

Leistungsbeschreibung HomeNet

1. HomeNet

Die GlobalConnect GmbH (im Folgenden GlobalConnect genannt), überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten eine glasfaserbasierte Anbindung zur Übertragung von IP-Paketen vom und zum Internet-Backbone der GlobalConnect (im Folgenden Internet-Zugang genannt) und ggf. optional einen Sprachanschluss. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Die vertraglich vereinbarte Bandbreite ist die Maximalbandbreite und abhängig von der Nutzung, z. B. Größe der IP-Pakete. Bei Bedarf können Rufnummern kostenpflichtig hinzugebucht werden. Über den optional angebotenen Sprachkanal ist ein Gespräch parallel möglich.

2. HomeNet – Internet-Zugang

GlobalConnectermöglichtdenZugangzumweltweitenInternetmittels dynamischer IP-Adresse. Die mittlere Verfügbarkeit des Internet-Zuganges liegt bei 97,0 % im Jahresdurchschnitt.

2.1. Tarifvarianten

Der Internet-Zugang von GlobalConnect GmbH wird mit folgendem Tarif angeboten: **HomeNet Internet Unlimited**.

HomeNet Internet Unlimited	Download in Mbit/s	Upload in Mbit/s
Maximum	1000	1000
Normalerweise verfügbar	900	900
Minimum	750	750

Der Internetzugang berechtigt zum unbegrenzten Surfen im Internet ohne Zeit- oder Volumenbeschränkung, entsprechend der Anschlussgeschwindigkeit des Tarifs.

Der Internet-Zugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die bis zur angegebenen maximalen Geschwindigkeit beträgt, überlassen.

2.2. Einflussgrößen auf die erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit

Die am Anschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist u. a. abhängig von

- der Netzauslastung des Internet-Backbones
- der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhabers
- den vom Kunden verwendeten Endgeräten (Router, PC inkl. dessen Betriebssystem und sonstige eingesetzte Software)

Bei drohender vorübergehender und außergewöhnlicher Netzüberlastung kann es vorkommen, dass Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf (z.B. Musik-Streaming, Video-Streaming, Gaming, große E-Mail-Anhänge) nur noch eingeschränkt zur Verfügung stehen. Downloads können eine längere Zeit in Anspruch nehmen. Werden mehrere breitbandige Internet-Zugänge innerhalb eines Endleitungsnetzes bereitgestellt, können bei gleichzeitiger Nutzung gegenseitige Beeinflussungen und Störungen nicht ausgeschlossen werden.

3. HomeNet-Telefonie

Die GlobalConnect bietet ihren Kunden neben einem Internetzugang optional Festnetztelefonie auf Basis des SIP-Protokolls (IETF im RFC 3261) an.

Die Option HomeNet-Telefonie wird in zwei Tarifvarianten angeboten. Zur Bereitstellung von Telefonie über den Internetanschluss muss mindestens eine der beiden folgenden HomeNet-Telefonie Tarifvarianten gebucht werden.

HomeNet-Telefonie-Tarife	Leistung ⁽¹⁾
HomeNet Fix-Flat	Echte Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz (Details unter 3.1.1)
HomeNet All-Flat	Echte Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz und alle deutschen Mobilfunknetze (Details unter 3.1.2)

Details zu den HomeNet-Telefonie Tarifvarianten können den nachfolgenden Punkten entnommen werden.

3.1. HomeNet Telefon-Flatrate

3.1.1. HomeNet Fix-Flat (Festnetzflatrate Deutschland)

Die GlobalConnect Festnetz Flatrate Deutschland umfasst alle Gespräche ins deutsche Festnetz. Für Mobilfunktelefonate, Auslandsgespräche und Sonderrufnummern fallen zusätzliche Gebühren an. Alle zusätzlichen Gebühren werden gemäß der jeweils gültigen Preisliste abgerechnet. Nicht Bestandteil der Festnetz-Flatrate Deutschland sind Verbindungen, bei denen der Kunde oder ein Dritter, aufgrund der Verbindung von der Dauer der Verbindung abhängige Vermögensvorteile erhält. Hierunter fallen insbesondere auch Zugänge zu sogenannten Werbehelines.

Ebenfalls ausgeschlossen wird die Nutzung der Telefon-Flatrate für alle nicht-privaten Personen, wie z. B. Unternehmen, aber auch für private Personen, die – in welcher Form auch immer – für ein Unternehmen tätig sind und für dieses Unternehmen Anrufe tätigen. Dies gilt insbesondere für Telefonate zur Durchführung von Mehrwert-, Call-Center- oder Telefonvertriebsdienste oder für Massenkommunikationsdienste, wie z. B. CallCenter-Aktionen.

Weiterhin umfasst die Telefon-Flatrate keine Verbindungen zu Rufnummern, die einem anderen Zweck dienen als dem Aufbau von direkten Sprach- oder Faxverbindungen zu anderen Teilnehmern. Dies sind insbesondere Verbindungen, mittels derer der Kunde Zugang zum Internet erhält, die der Dateneinwahl dienen oder deren Leistungen, über die direkte Kommunikationsverbindung per Telefon und/oder Fax zu einem anderen Teilnehmer hinausgehen (z. B. Mehrwertdienste mit geografischer Festnetzzurufnummer als Einwahlrufnummer). Hierunter fallen insbesondere Services für Chat, Callthrough, Call Back, Konferenzdienste, Internet by Call und ähnliche. Automatisierte, nicht-manuelle Wahlvorgänge, beispielsweise zum Zweck der Fernüberwachung von technischen Geräten, sind ebenfalls ausgeschlossen.

3.1.2. HomeNet All-Flat (Festnetz- & Mobilfunknetzflatrate Deutschland)

Für die Festnetz- & Mobilfunkflatrate Deutschland gelten die gleichen Bedingungen wie für die Festnetzflatrate Deutschland, nur sind hierbei auch die Telefonate in die deutschen Mobilfunknetze (keine Sonderrufnummern) ebenfalls enthalten.

3.2. Anzahl paralleler Gespräche und Rufnummern

Im Grundpaket ist die Bereitstellung oder Portierung einer Rufnummer enthalten; die Kosten sind im Preis enthalten. Es können zusätzliche Rufnummern kostenpflichtig erworben werden. Es kann nur ein Gespräch zeitgleich geführt werden.

3.3. Verbindungen zu Servicerufnummern

GlobalConnect bietet die Erreichbarkeit vieler Servicerufnummern sowohl im Online- als auch im Offline-Abrechnungsverfahren an. Es werden keine Rufnummern mit der Vorwahl 0900 beginnend unterstützt.

3.4. Grundleistungsmerkmale Telefonie

Zur Bereitstellung von Telefonie über den Internetanschluss muss mindestens eine der beiden Flatrateoptionen gebucht werden. Folgende Leistungsmerkmale sind Bestandteil:

- **Rufnummernanzeige ankommend (CLIP)**
Das Leistungsmerkmal CLIP wird unterstützt, d. h. die Rufnummer des rufenden Teilnehmers wird dem angerufenen Teilnehmer übermittelt, sofern dies nicht bereits auf der rufenden Seite eingeschränkt wurde (CLIR). Besitzt der Angerufene ein „CLIP-fähiges“ Endgerät, wird die Rufnummer des Anrufers angezeigt.
- **Rufnummernanzeige abgehend deaktivieren (CLIR)**
Das Leistungsmerkmal CLIR (auch Rufnummernunterdrückung genannt) wird unterstützt, d. h. die eigene Rufnummer wird bei abgehenden Anrufen beim angerufenen Teilnehmer nicht angezeigt.
- **Anrufweiterleitung**
Anrufweiterleitungen können je Rufnummer aktiviert und auf eine frei wählbare Rufnummer geleitet werden.
- **Halten**
Der Nutzer wird beim Telefonieren durch Rufzeichen auf einen weiteren Anruf aufmerksam gemacht. Er hat die Möglichkeit, das zweite Gespräch entgegenzunehmen und das aktuelle Gespräch während dieser Zeit zu halten.
- **Makeln**
Klopft ein Anrufer während eines Gesprächs an, besteht beim Makeln die Möglichkeit, zwischen den beiden Gesprächen zu wechseln.
- **Call-by-Call**
Call-by-Call ist bei allen GlobalConnect Telefonie-Paketen technisch nicht vorgesehen.
- **Telefax**
Telefaxe der Klasse G3 (Standard Faxprotokoll für analoge Faxgeräte) können gesendet und empfangen werden. Hierbei sind die allgemeinen Einschränkungen eines Faxbetriebes über VoIP zu beachten. Ggf. sind die Einstellungen des Faxgerätes entsprechend anzupassen.
- **Sonderrufnummern**
Eine Liste der erreichbaren Sonderrufnummern wird bei Vertragsabschluss zur Verfügung gestellt. Auf Antrag können bestimmte Sonderrufnummern zusätzlich freigeschaltet werden.

3.5. Verfügbarkeit

GlobalConnect garantiert eine mittlere Verfügbarkeit der Telefonie von 97,0 % im Jahresdurchschnitt.

4. Bereitstellung

GlobalConnect liefert dem Kunden für den Internet-Zugang eine Anschalteinrichtung (Router) zum Abschluss ihres Netzes. Die Installation der Anschalteinrichtung erfolgt in der Regel durch Selbstmontage des Kunden. Die kostenlose Bereitstellung des elektrischen Stroms für den dauerhaften Betrieb der Anschalteinrichtung erfolgt durch den Kunden.

Im Falle der Beauftragung von HomeNet-Telefonie ist die Überlassung eines Telefonendgerätes nicht Gegenstand dieses Vertrages und muss von dem Kunden selbst bereitgestellt und installiert werden.

5. Service

Alle HomeNet Produkte werden aktiv durch das Network Operations Center (NOC) von GlobalConnect 24 Stunden, 7 Tage die Woche aktiv überwacht, um eventuell auftretende Fehlfunktionen zu erkennen und zu beheben.

GlobalConnect nimmt montags bis freitags (außer an gesetzlichen Feiertagen am Ort des Teilnehmeranschlusses) von 9:00 bis 17:00 Uhr Störungsmeldung per E-Mail support@homenet.de oder unter 0800 545 56 67 entgegen. Sofern notwendig, vereinbart GlobalConnect mit dem Kunden einen Vor-Ort-Termin. Ist es dem Kunden nicht möglich, einem Servicetechniker den Zugang vor Ort zu gewähren, so kann die Entstörungsfrist ggf. nicht eingehalten werden.

5.1. Servicebereitschaft

Die Servicebereitschaft ist montags bis freitags von 9:00 bis 17:00 Uhr erreichbar, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage am Ort des Teilnehmeranschlusses sind.

5.2. Reaktionszeiten

GlobalConnect teilt auf Wunsch des Kunden während der genannten Servicebereitschaft ein erstes Zwischenergebnis mit, wenn eine Rückrufnummer angegeben wurde. Diese Mitteilung erfolgt innerhalb von acht Stunden (Reaktionszeit) ab der Störungsmeldung. Zeiten außerhalb der Servicebereitschaft werden auf die Reaktionszeit nicht angerechnet. Die Reaktion kann auch durch Antritt eines Servicetechnikers vor Ort beim Kunden erfolgen.

5.3. Entstörungsfrist / Rückmeldung

Bei Störungsmeldungen, die montags 9:00 bis freitags 17:00 Uhr eingehen, beseitigt GlobalConnect Störung schnellstmöglich nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage am Ort des Teilnehmeranschlusses sind. Bei Störungsmeldungen, die freitags nach 17:00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen (am Ort des Teilnehmeranschlusses) eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag um 9:00 Uhr. Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen gesetzlichen Feiertag am Ort des Teilnehmeranschlusses, so wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag fortgesetzt. Die Frist ist eingehalten, wenn die Störung innerhalb der Entstörungsfrist zumindest so weit beseitigt wird, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann. GlobalConnect informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung.

Im Falle einer Störung ist der GlobalConnect Helpdesk unter 0800 545 56 67 erreichbar. Die gemeldeten Störungen werden während der Geschäftszeiten bearbeitet. Diese sind montags bis freitags von 9:00 bis 17:00 Uhr soweit diese Tage kein gesetzlicher Feiertag am Ort des Teilnehmeranschlusses ist.

5.4. Wartungsarbeiten

GlobalConnect wartet ihr Netzwerk regelmäßig. Geplante Wartungen werden möglichst im Voraus angekündigt und nicht auf die Anschlussverfügbarkeit von 97,0 % angerechnet. GlobalConnect wird sich bemühen, Ausfälle aufgrund von Service- und Wartungsarbeiten so gering wie möglich zu halten und wird geplante Wartungen wenn möglich in einem Service-Fenster zwischen 23:00 bis 6:00 Uhr durchführen.