

# Leistungsbeschreibung Internetzugang filstalnetz.LWL (Privatkunden)

Stand 01.03.2017



Ihr schneller LWL Internetzugang im Filstal

## 1 Leistungsumfang

### 1.1 Überlassung

Die imos Gesellschaft für Internet-Marketing und Online-Services mbH (nachstehend „imos“ genannt) überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Glasfaser-Anschluss (LWL), bestehend aus

- Telefonanschluss
- Telefon-Flatrate für Sprachverbindungen ins deutsche Festnetz (ausgenommen Sonderrufnummern)
- LWL-Anschluss
- Internet-Flatrate

Ein Internetzugang über LWL steht nicht flächendeckend, sondern nur in ausgewählten Anschlussbereichen zur Verfügung. Die Bereitstellung eines filstalnetz.LWL Anschlusses erfolgt über eine vorhandene Glasfaser-Anschlussleitung, welche Voraussetzung zur Realisierung des filstalnetz.LWL Anschlusses ist. Die Kosten für die Anschaltung sind im Einrichtungspreis enthalten, soweit die Anschlussdose in der Nähe des vorhandenen Netzabschlusses (LWL-APL) bereits installiert ist, oder eine vorhandene Inhaus-Verkabelung verwendet werden kann.

#### 1.1.1 Endgerät

Zur Nutzung des Anschlusses wird dem Kunden von imos ein integriertes Endgerät als Netzabschluss zur sachgemäßen Nutzung zur Verfügung gestellt. Das Endgerät geht nach Ende der Mindestvertragslaufzeit in das Eigentum des Kunden über. Im Störfall wird das Endgerät in den ersten 24 Monaten kostenfrei ausgetauscht, soweit die Störung auf normalem Verschleiß beruht. Bei anderen Ursachen nimmt imos einen Tausch gegen Berechnung vor.

#### 1.1.2 Installation

Zur Bereitstellung des filstalnetz.LWL Anschlusses nutzt imos die vom Kunden im Rahmen der Bestellung übermittelten Daten. Der Kunde steht dafür ein, dass diese Daten korrekt und vollständig sind. imos prüft die Angaben auf allgemeine Netzverträglichkeit und behält sich vor, ggf. Änderungen in Absprache mit dem Kunden vorzunehmen. imos weist darauf hin, dass es durch die Übermittlung von fehlerhaften Auftragsdaten durch den Kunden zu Verzögerungen bei der Bereitstellung kommen kann, die imos nicht zu vertreten hat. Dadurch nachweislich entstehende Kosten kann imos gegenüber dem Kunden geltend machen. Die Bereitstellung eines filstalnetz.LWL Anschlusses erfolgt in Terminabsprache mit dem Auftraggeber am Kundenstandort.

### 1.2 Rechnung

Rechnungen werden online im Kundenportal von imos zum Download bereitgestellt. Gegen Aufpreis, gemäß aktueller Preisliste, ist alternativ der Versand per Post möglich.

### 1.3 Nutzung

Der filstalnetz.LWL Anschluss von imos ist ein Produkt, das für die Nutzung durch Privatkunden ausgelegt ist. Die gewerbliche Nutzung mit mehreren Arbeitsplätzen ist nicht zulässig.

## 2 Leistungsmerkmale Telefonanschluss

### 2.1 Leistungsmerkmale ISDN

Der Anschluss wird überlassen als Basisanschluss mit zwei Basiskanälen (Nutzkanäle) und einem Steuerkanal (D-Kanal). Die Übertragungsgeschwindigkeit beträgt 64 kbit/s je Basiskanal. Der Anschluss enthält die folgenden Leistungen.

#### 2.1.1 Rufnummern

Der Kunde erhält von imos mindestens eine Rufnummer zugeteilt. Alternativ können bestehende Rufnummern eines anderen Anbieters übernommen ("portiert") werden. Die Vergabe fortlaufender Rufnummern ist nicht in allen Fällen möglich.

#### 2.1.2 Rufnummernübermittlung

Die Rufnummer des Anschlusses wird bei abgehenden und ankommenden Verbindungen übermittelt, sofern der Kunde nicht die ständige Unterdrückung wünscht. Bei freigeschalteter Rufnummernübermittlung kann der Kunde diese bei abgehenden Verbindungen fallweise unterdrücken, sofern sein Endgerät das unterstützt. Bei Verbindungen zu Notrufnummern erfolgt keine Unterdrückung der Rufnummernübermittlung.

#### 2.1.3 Anklopfen

Während einer bestehenden Verbindung werden Informationen über ankommende Anrufe übermittelt.

#### 2.1.4 Rückfragen / Makeln

Zwei Verbindungen können über einen Basiskanal wechselseitig genutzt werden, ohne dass zeitlich eine Verbindung getrennt werden muss.

### 2.1.5 Konferenz mit 3 Teilnehmern

Zwei Verbindungen können über einen Basiskanal gleichzeitig genutzt werden.

### 2.1.6 Rufnummernanzeige (CLIP)

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

## 2.2 Leistungsmerkmale Analog

Der Anschluss wird mit einem Nutzkanal mit einer Übertragungsbandbreite von 3,1 kHz überlassen. Der Anschluss enthält die folgenden Leistungen.

### 2.2.1 Rufnummer

Der Kunde erhält von imos eine Rufnummer zugeteilt. Alternativ kann die bestehende Rufnummer eines anderen Anbieters übernommen ("portiert") werden.

### 2.2.2 Rufnummernübermittlung

Die Rufnummer des Anschlusses wird bei abgehenden Verbindungen übermittelt, sofern der Kunde nicht die ständige Unterdrückung wünscht. Bei freigeschalteter Rufnummernübermittlung kann der Kunde diese bei abgehenden Verbindungen fallweise unterdrücken, sofern sein Endgerät das unterstützt. Bei Verbindungen zu Notrufnummern erfolgt keine Unterdrückung der Rufnummernübermittlung.

## 3 Leistungsmerkmale filstalnetz.LWL-Anschluss

### 3.1 Übertragungsgeschwindigkeit

imos ermöglicht dem Kunden einen Zugang zum Internet mit der in der zum jeweiligen Tarif gehörenden Preisliste angegebenen Übertragungsgeschwindigkeit im Downstream (in Richtung des Kunden) und Upstream (aus Richtung des Kunden). Die angegebene Übertragungsgeschwindigkeit stellt jeweils den am Anschluss maximal erreichbaren Wert ("bis zu") dar.

### 3.2 Bandbreiten

Wenn Vertraglich nicht abweichend vereinbart wird der filstalnetz.LWL Anschluss in den nachfolgenden Varianten angeboten:

- filstalnetz.LWL 6000 wird mit einer Bandbreite von bis zu 6.000 kbit/s im Downstream und von bis zu 512 kbit/s im Upstream überlassen.
- filstalnetz.LWL 16000 wird mit einer Bandbreite von bis zu 16.000 kbit/s im Downstream und von bis zu 1.024 kbit/s im Upstream überlassen.
- filstalnetz.LWL 25000 wird mit einer Bandbreite von bis zu 25.000 kbit/s im Downstream und von bis zu 2.048 kbit/s im Upstream überlassen.
- filstalnetz.LWL 50000 wird mit einer Bandbreite von bis zu 50.000 kbit/s im Downstream und von bis zu 5.120 kbit/s im Upstream überlassen.

### 3.3 Verfügbarkeit

Die Leistung des filstalnetz.LWL-Anschlusses umfasst die Verbindung von der Anschalteinrichtung beim Kunden (Endgerät) bis zum LWL-Konzentratornetz vom imos. Die mittlere Verfügbarkeit liegt bei 98,5% im Jahresmittel.

### 3.4 Beeinflussungen

Die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist u.a. auch von der Netzauslastung des Zugangsnetzes, des Internet-Backbones und der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhalteanbieters abhängig.

### 3.5 Übergabeschnittstelle

Die Übergabeschnittstelle des DSL-Anschlusses ist der Fast-Ethernet-Port oder die integrierte WLAN Schnittstelle (wenn vorhanden) des vom imos für den Anschluss bereitgestellten Endgerätes. Die Nutzung eines kunden-eigenen DSL-Modems oder DSL-Routers mit integriertem Modem ist aus technischen Gründen nicht möglich.

### 3.6 Zugang

Der Zugang zum Internet ist aus technischen Gründen nur mit imos als Internet-Service-Provider (ISP) möglich.

#### 4 Leistungsmerkmale Internet-Zugang

##### 4.1 Dienste

imos stellt einen uneingeschränkten Internet-Zugang per LWL zur Verfügung. Der Zugang ist nur über das bereitgestellte Endgerät nutzbar.

##### 4.2 Zwangstrennung

Aus technischen Gründen wird eine bestehende Verbindung nach 24 Stunden getrennt. Eine sofortige Wiedereinwahl ist möglich.

##### 4.3 IP-Adresse

Der Kunde erhält für die Dauer der Verbindung eine IP-Adresse aus dem IP-Adresspool von imos. Die IP-Vergabe erfolgt dynamisch, d.h. eine freie IP-Adresse wird dem Kunden beim Verbindungsaufbau automatisch zugewiesen.

##### 4.4 Abrechnung

Die Abrechnung des Internet-Zuganges erfolgt zum monatlichen Pauschalpreis gemäß aktueller Preisliste.

#### 5 Telefonieverbindungen

##### 5.1 Beschreibung

Der Kunde kann mit Hilfe von angeschalteten Endgeräten Verbindungen entgegennehmen oder Verbindungen zu anderen Anschlüssen herstellen. Die Verbindungen dienen der Vermittlung von Sprache und können auch zur Übermittlung von Nicht-Sprache-Signalen wie Daten- und Telefax-kommunikation genutzt werden. Verbindungen mit Anschlüssen anderer Netze sind möglich, wobei sich die Übertragungsart und nutzbare Übertragungsgeschwindigkeit aus technischen Gründen ändern können.

##### 5.2 Durchlasswahrscheinlichkeit

Verbindungen im Inland werden von imos im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97,0% hergestellt. Auf Grund der wirtschaftlichen Dimensionierung der Telefonnetze muss der Kunde damit rechnen, dass eine Verbindung nicht jederzeit hergestellt werden kann.

##### 5.3 Ausland

Verbindungen von imos mit Anschlüssen im Ausland werden hergestellt, soweit dies mit den ausländischen Netzbetreibern vereinbart und technisch möglich ist.

##### 5.4 Preislisten

Für die Verbindungen gelten die aktuellen Preislisten für Inlands- und Auslandsverbindungen von imos.

##### 5.5 Call-by-Call

Die Nutzung von sogenannten Call-by-Call- oder Preselection-Diensten (Vorwahl 010xx) oder ähnlichen Diensten ist aus technischen Gründen nicht möglich.

##### 5.6 0900-Rufnummern

Verbindungen zu 0900 Rufnummern sind standardmäßig gesperrt. Die Sperre wird auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden aufgehoben.

##### 5.7 Sperrung

imos behält sich vor, einzelne Zielrufnummern, Rufnummerngruppen oder Länderkennzahlen unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden zu sperren.

#### 6 Telefon-Flatrate

In Tarifen mit Telefonflatrate sind abgehende Sprach- und Telefaxverbindungen mit Ziel im bundesdeutschen Festnetz mit Zahlung des monatlichen Grundpreises pauschal abgegolten. Verbindungen zu Sonder-rufnummern, in Mobilfunknetze und zu Anschlüssen außerhalb der umfassten Tarifzonen werden gesondert nach jeweils gültiger Preisliste berechnet. Folgende Nutzungsarten sind zulässig, werden jedoch nach den jeweils gültigen Minutenpreisen berechnet:

- Daten- und Internetverbindungen über geografische Rufnummern
- Sonstige Datenverbindungen
- Anrufweiterschaltungs- oder Rückruffunktionen
- Konferenzverbindungen

Die Telefon-Flatrate darf ausschließlich für private Zwecke und für Sprach- und Telefaxverbindungen genutzt werden. Die gewerbliche Nutzung sowie die Nutzung im Rahmen einer selbstständigen beruflichen Tätigkeit sind ausdrücklich untersagt.

Nicht zulässig sind insbesondere folgende Nutzungsarten:

- Wiederverkauf von Verbindungsleistungen
- Massenkommunikationsdienste, z.B. Fax
- Broadcast, Call Center, Tele-Marketing u.ä. Nutzung im Rahmen eines gewerblichen Heimarbeitsplatzes / Home-Office
- Verbindungen, die Auszahlungen oder andere Gegenleistungen Dritter an den Kunden zur Folge haben.
- Verbindungen, die automatisiert aufgebaut werden
- Zu den o.g. vergleichbare Verbindungen

imos ist berechtigt, den Telefonanschluss zu sperren, falls die Telefon-Flatrate missbräuchlich genutzt wird. Die angefallenen Verbindungen werden bei missbräuchlicher Nutzung nach der jeweils gültigen

Preisliste für Anschlüsse ohne Telefon-Flatrate berechnet. Die abgehenden Verbindungen werden von imos zur Planung und Überwachung der Netzauslastung, zur Verhinderung von Missbrauch und zur Abrechnung erfasst.

## 7 Notruf

Eine uneingeschränkte Notrufnummer (Notrufnummern 110 und 112) ist nur verfügbar, wenn die Stromversorgung nicht unterbrochen ist, die von imos zur Verfügung gestellten Endgeräte ordnungsgemäß installiert und eingerichtet sind, sowie der Notruf von dem Standort erfolgt, für den aktuell der Telekommunikationsvertrag beauftragt ist. Auch dann kann es im Rahmen einer automatischen Aktualisierung des überlassenen Endgerätes per Fernwartung für kurze Zeit (i. d. R. wenige Minuten) zu einer Einschränkung der Funktionalität des Notrufes kommen.

## 8 Service

### 8.1 Störungsannahme

imos erbringt seine Dienste im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten 24 Stunden an 7 Tagen pro Woche an.

### 8.2 Behebung

imos beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten schnellstmöglich.

### 8.3 Störmeldung

imos nimmt täglich von 00:00 bis 24:00 Uhr Störungsmeldungen unter den Service-Telefonnummern entgegen. Die Störungsmeldung ist auch per E-Mail und per Telefax möglich. Die jeweils aktuellen E-Mailadressen und Servicenummern kann der Kunde der Auftragsbestätigung entnehmen oder bei imos erfragen.

### 8.4 Servicebereitschaft

Die Servicebereitschaft ist werktags (Definition siehe AGB) von 08:00 bis 18:00 Uhr.

### 8.5 Mitwirkung

Meldet der Kunde eine Störung, so muss er imos bei der Feststellung der Mängel und ihrer Ursachen in zumutbarem Umfang unterstützen. Soweit sich nach der Prüfung herausstellt, dass die Störung im Verantwortungsbereich des Kunden vorlag, muss der Kunde die imos entstandenen Aufwendungen ersetzen.

## 8.6 Servicetechniker

imos vereinbart mit dem Kunden falls nötig den Besuch eines Servicetechnikers von imos oder Partnern von imos im Zeitfenster von 08:00 bis 18:00 Uhr an Werktagen. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird von imos ein neuer Termin mit dem Kunden vereinbart und die zusätzlich erforderliche Anfahrt/Arbeitszeit berechnet. Die Entstörfrist nach Punkt 8.7 entfällt in diesem Fall.

## 8.7 Fristen

Bei Störungsmeldungen, die werktags zwischen 08:00 und 18:00 Uhr eingehen, beseitigt imos die Störung in der Regel spätestens am nächsten Werktag (Entstörungsfrist). Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der genannten Zeiten eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am nächsten Werktag um 08:00 Uhr. Die Frist ist eingehalten, wenn die Störung innerhalb der Entstörungsfrist zumindest so weit beseitigt wird, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Einschränkungen) genutzt werden kann.

## 8.8 Wartungsarbeiten

Zur Optimierung und Leistungssteigerung des Netzes und der technischen Systeme sieht imos Wartungsfenster i.d.R. außerhalb der üblichen Geschäftszeiten vor. Diese liegen nach Möglichkeit in der Nacht von 00:00 und 06:00 Uhr. Während der Wartungszeit wird imos die Möglichkeit eingeräumt, ihre technischen Einrichtungen im notwendigen und auf ein Minimum begrenzten Umfang außer Betrieb zu nehmen.

## 9 Sperrung

imos ist berechtigt, den Telefonanschluss zu sperren, falls dieser missbräuchlich genutzt wird, insbesondere bei missbräuchlicher Nutzung der Telefonflatrate. Die angefallenen Verbindungen werden bei missbräuchlicher Nutzung nach der jeweils gültigen Preisliste berechnet.

## 10 Speichern von Daten

Die abgehenden Verbindungen werden von imos zur Planung und Überwachung der Netzauslastung, zur Verhinderung von Missbrauch und zur Abrechnung erfasst. Verbindungsdaten für den Einzelverbindungs-nachweis werden maximal 80 Tage vorgehalten.

**11 Pflichten des Kunden****11.1 Nutzung**

VoIP Anschlüsse von imos dürfen ausschließlich unter der Nutzung und Anerkennung der standardisierten Protokolle, Schnittstellen, Komponenten und Endgeräte genutzt werden. Es dürfen keine Geräte, Einrichtungen, Software oder Daten zur Verwendung kommen, die zu Veränderungen in der Kommunikation oder der logischen Struktur des Netzes führen können. Die genutzten Dienste dürfen nicht missbräuchlich genutzt werden. Ebenfalls ist es nicht gestattet Eingriffe in das Netz von imos oder in andere Netze vorzunehmen.

**11.2 Passwortschutz**

Der Kunde ist verpflichtet, die ihm mitgeteilten Passwörter und/oder Kennwörter vor dem Zugriff Dritter geschützt aufzubewahren. Der Kunde ist ebenfalls verpflichtet bei Endgeräten mit integriertem WLAN, die Verschlüsselung mit maximaler Sicherheit zu betreiben.

**12 Einzelverbindungs nachweis**

Soweit der Kunde einen Einzelverbindungs nachweis (EVN) bestellt hat, werden die Zielrufnummern der Verbindungen entsprechend dem Wunsch des Kunden entweder um die letzten drei Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge angegeben. Der Einzelverbindungs nachweis ist über das Kundenportal online abrufbar.

**13 Telefonbucheintrag**

Auf Wunsch des Kunden leitet imos die Rufnummer, Name und Adresse zwecks Eintragung in öffentlich gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (z.B. Telefonbuch) zur Erteilung von Auskünften weiter.

**14 Zusatzleistungen**

imos erbringt zusätzliche Leistungen nach Vereinbarung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt. Die Leistungen und Preise richten sich nach der jeweils gültigen Preisliste.