

1 ALLGEMEIN

Die folgende Leistungsbeschreibung regelt zusammen mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen die auf Basis des Glasfasernetzes der Deutsche GigaNetz GmbH (nachfolgend DGN) angebotenen Produkte und die damit im Zusammenhang stehenden Leistungsmerkmale und Optionen.

Alle Leistungsmerkmale der DGN Produkte, die in der Leistungsbeschreibung beschrieben sind, gelten ausschließlich für diese Angebote. Die DGN bietet die Nutzung des DGN Internetdienstes ProNet und die Nutzung des DGN Sprachdienstes (Telefonanschluss) an. Die DGN behält sich im Zuge technischer Neuerungen und Weiterentwicklungen vor, Merkmale, Produkte oder Endgeräte durch bessere oder gleichwertige zu ersetzen.

Die DGN errichtet und betreibt ein hochmodernes Glasfasernetz zum Zweck der Vermarktung von Telekommunikationsprodukten. Die DGN stellt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeit einen Glasfaserhausanschluss für die Nutzung von DGN-Dienstleistungen im DGN-Netz zur Verfügung. Dies kann auch über die Nutzung von Netzen und Systemen Dritter erfolgen, sofern diese für eine Leistungserbringung notwendig sind.

2 NUTZUNGSBESTIMMUNGEN

Die Geschäftskunden Produkte der DGN ProNet richten sich an größere Unternehmen, die besondere Anforderungen an Leistung, Verfügbarkeit und Service benötigen. Der Kunde ist nicht berechtigt, die bezogenen Leistungen und/oder Produkte und Nutzungsrechte unentgeltlich oder entgeltlich Dritten zur ständigen Alleinnutzung oder zum gewerblichen Gebrauch zu überlassen. Eine Einwilligung, die anderes besagt, hat er schriftlich von der Deutsche GigaNetz GmbH (nachfolgend DGN) einzuholen. Die DGN kann die Einwilligung nur aus sachlichen Gründen verweigern.

3 PRODUKTE

3.1 Basisprodukt ProNet

Das Basisprodukt ProNet ist in verschiedenen Leistungsstufen verfügbar:

Produktbezeichnung	ProNet 300	ProNet 600	ProNet 1.000	ProNet 3.000	ProNet 10.000
Download (MBit/s) nominal ¹⁾	300	600	1000	3000	10.000
Upload (MBit/s) nominal ¹⁾	300	600	1000	3000	10.000
Glasfaser-Hausanschluss	☑				
Internet-Flatrate	☑				
IPv4	eine feste öffentliche IPv4-Adresse				
IPv6	Eine feste IPv6 WAN-Adresse und IPv6 /56 Netz (Dual-Stack)				

¹⁾ Netto-Bandbreiten siehe Abschnitt 12.1

3.2 Optional buchbare Leistungen

Die Basispakete lassen sich gegen gesondertes Entgelt mittels verschiedener Optionen den individuellen Kundenansprüchen anpassen:

Produktbezeichnung	ProNet 300	ProNet 600	ProNet 1.000	ProNet 3.000	ProNet 10.000
Business-Router	optional hinzubuchbar				
IPv4-Netze	IPv4 Netze mit bis zu 16 IP-Adressen (größere Netze auf Anfrage)				
Telefonanschluss für SIP-TK-Anlagen inkl. Flatrate ins deutsche Festnetz und alle deutschen Mobilfunknetze	4 – 200 Sprachkanäle (in Schritten je 4 Sprachkanäle)				
Telefonie Flatrate für alle Fest- und Mobilfunknetze der EU, Schweiz, USA, Kanada	optional zu SIP-Trunk hinzubuchbar (immer für alle Sprachkanäle zu buchen)				
Rufnummernblöcke	Ein Block mit bis zu 1000 Rufnummern (notwendig für Neuanschlüsse)				
Rufnummernübernahme vom bisherigen Provider	☑				
Interne Hausverkabelung	Erstellung eines individuellen Angebots für die interne Hausverkabelung zum Wunschstandort des ONT / Routers				

4 PRODUKTWECHSEL UND WECHSELGARANTIE

Kunden können jederzeit (vorbehaltlich der technischen Realisierbarkeit) einen Wechsel auf ein anderes Produkt mit höherem Basistentgelt bei gleicher Anschlussart beauftragen, der einen Neuvertrag mit neuer Mindestvertragslaufzeit bedingt. Ein Downgrade auf ein anderes Produkt mit geringerem Basistentgelt bei gleicher Anschlussart ist nur mit Wirkung zum Ende der laufenden Vertragslaufzeit möglich. In diesem Fall bedingt ein Downgrade einen Neuvertrag ohne Neukundenvorteile und eine neue Mindestvertragslaufzeit.

5 BESTELLUNG/ABBESTELLUNG VON OPTIONEN (EXCLUSIVE HARDWARE)

Zusätzliche zum Bestellzeitpunkt verfügbare Tarifooptionen der Produkte können, sofern bei den einzelnen Optionen nicht anders beschrieben, jederzeit bestellt und gemäß gesonderter Kündigungsregeln unabhängig von der Laufzeit des Hauptvertrages abbestellt werden. Eine Bestellung/Abbestellung von Optionen ändert die Vertragslaufzeit für den Basisdienst und seine bestellten Optionen nicht.

6 VERFÜGBARKEIT UND QUALITÄTSPARAMETER

6.1 Verfügbarkeit (Servicelevel Geschäftskunden)

In den Grenzen der vertraglich vereinbarten und Auftragsblatt vereinbarten Produktmerkmale bemühen sich DGN und deren vorgelagerte Diensteanbieter nach besten Kräften, die Daten des Kunden an das Internet zu übermitteln („Best Effort“). Kurzfristige Beeinträchtigungen sind jederzeit möglich. Zur Gewährleistung der

ordnungsgemäßen Durchführung aller mit dem Kunden vereinbarten Dienste, z.B. auch Telefonie, können dabei Verkehrsmanagementmaßnahmen, wie z.B. eine Priorisierung des Datenverkehrs, vorgenommen werden („Quality of Service“). Soweit die technische kundeneigene Ausstattung des Kunden nicht zur ordnungsgemäßen Nutzung der Internetdienste ausreichend ist, liegt dies allein im Verantwortungsbereich des Kunden.

Die Verfügbarkeit der einzelnen DGN Produkte wird zum maßgeblichen Teil von den Vordienstleistern und der Infrastruktur „Dritter“ bestimmt. Sie liegt in der Regel bei 99,5% im Jahresmittel.

Folgende Umstände berühren nicht die Verfügbarkeit bzw. werden nicht in die Ermittlung von Ausfallzeiten einberechnet, sodass diese die tatsächliche Verfügbarkeit über die vertraglich geschuldete Verfügbarkeit hinaus reduzieren können:

- Wartungsarbeiten von bis zu 6 Stunden/Kalendermonat (normales Wartungsfenster ist täglich zwischen 0:00 Uhr und 6:00 Uhr)
- Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen
- Unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden
- Fehler/Störungen bei Gesprächen zu Teilnehmern, welche bei anderen Netzbetreibern verursacht werden
- Fehler, die im Verantwortungsbereich eines anderen Netzbetreibers liegen
- Rechtmäßige Sperren
- Höhere Gewalt

6.2 Störung

Als Störungen werden alle Zustände bezeichnet, bei denen Systeme oder Dienste nicht in der vertraglich vereinbarten Art und Weise verfügbar oder stark beeinträchtigt sind.

6.2.1 Obliegenheiten vor und bei einer Störungsmeldung

Jeder Kunde ist gehalten, vor Abgabe einer Störungsmeldung an die DGN im Rahmen seiner Möglichkeiten zu überprüfen, ob die Störung möglicherweise in seinem Verantwortungsbereich und somit außerhalb der Verantwortung der DGN liegt. Der Kunde ist angehalten, die Symptome einer Störung sowie die Statusanzeigen der Endgeräte möglichst genau zu beschreiben.

6.2.2 Unterstützung und Störungsannahme

Die Kontaktaufnahme mit dem DGN Customer Service ist per E-Mail und Telefon möglich. Die telefonische Hotline ist während der unten genannten Zeiten verfügbar. Störungen können darüber hinaus jederzeit per E-Mail gemeldet werden. Im Falle einer Störung wird ein Störungsticket erstellt. Die Ticketnummer wird dem Kunden mitgeteilt und gilt bei Rückfragen immer als Referenznummer zur gemeldeten Störung. Ohne ein aktives Störungsticket besteht kein Anspruch auf Bearbeitung.

Die Beseitigung von Einzelstörungen geschieht in der Regel innerhalb der unten genannten Entstörfrieten. Störungen, deren Beseitigung Mithilfe bzw. der Beauftragung von „Dritten“ bedarf, insbesondere Tiefbau- und/oder Spleißarbeiten, können je nach Genehmigung durch Behörden länger andauern.

6.2.3 SLA-Übersicht

Service	Service Level
Störungsannahme	24x7
Telefon-Hotline	Mo-So 08:00-20:00 Uhr

Antwortzeit bis erste qualifizierte Reaktion	2 Stunden
Entstörung vor Ort	8 Stunden im Zeitraum Mo-So 08:00-20:00 Uhr
Verfügbarkeit der Dienste	99,5%
Wartungsfenster	Mo-So 00:00-06:00 Uhr (bis zu 6 Stunden/Kalendermonat)

7 GLASFASERHAUSANSCHLUSS

Die nachfolgenden Bestimmungen der Deutschen GigaNetz GmbH (nachfolgend DGN) regeln die Installation, den Betrieb und die Instandhaltung eines Hausanschlusses (Technische Voraussetzungen für die Nutzung der Dienste) und gelten zusätzlich, vorrangig und ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der DGN.

Der Glasfaserhausanschluss ist ein elementarer Bestandteil des Glasfasernetzes der DGN. Grundlage der Installation stellt ein Gebäude- und Grundstücksnutzungsvertrag (Zustimmung zum Bau eines Glasfaserhausanschlusses) gemäß den §§ 76, 77k TKG dar. Der Glasfaserhausanschluss besteht aus 1) der Verlegung der Netzanschlussleitung auf dem Grundstück des Kunden sowie 2) der Installation des Hausübergabepunkts (HÜP), sowie 3) den zugehörigen Glasfaserverkabelungen innerhalb des Hauses des Kunden.

Den Abschluss des Glasfasernetzes der DGN bildet das Netzabschlussgerät (ONT) als Endpunkt des FTTH (Fiber To The Home) Anschlusses der DGN. Zwischen HÜP und dem Netzabschluss der DGN wird im Haus ein geeignetes, flexibles Glasfaserkabel verlegt. Der Netzanschluss erfolgt immer in sogenannter Point-to-Point Bauweise, dies ermöglicht eine hohe Serviceverfügbarkeit und exklusiv zugewiesene Bandbreite.

7.1 Pflichten des Kunden

Von der Grundstücksgrenze wird mittels einer geeigneten Verlegetechnik ein Schutzrohr in das Haus eingebracht. Dazu ist es in aller Regel notwendig, die Haus- oder Kellerwand zu durchbohren und mittels einer DIN gemäßen Hauseinführung ein Schutzröhrchen im Haus/Keller im Hausübergabepunkt (HÜP) enden zu lassen. Danach wird die Haus- oder Kellerwand fachmännisch durch die DGN versiegelt. Der HÜP wird im Haus oder Keller nach örtlichen Gegebenheiten und nach technischer Machbarkeit und in Abstimmung mit dem Hauseigentümer in unmittelbarer Nähe der Hauseinführung installiert. In das Schutzröhrchen werden ein oder mehrere Glasfaserkabel eingeführt.

Das Glasfaserkabel stellt die technische Verbindung zwischen dem Verteilpunkt der DGN und der jeweiligen Liegenschaft her. Der HÜP verbindet die Hausinstallation mit dem Breitbandnetz von der DGN. Der HÜP wird in dem Haus, in dem der Kunde die Leistung nutzt, installiert.

Die DGN bestimmt die technisch geeignete Stelle auf dem Grundstück/innerhalb des Gebäudes, an welcher der Hausanschluss/Hausübergabepunkt installiert wird. Für die Erbringung des Hausanschlusses vereinbart der Kunde mit von der DGN benannten Servicepartner(n) einen Errichtungstermin. Die DGN überlässt gegebenenfalls den Hausübergabepunkt dem Kunden nicht zur alleinigen Nutzung, sondern zur gemeinschaftlichen Nutzung mit anderen Kunden und mit zukünftigen Interessenten, die im Versorgungsbereich des betreffenden Hausübergabepunktes die Leistung von der DGN in Anspruch nehmen können.

Der Kunde ist verpflichtet, anderen Interessenten im Versorgungsbereich des Hausübergabepunktes Gelegenheit zu geben, ebenfalls als Kunde von der DGN den Hausübergabepunkt zu nutzen Art und Lage des Hausanschlusses sowie dessen Änderung werden nach Anhörung des Anschlussnehmers und unter Wahrung seiner berechtigten Interessen entweder von der DGN oder durch deren Beauftragte bestimmt.

Hausanschlüsse gehören zu den Betriebsanlagen der DGN und stehen in deren Eigentum oder werden über die DGN von Dritten dem Kunden zur Nutzung überlassen. Dabei entsteht jedoch kein Vertragsverhältnis zwischen diesen Dritten und den Kunden der DGN. Die Kunden erlangen dadurch kein Eigentum am Hausanschluss. Hausanschlüsse werden ausschließlich durch die DGN oder deren Beauftragte hergestellt, unterhalten, erneuert, abgetrennt und beseitigt. Die Hausanschlüsse müssen zugänglich und vor Beschädigungen geschützt sein. Der Hausanschlussnehmer hat die baulichen Voraussetzungen für die sichere Errichtung des Hausanschlusses zu schaffen. Er darf keine Einwirkungen auf den Hausanschluss vornehmen oder vornehmen lassen. Jede Beschädigung des Hausanschlusses, insbesondere das Fehlen von Plomben, ist der DGN unverzüglich mitzuteilen. Werden Mängel in der vom Kunden bereitgestellten Hausverkabelung trotz wiederholter Aufforderungen durch die DGN vom Hauseigentümer oder Kunden nicht beseitigt, so ist die DGN berechtigt, ohne Einhaltung von Fristen die Versorgung einzustellen und den Vertrag zu kündigen.

Voraussetzung für die Bereitstellung der Dienste der DGN ist der Anschluss des Gebäudes an das Glasfasernetz der DGN („Glasfaserhausanschluss“) sowie die erforderliche Verkabelung im Gebäude vom Hausübergabepunkt (HÜP) bis zum Netzabschlussgerät (ONT). Können die Produkte der DGN aufgrund eines fehlenden Gebäude- und Grundstücksnutzungsvertrags oder fehlender bzw. unzureichender Hausverkabelung (NE4) im Gebäude nicht bereitgestellt werden, wird der ONT direkt neben dem HÜP realisiert bzw. es besteht ein außerordentliches Kündigungsrecht der DGN gemäß AGB (vgl. Ziff.

3.6. der AGB) bzw. ein Sonderkündigungsrecht der DGN gemäß § 45a TKG.

7.2 Verlegung der Glasfaser im Haus zum Netzabschlusspunkt und Inbetriebnahme des Hausanschlusses

Für die ordnungsgemäße Errichtung, Erweiterung, Änderung und Unterhaltung der Hausinstallation/Innenhausverkabelung („Kundenanlage“) ab dem Hausanschluss/HÜP bis zur Anschlussdose ist der Hausanschlussnehmer verantwortlich. Hat der Kunde die Kundenanlage einem Dritten vermietet oder zur Benutzung überlassen, so ist er weiterhin vollständig neben dem Dritten verantwortlich.

Die DGN ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, die Ausführung der Arbeiten durch einen Dritten zu überwachen und abschließend zu prüfen. Es können Teile von Kundenanlagen, die nicht im Eigentum von der DGN stehen, durch die DGN unter Plomben-Verschluss genommen werden, um Manipulationen auszuschließen. Um die störungsfreie Funktion zu gewährleisten, darf nur Installationsmaterial nach den technischen Richtlinien von der DGN verwendet werden. Die Ausführung der entsprechenden Arbeiten muss ebenfalls diese Richtlinien erfüllen.

7.2.1 Montage des Anschlusspunktes direkt neben dem HÜP durch die DGN

Zum Installationstermin des HÜP installiert der durch die DGN bestellte Fachmann auf Kosten der DGN den ONT direkt (maximal 2 Meter) neben dem HÜP. Diese Variante greift insbesondere dann, wenn die interne Hausverkabelung nicht bereitgestellt wurde bzw. technisch keine andere Möglichkeit besteht.

Bei allen Installationsformen ist kundenseitig sicherzustellen, dass ein 230 Volt Steckdosenanschluss am Installationsort des ONT vorhanden ist (max. 0,6 Meter Entfernung).

7.2.2 Montage des Anschlusspunktes am Kundenstandort durch die DGN nach fachgerechter Verlegung durch den Endkunden

Dem Kunden/Hauseigentümer wird ein Netzabschlussgerät (ONT) während der Vertragslaufzeit zur Verfügung gestellt. Vor dem Installationstermin des ONT verlegt der Kunde auf eigene Kosten einen geeigneten Kabelkanal inkl. darin verlegter Glasfaser-Verkabelung vom Installationsort des Hausübergabepunktes (HÜP) bis zum beabsichtigten Installationsort des ONT. Hierbei ist auf die glasfasertypischen Verlegevorschriften zu achten (z.B. Biegeradien), die von der Webseite der DGN bezogen werden können (www.deutsche-giganetz.de/downloads).

Der Kunde informiert die DGN über die Fertigstellung der Kundenanlage und beauftragt die Inbetriebnahme. Die DGN behält sich vor, die Kundenanlage auf einwandfreie Ausführung und Einhaltung aller technischen Vorschriften zu überprüfen. Die Anbindung der Kundenanlage durch die DGN erfolgt nur, wenn diese sich in ordnungsgemäßem und sicherheitstechnisch einwandfreiem Zustand befindet und die EN-, VDE-Bestimmungen, TAB und sonstigen einschlägigen Vorschriften eingehalten werden und wenn die Kundenanlage rechtzeitig fertiggestellt wurde. Wurde die Kundenanlage nicht rechtzeitig fertiggestellt, behält sich die DGN vor, den Anschluss in Betrieb zu nehmen und die vertraglich vereinbarten Dienste in Rechnung zu stellen.

Die Anbindung der Kundenanlage erfolgt ausschließlich durch die DGN. Werden bei der Prüfung kleinere Mängel festgestellt, bei der die Sicherheit der Kundenanlagen nicht beeinträchtigt wird, so kann die Anbindung mit der Auflage erfolgen, dass der Kunde die Mängel

innerhalb einer von der DGN festzusetzenden Frist beseitigen lässt und deren Behebung die DGN unverzüglich schriftlich mitteilt. Erfüllt der Kunde diese Pflicht nicht, ist die DGN nach nochmaliger angemessener schriftlicher Fristsetzung berechtigt, ihre Dienste einzustellen, bis der Kunde die Auflage erfüllt hat. Hat der Kunde zum vereinbarten Installationstermin die vorinstallierte Glasfaser nicht oder nur unzureichend zur Verfügung gestellt, dann wird die Installation gemäß 7.2.1 durchgeführt.

7.2.3 Fachgerechte Verlegung der Glasfaser im Haus durch die DGN

Der Kunde kann die DGN mit der Installation der Glasfaser im Haus kostenpflichtig auf Basis eines individuellen Pauschalpreises beauftragen. Hierzu wird die Hausverkabelung (NE4) vom Hausübergabepunkt (HÜP) bis zum beabsichtigten Installationsort des Netzabschlussgeräts (ONT) in Verantwortung der DGN nach den Vorgaben der DGN bereitgestellt (Aufputz im Kabelkanal bzw. im vorhandenen Kabelkanal). Die Installation wird mit der Inbetriebnahme des ONT abgeschlossen.

8 BETRIEB, ERWEITERUNG UND ÄNDERUNG VON KUNDENANLAGEN UND EMPFANGSGERÄTEN/MITTEILUNGSPFLICHTEN

Anlagen und Empfangsgeräte sind so zu betreiben, dass Störungen anderer Kunden und störende Rückwirkungen auf Einrichtungen der DGN oder Dritter ausgeschlossen sind. Vor Beginn der Arbeiten (Installation von Neuanlagen, Erweiterung und Änderung von bestehenden Anlagen) sind diese vom Kunden gegenüber der DGN anzumelden und ihre Ausführung mit der DGN abzustimmen. Der Kunde ist ohne vorherige Zustimmung von der DGN nicht berechtigt, Änderungen an oder Verfügungen über die technischen Vorrichtungen vorzunehmen.

Die DGN behält sich vor, die Software/Firmware der überlassenen Hardware und/oder die Hardware selbst jederzeit für den Kunden kostenfrei zu aktualisieren. Wird der Zugang durch den Kunden verweigert oder wesentlich erschwert, kann die Funktionsfähigkeit der überlassenen Hard- und Software nicht mehr zugesichert werden.

Der Kunde ist verpflichtet, die DGN über sämtliche Beeinträchtigungen ihres Eigentumsrechts an der geliehenen oder gemieteten Hardware beispielsweise durch Pfändung, Beschädigung oder Verlust unverzüglich zu informieren und binnen zwei Tagen nach telefonischer Meldung auch schriftlich anzuzeigen. Hat der Kunde die Beeinträchtigung zu vertreten, kann die DGN den Vertrag außerordentlich kündigen und Schadensersatz verlangen. In diesem Falle und der daraus resultierenden Beendigung des Vertrages ist der Kunde verpflichtet, überlassene Hardware innerhalb von 14 Tagen an die DGN zurückzugeben, ohne dass es einer schriftlichen Aufforderung seitens der DGN bedarf. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nicht nach, so wird die DGN dem Kunden diese Hardware einschließlich des genannten Zubehörs mit dem Zeitwert in Rechnung stellen. Der Kunde haftet für alle von ihm zu vertretenden Schäden an der überlassenen Hardware oder den Verlust der überlassenen Hardware zum Netto-Neuwert. Bei einer Nutzung dieser Geräte von mehr als einem Jahr werden pro abgelaufenes Vertragsjahr 15 Prozent des Netto-Neuwertes zu Gunsten des Kunden auf die Entschädigungssumme angerechnet. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass die DGN kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. Die technische Einrichtung darf der Kunde während der Vertragslaufzeit nicht zu gewerblichen Zwecken an Dritte veräußern. Die DGN stellt dem Kunden die technische Einrichtung zum Zwecke der vorliegenden vertraglichen Leistungserbringung zur Verfügung.

9 ZUTRITTSRECHT

Der Kunde hat dem Beauftragten von der Deutschen GigaNetz GmbH (nachfolgend DGN) den Zutritt zu seinem Hausanschluss in seinen Räumlichkeiten bzw. auf seinem Grundstück jederzeit während der üblichen Geschäftszeiten nach angemessener Anmeldung zu gestatten, soweit dies für die Erstinstallation des Hausanschlusses, zur Prüfung der technischen Einrichtungen, zur Wahrnehmung sonstiger Rechte und Pflichten nach den AGB und diesen Leistungsbeschreibungen, insbesondere zur Errichtung, der Betriebssicherung und Entstörung oder der Feststellung der DGN zustehenden Benutzungsentgelte erforderlich ist. Der Kunde sorgt für die erforderlichen Berechtigungen und Zugangsmöglichkeiten zu den Installationsorten. Trifft der Vertretungsbevollmächtigte der DGN den Kunden zu dem beidseitig vereinbarten Termin nicht an oder kann die Installations- und Entstör- bzw. Prüfungsleistung von der DGN durch sonstiges Verschulden des Kunden nicht erbracht werden, so wird dem Kunden für den fehlgeschlagenen Termin eine Aufwandspauschale gemäß Preisliste (Anfahrtpauschale) in Rechnung gestellt.

10 NETZABSCHLUSSGERÄT (ONT) UND ROUTER

Als Netzabschlussgerät wird dem Kunden ein ONT für die Dauer der Vertragslaufzeit zur Verfügung gestellt. In jedem Fall verpflichtet sich der Kunde zum sorgfältigen Umgang mit dem ONT. Jegliche Manipulationen, wie beispielsweise das Aufspielen von Software oder Öffnen des Gehäuses, kann die Funktionsfähigkeit beeinträchtigen.

10.1 Einrichtung/Betrieb Netzabschlussgerät (ONT)

Die DGN ist berechtigt, in Übereinstimmung mit § 100 TKG Daten des Kunden in Bezug auf die Verbindung zum Glasfasernetz der DGN auch aus dem von der DGN gelieferten Netzabschlussgerät des Kunden zu erheben und zu verwenden, um Störungen oder Fehler an Telekommunikationsanlagen oder am Kundenendgerät zu erkennen, einzugrenzen oder zu beseitigen. Während der Aktualisierung der Firmware ist das Netzabschlussgerät für wenige Minuten in der Funktionalität eingeschränkt. Dies betrifft auch die Telefonie inklusive Notruf-Funktion. Der Kunde hat jeden Versuch der Änderung der per Fernwartung gesetzten Einstellungen oder Veränderungen der Firmware zu unterlassen.

10.2 Kundeneigener ONT

Gemäß Telekommunikationsgesetz ist der Kunde berechtigt, neben einem eigenen Router auch einen ONT seiner Wahl zu verwenden - unabhängig davon, ob es sich um ein Standalone-Gerät oder ein SFP-Modul in einem Glasfaser-/Fiber Router handelt. Der Übergabepunkt des DGN-Internet-Services ist in diesem Fall der passive Hausübergabepunkt. Für die Nutzung eines kundeneigenen ONT gilt neben dieser Leistungsbeschreibung ergänzend die „Leistungsbeschreibung MyNet und ProNet mit kundeneigenem ONT“.

11 ROUTER

Zur Nutzung der DGN Produkte (und damit zur Nutzung des Glasfaseranschlusses) ist es erforderlich, ein Endgerät (z.B. Router, Firewall) mit dem Netzabschlussgerät der DGN (ONT) zu verbinden.

11.1 Von DGN bereitgestellter Router (optional)

ProNet wird optional mit einem Router ausgeliefert, der von der DGN für die Dauer der Vertragslaufzeit zur Verfügung gestellt wird. Der Router bildet für den Kunden die beauftragte IP-Adressierung ab und stellt eine funktionsfähige Verbindung zum Internet her, ohne dass der Kunde den Router aktiv konfigurieren muss. Der Router wird entweder vor Lieferung oder durch automatische Fernkonfiguration beim Anschluss an das Netzwerk konfiguriert.

Folgende Router und Schnittstellen stellt die DGN mit der Bestellung der Routeroption zur Verfügung:

Produktbezeichnung	ProNet 300/600/1.000	ProNet 3.000/10.000
Router	Ekinops One 2501	Ekinops One 2561
Schnittstelle zum Kunden-LAN	4x Kupfer 1000Base-T (RJ-45)	1 x Glasfaser 1x Kupfer 10GBase-T (RJ-45)
IP-Protokolle	IPv4/IPv6 (DualStack)	IPv4/IPv6 (DualStack)

11.2 Kundeneigener Router

Alternativ kann ein kundeneigener Router verwendet werden, wenn folgende Mindestanforderungen erfüllt werden:

- WAN-Interface mit 1x 10G/1G/-RJ-45 Port
- PPPoE
- IPv4
- IPv6 mit DHCPv6 (IA_NA und IA_PD)
- DNS

Erforderliche Konfigurationsdaten für den Internetzugang sowie die Zugangsdaten für den Telefondienst werden dem Kunden vor Inbetriebnahme des Anschlusses von der DGN zur Verfügung gestellt.

Die erforderliche Kompatibilität des Routers zu den von DGN bereitgestellten Leistungen liegt allein in der Verantwortung des Kunden. Die DGN übernimmt in diesem Fall keine Supportleistungen für Einrichtung und Betrieb der kundeneigenen Hardware. Es wird darauf hingewiesen, dass die Leistung des Glasfaserhausanschlusses durch den Einsatz von nicht geeigneter Hardware beeinträchtigt werden kann. Insbesondere ist zu berücksichtigen, dass mit Ausfall des Internets auch die Möglichkeit, Sprachtelefonate zu führen, ausfallen kann und die einwandfreie Notrufnummer (110, 112) der DGN aufgrund der von dem Kunden selbst vorzunehmenden Konfiguration des Endgerätes nicht sichergestellt werden kann.

12 INTERNETDIENST

12.1 Produktvarianten

Die DGN stellt dem Kunden entsprechend den vertraglichen Bestimmungen eine breitbandige Datenverbindung zur Übermittlung von IP-Daten-Paketen zum und vom Internet zur Verfügung.

Die Breitband Internetverbindung ermöglicht es dem Kunden, einen schnellen Zugang zum Internet, mit den im Vertrag definierten Download- und Upload-Bandbreiten, zu nutzen. Der Internetanschluss wird am Netzabschlussgerät (ONT) mit einer Übertragungsgeschwindigkeit bereitgestellt, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt. Die in den Produkten angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten verstehen sich als vereinbarte Übertragungswerte der Anschlussleitung bei FTTH (Glasfaser bis in das Haus).

Bandbreite		ProNet 300	ProNet 600	ProNet 1000	ProNet 3000	ProNet 10.000
Down- load / Upload (Mbit/s)	Min	300	600	900	3000	8000
	∅	307	615	928	3075	8167
	Max	315	630	955	3150	8333

Die maximale MTU-Größe (Maximum Transfer Unit) beträgt 1492 Bytes.

Die DGN gewährleistet, dass die Übertragungsleistung auf der Anschlussleitung (jeweils netto IPv4 mit maximaler MTU ohne Protokoll-Overhead) die Leistung gemäß Bandbreitentabelle erreicht. Die am Internetzugang konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit im DGN IP-Netz bezieht sich auf die Übergabe aus dem von der DGN überlassenen Netzabschlussgerät zum kundeneigenen Endgerät (Router, Firewall etc.) bzw. wenn von der DGN ein Router bereitgestellt wird auf die Übergabe vom DGN-Router zum Kunden-Netz (W-LAN, LAN, etc.).

Die Übertragungsgeschwindigkeit ab Netzabschlusspunkt (ONT) kann während der Nutzung von weiteren Faktoren, wie zum Beispiel der Leistungsfähigkeit des Routers, der Leistungsfähigkeit des PC des Kunden und dessen Einstellung (Betriebssystem, Browser, etc.) oder der Übertragungsstrecke zwischen dem Netzabschlussgerät (ONT) der DGN und dem PC des Kunden, beeinflusst werden. Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit ab ONT kann nicht garantiert werden.

Dem Kunden ist bekannt, dass die an seinem Anschluss ab ONT effektiv nutzbare Übertragungsgeschwindigkeit in Abhängigkeit von den genannten Gegebenheiten variieren kann.

Es wird dringend empfohlen den von der DGN bereitgestellten Internetzugang durch entsprechende kundeneigene Sicherheitseinrichtungen (bspw. Firewall, NAT, o.ä.) abzusichern.

12.2 Bereitgestellte Daten Dritter

Im Internet oder im Netz der DGN von Dritten bereitgestellte Daten gehören ebenso wie die Funktionsfähigkeit von Dritten betriebener Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der DGN.

12.3 Internet-Flatrate und Nutzungsbedingungen

Die DGN Breitbandanschlüsse werden mit einer Flatrate bereitgestellt, d.h. mit einem Pauschaltarif für Internetverbindungen und deren Datenübertragung. Die monatliche Pauschale für den Internetanschluss ist in den entsprechenden Produkten enthalten. Das angefallene Datenvolumen sowie die Online-Zeit ist abrechnungsirrelevant. Die Internetverbindungen, die über ProNet-Produkte aufgebaut werden, sind mit den jeweiligen monatlichen Grundpreisen abgegolten und beinhalten die pauschale Internetnutzung.

12.4 IP-Adresse

Die DGN richtet als Standard einen Internetzugang ein. Der Benutzer erhält für die Dauer der Herstellung der Internetverbindung eine von der DGN zugewiesene, feste öffentliche IPv4-Adresse. Der Kunde erhält zusätzlich ein IPv6 Netz in der Ausprägung eines /56-Netzes bereitgestellt. IPv6 kann parallel zu IPv4 im DualStack-Verfahren für den Internet-Dienst genutzt werden.

12.5 Optionen

12.5.1 IP-Netze

Bei Bedarf eines IP-Netzes kann optional zusätzlich zur festen öffentlichen IP-Adresse ein IPv4-Netz beauftragt und im Dual-Stack-Verfahren mit dem bereitgestellten IPv6 /56-Netz verwendet werden. Ein IPv4-Netz kann jederzeit während der Vertragslaufzeit beauftragt werden, die Laufzeit der Option ist mit der Laufzeit des Hauptvertrages gekoppelt und verlängert sich jeweils mit dem Hauptvertrag.

Der Kunde erhält IP-Adressen unter Berücksichtigung der Vergaberichtlinien der RIPE NCC. Der Bedarf muss gerechtfertigt und bei Beantragung schriftlich nachgewiesen werden.

Folgende Netzgrößen sind bestellbar:

12.5.1.1 /30 IPv4-Netz

Ein /30 IPv4-Netz, davon eine IP-Adresse nutzbar.

12.5.1.2 /29 IPv4-Netz

Ein /29 IPv4-Netz, davon 5 IP-Adressen nutzbar.

12.5.1.3 /28 IPv4-Netz

Ein /28 IPv4-Netz, davon 13 IP-Adressen nutzbar.

12.5.1.4 /27 IPv4-Netz

Ein /27 IPv4-Netz, davon 29 IP-Adressen nutzbar.

12.5.1.5 /26 IPv4-Netz

Ein /26 IPv4-Netz, davon 61 IP-Adressen nutzbar.

12.5.1.6 IPv4-Netze mit mehr IP-Adressen

Größere IP-Netze können auf Anfrage abhängig von der Verfügbarkeit von IPv4-Netzen beauftragt werden.

12.6 Nutzungsbeschränkungen des Internetdienstes

Die DGN hat das Recht, Internetverbindungen zu trennen, sofern die Gesamtverfügbarkeit des Netzes gefährdet oder die bestimmungsgemäße Nutzung des Dienstes überschritten wird.

Internet- einschließlich Telefoniedienstleistungen, inklusive Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112, können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung des Kunden genutzt werden. Eine Gewährleistung der Stromversorgung der Endgeräte (auch bei Stromausfall beim Kunden) aus dem Telekommunikationsnetz ist nicht möglich.

13 TELEFONIEDIENST (OPTIONAL)

Die nachfolgenden Bestimmungen der DGN regeln das Angebot von Sprachtelefonie. Sie gelten zusätzlich, vorrangig und ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der DGN, soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird.

Die DGN stellt dem Kunden im Rahmen ihrer technischen betrieblichen Möglichkeiten einen Zugang zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz zur Verfügung. Mithilfe von überlassenen und/oder eigenen Endeinrichtungen kann der Kunde Telekommunikationsverbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen herstellen.

13.1 Telefonie-Dienst

Der Telefonie-Dienst für Geschäftskunden basiert auf dem Session Initiation Protocol (SIP). Bei Geschäftskunden wird das so genannte „SIP Trunking“ eingesetzt. Es ermöglicht die Verwendung von mehr als zehn Rufnummern (ausschließlich verfügbar für Gewerbekunden), die einem gemeinsamen SIP-Account zugeordnet sind. Nutzungsvoraussetzung ist eine dazu kompatible Telefonanlage.

SIP ist ein Netzprotokoll zum Aufbau, zur Steuerung und zum Abbau einer Kommunikationssitzung zwischen zwei oder mehreren Teilnehmern. Das Protokoll wird u.a. im RFC 3261 spezifiziert. Die für die Einrichtung notwendigen Daten werden dem Kunden postalisch zur Verfügung gestellt.

13.2 Verbindungen

Die hergestellten Verbindungen dienen der Übermittlung von Sprache. Sie können auch zur Übermittlung von Faxübertragungen genutzt werden. Bezüglich der gleichzeitig genutzten Sprachkanäle pro Datenanbindung hat der Kunde dafür zu sorgen, dass kein automatisierter, zeitgleicher Rufaufbau betrieben wird. Sofern es der Kunde wünscht und dies technisch möglich ist, kann die DGN netzseitig bestimmte Rufnummernbereiche im Sinne des § 3 Nr. 18a TKG sperren. Sollte später eine Freischaltung der gesperrten Rufnummernbereiche

gewünscht sein, so kann die DGN für diese Freischaltung eine Gebühr erheben, deren Höhe der gültigen Preisliste entnommen werden kann.

13.3 Leistungsmerkmale

Mit dem von der DGN bereitgestellten SIP-Trunk stehen dem Kunden die nachfolgenden Telefonieleistungsmerkmale zur Verfügung:

Leistungsmerkmale	Beschreibung
Anzeige der Rufnummer des Anrufers	Rufnummer des Anrufers wird angezeigt, wenn der Anrufer diese nicht unterdrückt
Übermittlung der eigenen Rufnummer (CLIP)	Übermittlung der Rufnummer an den Angerufenen
Übermitteln einer weiteren kundeneigenen Rufnummer (CLIP-no-screening)	Übermittlung der weiteren Rufnummer an den Angerufenen, z.B. (Servicerufnummer 0800)
Durchwahlblock	Zusammenhängender Block an durchwahlfähigen Rufnummern

Der Dienst „Fax“ wurde für analoge Telefonnetze, nicht für moderne IP-Netze konstruiert, daher kann eine Kompatibilität des bereitgestellten Telefoniedienstes nicht mit allen vorhandenen Faxgeräten gewährleistet werden. ISDN-PC-Karten funktionieren nicht. Haus-Notrufsysteme und Alarmanlagen können nicht gesichert über den VoIP-Dienst betrieben werden. Die erweiterte Funktionalität bzw. Kompatibilität für Faxgeräte wie z.B. eine Übertragungsgeschwindigkeit von mehr als 14,4 KBit/s oder die Übermittlung von Faxnachrichten nach dem T.30 Protokoll wird nicht garantiert.

13.4 Sprachkanäle

Für den Telefonie-Dienst können je Kundenanschluss zwischen 4 und 200 Sprachkanäle in 4-er Schritten als SIP-Trunk eingerichtet werden.

Die maximale Anzahl Rufnummern pro SIP-Trunk ist abhängig von der Anzahl beauftragter Sprachkanäle, Rechtsgrundlage für die Zuteilung und Nutzung der Ortsnetzzufnummern ist die Verfügung 25/2006; Amtsblatt Bundesnetzagentur 9/2006 vom 10.05.2006.

Folgende Anzahl Rufnummern können für den Telefonie-Dienst neu vergeben werden:

Sprachkanäle	Rufnummern (maximal)
4	100
8	200
12	300
16 - 28	500
32 – 200	1000

13.5 Telefontarife

Grundlage für die Abrechnung der Telefonverbindungen ist die bei Unterzeichnung des Kundenauftrages maßgebliche Preisliste, soweit sich nicht etwas anderes aus den Regelungen dieser Leistungsbeschreibung und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen ergibt. Eine vollständige Darstellung aller In- und Auslandsgesprächsgebühren ist in der Preisliste der DGN aufgelistet.

Soweit in dieser Leistungsbeschreibung auf eine jeweils gültige Preisliste verwiesen wird, wird der Kunde darauf hingewiesen, dass die jeweils aktuell gültige Preisliste jederzeit im Internet unter www.deutsche-giganetz.de/downloads zu finden ist.

13.5.1 Telefonie-Flatrates (Flatrates)

Der Kunde darf Telefonie-Flatrate nicht einsetzen, um Dritten gegenüber Telekommunikationsdienste zu erbringen. Die Telefonie-Flatrates dürfen nicht für die Erbringung von Massenkommunikationsdiensten (insbesondere Angeboten von Call-Centern, Meinungsforschungsinstituten, Faxbroadcastdiensten und Telefonmarketing-dienstleistungen sowie öffentlichen Verwaltungen, Finanzinstituten und Krankenhäusern) beauftragt werden, die nur verbrauchsabhängig abgerechnet werden können. In diesen Fällen ist die DGN berechtigt, die Annahme des Auftrages zu verweigern. Die Telefonie-Flatrates setzt einen DGN Hausanschluss und einen bestehenden Internetvertrag (ProNet) mit der DGN voraus.

13.5.1.1 Telefonie Flatrate ins deutsche Festnetz und in alle deutsche Mobilfunknetze

Bei optional gebuchtem Telefonanschluss ist eine Telefonie Flatrate ins deutsche Fest- und Mobilfunknetz im monatlichen Entgelt enthalten. Eine Telefonie-Flatrate ermöglicht dem Kunden Gesprächsverbindungen zu den in der jeweiligen Telefonie-Flatrate genannten Zielen zu einem festen monatlichen Entgelt. Ausgenommen von der Option Telefonie-Flatrate sind Verbindungen zwischen Endstellen, die den Eindruck einer Festverbindung entstehen lassen, sowie Verbindungen zu Internet Providern und Verbindungen zum Zwecke der Datenübertragung. Ferner sind ausgenommen von dieser Option Verbindungen zu Sonderrufnummern, Servicerrufnummern, sowie Mehrwertdiensterrufnummern und Auskunftsdiensten.

13.5.1.2 Telefonie Flatrate EU+/Nordamerika (Option „EU+/Nordamerika Flatrate“)

Die DGN bietet Ihren Kunden zusätzlich die Telefonie Flatrate EU+/Nordamerika an. Kunden können damit optional gegen zusätzliche monatliche Gebühren eine Telefonie-Flatrate in die Länder der EU, Schweiz, Kanada und USA jederzeit hinzu buchen und monatlich kündigen. Die Flatrate muss immer für die gesamte Anzahl an gebuchten Sprachkanälen hinzugebucht werden. Folgende Länder sind Bestandteil der EU+/Nordamerika Telefonie-Flatrate Option: Belgien, Bulgarien, Dänemark, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland Republik, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechische Republik, Ungarn, Vatikanstadt, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nord Irland, Kanada, Mazedonien, Monaco, Norwegen, Schweiz, USA und Zypern Republik.

13.5.1.3 Besondere Pflichten für Telefonie-Flatrate Kunden

Nimmt der Kunde eine der von der DGN angebotenen Telefonie-Flatrates in Anspruch, ist er mit Rücksicht auf alle anderen Teilnehmer der DGN-Infrastruktur verpflichtet, diese maßvoll und ausschließlich für seinen regulären geschäftlichen Gebrauch zu nutzen.

Der Kunde ist verpflichtet, die Telefonie-Flatrates nicht missbräuchlich zu nutzen. Missbräuchlich ist eine Nutzung insbesondere, wenn der Kunde:

- Internetverbindungen über geografische Einwahlnummern oder sonstige Datenverbindungen aufbaut und auf diese Weise die Inrechnungstellung der Internetnutzung durch die DGN vermeidet,
- Anrufweiterschaltungen oder Rückruffunktionen einrichtet oder Verbindungsleistungen weiterveräußert bzw. über das übliche Nutzungsmaß hinaus verschenkt,
- eine Anrufweiterleitung dauerhaft einrichtet, die nicht nur zum Zweck der Erreichbarkeit des Kunden oder der mit ihm unter der DGN genannten Kundenadresse in einem Haushalt lebenden Personen dient,
- Verbindungsleistungen entgeltlich oder unentgeltlich an Dritte weitergibt,
- Massenkommunikation an eine Vielzahl von Dritten (hierunter fallen insbesondere Fax-Broadcasting, Call-Center,

Dialer, Telemarketing-Aktionen, Call Shops, Werbehotlines, Callthrough) durchführt,

- Verbindungen zu Rufnummern aufbaut, die nicht der direkten Sprach- oder Faxverbindung zu anderen Teilnehmern dienen (z.B. Radio über das Telefon hören),
- Verbindungen aufbaut, die Auszahlungen oder andere Gegenleistungen Dritter an den Kunden zur Folge haben.

Im Falle der missbräuchlichen Nutzung der Telefonie-Flatrate durch den Kunden ist die DGN berechtigt, die Telefonie-Flatrate außerordentlich zu kündigen und den ihr entgangenen Umsatz vom Zeitpunkt des Vertragsschlusses des Produktes bis zum Bekanntwerden der rechtswidrigen Benutzung in Höhe des Preises eines gleichwertigen Geschäftskundenproduktes nachzufordern, es sei denn, dass der Kunde nicht schuldhaft gehandelt hat. Gleichwertige Geschäftskunden-Produkte sind Produkte der DGN, die bei einem Internet- und Telefonie-Tarif die entsprechende Internet-Bandbreite erzielen. Alle weiteren Verbindungen, die nicht in den gebuchten Telefonie Flatrates beinhaltet sind, werden zu den in der Preisliste angegebenen Entgelten entsprechend der Nutzung abgerechnet.

13.5.1.4 Auslandtarife und Satellitentarife

Von der Berechnung der Auslandstelefonate sind solche Verbindungen ausgenommen, die Kunden, die die Telefonie-Flatrate EU+/Nordamerika gebucht haben, in die entsprechenden Länder dieser Telefonie-Flatrate EU+/Nordamerika geführt haben.

13.5.1.5 Tarife Sonderrufnummern

Die derzeit aktuellen Tarife weiterer nationaler Sonderrufnummern können auf der Webseite der DGN unter www.deutsche-giganetz.de heruntergeladen werden.

13.6 Leistungsbeschränkungen

Der Telefoniedienst unterstützt nicht alle Möglichkeiten herkömmlicher ISDN- oder Analog-Anschlüsse. Die Anschaltung von ISDN-Sondergeräten, wie z.B. ISDN-basierte Videokonferenzsysteme und Kassenterminals, die den ISDN B-Kanal nutzen, sowie die Nutzung von ISDN PC-Karten werden nicht unterstützt. Die Nutzung von besonderen Notrufanschlüssen (z.B. Aufzugsanlagen, Brandmeldeanlagen, Hausnotrufgeräten usw.) kann nicht gewährleistet werden. Bei eingeschränkten Verbindungen in andere Netze (bzgl. der Übertragungsqualität und Leistungsmerkmale) ist die DGN nicht verantwortlich. Verbindungen in das nicht EU-Ausland, werden zu dortigen Mobilfunknetzen und zu Sonderrufnummern hergestellt, sofern und soweit dies von der DGN mit internationalen Vertragspartnern und anderen Telefongesellschaften vertraglich vereinbart wurde.

Verbindungen zu anderen Telefonie-Endteilnehmern, die mit einer Verbindungsnetzbetreiberkennzahl eingeleitet werden („call by call“), können nicht hergestellt werden. Eine Garantie auf eine feste Verbindungsnetzbetreiberkennzahl („Preselection“) ist nicht gegeben. Wählt der Kunde die DGN als Teilnehmernetzbetreiber, so wird die DGN auch als Verbindungsnetzbetreiber fest voreingestellt. Eine Verbindung über Call-by-Call oder Preselection mit einem anderen Verbindungsnetzbetreiber ist nicht möglich. Die DGN weist den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass der DGN Teilnehmeranschluss nicht die Einwahl sämtlicher Onlinedienste-Rufnummern und geschlossener Benutzergruppen (Closed-User-Groups) unterstützt. Haus-Notrufsysteme und Alarmanlagen können nicht gesichert über den VoIP-Dienst betrieben werden.

Die DGN behält sich vor, die Abrechnung der Nutzung von Servicerrufnummern und -diensten (z.B. SMS), durch externe Dienstleister vornehmen zu lassen. Aufgrund gesetzlicher Regelung und im Interesse des Kunden stellt die DGN Verbindungen zu

Mehrwertdienstnummern nur bis zu einer maximalen Dauer von 60 Minuten her. Auch behält sich die DGN vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden, einzelne Zielrufnummern, Zielrufnummerngruppen oder Länderkennzahlen zu sperren.

13.7 Einzelverbindungs nachweis/Einwendungen gegen Rechnungen

13.7.1 Einzelverbindungs nachweis

Der Kunde erhält von der DGN auf Wunsch kostenfrei eine Aufstellung über alle in Rechnung gestellten d.h. kostenpflichtigen Verbindungen (Einzelverbindungs nachweis, „EVN“). Der EVN wird dem Kunden kostenlos, elektronisch im Kundenportal bereitgestellt. Auf Wunsch kann der EVN auch kostenlos per Post zugesendet werden. Der Kunde kann zwischen einem ungekürzten und einem um drei Stellen gekürzten Einzelverbindungs nachweis wählen. Die Übersicht enthält nicht die pauschal mit einer Telefonie-Flatrate abgegoltenen Verbindungen. In der Einzelverbindungsübersicht werden die Zielnummern nach Wahl des Kunden vollständig oder unter Kürzung um die letzten drei Ziffern aufgeführt. Hat der Kunde einen Einzelverbindungs nachweis beantragt, ist er verpflichtet sicherzustellen, dass jederzeit alle zu seinem Unternehmen/Anschluss gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert sind, dass ihm mit dem Einzelverbindungs nachweis deren Verkehrsdaten bekannt gegeben werden. Entsprechendes gilt, wenn der Kunde Mitarbeiter beschäftigt.

13.7.2 Speicherung der Verbindungsdaten

Die zur ordnungsgemäßen Vergütungsermittlung und Abrechnung gespeicherten Verbindungsdaten werden von der DGN aufgrund gesetzlicher Verpflichtung aus datenschutzrechtlichen Gründen spätestens 6 Monate nach Versendung der Rechnung gelöscht, sofern der Kunde nicht die sofortige Löschung verlangt. Hat der Kunde Einwendungen gegen die Verbindungsentgelte erhoben, dürfen die Verbindungsdaten gespeichert werden, bis die Einwendungen abschließend geklärt sind. Soweit aus technischen Gründen oder auf Wunsch des Kunden keine Verkehrsdaten gespeichert oder gespeicherte Verkehrsdaten auf Wunsch des Kunden oder auf Grund rechtlicher Verpflichtung gelöscht werden, trifft die DGN weder eine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsdaten noch eine Auskunftspflicht für die Einzelverbindungen.

13.8 Entgeltforderungen

Für unrichtige Entgeltforderungen, deren richtige Höhe nicht feststellbar ist, hat die DGN Anspruch auf das durchschnittliche Entgelt aus den Rechnungen der sechs letzten unbeanstandeten Abrechnungszeiträume. Ist die Anzahl der vorhandenen Abrechnungszeiträume geringer als 6, werden die vorhandenen Abrechnungszeiträume für die Ermittlung des Durchschnitts zugrunde gelegt. Bestand in den entsprechenden Abrechnungszeiträumen eines Vorjahres bei vergleichbaren Umständen durchschnittlich eine niedrigere Entgeltforderung, tritt dieser Betrag an die Stelle des nach Satz 2 dieses Absatzes berechneten Durchschnittsbetrages. Das Gleiche gilt bei begründetem Verdacht, dass die Entgelthöhe aufgrund von Manipulationen Dritter an öffentlichen Telekommunikationsnetzen unrichtig ist. Fordert die DGN ein Entgelt auf der Grundlage dieser Durchschnittsberechnung, so erstattet die DGN das vom Kunden auf die beanstandete Forderung zu viel gezahlte Entgelt spätestens innerhalb von zwei Monaten nach der Beanstandung.

13.9 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

12.8.1 Terminvereinbarung

Soweit für die betreffende Leistung von der DGN die Installation eines separaten Übertragungsweges oder Systems oder sonstige Maßnahmen

(z.B. Zugang zum Hausanschluss) erforderlich sind, wird der Kunde die DGN bzw. ihren Erfüllungsgehilfen die Vornahme dieser Installationen und Maßnahmen nach Absprache eines geeigneten Termins während der üblichen Geschäftszeiten ermöglichen und auf eigene Kosten die dafür erforderlichen Voraussetzungen in seinen Räumen schaffen. Ist die Installation zum vereinbarten Termin aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, nicht möglich, ist er der DGN gegenüber für den hierdurch entstandenen Schaden und eventuell anfallende Mehraufwendungen verantwortlich.

13.9.1 Der Kunde ist insbesondere verpflichtet:

- alle Instandhaltungs-, Änderungs- oder Überprüfungsarbeiten am Anschluss nur von der DGN oder deren Beauftragten ausführen zu lassen,
- bei Nutzung des Leistungsmerkmals „Anrufweiterschaltung“ sicherzustellen, dass die Anrufe nicht zu einem Anschluss weitergeleitet werden, bei dem ebenfalls das Leistungsmerkmal „Anrufweiterschaltung“ aktiviert ist. Der Kunde stellt sicher, dass der Inhaber dieses Anschlusses, zu dem die Anrufe weitergeleitet werden, mit der Anrufweiterschaltung einverstanden ist,
- die Anwahl einer Zielrufnummer zu unterlassen, sofern das Zustandekommen der Verbindung von demjenigen, der Inhaber der Zielrufnummer ist, nicht gewünscht ist.

Verstößt der Kunde gegen die oben genannten Pflichten, ist die DGN sofort berechtigt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

13.10 Leistungsstörungen und Gewährleistungen

Bei bestimmten Produkten, wie z.B. den Telefonie-Flatrates, kann es aufgrund der verfügbaren Übertragungswege im internationalen Verkehr zu Einschränkungen in der Sprachqualität bzw. der übermittelten Dienste (wie Fax) sowie beim Verbindungsaufbau kommen.

13.11 Teilnehmerverzeichnisse/Inverssuche

13.11.1 Telefonbucheintrag

Die DGN wird auf Wunsch des Kunden dessen notwendige Daten (Rufnummer, Name, Vorname, Anschrift, Beruf) unentgeltlich an einen Herausgeber eines allgemein zugänglichen Telefonverzeichnisses zwecks Aufnahme in ein solches weiterleiten. Das Vorstehende gilt entsprechend, soweit der Kunde die Aufnahme seiner notwendigen Daten in ein Verzeichnis für Auskunftsdienst wünscht. Der Kunde hat das Recht, seinen Eintrag in einem Telefonverzeichnis sowie in einem Verzeichnis für Auskunftsdienst prüfen, berichtigen und wieder streichen zu lassen. Der Kunde kann innerhalb der datenschutzrechtlichen Bestimmungen die entgeltliche Eintragung eines Mitbenutzers des Netzzugangs in ein Telefonverzeichnis sowie in ein Auskunftsverzeichnis verlangen.

13.11.2 Auskunftserteilung und Inverssuche (Rückwärtssuche)

Die DGN darf im Einzelfall Auskunft über die in Teilnehmerverzeichnissen enthaltenen Kunden erteilen oder durch Dritte erteilen lassen. Der Kunde hat das Recht, der Auskunftserteilung über die Daten zu widersprechen, einen unrichtigen Eintrag berichtigen zu lassen bzw. den Eintrag löschen zu lassen.

Sofern der Kunde mit einem Eintrag in ein Teilnehmerverzeichnis eingetragen ist, darf die Telefonauskunft auch über seinen Namen und/oder seine Anschrift erteilt werden, sofern er hiergegen nicht widersprochen hat. Die DGN weist den Kunden hiermit ausdrücklich darauf hin, dass er gegen die Auskunftserteilung über Namen und/oder Anschrift (sog. Inverssuche) jederzeit gegenüber der DGN

widersprechen kann. Der Kunde kann sich für oder gegen eine so genannte Inversssuche/Rückwärtssuche entscheiden, bei der nicht wie im herkömmlichen Sinne eine zu einer Kombination aus Namen und Adresse gehörende Rufnummer gesucht wird, sondern anstelle dessen der Anfragende Name und Anschrift zu einer bekannten Rufnummer erfragen kann. Für eine Löschung oder Berichtigung des Eintrags richtet der Kunde einen Antrag in schriftlicher Form (z.B. Brief) oder in Textform (z.B. E-Mail) an die DGN.

13.12 Identifizierung belästigender Anrufe

Eine Identifizierung von Anschlüssen, von denen ankommende Verbindungen ausgehen, ist auf schriftlichen Antrag des Kunden an die DGN möglich, sofern der Kunde in einem zu dokumentierenden Verfahren schlüssig ausführt, das Ziel bedrohender oder belästigender Anrufe zu sein. Die Anrufe sind dafür zwingend nach Datum und Uhrzeit einzugrenzen. Dies gilt auch bei Unterdrückung der Rufnummernübermittlung des Anrufers.

13.13 Rufnummernportierung, Anbieterwechsel und Aktivierungszeitpunkt

Die DGN bietet Unterstützung des Kunden beim Anbieterwechsel, bei der Portierung von geografischen Rufnummern sowie bei der Kündigung von bestehenden Telefonanschlüssen an. Dadurch können bei einem Wechsel von einem anderen Telekommunikationsanbieter die bisherige(n) Rufnummer(n) beibehalten werden, vorausgesetzt es kommt nicht zu einem gleichzeitigen Wechsel des Ortsnetzes.

13.13.1 Beauftragung

Hierzu füllt der Kunde ein Auftragsformular bzw. online die jeweiligen Zeilen zur Rufnummernübernahme bzw. Kündigung des aktuellen Anschlusses mit den nötigen Informationen über die zu portierende(n) Rufnummer(n) sowie den bisherigen Anbieter und Anschlussinhaber aus und sendet das Auftragsformular im Original zurück an die DGN.

Im Rahmen des Online-Bestellvorgangs ist es ausreichend, wenn der Kunde die entsprechend gekennzeichneten Felder ausfüllt. Sollten für die Kündigung des bestehenden Anschlusses bzw. für die Rufnummernportierung ein schriftlicher Anbieterwechsellauftrag oder weitere Unterlagen erforderlich sein, wird der Kunde (ggf. in enger Abstimmung mit weiteren oder personenverschiedenen bisherigen Anschlussinhabern) diese nach Übersendung durch die DGN unverzüglich ausfüllen und, soweit er Anschlussinhaber ist, selbst unterschreiben sowie, für den Fall, dass weitere oder personenverschiedene Anschlussinhaber vorhanden sind, die Unterlagen auch von diesen unterschreiben lassen und sie im Anschluss der DGN übersenden. Soweit die Unterlagen ordnungsgemäß vorliegen, führt die DGN die Kündigung des zugehörigen Anschlusses bei dem vorherigen Anbieter im Auftrag des Kunden durch und/oder koordiniert die Portierung der Rufnummer(n). Die Kündigung weiterer zusätzlicher Verträge in Bezug auf den Anschluss (Preselection, spezielle DSL-Tarife etc.) wird durch den Kunden selbst vorgenommen. Ohne die ordnungsgemäße Beauftragung des Anbieterwechsels, der Kündigung des bestehenden Anschlusses und/oder der Rufnummernportierung (mit allen benötigten und korrekten Informationen über den bisherigen Anschluss) durch den Kunden und/oder den/die Anschlussinhaber, ist die Kündigung und Übertragung der Rufnummer(n) nicht möglich.

Eine fristgerechte Kündigung beim bisherigen Anbieter ist nur gewährleistet, wenn das Auftragsformular bzw. der eventuell notwendige Anbieterwechsellauftrag oder weitere Unterlagen vollständig und korrekt ausgefüllt, mindestens einen Monat vor Ablauf des letztmöglichen Kündigungstermins (Termin, bis zu dem eine Kündigung ausgesprochen werden kann) bei der DGN eingeht. Die Rufnummernportierung von einem vom Kunden bereits gekündigten

Anschluss ist nur dann möglich, wenn das Auftragsformular bzw. der eventuell notwendige Anbieterwechsellauftrag oder weitere Unterlagen vollständig und korrekt ausgefüllt, spätestens jedoch zwei Monate nach Abschaltung des Anschlusses bei der DGN eingeht. Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten bei der Rufnummernportierung bzw. dem Anbieterwechsel nicht hinreichend nach, sodass die Kündigung und/oder Portierung nicht erfolgreich beantragt werden kann, wird der Anschluss ausschließlich mit neuen Rufnummern bereitgestellt. Dies gilt insbesondere auch für den Fall, dass der Kunde die, seitens der DGN erfolgte, Kündigung seines bisherigen Vertrages gegenüber dem bisherigen Telekommunikationsanbieter zurücknimmt bzw. widerruft. Damit im Falle eines Anbieterwechsels bzw. der Rufnummernmitnahme die Leistung nicht oder nicht länger als einen Kalendertag unterbrochen wird, müssen nachfolgende Voraussetzungen vorliegen:

Der Vertrag mit der DGN muss fristgerecht gegenüber der DGN gekündigt werden. Der vom aufnehmenden Anbieter übermittelte Anbieterwechsellauftrag/ Portierungsauftrag muss mit den vollständig ausgefüllten Angaben spätestens sieben Werktagen (montags bis freitags) vor dem Datum des Vertragsendes bei der DGN eingehen. Zur Einhaltung der Fristen sind vom Kunden zusätzlich die vom aufnehmenden Anbieter vorgegebenen Fristen zu beachten.

13.13.2 Aktivierungszeitpunkt

Die Aktivierung des Anschlusses erfolgt nach technischer Bereitstellung schnellstmöglich im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Die Vertragslaufzeit beginnt ab Bereitstellung des Services.

13.14 Zuteilung einer neuen geografischen Rufnummer

Sofern der Kunde bei Vertragsschluss nicht über eine Teilnehmerrufnummer für den seitens der DGN zur Verfügung zu stellenden Anschluss verfügt oder eine bestehende Teilnehmerrufnummer nicht beibehalten will, teilt die DGN dem Kunden in schriftlicher Form (z.B. Brief) oder in Textform (z.B. E-Mail) eine Teilnehmerrufnummer zu.

13.15 Notruf und nomadische Nutzung

Der Telefoniedienst unterstützt für geografische Rufnummern die Weiterleitung eines Notrufes zu der Einsatzzentrale, die dem Standort des Kunden am nächsten ist. Die DGN kann einen Notruf nur zu der Einsatzzentrale leiten, die dem vom Kunden angegebenen Standort am nächsten ist. Dies hat zur Folge, dass die Einsatzkräfte (Polizei, Feuerwehr, Notarzt etc.) nach Absetzen eines Notrufs, bei dem der Anrufende nicht mehr in der Lage ist, seinen tatsächlichen Standort anzugeben (sogenannter „Röchelruf“), den angegebenen Standort anfahren. Nutzt der Kunde eine ihm zugewiesene Rufnummer an einem Standort, der vom angegebenen Standort abweicht, so hat dies zur Folge, dass die Einsatzkräfte vergeblich ausrücken. Die hierdurch entstehenden Risiken und Kosten sind vom Kunden zu tragen. Die Notruffunktion erfordert die ununterbrochene Stromversorgung der Endgeräte beim Kunden. Bei Ausfall der Stromversorgung ist die Notruffunktion nicht gewährleistet.

13.16 Sonderrufnummern und Rufnummernsperre

Verbindungen zu Sonderdiensten werden von der DGN im Rahmen des rechtlich Zulässigen, sowie der technischen und betrieblichen Möglichkeiten der DGN zur Verfügung gestellt. Verfügbar sind insbesondere die Sonderrufnummernbereiche 0180x, 0137x, 0138x, 0800x, 032x, 115x, 0700x. Verbindungen zu Service-Rufnummern, bei denen der Verbindungspreis durch den Diensteanbieter und nicht durch den Anschlussbetreiber oder die Bundesnetzagentur festgelegt wurde und bei denen ein direkter Vertrag zwischen dem Serviceanbieter und dem Anrufer zustande kommt, sind grundsätzlich im Netz der DGN gesperrt. Dies betrifft u.a. Verbindungen zum Service (0)12,

Verbindungen zu den Nutzergruppen 0181x bis 0189x, Verbindungen zu Premium Rate Diensten (0900x) und Verbindungen zu Auskunftsdiensten mit der Nummerngruppe 118xx.

Sofern diese Option künftig angeboten werden sollte, kann der Kunde die DGN mit einem separaten Auftragsformular („Freischaltung von im Offline-Billing-Verfahren abgerechneten Service-Rufnummern“) beauftragen, um solche Verbindungen zu Service-Rufnummern für ihn freizuschalten. Die Abrechnung dieser Verbindungen erfolgt mit gesonderter Rechnung eines von den DGN beauftragten dritten Diensteanbieters. Hierfür gelten die Preise und Bedingungen des dritten Diensteanbieters, der auch Ansprechpartner für alle Anfragen und Einsprüche bzgl. dieser Rechnungen ist, in keinem Fall jedoch die DGN. Die DGN behält sich vor, diesen Service einzuführen und mit einer Kündigungsfrist von sechs Monaten zum Monatsende wieder abzukündigen. Die DGN behält sich ferner vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden einzelne Zielrufnummern, Gruppen von Zielrufnummern oder spezielle Ländervorwahlen zu sperren. Eine Liste der jeweils gesperrten Rufnummern stellt die DGN dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung.

13.17 Rufnummeranzeige und - unterdrückung

Bei abgehenden Anrufen wird dem Angerufenen die Rufnummer des Anrufers übermittelt, so dass sie beim Angerufenen richtig angezeigt werden kann, es sei denn, der Anrufer unterdrückt diese Funktion.

14 SCHLUSSVERWEISE

Preise, AGB, Leistungsbeschreibungen, Datenschutzhinweise und Beschreibungen der Standardinstallationsdienste können auf der Webseite der DGN unter www.deutsche-giganetz.de/downloads in jeweils aktuell gültiger Form eingesehen und heruntergeladen werden.