu Einschränkungen im dargestellten Leistungsumfang kommen, die nicht im Verantwortungsbe- reich der SVO liegen. Verbindungen in das Ausland, zu Mobilfunknetzen und zu Sondernummern werden hergestellt, soweit dies mit internationalen Vertragspartnern und anderen Telefongesellschaften vertraglich vereinbart wurde. Verbindungen zu anderen Telefon-Endteilnehmern, die mit einer Verbindungsnetzbetreiberkennzahl eingeleitet werden („call by call“), können nicht hergestellt werden. Die feste Einstellung einer Verbindungsnetzbetreiberkennzahl („Preselection“) ist nicht möglich. Standardgemäß erhält der Kunde drei Rufnummern. Gegen Aufpreis sind bis zu fünf Rufnummern möglich. Standardgemäß erhält der Kunde zwei Sprachkanäle. Es ist Zuteilung von mehr Rufnummern als Sprachkanälen möglich. Diese erhalten aber keinen eigenen Sprachkanal, sondern werden lediglich weitergeleitet. Weitere Rufnummern sind möglich. Diese erhalten aber keinen eigenen Sprachkanal, sondern werden lediglich weitergeleitet. Hinweis zu Notrufen: Auf Grund der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (z. B. FRITZ!Box, Telefonanlage oder ähnliches) über das Hausstromnetz kann bei einem Stromausfall keine Gesprächsverbindung mehr aufgebaut werden. Ein Notruf ist somit in diesem Falle nicht möglich.

2.1 Durchlasswahrscheinlichkeit

Die Verbindungswünsche im Telefondienst der SVO werden im Rahmen der vorhandenen technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97 Prozent erstellt. Die Durchlasswahrscheinlichkeit ist die Wahrscheinlichkeit, dass ein Belegungsversuch von einem beliebigen Übergangspunkt am Eingang des Telekommunikationsnetzes von der SVO zu einem beliebigen Endpunkt am Ausgang dieses Netzes durchgeschaltet werden kann.

2.2 Leistungsmerkmale des Telefonanschlusses

Die nachfolgend aufgeführten Leistungsmerkmale werden als Grundfunktionen für den Telefonanschluss bereitgestellt. Die

Leistungsmerkmale können vom Kunden durch den Kundenservice von SVO oder direkt über die Endgeräte aktiviert oder deaktiviert werden. Gleiches trifft auch auf die Überprüfung der aktuellen Einstellungen der Leistungsmerkmale zu. Die Einrichtung der Leistungsmerkmale ist abhängig vom Leistungsumfang der Endgeräte des Teilnehmers. Die Leistungsmerkmale können nur genutzt werden, wenn diese auch von den Endgeräten auf Seiten des Teilnehmers unterstützt werden.

- **Übermittlung der Rufnummer des Anrufers zum angerufenen Gesprächspartner (CLIP)**
Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals wird dem angerufenen Endteilnehmer die Rufnummer des Anrufers übermittelt, sofern nicht Unterdrückung gewählt wird.
- **Unterdrückung der Rufnummer des Anrufers zum angerufenen Gesprächspartner (CLIR)**
Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals wird die Übermittlung und Anzeige der Rufnummer des Anrufers beim angerufenen Gesprächspartner verhindert.
- **Dreierkonferenz (3PTY)**
Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals wird eine Konferenzschaltung mit bis zu drei Teilnehmern aufgebaut.
- **Anklopfen (CW)**
Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals wird während eines bestehenden Gesprächs der Verbindungswunsch eines anderen Teilnehmers akustisch signalisiert.
- **Rückfragen/Makeln (HOLD)**
Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals kann der Teilnehmer zwischen zwei Verbindungen hin- und herschalten, ohne dass der jeweils wartende Teilnehmer mithören kann.
- **Anrufweiterleitung (CF)**
Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals werden Anrufe automatisch zu anderen Anschlüssen weitergeleitet. Je nach aktivierter Ausprägung kann dieses fallweise bei Besetzt (CFB), bei Nichtmelden nach ca. 15 Sekunden (CFNR) oder Ständig (CFU) erfolgen.

2.3 Zusätzliche Leistungsmerkmale des Telefonanschlusses

Die SVO stellt, jeweils nach Vereinbarung und im Rahmen der vorhandenen technischen und betrieblichen Möglichkeiten, gegen gesonderte Entgelte nachfolgende Zusatzleistungsmerkmale zur Verfügung. Die jeweils gültigen Tarife sind den vertraglich vereinbarten Tarif- und Preisinformationen der jeweiligen Preisliste zu entnehmen.

- **Rufnummernidentifikation (MCID)**
Der angerufene Gesprächspartner kann bei bedrohenden oder belästigenden Anrufen durch Aktivierung des Leistungsmerkmals während oder kurz nach dem Gespräch eine Identifizierung des Anrufers durch SVO vornehmen lassen. Bei Aktivierung erfolgt die Speicherung der Verbindungsdaten mit Datum, Uhrzeit sowie Rufnummer des Anrufers und des Angerufenen durch SVO. Die Freischaltung dieses Merkmals erfolgt gemäß den jeweils aktuell gültigen datenschutzrechtlichen Vorschriften.

- Sperre von R-Gesprächen (Rückruf)
Der Kunde kann SVO damit beauftragen nach § 66j des TKG seine Rufnummer auf die Sperrliste für R-Gespräche setzen zu lassen. Damit wird verhindert, dass der Kunde kostenpflichtige, eingehende Gespräche vermittelt bekommt und diese ihm zu einem späteren Zeitpunkt in Rechnung gestellt werden können. Das Einrichten der Rufnummer ist kostenfrei, die spätere Löschung kostenpflichtig.

2.4 Rufnummernvergabe und -portierung

Neu zugeteilte Rufnummern erhält der Kunde automatisch aus dem Rufnummernkontingent, welches die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (BNetzA) der SVO zugewiesen hat. Abweichend hiervon kann der Kunde mit SVO im Falle des Anbieterwechsels die Portierung der Rufnummer vereinbaren, die ihm von dem anderen Anbieter zugeteilt wurde und welche in das Telefonnetz von SVO übertragbar ist. Voraussetzung ist, dass der Kunde am gleichen Vorwahlbereich verbleibt.

3. Internetdienste

Mit dem in den Paketen enthaltenen Internetanschluss kann der Kunde Verbindungen ins Internet aufbauen. Der Zugang zum Internet wird gemäß den Produkt-/Tarifbeschreibungen mit den jeweiligen Down- und Uploadraten zur Verfügung gestellt. Die tatsächlich erreichbare Geschwindigkeit hängt von den physikalischen und technischen Merkmalen des Kundenanschlusses ab. Die am Internetanschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist im Übrigen abhängig von mehreren Einflussfaktoren. Dieses sind zum Beispiel:

- Netzauslastung des Telekommunikationsnetzes im Backbone
- Übertragungsgeschwindigkeit der Server des Inhaltenanbieters, angeschlossene Endgeräte des Kunden (z.B. Router, PC, Betriebssystem)
- Physikalische Eigenschaften des Internetanschlusses, z.B. Länge der Leitung, Material der Leitung, Zustand der Leitung,

Weitere Einflussfaktoren auf die tatsächlich erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit sind u.a. die Leistungsfähigkeit und Einstellungen des Kundengerätes, die Leitung zwischen Router und Kundengerät sowie die Performance im Internet selbst. Eine feste Zugangsbandbreite wird nicht garantiert. Andere Internetprovider können im Allgemeinen mit diesem Dienst nicht genutzt werden. Bestimmte Dienste sind bei Verwendung von IPv6 möglicherweise nicht oder nicht vollständig nutzbar. Die Schwankungen im Rahmen der Datendurchsatzrate entnehmen Sie bitte den Produktinformationsblättern.

4. Betrieb von Sonderdiensten

Grundsätzlich ist der Betrieb von Sonderdiensten, wie z.B. Alarmmeldungen an Leitstellen, Hausnotrufe, EC-Cash-Terminals, an dem von der SVO bereit gestellten Anschluss möglich und zulässig. Der Betrieb sowie die Funktionsfähigkeit solcher Sonderdienste werden von der SVO nicht gewährleistet, da diese nicht Teil des Leistungsumfanges des Anschlussvertrags sind. Für die Gewährleistung der Funktionsfähigkeit solcher Sonderdienste muss der Kunde ein gesondertes Vertragsverhältnis mit dem Anbieter abschließen. Je nach Anforderung und Spezifikation des Sonderdienstes kann es zu Einschränkungen beim Betrieb des Anschlusses der SVO kommen. Die Sicherstellung der Funktionsfähigkeit des Sonderdienstes obliegt dem Kunden und dem jeweiligen Anbieter des Sonderdienstes.

5. Kundenportal

SVO stellt jedem Kunden ein internetbasiertes Kundenportal zur Verfügung. In diesem kann der Kunde unterschiedliche Informationen u.a. über

- Produkte und Tarife
- persönliche Kundendaten (z.B. Name, Anschrift, Bankverbindung)
- Rechnungen und Einzelverbindungen einsehen und zum Teil verändern.

Der Zugang zum Kundenportal erfolgt über eine Zugangskennung und ein persönliches Kennwort. Die Zugangsdaten werden dem Kunden in der Auftragsbestätigung mitgeteilt.

6. Eintrag in Telekommunikationsverzeichnisse

Sofern vom Kunden gewünscht, leitet SVO Rufnummer, Name und Adresse zwecks Eintrags in öffentlich gedruckte und elektronische Telekommunikationsverzeichnisse (z.B. Das Telefonbuch) und für die Erteilung von telefonischen Auskünften an die entsprechenden Auskunftsdienste weiter. Auf Wunsch des Kunden kann auf den Dienst „Inverssuche“ (gegen Angabe der Rufnummer den Namen und die Adresse des Kunden an Dritte mitteilen) verzichtet werden.

7. Rechnungsstellung/Speicherung der Verbindungsdaten

Der Kunde erhält von der SVO nach Inbetriebnahme monatlich eine Online-Rechnung, in der die nach der aktuellen Preisliste berechneten und über den Anschluss geführten Gespräche aufgeführt sind. Auf Wunsch wird diese Rechnung zusätzlich in Papierform postalisch an den Kunden verschickt. Ferner erhält der Kunde auf Wunsch und im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten eine detaillierte Rechnung mit Einzelverbindungsübersicht (EVN). In dieser Übersicht können die Zielrufnummern nach Wahl des Kunden entweder vollständig oder um die letzten drei Stellen verkürzt ausgewiesen werden. Nicht aufgelistet werden Verbindungen zu Beratungsstellen gemäß § 99 TKG Abs 2. SVO behält sich das Recht vor, keinen EVN über die Telefon- und Internet-Verbindungen, die im Rahmen einer Telefon- oder Internet-Flatrate abgerechnet werden, zu erstellen; ausgewiesen werden jedoch Gespräche ins Ausland, in die Mobilfunknetze, zu Sonderrufnummern und zu Service-rufnummern. Die Nutzung von 0900-Sonderrufnummern und 118xy-Sonderrufnummer ist technisch nicht möglich.

8. Service

8.1 Allgemeine Entstörung

Die Aufnahme einer Störung erfolgt an den Tagen Montag bis Freitag - gesetzliche Feiertage ausgenommen - von 8 bis 19 Uhr.

8.2 Entstörprozess

Die Rufnummer für Störungsmeldungen steht auf der Auftragsbestätigung sowie auf der Rechnung. SVO überprüft bei Eingang einer Störmeldung unverzüglich, ob es sich um eine Störung im SVO-Netz handelt oder ob die Störung in Fremdnetzen verursacht wird. Sind die Störungen nicht im SVO-Netz begründet, sondern in Fremdnetzen, gelten die jeweiligen Entstörfrieten des Fremdnetzbetreibers. Sofern ein Kunde eine Störung meldet, wird diese klassifiziert und bearbeitet.

- Reaktionszeit
Die Reaktionszeit beginnt spätestens am jeweils darauf folgenden Werktag (Montag bis Freitag) um 8 Uhr. Die durchschnittliche Entstörzeit beträgt in der Regel 24 Stunden.
- Beginn der Entstörung

Die Entstörung beginnt unmittelbar im Anschluss an die Reaktionszeit.

- Rückmeldungen

Die SVO informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung. Darüber hinaus kann sich der Kunde jederzeit über den aktuellen Status informieren.

- Kostenhinweis

SVO vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers werktags zwischen 8 und 17 Uhr. Ist die Leitungserbringung im vereinbarten Zeitraum, aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen, nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine Aufwandspauschale (gemäß aktueller Preisliste) berechnet. Ist, aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe, eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Regelentstörungsfrist als eingehalten. Die Kosten für den Servicetechniker werden von der SVO nur übernommen, sofern die Ursache der Störung auf Seiten der SVO lag.

8.3 Entstörung und Verfügbarkeit Telefon und Internet

Der Betriebszustand des Anschlusses hinsichtlich Funktionsfähigkeit und Übertragungsqualität der vorgenannten Dienste wird täglich 24 Stunden überwacht. Verfügbarkeitsaussagen sind auf den Standort bezogen und werden auf Jahresbasis ermittelt. Die Dauer einer Störung bemisst sich nach dem Zeitraum, der zwischen der Benachrichtigung von SVO über die Störung und Beseitigung der Störung liegt. Die Verfügbarkeit des Telefon- und Internetdienstes beträgt 97,5 Prozent p. a. Diese Verfügbarkeit kann reduziert werden durch:

- Wartungsarbeiten
- Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen
- unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden
- bei Gesprächen zu Teilnehmern, die bei anderen Netzbetreibern im In- oder Ausland angeschaltet sind

9. Vor-Ort-Installation

Die Vor-Ort-Installation ist kostenpflichtig gem. Preisliste und nur in Verbindung mit einem Router der SVO buchbar. Bei der Vor-Ort-Installation werden folgende Leistungen erbracht:

- Installation und Inbetriebnahme des WLAN-Routers
- Anschluss der Telefone an den WLAN-Router
- Anschluss eines PC/Laptop an den WLAN-Router

10. Verwendung eigener Endgeräte (Router)

Es liegt im Risiko des Endkunden, ob bestimmte Leistungen funktionieren, wenn er ein eigenes Endgerät verwendet. Der

Kunde trägt gemäß den vertraglichen Regelungen die Aufwendungen für die Behebung von Störungen und Schäden durch eine unsachgemäße Inbetriebnahme oder das Verwenden von nicht schnittstellenkonformen Endgeräten. Nur bei Verwendung eines schnittstellenkonformen und von der SVO überlassenen Endgerätes (nachfolgend „managebares Endgerät“ genannt) können die Produktleistungen und -eigenschaften vertragsgemäß umfassend erbracht werden. Wird ein nicht managebares Endgerät eingesetzt, kann keine Überwachung der Eigenschaften stattfinden und keine Gewähr für die Qualität der Dienste übernommen werden. Die endgerätebezogenen Leistungen, insbesondere die Vor-Ort-Installation, gelten mithin nicht für eigene Endgeräte des Kunden. Die Verantwortung der SVO endet am passiven Netzabschlusspunkt, also der Schnittstelle zum öffentlichen Telekommunikationsnetz (z. B. TAE-Dose, etc.). Dies gilt unabhängig davon, ob der Kunde sein eigenes Endgerät einsetzt oder ein Gerät, das er von SVO durch Kauf oder Miete übergeben bekommen hat. Der Kunde haftet für die Schäden, welche durch den Missbrauch des Endgeräts durch Dritte entstehen und verpflichtet sich zur Vermeidung derartiger Schaden, regelmäßig möglich Softwareupdates durchzuführen und sein Passwort in regelmäßigen Abständen zu aktualisieren und alle anderen notwendigen Maßnahmen zu ergreifen, um einen Angriff durch Dritte zu verhindern. Für den Fall, dass der Kunde ein eigenes Endgerät als Option wählt, weisen wir vorsorglich nochmals darauf hin, dass dieses Gerät auf jeden Fall die Schnittstellenspezifikation der SVO erfüllen muss. Bei Verwendung eines eigenen Endgeräts werden dem Kunden die für den Anschluss erforderlichen Zugangsdaten und Informationen kostenfrei zur Verfügung gestellt. Der Kunde prüft eigenständig vor Erwerb oder Nutzung eines eigenen Endgeräts anhand der Produktbeschreibung und der Bedienungshinweise des Endgeräteherstellers, ob das Endgerät die notwendige Schnittstellenspezifikation erfüllt. Dieses Endgerät gehört nicht mehr zum Telekommunikationsnetz der SVO und daher hat der Kunde selbst für Inbetriebnahme und Anschluss gemäß dem Gesetz über Funkanlagen und Telekommunikationsendeinrichtungen (FTEG), insbesondere für eine fachgerechte Anschaltung Sorge zu tragen. Zur sachgemäßen Inbetriebnahme sind bitte unbedingt die Hinweise des Endgeräteherstellers zu beachten und einzuhalten. Wenn Störungen im Netz der SVO verursacht werden, darf gemäß FTEG eine Netztrennung des Kunden vorgenommen werden. Im Übrigen wird in Hinblick auf die Verwendung eines eigenen Endgeräts ergänzend auf die Ziffer 4. der Allgemeinen Geschäftsbedingungen verwiesen.