

Leistungsbeschreibung für flyingDSL ADSL Business und SDSL

Die Televersa Online GmbH (im Folgenden „TVO“ genannt) erbringt im Rahmen des mit dem Kunden abgeschlossenen Vertrages über „TVO_SDSL“ (nachfolgend „TVO_SDSL“ genannt) die nachfolgend beschriebenen Leistungen.

1. TVO_ADSL_Business und TVO_SDSL

TELEVERSA/TVO stellt dem Kunden kostenpflichtig im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen drahtlosen Zugang (BWA – Broadband Wireless Access) zum Internet über den Anschluss von TVO zur Verfügung. Voraussetzung hierfür ist insbesondere die Verwendung der von TVO vorgegebenen Kunden-Anschlussgeräte gemäß dieser Leistungsbeschreibung. TVO_ADSL_Business und TVO_SDSL wird mit einer Datenfltrate gemäß der jeweils geltenden Preisliste von TVO angeboten.

2. Anschlussleistungen

TVO ermöglicht dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten die Nutzung der den jeweiligen TVO_ADSL_Business und TVO_SDSL-Zugängen nachfolgend zugeordneten Anschlussbandbreiten an. Voraussetzung hierfür sind eine CPE und ein Router, die den technischen Anforderungen für TVO_ADSL_Business und TVO_SDSL entsprechen. TVO stellt die TVO_ADSL_Business und TVO_SDSL Zugänge in folgenden Produktvarianten zur Verfügung:

flyingDSL ADSL Business 1000:

ADSL-Internetzugang mit einer Bandbreite von bis zu 1.024 kBit/s Download und 256 kBit/s Upload

flyingDSL ADSL Business 2000:

ADSL-Internetzugang mit einer Bandbreite von bis zu 2.048 kBit/s Download und 384 kBit/s Upload

flyingDSL ADSL Business 4000:

ADSL-Internetzugang mit einer Bandbreite von bis zu 4.096 kBit/s Download und 512 kBit/s Upload

flyingDSL ADSL Business 6000:

ADSL-Internetzugang mit einer Bandbreite von bis zu 6.144 kBit/s Download und 512 kBit/s Upload

flyingDSL SDSL 2000:

SDSL-Internetzugang mit einer Bandbreite von bis zu 2.048 kBit/s. Die Bandbreite ist von den technischen und physikalischen Voraussetzungen abhängig.

flyingDSL SDSL 4000:

SDSL-Internetzugang mit einer Bandbreite von bis zu 4.096 kBit/s. Die Bandbreite ist von den technischen und physikalischen Voraussetzungen abhängig.

flyingDSL SDSL 6000

SDSL-Internetzugang mit einer Bandbreite von bis zu 6.144 kBit/s. Die Bandbreite ist von den technischen und physikalischen Voraussetzungen abhängig.

flyingDSL SDSL 10000

SDSL-Internetzugang mit einer Bandbreite von bis zu 10 MBit/s. Die Bandbreite ist von den technischen und physikalischen Voraussetzungen abhängig.

flyingDSL SDSL 20000

SDSL-Internetzugang mit einer Bandbreite von bis zu 20 MBit/s. Die Bandbreite ist von den technischen und physikalischen Voraussetzungen abhängig.

flyingDSL SDSL 50000

SDSL-Internetzugang mit einer Bandbreite von bis zu 50 MBit/s. Die Bandbreite ist von den technischen und physikalischen Voraussetzungen abhängig.

flyingDSL SDSL 100000

SDSL-Internetzugang mit einer Bandbreite von bis zu 100 MBit/s. Die Bandbreite ist von den technischen und physikalischen Voraussetzungen abhängig.

Die angebotene Übertragungsgeschwindigkeit stellt die Maximum Internet Rate (MIR) dar und kann aufgrund physikalischer Gegebenheiten variieren. Der Datenverkehr im TELVERSA-Netz umfasst neben den Nutzungsdaten Protokollinformationen, die für die Übertragung und Vermittlung der Nutzdaten im Datenübertragungsnetz erforderlich sind. Der Datenverkehr wird im TELVERSA-Netz mit den angebotenen Übertragungsgeschwindigkeiten transportiert. Es ist davon auszugehen, dass ungefähr 10 % der zur Verfügung gestellten Übertragungsgeschwindigkeit für die im Datenverkehr enthaltenen Protokollinformationen in Anspruch genommen werden. Datenpakete von TVO_ADSL_Business und TVO_SDSL werden im BWA-Netz der TVO priorisiert gegenüber anderen Datenverbindungen übertragen. Die konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist u. a. von der Netzauslastung des Internet-Backbones, von der Übertragungsgeschwindigkeit des angewählten Servers des jeweiligen Contentanbieters, von der Anzahl der gleichzeitig eingewählten Nutzer, sowie von dem vom Kunden gewählten Verschlüsselungsverfahren abhängig. Daneben beeinflussen weitere Faktoren, wie zum Beispiel die Übertragungsstrecke zwischen Modem / Router und Kunden-PC, die Leistungsfähigkeit des Kunden-PCs, die Betriebssystemeinstellungen des Kunden-PCs sowie die Browsereinstellungen des Kunden, die am TVO_ADSL_Business und TVO_SDSL-Zugang konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit. Der Kunde ist nicht berechtigt, TELVERSA_SDSL Dritten entgeltlich zum alleinigen Gebrauch zu überlassen oder weiterzuvermieten. Zur erweiterten Absicherung des Datenverkehrs bietet TELVERSA dem Kunden ein optionales Überspannungs-Schutzgerät zum Kauf an. Dieses Gerät erhöht die Sicherheit der TVO_ADSL_Business und TVO_SDSL-Anlage gegen Blitzeinschlag. Der Kunde ist sich darüber im Klaren, dass eine völlige Sicherheit gegen Blitzschäden auch durch diese Blitzschutzmaßnahme nicht gewährleistet werden kann und TELVERSA aus diesem Grund für die Blitzschutzmaßnahme keinerlei Garantien übernimmt. Die Montage des Überspannungsschutzes hat der Kunde (ggf. durch Dritte) selbst vorzunehmen. Im Übrigen gelten insoweit die AGB von TELVERSA für TVO_ADSL_Business und TVO_SDSL.

3. Zugangsleistungen

TVO ermöglicht dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten die breitbandige Nutzung des Internet im Umfang des vom Kunden gewählten Tarifs gemäß Ziffer , insbesondere für Zwecke der Datenübermittlung über das Internet. Bei TVO_SDSL ist eine Datenfltrate für eine zeit- und volumenunabhängige Nutzung des TVO_ADSL_Business und TVO_SDSL-Anschlusses enthalten. Der Kunde hinterlegt im Kundenanschlussgerät (Router) seinen Benutzernamen und Kennwort für den Internetzugang. Diese Benutzerdaten werden dem Kunden schriftlich mitgeteilt. Über erforderliche Änderungen des Benutzernamens informiert TVO den Kunden ebenfalls schriftlich. Der Kunde erhält für die Nutzung des TVO_ADSL_Business und TVO_SDSL eine IP-Hostadresse aus dem TVO-IP-Adressraum oder dem IP-Adressraum eines von TVO für die Erbringung eingesetzten Vorlieferanten. Die Adressvergabe erfolgt dynamisch, d. h. die jeweilige IP-Hostadresse wird bei jedem Verbindungsaufbau automatisch vergeben. Auf Wunsch erhält der Kunde eine statische IP-Adresse. Weitere Adressen können optional bereitgestellt werden. TVO stellt für die Dauer des Vertrags im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten Netzadressen kostenlos zur Verfügung. Der Bedarf an Netzadressen muss vom Kunden nachgewiesen sein. Als Nachweis gilt ein Bedarf nach den geltenden RIPE-Richtlinien, welche unter <http://www.ripe.net/ripe/docs/ipv4-policies.html> abrufbar sind. Entsprechende Anträge werden von TVO an RIPE weitergeleitet. Sollte ein Netzsantrag von RIPE abgelehnt werden, ist auch TVO nicht berechtigt und damit nicht in der Lage, Netzadressen zuzuteilen.

4. Bereitstellung von TVO_ADSL_Business und TVO_SDSL

TVO vereinbart mit dem Kunden einen Termin für die Bereitstellung von TVO_ADSL_Business und TVO_SDSL. TVO_ADSL_Business und TVO_SDSL kann nicht zur Verfügung gestellt werden, wenn die Netzintegrität des Teilnehmernetzes von TVO hierdurch gefährdet wird.

5. Access, Installationsleistungen bei TVO_ADSL_Business und TVO_SDSL

TVO stellt dem Kunden das notwendige Endgerät (CPE = Customer Premise Equipment) bzw. eine SDSL-Antenne unter Berücksichtigung der Bedingungen im Bestellformular zur Verfügung. Das CPE bzw. die SDSL-Antenne bleiben Eigentum von TVO und sind vom Kunden nach Vertragsbeendigung zurückzugeben. Das CPE ermöglicht den Anschluss eines von TVO empfohlenen Routers zur Übertragung von Daten und bietet den Zugang zum jeweils genutzten Teilnehmernetz. Der Router ist vom Kunden selbst zu besorgen oder bei Bestellung über TVO separat zu erwerben. Nach Vertragsbeendigung bleibt der Router Eigentum des Kunden. Im Rahmen der Installation wird eine WIMAX- / BWA-Antenne an der Betriebsstätte des Kunden angebracht. Der Kunde stellt sicher, dass er das Recht zur Anbringung der Wimax- / BWA-Antenne besitzt. Bei angemieteten Betriebsstätten hat der Kunde eine solche Erlaubnis von seinem Vermieter einzuholen und diese auf Verlangen TVO nachzuweisen. Der Kunde haftet TVO für Schäden und/oder Aufwendungen, die aus einer Verletzung dieser Pflichten entstehen.

Im Falle der Standardinstallation installiert TVO durch ihre Vertriebs-/ Installationspartner beim Kunden das CPE bzw. die SDSL-Antenne. Der Preis richtet sich, im Rahmen der nachfolgend beschriebenen Standardinstallation – soweit nicht abweichend vereinbart – nach der jeweils gültigen Preisliste. Diese Standardinstallation beinhaltet folgende Leistungen: Außenwandmontage der Antenne bis max. 3,5 m Höhe mit Hilfe eines Wandarms (Wandabstand 25 cm), Bohrung in Mauerwerk mit max. 45 cm Wandstärke, Durchmesser max. 18 mm, Kabel durchführen und ausspritzen mit Silikon und PU-Schaum, Verlegen des beigestellten Datenkabels (max. 20 m, Aufputz oder in vorhandenen Kanal / Leerrohr bis max. 5 m), Installation, Anschluss und Konfiguration der CPE / Antenne, Überprüfung der Funktionsfähigkeit der Gesamteinheit (Daten), Fahrtkosten bis max. 25 km (einfache Strecke). Alternativ, bei abweichenden Installationen, entspricht die durch den Preis in der Preisliste abgegebene Standardinstallation zwei Montagestunden.

Voraussetzung für die Standardinstallation:

Existenz eines geeigneten, frei zugänglichen Installationsplatzes für Antenne und CPE (insbesondere ausreichende, durch Vertriebs-/Installationspartner zu ermittelnde Feldstärke, geeignete Befestigungsmöglichkeiten), relative Nähe des PC-Arbeitsplatzes zur Antenneninstallation, funktionsfähige PC-Hard- und Software mit aktueller Version eines Internet Browsers (Microsoft Internet Explorer, Firefox, Safari), Existenz einer funktionstüchtigen Ethernet- oder W-LAN-Schnittstelle. Über den in der Standardinstallation enthaltenen Leistungsumfang hinausgehende Leistungen kann der Kunde direkt beim TVO-Installationspartner selbst in Auftrag geben. Dies ist insbesondere dann erforderlich, wenn aufgrund spezifischer örtlicher Gegebenheiten am Ort der Installation eine Standardinstallation nicht möglich ist oder zum ordnungsgemäßen Empfang von TVO_SDSL ausnahmsweise nicht ausreicht. Über die Standardinstallation und/oder 2 Montagestunden hinausgehende Leistungen, einschließlich eines Mehraufwands an Material berechnet TVO dem Kunden nach Aufwand. Auch sonstige Installationsarbeiten, die nicht im direkten Zusammenhang mit der betriebsfähigen Bereitstellung des TVO_SDSL-Anschlusses stehen, können die TVO-Vertriebs-/Installationspartner auf Wunsch des Kunden in der Regel durchführen. Alle über die Standardinstallation hinausgehenden Leistungen stellt TVO dem Kunden selbst direkt in Rechnung. Kann aufgrund topographischer und/oder anderer technischer Gegebenheiten am vorgesehenen Installationsort der TVO_SDSL-Empfang nicht hergestellt werden, so gilt Ziff. 2.8 der AGB für TVO_SDSL.

Leistungsbeschreibung für flyingDSL ADSL Business und SDSL

6. Verbindungsleistung

Der TVO_SDSL-Service ermöglicht dem Kunden die Übermittlung von IP-Paketen von und zum globalen Netzverbund Internet per Funk. TVO übermittelt IP-Pakete zwischen den angeschlossenen Rechnern und stellt im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten Übergänge zu weiteren Netzen zur Verfügung. Die Herstellung von Verbindungen zu geographischen Einwahlnummern für den Zugang zum Internet ist ausgeschlossen. Durch die technischen Gegebenheiten anderer Telekommunikationsnetze, die außerhalb des Verantwortungsbereiches von TVO liegen, können die in dieser Leistungsbeschreibung aufgeführten Übertragungsgeschwindigkeiten und die Verfügbarkeit von TVO_SDSL-Leistungsmerkmalen und der Internet-Zugang eingeschränkt sein. Bei TVO_SDSL erfolgt keine Zwangstrennung des IP-Verkehrs. Das bedeutet, dass einmal aufgebaute Sessions fortgeschrieben und in der Regel nicht beendet werden.

7. TVO Internet-Telefonie

TVO Internet-Telefonie kann bei Verfügbarkeit auf Anfrage im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten von TVO einzeln beauftragt werden. TVO Internet-Telefonie ist nicht automatisch Bestandteil von TVO_SDSL. Im Falle einer gesonderten Beauftragung ergänzt oder ersetzt TVO Internet-Telefonie den bestehenden Festnetz-Telefonanschluss des Kunden. TVO Internet-Telefonie ermöglicht dem Kunden, andere TVO Internettelefonanschlüsse sowie die meisten Anschlüsse öffentlicher Fest- und Mobilfunknetze über das Internet zu erreichen. In Abhängigkeit von der Leistungsfähigkeit der Hardware und des Internetanschlusses des Kunden kann dieser mit seinem TVO Internet-Telefonievertrag bis zu 6 Gespräche gleichzeitig führen. Die Anzahl der gleichzeitig möglichen Gespräche hängt von dem Breitbandabschluss des Kunden ab. Maßgeblich für die Anzahl der gleichzeitig möglichen Gespräche und die Sprachqualität ist die Geschwindigkeit des so genannten Rückkanals. Pro Gespräch braucht der Kunde bis zu ca. 80 Kbit/s Bandbreite in beide Richtungen (Download und Upload). Aufgrund der Struktur des Internets können zeitlich beschränkte Ausfälle und Qualitätseinschränkungen nicht ausgeschlossen werden. Die jeweiligen Verbindungsentgelte ergeben sich aus der Preisliste von TVO, die der Kunde bei Vertragsschluss erhält und die auch im Internet unter www.televersa-online.de abrufbar ist.

Die in der Regel besonders teuren Mehrwertdienste-Rufnummern (z.B. 0137, 01802, 01804, 0190, 0900 usw.) sind seitens TVO für die Internet-Telefonie gesperrt bzw. können vom Kunden gesperrt werden. Die von TVO gesperrten Mehrwertdienste-Rufnummern können nur nach besonderer Vereinbarung entsperrt werden. Eine Übersicht über die von TVO gesperrten Rufnummern ist im Internet unter www.televersa-online.de abrufbar. Bei der TVO Internet-Telefonie werden die Gespräche in einzelne kleine Datenpakete umgewandelt. Diese Datenpakete werden dann über das Internet übertragen und gegebenenfalls erst im Zielland in das jeweilige Telefonnetz geleitet. Um die TVO Internet-Telefonie nutzen zu können, benötigt der Kunde entweder einen Adapter, an den der Kunde seine herkömmlichen Telefone anschließt, oder für die Telefonie über den PC/Notebook mit einem USB-Phone-Headset eine entsprechende Software.

8. Nutzungsbedingungen TVO_ADSL_Business und TVO_SDSL

8.1 Sicherheit

Für die Durchführung aller lokalen Sicherheitsvorkehrungen am PC und Anschluss des Kunden ist alleine der Kunde verantwortlich.

8.2 Rechtswidrige Handlungen

Die Nutzung von TVO_ADSL_Business und TVO_SDSL zu Zwecken des Phishing, Spoofing, Hacking, für Spam und ähnliche rechtswidrige Handlungen ist dem Kunden strikt untersagt.

9. Leistungsbeschreibung FlyingDSL VoIP

9.1 Leistungen

Die TVO stellt allen Nutzern von FlyingDSL (ausgenommen Nutzer des "Data-only"-Produktes FlyingDSL »FLIGHT DATA 2000«) im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Dienst TVO-VoIP 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 RFC 3261) über 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.

9.2 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.

9.3 TVO FlyingDSL-VoIP

Mit TVO-VoIP sind Onnetgespräche mit anderen TVO-VoIP Nutzern sowie in das öffentliche deutsche Telefon-Festnetz oder anderen Netze (z.B. Handynetze, Auslandsnetze) möglich. Die Verbindungen werden laut Preisliste „FlyingDSL Telefonie“ – einsehbar unter www.televersa-online.de – 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 Nutzer erhält in diesem Fall eine entsprechende Ersatznummer.

9.4 Verbindungsleistung

Ist der Kunde mit TVO-VoIP am SIP-Server von TVO angemeldet, kann er eingehende Anrufe entgegennehmen und Verbindungen zu anderen TVO-VoIP Nutzern oder jeder beliebigen Rufnummer herstellen. Bei Nutzung von 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 FlyingDSL hergestellte Internet-Verbindungen werden nach 24 Stunden ununterbrochener Nutzung automatisch getrennt. Wird zum Zeitpunkt der Trennung der Internetverbindung FlyingDSL VoIP aktiv genutzt, führt dies zu einem Gesprächsabbruch und kurzzeitiger Nichterreichbarkeit. 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.

9.5 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.

9.6 Basisleistungen bei TVO FlyingDSL 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.
- Anrufwefterschaltung bei ankommenden Verbindungen ist in folgenden Fällen möglich:
 - ständige Anrufwefterschaltung
 - Anrufwefterschaltung bei Nichtmelden
 - Anrufwefterschaltung bei besetztem Anschluss
 - Anrufwefterschaltung, 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 Anrufergang.
- 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.

9.7 Zusätzliche Leistungen TVO FlyingDSL 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 Anrufenden als wesentlich schwerwiegender erscheinen.

9.8 Besondere Nutzungsbedingungen FlyingDSL VoIP

TVO bietet den Dienst TVO-VoIP unter dem Vertrag „FlyingDSL privat“ für folgende Benutzergruppen und Benutzungszwecke nicht an:

- Businesskunden mit klassischen Business-Nutzungsszenarien
- 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 „FlyingDSL Telefonie“ 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, hier unter fällt insbesondere der Zugang zu Werbetexten
- 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.

10. Service Level Agreement für TVO_ADSL_Business und TVO_SDSL

10.1 Anschlussverfügbarkeit

Die mittlere Verfügbarkeit des von TVO bereitgestellten Internetzugangs beträgt mindestens > 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. Zeiten, in denen der Anschluss aus Gründen Höherer Gewalt i.S.d. dieser Leistungsbeschreibung und/oder aus Gründen, die nicht zu dem Betriebsbereich von TVO gehören, nicht verfügbar ist, zählen nicht als Ausfallzeiten. Die Verfügbarkeit gilt nur bei einer normalen Auslastung von dedizierten Anschlussleitungen oder Übergabepunkten. Eine normale Auslastung ist bei einer maximal 75%igen Nutzung der physikalischen Nettobandbreite zu jedem Nutzungszeitpunkt gegeben.

10.2 Störungen

Störungen von TVO_SDSL und Netzkomponenten, die im Verantwortungsbereich von TVO liegen, werden von TVO schnellstmöglich beseitigt.

- Störungsmeldung

Für die Entgegennahme von Störungsmeldungen bei TVO_ADSL_Business und TVO_SDSL hat TVO eine Service-Rufnummer eingerichtet. Diese lautet: 0800 280 0 100.

- Erforderliche Angaben bei Störungsmeldung

Bei der Störungsmeldung hat der Kunde TVO soweit möglich folgende Informationen zu übermitteln:

- Firmenname und Name des Anrufers
- Ansprechpartner, falls abweichend vom Anrufer
- Was wird gestört gemeldet (Gerät, Dienst, Funktion)?
- Ist der Service eingeschränkt oder komplett nicht nutzbar?
- Wie stellt sich die Betriebsbeeinflussung genau dar?
- Welcher technische Teilbereich ist betroffen?
- Wer ist betroffen (Standort, besondere Anwender)?
- Wann wurde die Störung bemerkt?
- Wann funktionierte der Service das letzte Mal nachweislich?
- Details der Fehlerbeschreibung (Logs, Traces, etc. per E-Mail)

10.3 Wartungsarbeiten

TVO ist berechtigt, in der Zeit von 1.00 Uhr bis 5.00 Uhr für insgesamt 8 Stunden im Kalendermonat Wartungsarbeiten durchzuführen. Nicht planbare, dringende Beseitigungen von Störungen, die sich möglicherweise auf mehrere Kunden auswirken, werden – wenn möglich – ebenfalls in diese Zeit gelegt. Während der Wartungsarbeiten stehen die in dieser Leistungsbeschreibung aufgeführten Leistungen nicht zur Verfügung.

10.4 Beschränkungen von TVO_ADSL_Business und TVO_SDSL

Zeitweilige Störungen von TVO_SDSL 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 von 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 Telekommunikationsnetzes erforderlich sind (z.B. Wartungsarbeiten, Reparaturen, etc.), sowie wegen kurzfristiger Kapazitätsauslastung des eingesetzten Funkverfahrens oder des Netzes ergeben. 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 topografische Gegebenheiten sowie Hindernisse (z. B. Bäume und Gebäude) gestört sein. Ansprüche des Kunden sind insoweit ausgeschlossen, soweit die Störung nicht von TVO vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurde.

10.5 Entstörung

Sofern zur Störungsbeseitigung erforderlich, vereinbaren TVO oder ein Installationspartner einen Termin zwischen dem Kunden und einem Servicetechniker eines Vertriebs-/Installationspartners von TVO. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Entstörung im vereinbarten Termin nicht möglich (insbesondere wegen Abwesenheit des Kunden zur vereinbarten Zeit), bemüht sich TVO um Vereinbarung eines Ersatztermins. TVO ist berechtigt, dem Kunden die Kosten einer hierdurch erforderlichen zusätzlichen Anfahrt in Rechnung zu stellen. TVO ist weiter berechtigt, dem Kunden die durch eine unberechtigte Störungsmeldung entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen. Eine Störungsmeldung ist unberechtigt, wenn eine Störung der von TVO bereit gestellten technischen Einrichtungen nicht vorliegt und der Kunde dies hätte erkennen können. Auf Wunsch informiert TVO den Kunden über die erfolgreiche Entstörung. Störungsmeldungen bearbeitet TVO innerhalb der Geschäftszeiten von TVO, jeweils Montag-Freitag von 8.00-17.00 Uhr außer an in Bayern geltenden gesetzlichen Feiertagen. Der Kunde hat TVO alle für die Beseitigung der Störung erforderlichen Informationen zur Verfügung zu stellen sowie den Zugang zu Einrichtungen und Anlagen zu gewähren, soweit dies für die Störungsbeseitigung erforderlich ist.

11. Rechnung

11.1 Rechnungsstellung

Der Preis für Flying-SDSL beinhaltet bei einigen Produktvarianten den Zugang zum Internet (Flatrate). Weitere Leistungen sind nach der jeweils gültigen Preisliste von TVO zu vergüten. Der Kunde erhält von TVO 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 über die Funktion „TVO-Rechnung-Online“ auf der TVO-Website. Bei Rechnungsversand auf dem Postweg wird das in der Preisliste ausgewiesene Entgelt berechnet.

11.2 TVO Rechnung Online

Wählt der Kunde die Funktion „TVO Rechnung Online“, erhält der Kunde Zugang zu den Rechnungsdaten und ggf. beauftragten Einzelverbindungsdaten über das Portal www.televersa-online.de unter der Rubrik „Kundenservice“ per Login mit der Rechnungskontonummer und einem individuellen Passwort. Dieser Zugang ist in der Regel über jeden Internet-Zugang möglich. Die SSL-Verbindung benutzt eine 128-Bit-Verschlüsselung. Damit kann der Kunde das Rechnungsdokument herunterladen, ohne dass Dritte darauf Zugriff nehmen können. Die Rechnung wird dem Kunden 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. Der kostenlose Service „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
- Sortierung von Rechnungen nach verschiedenen Kriterien
- Sortierung, Filtern und Summierung der Einzelverbindungen nach verschiedenen Kriterien
- Download von Rechnungen im PDF-/ CSV-Format und Einzelverbindungen im CSV-Format

TVO behält sich die jederzeitige Änderung der Funktionen dieses Services vor. Die Grundfunktionen, d.h. die Einsichtnahme in die Rechnung durch den Kunden sowie das Herunterladen und Ausdrucken von Rechnungen bleiben jedenfalls erhalten. Die TVO-Rechnung-Online Login-Seite ist in der Regel 24 Stunden täglich verfügbar.

12. Datenschutzhinweise

TVO erhebt, verarbeitet und nutzt personenbezogene Daten des Kunden im Rahmen der im Folgenden dargestellten datenschutzrechtlichen Bestimmungen:

12.1 Zweck und Rechtsgrundlage

TVO beachtet beim Umgang mit personenbezogenen Daten die gesetzlichen Vorschriften über den Datenschutz. Rechtsgrundlagen dafür sind das Telekommunikationsgesetz (TKG) und das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG). TVO trifft sämtliche für den Datenschutz und die Datensicherheit erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen.

12.2 Bestandsdaten

Bestandsdaten sind personenbezogene Daten, die für die Begründung, Änderung und inhaltliche Gestaltung des Vertrages erforderlich sind, wie z. B. Name, Anschrift, Geburtsdatum. Das Geburtsdatum wird zur sicheren Unterscheidung namensgleicher oder -ähnlicher Kunden benötigt. Die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung der personenbezogenen Daten des Kunden findet am inländischen Sitz von TVO statt. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses und Ausgleich aller gegenseitigen Forderungen werden die Bestandsdaten von TVO am Ende des darauf folgenden Kalenderjahres gelöscht bzw. gesperrt.

12.3 Regelung zur Vorratsdatenspeicherung

TVO ist gesetzlich verpflichtet, für Auskunftsverfahren nach dem TKG

- die Anschlusskennungen des Kunden,
- den Namen und die Anschrift des Anschlussinhabers,
- bei natürlichen Personen deren Geburtsdatum,
- bei Festnetzanschlüssen auch die Anschrift des Anschlusses,
- das Datum des Vertragsbeginns vor der Freischaltung zu erheben und unverzüglich zu speichern, auch soweit diese Daten für betriebliche Zwecke nicht erforderlich sind; das Datum des Vertragsendes ist bei Bekanntwerden ebenfalls zu speichern. Die Daten sind mit Ablauf des auf die Beendigung des Vertragsverhältnisses folgenden Kalenderjahres zu löschen. TVO ist außerdem gesetzlich verpflichtet, bei Nutzung eines TVO Komplettanschluss-Dienstes erzeugte oder verarbeitete Verkehrsdaten nach Maßgabe der folgenden Regelung sechs Monate zu speichern. Diese Daten umfassen:
 - die dem Teilnehmer für eine Internetnutzung zugewiesene Internetprotokoll-Adresse,
 - eine eindeutige Kennung des Anschlusses, über den die Internetnutzung erfolgt,
 - den Beginn und das Ende der Internetnutzung unter der zugewiesenen Internetprotokoll-Adresse nach Datum und Uhrzeit unter Angabe der zugrunde liegenden Zeitzone.

TVO hat die allein auf Grund dieser Vorschrift gespeicherten Daten innerhalb eines Monats nach Ablauf der Sechs-Monats-Frist zu löschen oder die Löschung sicherzustellen.

TVO muss aufgrund der vorstehenden Speicherungsverpflichtung gespeicherte Daten

- zur Verfolgung von Straftaten,
- zur Abwehr von erheblichen Gefahren für die öffentliche Sicherheit oder
- zur Erfüllung der gesetzlichen Aufgaben der Verfassungsschutzbehörden des Bundes und der Länder, des Bundesnachrichtendienstes und des Militärischen Abschirmdienstes an die zuständigen Stellen auf deren Verlangen übermitteln, soweit dies in den jeweiligen gesetzlichen Bestimmungen unter Bezugnahme auf diese Vorschrift vorgesehen und die Übermittlung im Einzelfall angeordnet ist. Derzeit ist die Übermittlung zur Verfolgung von Straftaten nur erforderlich, wenn ein konkreter Verdacht auf Begehung einer Straftat von erheblicher Bedeutung besteht. TVO verwendet die Daten nicht für andere Zwecke mit Ausnahme einer Auskunftserteilung nach dieser Regelung.

12.4 Bedarfsgerechte Gestaltung

TVO bietet dem Kunden auf seinen Bedarf zugeschnittene moderne Telekommunikationsdienstleistungen und Dienste mit Zusatznutzen an. Zur Analyse dieses Bedarfs ist die gesondert zu erteilende Einwilligung des Kunden zur Verwendung und Nutzung von teilnehmerbezogenen Verkehrsdaten Voraussetzung.

12.5 Beratung, Eigenwerbung und Marktforschung

TVO nutzt die Bestandsdaten des Kunden nur dann für Beratung, Werbung für eigene Angebote oder Marktforschung, wenn der Kunde hierzu seine Einwilligung erteilt hat und soweit die Nutzung für diese Zwecke erforderlich ist. Darüber hinaus kann TVO im Rahmen der Kundenbeziehung Text- oder Bildmitteilungen zu den oben genannten Zwecken an den Kunden per Telefon, Post oder E-Mail versenden. Der Kunde kann dieser Nutzung gegenüber TVO jederzeit schriftlich oder elektronisch widersprechen. Dieser Hinweis ist auch in jeder an den Kunden versandten Mitteilung nochmals enthalten.

Televersa Online GmbH
Siemensstr.22
84051 Essenbach