

Leistungsbeschreibung für Televersa ADSL / VDSL

1. Standardleistung:

1.1 Überlassung

Die Televersa Online GmbH (im Folgenden TVO genannt) überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten DSL an seinem Anschluss. Mit DSL ermöglicht die TVO dem Kunden einen schnellen Zugang zum Internet über einen Internet-Service-Provider (ISP). Der Vertrag mit dem ISP ist nicht Gegenstand dieses Vertrages.

DSL wird in den nachfolgenden Varianten angeboten:

ADSL 6000: wird mit einer Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb eines Bandbreitenkorridors von bis zu 2048 kbit/s bis zu 6144 kbit/s für den Downstream (auf der Anschlussleitung in Richtung des Kunden) und von 192 kbit/s bis zu 512 kbit/s für den Upstream (auf der Anschlussleitung in Richtung des Kunden) überlassen.

ADSL 16000: wird mit einer Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb eines Bandbreitenkorridors von bis zu 6144 kbit/s bis zu 16384 kbit/s für den Downstream und von 512 kbit/s bis zu 1024 kbit/s für den Upstream überlassen.

VDSL 25000: wird mit einer Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb eines Bandbreitenkorridors von bis zu 16384 kbit/s bis zu 25600 kbit/s für den Downstream und von 1024 kbit/s bis zu 5120 kbit/s für den Upstream überlassen.

Die mittlere Verfügbarkeit liegt bei 97,0 % im Jahresdurchschnitt.

Die Leistung von DSL umfasst die DSL Verbindung von der Anschalteneinrichtung beim Kunden bis zum DSL Konzentratornetz der TVO.

Die am Anschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist durch die physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung des Kunden bedingt, insbesondere durch die sog. Leitungsdämpfung, die sich u. a. aus der Länge der Anschlussleitung und dem Leitungsdurchmesser ergibt.

Die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist u. a. von der Netzauslastung des Internet-Backbones, von der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhalteanbieters und von dem Kunden verwendeten Endgeräten (Router, PC inkl. dessen Betriebssystem und sonstige eingesetzte Software) abhängig.

Die Leistung steht nicht flächendeckend zur Verfügung und muss für jeden Anschluss individuell überprüft und bestätigt werden.

2. VoIP-Telefonie:

2.1 Leistungen

Die TVO stellt auf Wunsch des Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Dienst VoIP-Telefonie zur Verfügung. TVO-VoIP ermöglicht Internet-Telefonie über einen zentralen Server und darüber hinaus auch Internet-Telefonie über eine Schnittstelle ins öffentliche Telefonnetz (Public Switched Telephone Network - PSTN). Der Dienst wird mit dem Protokoll SIP (nach RFC3261) und den Internet-Zugang des Kunden realisiert. SIP (Session Initiation Protocol) dient als Steuerungsprotokoll dem Errichten, Ändern und Beenden von Kommunikationssitzungen (z. B. VoIP-Telefonaten) zwischen zwei oder mehreren Teilnehmern. Hierbei können zwei unabhängige Sprachverbindungen parallel aufgebaut werden, sofern keine abweichende Vereinbarung im Rahmen der Auftragserteilung getroffen wird.

2.2 Voraussetzungen

Zur Nutzung des Dienstes TVO-VoIP wird einer der empfohlenen VoIP-Router benötigt. Alternativ kann der Kunde eine SIP-fähige Software und direkt mit dem PC verbundene Audio- Ein- und Ausgabegeräte, wie z. B. ein Headset, Lautsprecher, Mikrofon verwenden. Für die gleichzeitige Sprachübertragung in beide Richtungen (sprechen und hören) muss der PC mit einer duplexfähigen Soundkarte ausgestattet sein. Besteht eine Verbindung zum Internet, meldet sich der Kunde via Software oder Endgerät mit seinen Zugangsdaten am SIP-Server im TVO-IP Netz an. Die im Verantwortungsbereich des Kunden liegenden Netzkomponenten (z. B. Firewalls, Router oder WLAN-Router u.a.) sind vom Kunden so zu konfigurieren, dass sie die Nutzung von TVO-VoIP nicht verhindern.

2.3 TVO VoIP

Mit TVO-VoIP sind Onnetgespräche mit anderen TVO-VoIP-Nutzern sowie in das öffentliche deutsche Telefon-Festnetz oder andere Netze (z. B. Handynetze, Auslandsnetze) möglich. Die Verbindungen werden laut der dem Kunden vorliegenden Preisliste bepreist. TVO stellt dem Kunden neben der bestehenden Rufnummer eine zusätzliche Rufnummer zur Nutzung zur Verfügung. TVO kann aufgrund zwingender gesetzlicher oder regulatorischer Vorgaben jederzeit die bereits vergebene Rufnummer zurücknehmen. Der Kunde erhält in diesem Fall eine entsprechende Ersatznummer.

2.4 Verbindungsleistung

Ist der Kunde mit TVO-VoIP am SIP-Server von TVO angemeldet, kann er eingehende Anrufe entgegen nehmen und Verbindungen zu anderen TVO-VoIP Nutzern oder jeder beliebigen Rufnummer herstellen. Bei Nutzung der TVO-VoIP über das Telekommunikationsnetz eines anderen Anbieters können die technischen Gegebenheiten dieses Telekommunikationsnetzbetreibers Einfluss auf die Sprach- und Videoqualität sowie die Verfügbarkeit von TVO-VoIP haben. Über TVO hergestellte Internetverbindungen werden nach 24 Stunden ununterbrochener Nutzung automatisch getrennt. Wird zum Zeitpunkt der Trennung der Internetverbindung TVO-VoIP aktiv genutzt, für dies zu einem Gesprächsabbruch und kurzzeitiger Nicht-erreichbarkeit. Ein am SIP-Server angemeldeter SIP-Client baut nach Trennung einer Internet-Verbindung in der Regel selbständig die Verbindung zum SIP-Server wieder auf, sobald eine erneute Internet-Verbindung besteht. Ein selbständiger Aufbau einer Internetverbindung durch das Modem kann aufgrund der DATenübertragung von SIP-Clients initiiert werden.

2.5 Weitere Verbindungsleistungen TVO-VoIP, Sicherheitsvorkehrungen

Mit TVO-VoIP kann der Kunde auch Verbindungen zu Teilnehmern im öffentlichen Telefonnetz (PSTN) entgegennehmen und herstellen lassen. Verbindungen über Dienstkennzahlen und Sonderrufnummern können aus technischen Gründen nicht hergestellt werden. Das Absetzen von Notrufen über 110 und 112 ist möglich. TVO behält sich vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden einzelne Zielrufnummern, Zielrufnummerngruppen oder Länderkennzahlen zu sperren. Eine Auflistung der jeweils gesperrten Rufnummern stellt TVO dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung. Die Auswahl eines anderen Verbindungsnetzbetreibers über TVO-VoIP ist nicht möglich. Für die Durchführung aller lokalen Sicherheitsvorkehrungen am PC und Anschluss des Kunden ist alleine der Kunde verantwortlich. Die Nutzung des FlyingDSL-Anschlusses zu Zwecken des Phishing, Spoofing, Hacking, für Spam und ähnliche rechtswidrige Handlungen ist dem Kunden strikt untersagt.

Leistungsbeschreibung für Televersa ADSL / VDSL

2.6 Basisleistungen bei TVO VoIP

TVO FlyingDSL VoIP bietet in Verbindung mit einem von TVO vorgeschlagenen VoIP-Router dem Kunden folgende Basisleistungen:

- Anzeige der Rufnummer des Anrufers: Die Rufnummer des Anrufers wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Anrufer unterdrückt wird.
- Übermittlung der eigenen Rufnummer: Dabei wird die Rufnummer des TVO-VoIP-Anschlusses an den Angerufenen übermittelt.
Die Anzeige beim Gesprächspartner ist abhängig von der Ausstattung des Telefons und der Einstellung des Anschlusses.
- Unterdrückung der Rufnummernübermittlung: sowohl fallweise als auch dauerhaft.
- Anrufweiserschaltung bei ankommenden Verbindungen ist in folgenden Fällen möglich:
 - ständige Anrufweiserschaltung
 - Anrufweiserschaltung bei Nichtmelden
 - Anrufweiserschaltung bei besetztem Anschluss
 - Anrufweiserschaltung, wenn Nutzer offline
- Rückfrage/Makeln: Während des Gesprächs kann der Kunde eine zweite Verbindung aufbauen oder annehmen (Rückfrage) und zwischen den Gesprächspartnern wechseln (Makeln).
- Dreierkonferenz: Der Kunde kann zwei Verbindungen so zusammenschalten, dass alle drei Gesprächspartner miteinander sprechen können.
- Anklopfen: Während einer bestehenden Verbindung wird ein weiterer Anruf durch ein akustisches und optisches Signal angezeigt.
- Forking: Mehrere am SIP-Server angemeldete Geräte (z.B. Handphone und Softphone) klingeln parallel bei Anruferingang.
- Paralleler Verbindungsaufbau: Von mehreren am SIP-Server angemeldeten Geräten können parallel Gesprächsverbindungen aufgebaut werden.

Die genannten Leistungsmerkmale können vom Kunden nur genutzt werden, wenn sie von den Endgeräten und Einrichtungen des Kunden (Router, IP-Telefon) unterstützt werden und auf Seiten des Kunden die erforderliche Internetzugangsbandsbreite zur Verfügung steht. Insbesondere können einige der obigen Funktionen dann nicht zur Verfügung stehen, wenn der Kunde einen nicht von TVO empfohlenen Router benutzt.

2.7 Zusätzliche Leistungen TVO VoIP

Identifizierung von bedrohenden oder belästigenden Anrufen: TVO identifiziert auf schriftlichen Antrag des Kunden auch netzübergreifend Anschlüsse, von denen ankommende Verbindungen ausgehen, sofern der Kunde schlüssig vorträgt, das Ziel bedrohender oder belästigender Anrufe zu sein. Hierzu muss der Kunde die Anrufe nach Datum und Uhrzeit eingrenzen. TVO dokumentiert die Angaben des Kunden. TVO erteilt die Auskunft nur für Anrufe, die nach der Stellung des Antrags durchgeführt werden. Eine Identifizierung des Anrufers durch TVO ist in der Regel auch dann möglich, wenn der Anrufer die Rufnummernübermittlung unterdrückt hat. TVO unterrichtet den Inhaber des Anschlusses, von dem die festgestellten Verbindungen ausgegangen sind, dass über diese Auskunft erteilt wurde. TVO kann hiervon absehen, wenn der den Antrag stellende Kunde schriftlich schlüssig vorgetragen hat, dass ihm aus dieser Mitteilung wesentliche Nachteile entstehen können, und diese Nachteile bei Abwägung mit den schutzwürdigen Interessen der Anrufernden als wesentlich schwerwiegender erscheinen.

2.8 Besondere Nutzungsbedingungen TVO VoIP

TVO bietet den Dienst TVO-VoIP für folgende Benutzergruppen und Benutzungszwecke nicht an:

- Mehrwertdienste- und Telekommunikationsanbieter
- Anbieter und Nutzer von Massenkommunikationsdiensten, insbesondere Anbieter von Faxbroadcastdiensten, von Call-Center- und Telefonmarketingleistungen

Die unentgeltlichen Gespräche über TVO-VoIP gemäß dieser Leistungsbeschreibung und die zusätzliche Preisliste umfassen nicht:

- Verbindungen, die der Anrufer herstellt, um für Dritte Telekommunikationsdienste zu erbringen
- Telekommunikationsdienste, die der Kunde entgeltlich oder unentgeltlich an Dritte weitergibt
- unter Nutzung der Funktionalität Anrufweiserschaltung hergestellte Verbindungen
- Verbindungen, bei denen der Anrufer, der Angerufene oder ein Dritter aufgrund des Anrufs von der Dauer der Verbindung abhängige Vermögensvorteile erhalten soll, hierunter fällt insbesondere der Zugang zu Werbehotlines
- mittels der Funktionalität „Rückfrage“ oder „Dreierkonferenz“ hergestellten Verbindungen.

Diese sind anhand der zusätzlichen Preislisten zu FlyingDSL, die auf der Homepage der Televersa unter www.televersa-online.de eingesehen werden können, gesondert zu vergüten.

3. Zusätzliche Leistungen:

Sofern nicht anders vereinbart, stellt TVO im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten dem Kunden folgende Zusatzleistungen zur Verfügung:

- mindestens ein E-Mail Postfach mit mindestens 100 MB Speichervolumen
- bis zu 5 E-Mail Adressen (vorname.nachname@flyingDSL.de + 4 weitere E-Mail-Adressen (Alias) in der Form wunschname*@flyingDSL.de auf Wunsch)
- der Zugriff auf das Postfach kann mit handelsüblichen Mailprogrammen über die POP 3 Schnittstelle erfolgen.

4. Service Level Agreement für TVO DSL Daten & VoIP

4.1 Störungen

Störungen von DSL-Anschlüssen und Netzkomponenten, die im Verantwortungsbereich von TVO liegen, werden von TVO schnellstmöglich beseitigt.

Störungsmeldung

Für die Entgegennahme von Störungsmeldungen hat TVO eine kostenlose Service-Rufnummer eingerichtet. Diese lautet: 0800 359 464 375

Anschlussverfügbarkeit

Die mittlere Verfügbarkeit des von TVO bereitgestellten Internet-Zugangs beträgt >97 %. Die Verfügbarkeit des Internetzugangs berechnet sich aus der tatsächlichen Verfügbarkeitszeit des Internetzugangs in Stunden in Relation zur Gesamtzahl der theoretisch möglichen Verfügbarkeitsstunden auf einen Berechnungszeitraum von jeweils 12 Monaten während der Vertragslaufzeit. Ein Anschluss gilt als verfügbar, wenn der Kunde Verbindungen aufbauen und entgegennehmen kann.

SIP-Serververfügbarkeit

Die SIP-Serververfügbarkeit beträgt >97%. Die SIP-Serververfügbarkeit berechnet sich aus der tatsächlichen Verfügbarkeitszeit des SIP-Servers in Stunden in Relation zur Gesamtzahl der theoretisch möglichen Verfügbarkeitsstunden auf einen Berechnungszeitraum von jeweils 12 Monaten während der Vertragslaufzeit. Der SIP-Server gilt als verfügbar, wenn der Kunde eine Verbindung zum Server aufbauen kann. Zeiten für Wartung, Installation und Umbau sowie Störungszeiten von Telekommunikationsanlagen Dritter, die die TVO zur Erfüllung der Verpflichtungen aus dem Kundenverhältnis nutzt, bleiben bei der Berechnung der Anschluss- und SIP-Serververfügbarkeit unberücksichtigt.

4.2 Wartungsarbeiten

TVO ist berechtigt, in der Zeit von 01:00 bis 05:00 Uhr für insgesamt 8 Stunden im Kalendermonat Wartungsarbeiten durchzuführen. Während der Wartungsarbeiten stehen die in dieser Leistungsbeschreibung aufgeführten Leistungen nicht zur Verfügung.

Leistungsbeschreibung für Televersa ADSL / VDSL

4.3 Beschränkungen des DSL-Service

Zeitweilige Störungen des DSL-Service können sich auch aus Gründen höherer Gewalt (insbesondere Krieg, Aufstand, Unruhen, Embargo, Explosion, Brand, Hochwasser, Arbeitskampfmaßnahmen, staatliche Eingriffe, Stromausfall, Störung von Telekommunikationsverbindungen, Unwetter, Streik, Aussperrung), sowie wegen technischer Änderungen an den Anlagen der TVO (z. B. Verbesserungen des Netzes, Änderung der Standorte der Anlagen, Anbindung der Stationen an das öffentliche Leitungsnetz etc.) oder wegen sonstiger Maßnahmen, die für einen ordnungsgemäßen oder verbesserten Betrieb des Funknetzes erforderlich sind (z. B. Wartungsarbeiten, Reparaturen etc.), sowie wegen kurzfristiger Kapazitätsauslastung des eingesetzten Funkverfahrens ergeben. Die TVO wird alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um derartige Störungen baldmöglichst zu beseitigen bzw. auf deren Beseitigung hinzuwirken. Schließlich kann die Übertragungsgeschwindigkeit durch atmosphärische Bedingungen und topographische Gegebenheiten sowie Hindernisse (z. B. Bäume und Gebäude) gestört sein.

Nach 24 Stunden ununterbrochener Nutzung eines Internetzugangs erfolgt aus technischen Gründen ein Abbruch der Verbindung. Eine sofortige Wiedereinwahl ist möglich.

4.4 Entstörung

Sofern zur Störungsbeseitigung erforderlich, vereinbaren TVO einen Termin zwischen dem Kunden und einem Service-Techniker der TVO oder eines Vertriebs-/Installationspartners von TVO. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Entstörung im Termin nicht möglich (insbesondere wegen Abwesenheit des Kunden zur vereinbarten Zeit), bemüht sich die TVO um Vereinbarung eines Ersatztermins. TVO ist berechtigt, dem Kunden die Kosten einer hierdurch erforderlichen zusätzlichen Anfahrt in Rechnung zu stellen. TVO ist berechtigt, dem Kunden die durch eine unberechtigte Störungsmeldung entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen. Eine Störungsmeldung ist unberechtigt, wenn eine Störung der von TVO bereitgestellten technischen Einrichtungen nicht vorliegt und der Kunde dies hätte erkennen können. Auf Wunsch informiert TVO den Kunden über die erfolgreiche Entstörung.

5. Rechnung

Der Preis für DSL beinhaltet bei einigen Angeboten den Zugang zum Internet, die Verbindungspreise für die Einwahl in das IP-Netz, sowie bei einigen Angeboten die VoIP flat in das deutsche Festnetz. Weitere Positionen regelt die jeweils gültige Preisliste. Der Kunde erhält von TVO in der Regel monatlich eine Rechnung. Noch nicht berechnete Forderungen für während eines früheren Abrechnungszeitraums erbrachte Leistungen können auch zu einem späteren Zeitpunkt in Rechnung gestellt werden. Die Rechnungszustellung erfolgt kostenlos per E-Mail an die im Bestellformular angegebene E-Mail-Adresse oder über die Funktion „TVO-Rechnung-Online“ auf der Televersa-Webseite. Bei Rechnungsversand auf dem Postweg wird das in der Preisliste ausgewiesene Entgelt berechnet.

5.1 TVO Rechnung E-Mail

Gibt der Kunde eine E-Mail-Adresse für die Rechnungszustellung an, ist TVO berechtigt, aber nicht verpflichtet, dem Kunden die Rechnung und einen ggf. beauftragten Einzelbindungsnachweis statt auf dem Postweg online zum Herunterladen bereitzustellen. Über die Verfügbarkeit jeder neuen Rechnung und jedes neuen Einzelbindungsnachweises erhält der Kunde eine Benachrichtigung an die im Bestellformular angegebene E-Mail-Adresse. Der Kunde verpflichtet sich, TVO über eine Änderung seiner E-Mail-Adresse unverzüglich zu informieren sowie unter der angegebenen E-Mail-Adresse eingehende E-Mails regelmäßig abzurufen. Es gelten die Datenschutzhinweise in Ziff. 11 dieser Leistungsbeschreibung. Der Kunde erhält neben der TVO-Rechnung-Online keine Rechnung auf dem Postweg.

5.2 TVO Rechnung Online

Der Zugang zu den Rechnungsdaten und ggf. beauftragten Einzelverbindungsdaten erfolgt über unser Portal www.televersa-online.de unter der Rubrik Kundenservice per Login mit der Rechnungskontonummer und einem individuellen Passwort und ist in der Regel über jeden Internet-Zugang möglich. Die SSL-Verbindung benutzt eine 128-Bit-Verschlüsselung. Damit können das Rechnungsdokument des Kunden und der EVN heruntergeladen werden, ohne dass Dritte darauf Zugriff nehmen können. Rechnung und EVN werden Ihnen hierbei als PDF-Dokument zur Verfügung gestellt. Der Kunde erhält das für den Zugang notwendige individuelle Passwort per E-Mail oder per Post und kann dieses jederzeit ändern. Rechnungsdokumente werden 13 Monate, Einzelverbindungsdaten 80 Tage nach Rechnungsdatum aus dem Rechnung-Online-System gelöscht.

Die kostenlose TVO Rechnung Online beinhaltet im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten von TVO folgende Funktionen:

- Änderung des individuellen Passwortes
- Änderung der Adresse für die E-Mail-Benachrichtigung
- Download von Rechnungen und Einzelverbindungen im PDF-Format

TVO behält sich die jederzeitige Änderung der Rechnung-Online Funktionen vor. Die Grundfunktionen bleiben jedenfalls erhalten.

Die TVO - Rechnung-Online Login-Seite ist in der Regel 24 Stunden täglich verfügbar.

Die TVO - Rechnung-Online ist für Privatkunden nur mit Einzugsermächtigung erhältlich.

6. Verwendung der Kundendaten

Für die Verwendung der personenbezogenen Daten des Kunden gilt Ziffer 13 der AGB von TVO. Ergänzend hierzu verwendet TVO die Kundendaten nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen.

6.1 Aufnahme in Teilnehmerverzeichnisse

TVO nimmt Rufnummer(n), Anschrift, Namen des Kunden und zusätzliche Angaben wie Beruf, Branche, Art des Anschlusses und Mitbenutzer (Zustimmung erforderlich) in öffentlichen Teilnehmerverzeichnisse auf, wenn der Kunde dies im Bestellformular beantragt. Der Kunde hat im Bestellformular die Möglichkeit, bei der Veröffentlichung zwischen gedruckten und elektronischen Verzeichnissen zu wählen oder eine Veröffentlichung abzulehnen. Der Kunde kann seine Daten auch ausschließlich der Telefonauskunft zur Verfügung stellen. Der Kunde kann ebenfalls entscheiden, ob über seinen kompletten Eintrag oder nur über seine Rufnummer(n) Auskunft erteilt werden soll. Erhält der Kunde bei Auftragserteilung neue Rufnummern, wird die erste Rufnummer in das Teilnehmerverzeichnis aufgenommen.

TVO darf die vom Kunden für die entsprechenden Teilnehmerverzeichnisse freigegebenen Daten auch Dritten (Netzbetreibern, Dienstleistern) zum Zwecke der Herstellung und Veröffentlichung von Teilnehmerverzeichnissen sowie zur Bereitstellung von Auskunftsdiensten zur Verfügung stellen. Für die Richtigkeit der Eintragungen in andere Teilnehmerverzeichnisse übernimmt TVO keine Gewähr. Durch eine Erklärung gegenüber TVO kann der Kunde jederzeit den Umfang seiner Eintragung einschränken oder einer Veröffentlichung insgesamt widersprechen. Die in den öffentlichen Verzeichnissen eingetragenen Daten können nach den Vorschriften des BDSG von jedermann für Werbezwecke genutzt werden. Einen Widerspruch gegen die Nutzung der veröffentlichten Daten für Werbezwecke muss der Kunde an die jeweils werbenden Firmen richten.

6.2 Telefonauskunft

Auskünfte über die in öffentlichen Teilnehmerverzeichnissen vorhandenen Kundendaten darf TVO im Einzelfall (ggf. durch Dritte) z. B. über eine Telefonauskunft erteilen. Auf Wunsch des Kunden können auch über die Rufnummer hinausgehende Auskünfte erteilt werden. Wünscht der Kunde eine Mitteilung seines Namens und/oder Anschrift an Personen, denen nur die Rufnummer bekannt ist, nicht („Inversauskunft“), kann er durch eine Erklärung gegenüber TVO einer solchen Auskunftserteilung widersprechen. Der Widerspruch wird in den Verzeichnissen von TVO bzw. in denen der Deutschen Telekom AG vermerkt und muss auch von anderen Anbietern einer Telefonauskunft beachtet werden.