

1 Allgemeines	1
1.1 Technische Voraussetzungen	1
1.2 Stromversorgung	1
1.3 Besondere technische Voraussetzungen business Glasfaser	1
1.4 Übergabepunkt	1
1.5 Markteinführung(en)	1
2 Internet-Zugang	1
2.1 Inhalt der Dienstleistung; Verantwortlichkeit	1
2.2 Datenübertragungsraten	1
2.3 Voraussetzungen für die Einhaltung der Datenübertragungsraten	1
2.4 Verkehrsmanagementmaßnahmen	2
2.5 Verfügbarkeit	2
2.6 Wartung	2
2.7 Geräte	2
2.8 IP-Adresse	3
2.9 E-Mail-Postfach	3
2.10 Entstörung und Servicelevel Agreements (SLA)	3
2.11 Sicherheit	3
3 Zusatzleistungen	3
3.1 Vor-Ort-Installationsservice	3

1 Allgemeines

Die EWE TEL GmbH (im Folgenden „Anbieter“ genannt) erbringt auf Basis der „AGB der EWE TEL GmbH für Telekommunikations-, Online-, Daten- und Mediendienstleistungen“ (im Folgenden „AGB“) im Rahmen der business Glasfaser Produkte die nachfolgend beschriebenen Internetdienstleistungen.

1.1 Technische Voraussetzungen

Es ist nicht Bestandteil dieses Vertrags, die technischen Voraussetzungen beim Kunden wie insbesondere die erforderliche technische Infrastruktur (erforderliche Stromversorgung, Hardware, die nicht Vertragsbestandteil ist, Software mit TCP/IP-Protokoll, Browser usw.) zu schaffen oder bei deren Beschaffung Unterstützung zu leisten.

1.2 Stromversorgung

Sämtliche Dienstleistungen der Internetdienstleistungen können nur genutzt werden, wenn die zur Nutzung verwendeten Endgeräte mit Strom versorgt werden. Es ist nicht Bestandteil der vertraglichen Leistung des Anbieters, Strom zu liefern. Insbesondere stellt der Anbieter keinen Strom über seine Telekommunikationsleitungen zur Verfügung. Die Versorgung mit Strom obliegt deshalb ausschließlich dem Kunden.

1.3 Besondere technische Voraussetzungen business Glasfaser

Notwendige Voraussetzung für die Bereitstellung der business Glasfaser Produkte ist, dass der Kunde über einen LWL-Anschluss (Glasfaserhausanschluss) verfügt. Der Glasfaserhausanschluss ist gesondert zu beauftragen und nicht Gegenstand der nach dieser Leistungsbeschreibung zu erbringenden vertraglichen Leistung.

Die Verwendung des Glasfaserhausanschlusses als Voraussetzung für die Nutzung der business Glasfaser Pakete ist in der Abbildung 1 wiedergegeben.

1.4 Übergabepunkt

Der Anbieter stellt die Telefondienstleistungen und den Internetzugang an dem im Auftrag genannten Ort (Anschlussanschrift) an dem nachfolgend beschriebenen Übergabepunkt zur Verfügung: Der Übergabepunkt ist bei den business Glasfaser Produkten der Stecker des Netzabschlusskabels (Nr. 5 in der Abbildung 1 oben).

1.5 Markteinführung(en)

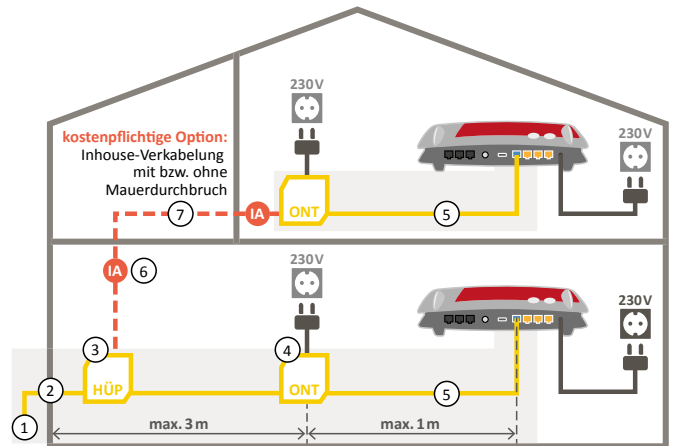
Paket	Markteinführung
business Glasfaser (alle Varianten)	01. November 2017

2 Internet-Zugang

2.1 Inhalt der Dienstleistung; Verantwortlichkeit

Der Anbieter stellt dem Kunden einen Zugang zum seinem Internet-Backbone und zum Internet über sein Internet-Gateway (Zugangsknoten) zur Verfügung. Die Leistung ist darauf beschränkt, für den Kunden eine funktionstüchtige Schnittstelle (Gateway) zum Internet zur Übermittlung von Daten (IP-Paketen) zum oder aus dem Internet herzustellen. Für die im Internet angebotenen Dienste und Inhalte ist der Anbieter deshalb nicht verantwortlich. Dies gilt insbesondere für

- die im Internet verfügbaren Dienste von Informations- oder Inhaltenanbietern (Information oder Content Provider),



Glasfaser-Hausanschluss

1. Glasfaser (LWL) oder Kupfer (Cu)
2. Hauseinlass
3. Hausübergabepunkt (HÜP)
4. Optical Network Termination (ONT)
5. Netzabschlusskabel mit Übergabepunkt für Telefon- und Internetdienstleistung

Optional, kostenpflichtig:

6. Inhouseanschluss
7. Inhouseverkabelung

Der Glasfaseranschluss ist nicht Bestandteil der business Glasfaser Produkte, sondern ist separat zu beauftragen.

Abbildung 1: Netzabschluss

- die übertragenen Inhalte,
- ihre technische Fehlerfreiheit und Freiheit von Schadsoftware,
- Freiheit von Rechten Dritter oder
- die Eignung für einen bestimmten Zweck.

Der Anbieter hat auch keinen Einfluss auf die Übertragung der Daten im Internet selbst. Insoweit ergibt sich auch keine Verantwortlichkeit für die Übertragungsleistungen (Geschwindigkeit, Fehlerfreiheit und Verfügbarkeit), soweit diese nicht durch das Netz des Anbieters, sondern durch außerhalb dieses Netzbereichs liegende Umstände verursacht oder beeinflusst werden. Der Anbieter kann eine Erreichbarkeit bestimmter Teilnetze des Internets nicht gewährleisten, da dies davon abhängig ist, ob diese Netze an den üblichen Peering teilnehmen. Der Anbieter nimmt an diesen üblichen Peering im Internet teil, um eine hohe Erreichbarkeit anderer Netze zu erreichen.

2.2 Datenübertragungsraten

Der Anbieter stellt den Internetzugang, je nachdem, welches Produkt vereinbart ist, mit den folgenden Bandbreiten zur Verfügung:

Produkt	Downstream	Upstream
business Glasfaser 25/5	max./normal/min. jeweils in Mbit/s	max./normal/min. jeweils in Mbit/s
business Glasfaser 75/25	25 / 23 / 20	5 / 4 / 3
business Glasfaser 150/75	75 / 70 / 65	25 / 23 / 20
business Glasfaser 300/150	150 / 140 / 130	75 / 70 / 65
business Glasfaser 500/175	300 / 280 / 260	150 / 140 / 130
business Glasfaser 1000/200	500 / 465 / 440	175 / 160 / 145
business Glasfaser 300/300	1000 / 900 / 800	200 / 188 / 180
business Glasfaser 500/500	300 / 280 / 260	300 / 280 / 260
business Glasfaser 1000/1000	500 / 465 / 440	500 / 465 / 440
business Glasfaser 1000/1000	1000 / 900 / 800	1000 / 900 / 800

2.3 Voraussetzungen für die Einhaltung der Datenübertragungsraten

Die jeweils tatsächlich zur Verfügung stehende Datenübertragungsraten hängt von verschiedenen, zum Teil nicht durch den Anbieter beeinflussbaren Parametern ab. Hierzu zählen unter anderem die Leistungsfähigkeit der an der jeweiligen Verbindung beteiligten Internet-Backbones und Server.

Zudem müssen die Hausverkabelung und die vom Kunden genutzten Endgeräte in der Lage sein, die vertraglich vereinbarten Datenübertragungsraten verarbeiten zu können. Die Endgeräte müssen kompatibel sein mit den Schnittstellenbeschreibungen, die der Anbieter veröffentlicht hat und insbesondere folgende Eigenschaften aufweisen:

Pakete	Erforderliche Eigenschaften des Endgerätes
business Glasfaser 25/5 business Glasfaser 75/25	Vorhandensein einer 100 Mbit/s Ethernet-Schnittstelle (Fast Ethernet Schnittstelle)
business Glasfaser 150/75 business Glasfaser 300/150 business Glasfaser 500/175 business Glasfaser 1000/200 business Glasfaser 300/300 business Glasfaser 500/500 business Glasfaser 1000/1000	Vorhandensein einer 1000 Mbit/s Ethernet-Schnittstelle (Gigabit Ethernet Schnittstelle)

2.3.1 Auswirkungen auf den Zugang zum offenen Internet

Eine Abweichung der jeweiligen beworbenen Download- und Upload-Datenübertragungsrate kann das dem Kunden nach Art. 3 Absatz 1 der Verordnung (EU) 2015/2120 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Maßnahmen zum Zugang zum offenen Internet und zur Änderung der Richtlinie 2002/22/EG über den Universaldienst und Nutzerrechte bei elektronischen Kommunikationsnetzen und -diensten sowie der Verordnung (EU) Nr. 531/2012 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Union eingeräumte Recht, Inhalte, Anwendungen oder Dienste, Informationen und Inhalte abzurufen und zu verbreiten, Anwendungen und Dienste zu nutzen und bereitzustellen und Endgeräte seiner Wahl zu nutzen, beschränken, wenn die jeweilige Abweichung besonders groß ist und dem Kunden kein alternativer Internetzugang zur Verfügung steht.

2.4 Verkehrsmanagementmaßnahmen

2.4.1 Derzeit angewandte Verkehrsmanagementmaßnahmen

Um die Qualität seines Netzes sicherzustellen, wendet der Anbieter die üblichen Verkehrsmanagementmaßnahmen an. Hierzu zählen zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses insbesondere:

- Bei der Übertragung von Sprache und/oder Realtime-Diensten werden IP-Pakete priorisiert übertragen.
- Als Reaktion auf Überlastsituationen im seinem Netz kann der Anbieter zeitlich begrenzt bestimmte IP-Pakete mit veränderter Priorität übertragen.
- Bei einem Angriff auf das Netz des Anbieters oder auf den Internetzugang des Kunden kann der Anbieter zum Schutz seines Netzes oder des Internetzugangs des Kunden die zum Angriff verwendeten IP-Pakete herausfiltern.
- Bei einem Denial-of-Service-Angriff (DoS) auf den Internetzugang des Kunden kann der Anbieter zum Schutz des Internetzugangs des Kunden als ultima ratio sämtliche an dessen Internetzugang verschickten IP-Pakete so umleiten, dass sie nicht mehr an den Internetzugang des Kunden ankommen (Blackholing). Der Anbieter wird den Kunden hierüber unverzüglich informieren.

2.4.2 Auswirkungen der Verkehrsmanagementmaßnahmen

Die zuvor beschriebenen Verkehrsmanagementmaßnahmen können in Ausnahmefällen bewirken, dass die Datenübertragungsraten des Internetzugangs des Kunden absinken. Im Falle eines Blackholing ist der Internetzugang vorübergehend nicht funktionstüchtig. Die zuvor beschriebenen Verkehrsmanagementmaßnahmen haben weder Einfluss auf die Privatsphäre des Kunden noch auf den Schutz seiner personenbezogenen Daten.

2.4.3 Änderungen der Verkehrsmanagementmaßnahmen

Der Anbieter kann die Art und Weise und den Umfang der von ihm angewandten Verkehrsmanagementmaßnahmen auch während der Vertragslaufzeit entsprechend dem jeweiligen Stand der Technik und der hierauf gerichteten gesetzlichen und regulatorischen Vorgaben anpassen, soweit die Interessen des Kunden hierdurch nicht unzumutbar beeinträchtigt werden. In einem solchen Fall wird der Anbieter auf der Internetseite www.ewe.de eine Information über den aktuellen Stand der angewandten Verkehrsmanagementmaßnahmen einstellen. Die Vereinbarungen in den AGB zu Änderungen der Vertragsbedingungen finden in einem solchen Fall keine Anwendung.

2.5 Verfügbarkeit

Der Anbieter schuldet eine Verfügbarkeit des Zugangssystems von 97%, gemittelt über einen Zeitraum von 365 Tagen. Einschränkungen infolge

der regelmäßig erforderlichen Wartungsarbeiten gemäß Abschnitt 2.6 dieser Leistungsbeschreibung bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit unberücksichtigt.

2.6 Wartung

Um die Funktionalität zu erhalten und neue Techniken in die IP-Plattform zu integrieren, führt der Anbieter regelmäßig Wartungsarbeiten durch. Der Anbieter bemüht sich, die Auswirkungen der Wartungsarbeiten auf die vertraglich vereinbarte Dienstleistung so gering wie möglich zu halten; dennoch können die Wartungsarbeiten zu kurzen Einschränkungen und Unterbrechungen der vertraglich vereinbarten Dienstleistung führen. Die Wartungsarbeiten finden in der Regel in dem Zeitraum zwischen 0 Uhr und 6 Uhr statt.

2.7 Geräte

Der Anbieter überlässt dem Kunden gemäß Abschnitt 2.7.1 ein Glasfaserabschlussgerät. Er empfiehlt, als Endgerät eine Premiumbox des Anbieters zu beauftragen; in diesem Fall finden die Abschnitte 2.7.2 ff. Anwendung. Wird der Anschluss mit einem anderen, nicht von dem Anbieter gelieferten Endgerät betrieben, kann die volle Funktionsfähigkeit des Anschlusses und der darauf laufenden Dienste nicht sichergestellt und die Störungsbearbeitung erschwert werden, insbesondere, weil weder eine Fernkonfiguration noch eine Priorisierung von Daten gewährleistet ist.

2.7.1 ONT

Im Rahmen der Business Glasfaser stellt der Anbieter dem Kunden zusätzlich für die Dauer des Vertrages ein Glasfaserabschlussgerät (Optical Network Termination, ONT) zur Verfügung.

Dieses Gerät verbleibt im Eigentum des Anbieters, die besonderen Bestimmungen in den AGB über die zeitweise Überlassung von Hardware finden Anwendung.

2.7.2 Premiumbox des Anbieters

Soweit der Anbieter dem Kunden auftragsgemäß eine Premiumbox überlässt, gelten die folgenden Bestimmungen dieses Abschnitts 2.7.3 ff.

2.7.3 Konfiguration

Zusammen mit der Hardware erhält der Kunde nähere Informationen über die Konfiguration der Premiumbox.

Unabhängig davon nimmt in jedem Fall der Anbieter die erstmalige Konfiguration der Premiumbox vor. Hierzu überträgt der Anbieter, nachdem der Kunde die Premiumbox erhalten hat, über den Internetzugang die für den Betrieb der Premiumbox an den Anschlüssen des Anbieters notwendigen Informationen auf die Premiumbox. Deaktiviert der Kunde das Merkmal „Automatische Einrichtung“ oder das Merkmal „Automatisches Update“ an Premiumbox, kann die volle Funktionstüchtigkeit der Telefon- und Internetdienstleistungen nicht sichergestellt werden.

2.7.4 Aktualisierung der Software

Der Anbieter ist berechtigt, auf der Premiumbox jederzeit eine Softwareaktualisierung vorzunehmen, wenn dadurch die Stabilität der Dienste verbessert werden kann oder neue Dienste zur Verfügung gestellt werden können. Die Erreichbarkeit der Dienste wird dadurch für den Kunden in der Regel nur kurzfristig unterbrochen.

2.7.5 Abruf von Informationen

Um einen stabilen Betrieb der Telekommunikationsdienstleistungen zu gewährleisten, ist der Anbieter ferner berechtigt, über den Internetzugang jederzeit die folgenden Informationen von der Premiumbox abzurufen:

- Informationen, die der Anbieter im Zuge der Konfiguration auf die Premiumbox übertragen hat;
- Informationen über die Eigenschaften der Premiumbox wie insbesondere den Stand der Firmware oder die Version der Hardware;
- Informationen über die Eigenschaften des vom Anbieter zur Verfügung gestellten Internetzugangs wie insbesondere Informationen über Leitungsfehler

Bei Anfragen des Kunden (zum Beispiel im Zuge einer Störungsmeldung) ist der Anbieter berechtigt, nach vorheriger Einwilligung des Kunden und unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Anforderungen weitere Informationen von der Premiumbox abzurufen. Zu diesen weiteren Informationen können insbesondere die Einstellungen des drahtlosen Netzwerkes (WLAN) und des drahtgebundenen Netzwerkes (LAN) und eine Protokolldatei (mit Informationen über das Ein- und Auswählen in das Internet) zählen. Der Anbieter kann in keinem Fall Passwörter des Kunden auslesen.

2.8 IP-Adresse

Der Anbieter teilt dem Kunden für den Internet-Zugang eine dynamische IP-Adresse aus einem dem Anbieter zustehenden Adressraum zu. Ein Anspruch auf die Benutzung einer bestimmten Adresse besteht nicht.

Der Kunde kann im Rahmen einer Produktoption den Anbieter damit beauftragen, eine feste öffentliche IP-Adresse je Anschluss einzurichten. Die Zuteilung der festen IP-Adresse erfolgt aus dem Provider Aggregatable Address Space (PA-Adressraum) des Anbieters beim Réseau IP Européen Network Coordination Center (RIPE-NCC). Es erfolgt kein RIPE-Eintrag.

Die zugewiesene IP-Adresse ist Eigentum des Anbieters und an das beauftragte Business Glasfaser Produkt gebunden. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Bereitstellung der gleichen IP-Adressen für die Dauer der gesamten Vertragslaufzeit, da es z.B. aus betrieblichen oder technischen Gründen (wie die Einführung einer neuen Protokollversion) notwendig sein kann, neue IP-Adressen zu vergeben.

Der Kunde kann die feste IP-Adresse nach Beendigung des Vertragsverhältnisses nicht mitnehmen. Die Beauftragung bzw. Kündigung der festen IP-Adresse nimmt der Kunde selbst im Rahmen des Customer Self Service (CSS) über seinen Online-Account vor. Die Vergabe der festen IP-Adresse erfordert die Anmeldung bzw. Einwahl des Kunden von dem vertraglich im Rahmen des Business Glasfaser Produkts vereinbarten Standort aus. Nach der Beauftragung weist der Anbieter die feste IP-Adresse umgehend zu und gibt sie bekannt. Systembedingt kann die feste IP-Adresse erst am Folgetag der Beauftragung genutzt werden. In der Zwischenzeit bleibt die Leitung weiterhin mit ihrer bisherigen Konfiguration betriebsbereit. Eine Kündigung oder ein Wechsel des EWE Business Glasfaseranschlusses stellt eine Kündigung der IP-Adresse dar. In diesem Fall geht die zugehörige feste IP-Adresse wieder in den Besitz des Anbieters über und ist nicht übertragbar auf einen anderen Internet-Anschluss. Danach kann der Kunde die IP-Adresse nicht mehr nutzen. Es ist nicht Gegenstand der Leistung des Anbieters, die mit einem Wechsel des Business Glasfaser Anschlusses, der Beauftragung oder der Kündigung der festen IP-Adresse verbundene Konfiguration von Geräten wie z.B. Router vorzunehmen.

2.9 E-Mail-Postfach

2.9.1 POP3-Postfach (POP3 oder IMAP)

Der Kunde erhält bis zu 10 E-Mail-Postfächer mit einem Speicherplatz von 1 GB pro Postfach. Der Anbieter speichert an den Kunden adressierte E-Mails in dem jeweiligen Postfach. Der Abruf liegt allein in der Verantwortung des Kunden. Der Anbieter speichert eingegangene und noch nicht abgerufene E-Mails, soweit keine andere Speicherdauer vereinbart ist, 60 Tage lang. Ausnahme bilden hier die eingegangenen E-Mails im Spam-Ordner des im Internet vom Anbieter bereit gehaltenen E-Mail-Clients, diese werden nach 30 Tagen gelöscht. Nach Ablauf dieses Zeitraums, spätestens jedoch bei Beendigung des Vertragsverhältnisses, ist der Anbieter zur Löschung berechtigt.

2.9.2 E-Mail-Adressen

Der Kunde hat dem Anbieter anzugeben, welche E-Mail-Adressen eingerichtet werden sollen. Für die Bereitstellung dieser Adressen ist der Anbieter nicht verantwortlich. Ist nichts anderes vereinbart, richtet der Anbieter für den Kunden eine E-Mail-Adresse nach dem folgenden Muster ein:

vorname.nachname@ewe.net

Soweit diese E-Mail-Adresse bereits vergeben ist, wird nach dem Nachnamen eine Zahl oder ein anderes Zeichen eingefügt (z.B. „vorname.nachname1@ewe.net“). Der Kunde kann über die Funktion „Mein EWE“ auf der Internetseite www.ewe.de bis zu neun weitere E-Mail-Adressen nach dem vorgenannten Muster angeben und für jede der neun E-Mail-Adressen jeweils fünf Alias-Adressen nach dem Muster „alias@ewe.net“ angeben.

Weitere E-Mail-Adressen sind kostenpflichtig.

2.9.3 Versendung

Der Anbieter versendet die vom Kunden über das E-Mail-Postfach übergebenen E-Mails in das Internet. Dem Kunden ist bekannt, dass E-Mails im Internet durch weitere Vermittlungsrechner (Router) übermittelt werden, mit dessen Inhabern der Anbieter teilweise keine unmittelbaren Leistungs- oder Vertragsbeziehungen unterhält. Für die Übertragung einer E-Mail im Internet sowie speziell durch fremde Rechner kann der Anbieter deshalb keine Verantwortung übernehmen. Empfangs- und Lesebestätigungen erfolgen nicht.

2.9.4 Maximale Größe, Spam

Der Anbieter behält sich vor, die Annahme von E-Mails zum Versand oder Empfang zurückzuweisen, wenn diese eine Größe von mehr als 50 MB haben oder hierdurch auf andere Weise die gleichmäßige Bereitstellung von Kapazitäten für alle Kunden gefährdet erscheint (z.B. begründeter Verdacht der Versendung von „Web-Spamming“, Kettenbriefen oder „Junk-Mails“). Der Anbieter schuldet nicht die Versendung von Spam-Nachrichten, siehe die besonderen Bestimmungen für E-Mail-Dienstleistungen in den AGB.

2.10 Entstörung und Servicelevel Agreements (SLA)

2.10.1 Entgegennahme von Störungsmeldungen

Für die Entgegennahme von Störungsmeldungen zu Internetanschlüssen stehen dem Kunden täglich rund um die Uhr Mitarbeiter unter den Servicernummern des Anbieters zur Verfügung.

2.10.2 Beseitigung von Störungen

Der Anbieter bearbeitet Störungen an Werktagen von 7.00 bis 18.00 Uhr (Bearbeitungszeit). Kann er die Störung nicht bis 18.00 Uhr beseitigen, setzt der Anbieter die Störungsbearbeitung um 7.00 Uhr am nächsten Werktag fort. Der Anbieter beseitigt Störungen während der zuvor beschriebenen Bearbeitungszeit in der Regel innerhalb von 8 Stunden, wenn der Kunde die Störungen an einem Werktag von 7.00 bis 18.00 Uhr an die Störungshotline gemeldet hat und die Beseitigung innerhalb des Netzes des Anbieters möglich ist (Regelentstörzeit). Bei Störungsmeldungen außerhalb dieses Zeitraums beginnt die Regelentstörzeit um 7.00 Uhr am darauffolgenden Werktag.

Störungen werden innerhalb der Regelentstörzeit zumindest soweit beseitigt, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann. Die Regelentstörzeiten gelten nur, soweit Technik des Anbieters betroffen ist. Im Fall höherer Gewalt oder bei durch Zulieferer des Anbieters verursachten Störungen kann die Regelentstörzeit überschritten werden. Verzögerungen durch mangelnde Mitwirkung des Kunden werden auf die Regelentstörzeit nicht angerechnet. Abschnitt 2.6 zur Wartung bleibt unberührt.

Der Samstag sowie gesetzliche Feiertage gelten nicht als Werktage.

2.11 Sicherheit

Dem Kunden obliegt, soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, in eigener Verantwortung die Einrichtung ausreichender Nutzungs- und Zugangssicherheit. Im Falle eines Missbrauchs wird der Anbieter jedoch im Rahmen seiner rechtlichen Möglichkeiten versuchen, den Kunden bei der Aufklärung zu unterstützen.

3 Zusatzleistungen

Der Anbieter oder ein durch den Anbieter beauftragtes Unternehmen erbringt jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen Aufpreis insbesondere folgende zusätzliche Leistungen:

3.1 Vor-Ort-Installationservice

Die Vor-Ort-Installation umfasst das Einrichten des Anschlusses, bestehend aus

- Anschluss und Konfiguration der Premiumbox;
- abschließende Funktionsprüfung.

Stand: 26.10.2018