

Leistungsbeschreibung

Tarife sdt.business

Neben dieser Leistungsbeschreibung gelten für den Vertrag der Auftrag, die Preisliste und die allgemeinen Geschäftsbedingungen der SDT.

1. Allgemeines

1.1

Die sdt.net AG (nachfolgend SDT genannt) überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten an dem im Auftrag angegebenen Ort einen ortsfesten Anschluss für Telefonie und Internet.

1.2 Nutzung zum Wiederverkauf von TK-Diensten

Die Leistungsmerkmale des Produkts sind optimiert für den gewerblichen Einsatz bei Kleinunternehmen und Heimarbeitsplätzen, deren Geschäftstätigkeit **nicht** im Bereich von Callcentern oder TK-Dienstleistern liegt. Mit dem Produkt werden Leistungen pauschal tarifiert, bei denen üblicherweise nutzungsabhängige Entgelte anfallen, z.B. für Telefon- oder Internetverbindungen. Die eingerechneten Nutzungsvolumina sind anhand des durchschnittlichen Nutzungsprofils der genannten Anwender kalkuliert. Der **Einsatz des Produkts für Callcenter**, in denen überwiegend ausgehende Telefonanrufe generiert werden, sowie durch Dienstleister im TK-Bereich (z.B. Anbietern von WLAN-Hotspots), sowie der Wiederverkauf an Dritte, oder eine gemeinsame Nutzung des Anschlusses durch mehrere Unternehmen ist deshalb **nicht gestattet**.

1.3 Örtliche Verfügbarkeit

Das Produkt ist grundsätzlich deutschlandweit verfügbar. Abhängig vom Kundenstandort erfolgt die Netzanbindung über unterschiedliche technische Infrastruktur. Welche Infrastruktur genutzt wird, legt SDT im Zuge der Auftragsbearbeitung unter technischen und wirtschaftlichen Gesichtspunkten fest. Die SDT wird den Auftrag nur annehmen, wenn gemäß Planunterlagen eine nutzbare Infrastruktur bis zum Grundstück des Kunden vorhanden ist. Eine örtliche Begehung vor der Herstellung der Verbindung erfolgt nicht. In Ausnahmefällen wird deshalb erst im Zuge der tatsächlichen Herstellung des Anschlusses vor Ort festgestellt, dass die geplante Verbindung nicht oder nur mit ungewöhnlich hohem Aufwand realisiert werden kann. SDT behält sich deshalb den Rücktritt vom Vertrag bis zur tatsächlichen Inbetriebnahme vor.

1.4 Preis abhängig vom Standort

Das Produkt wird je nach Standort über unterschiedliche Infrastruktur realisiert, weshalb sich auch das Einrichtungsentgelt und der monatliche Grundpreis abhängig vom Ort des Anschlusses unterscheiden kann. Welche Preisgruppe für den

beauftragten Standort zugrunde gelegt wird, ist der Preisliste zu entnehmen oder kann vor Vertragsschluss über die Verfügbarkeitsabfrage unter www.sdt.net oder bei der SDT erfragt werden. Die bei Vertragsschluss ermittelte Preisgruppe gilt für die gesamte Vertragslaufzeit bis zu einer vom Kunden veranlassten Änderung, z.B. der Leistungsmerkmale oder des Standorts.

2. Anschluss

Der physische Netzanschluss besteht aus folgenden Komponenten:

2.1 Anschlussleitung

Die Anbindung des Grundstücks des Kunden erfolgt über ein bereits vorhandenes Leitungsnetz, in dem eine Leitungsverbindung vom nächstliegenden Netzknoten der SDT bis zum Grundstück des Kunden geschaltet wird. Die Neuverlegung einer Anschlussleitung erfolgt hierbei nicht.

Neben dem eigenen Leitungsnetz greift die SDT auf das Leitungsnetz der Telekom Deutschland GmbH und anderer Vorlieferanten zurück, bei denen die SDT bei Bedarf einen Leitungsweg anmietet. Hierfür entstehen dem Kunden keine Kosten und er wird nicht Vertragspartner des Vorlieferanten.

Die Anschlussleitung endet auf dem Kunden Grundstück an einem bestehenden Übergabepunkt (bei der Telekom als „APL“ - „Abschlusspunkt Linientechnik“ bezeichnet). Dieser befindet sich i.d.R. nach einer Hauseinführung im Keller, räumlich zusammen mit anderen Versorgungsanschlüssen, in selteneren Fällen auch an der Außenwand. Die Anschlussleitung ist in Kupfer- oder Glasfaser-Technologie ausgeführt.

2.2 Endleitung

Der gewünschte Standort des Anschlusses in den Räumen bzw. im Gebäude des Kunden muss mittels einer Endleitung an den Übergabepunkt der Anschlussleitung angebunden werden. Am gewünschten Standort des Anschlusses wird die Endleitung mit einer Anschlussdose abgeschlossen. Die Endleitung darf bei Anschlüssen in Kupfer-Technologie nicht länger als 75 Meter sein.

Bei der Bereitstellung des Anschlusses wird von dem von SDT beauftragten Techniker ein im Gebäude bereits vorhandener Leitungsweg für die Endleitung benutzt, soweit dieser durchgängig und nutzbar ist, oder mit Schaltung an höchstens einem Zwischenverteiler nutzbar gemacht werden kann. Ist eine nutzbare Endleitung nicht vorhanden, setzt der Techniker die Anschlussdose unmittelbar neben den Übergabepunkt. Es obliegt dann dem Kunden, selbst oder durch einen Dritten eine Endleitung herzustellen. **Die Herstellung, Verlegung und Wartung der Endleitung ist darüber hinaus nicht Bestandteil der Standardleistung der SDT.**

Die Anschlussdose ist je nach genutzter Infrastruktur eine TAE-Dose (Kupfer), oder eine SC/APC- oder LC/APC-Kupplung (Glasfaser). Bei Produktvarianten, bei denen zur Bandbreitenerhöhung technisch eine Bündelung zweier Kupfer-Leitungsverbindungen erfolgt („sdt.business plus“) ist eine Endleitung mit zwei nutzbaren Kupfer-Doppeladern und entsprechend auch zwei TAE-Dosen erforderlich.

2.3 Endeinrichtung (sdt.box)

Der Kunde erhält von der SDT eine „sdt.box“ als Endeinrichtung zur Verfügung gestellt, die an die Anschlussdose(n) gemäß 2.2 angeschlossen wird und Schnittstellen zum Anschluss der Endgeräte des Kunden (z.B. Telefon, PC) bietet. Je nach gewähltem Produkt bzw. Option wird ggf. ein zusätzliches Modem bereitgestellt, das zwischen Anschlussdose(n) und sdt.box geschaltet werden muss. Ist die Anschlussleitung mittels Glasfaser ausgeführt, erhält der Kunde zusätzlich leihweise einen Konverter, der das Glasfaser-Signal auf Kupfer umsetzt.

Alle Endeinrichtungen werden dem Kunden für die Dauer des Vertragsverhältnisses von SDT leihweise überlassen und müssen nach Vertragsende zurückgegeben werden.

Die genannten Endeinrichtungen werden dem Kunden i.d.R. auf dem Postweg zur Selbstinstallation zugesandt, zusammen mit einer Installationsanleitung. Die Vor-Ort-Installation durch SDT kann gegen Aufpreis beauftragt werden.

Die Endeinrichtungen dürfen nur in trockenen, staubfreien Räumen bei üblicher Raumtemperatur betrieben werden und benötigen eine Stromversorgung (230 Volt Wechselstrom), die vom Kunden bereitgestellt werden muss. **Die Leistungen einschließlich aller Telefonie-Leistungen (auch Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112) können nur genutzt werden, wenn alle Endeinrichtungen mit Strom versorgt werden. Eine Stromversorgung aus dem Netz der SDT ist (auch bei Stromausfall beim Kunden) nicht möglich.**

Sollte eine Endeinrichtung ausfallen, wird sie von SDT ausgetauscht, wobei der Austausch kostenfrei ist, soweit der Ausfall auf normalem Verschleiß beruht. Der Kunde hat weder Anspruch auf die Lieferung einer bestimmten Endeinrichtung, noch dass diese fabrikneu ist.

Die sdt.box wird von der SDT nach deren Anschluss mittels Fernkonfiguration eingerichtet und soweit erforderlich mit Software-Updates versehen. Die Möglichkeit der Fernkonfiguration durch SDT darf vom Kunden nicht verhindert werden.

Soweit der Kunde auf die sdt.box zugreifen kann und selbst deren Konfiguration verändert, ist er selbst für evtl. Fehlfunktionen, Störungen oder Sicherheitsprobleme verantwortlich. Die Unterstützung der SDT ist im Störfall darauf beschränkt die Standardkonfiguration wieder herzustellen. Es ist zudem möglich, dass bei einer

späteren automatischen Verteilung von Konfigurationsänderungen durch SDT eigene Einstellungen des Kunden gelöscht oder verändert werden.

2.4 Anschlüsse für Endgeräte

Die Bereitstellung von Endgeräten (z.B. Telefon, PC) ist nicht Bestandteil der Leistung von SDT. An die sdt.box gemäß 2.3 kann der Kunde seine eigenen Endgeräte anschalten. Hierzu stehen ihm an der sdt.box standardmäßig folgende Schnittstellen zur Verfügung:

- Ein Netzwerkanschluss, kabelgebunden (RJ45-Buchse, Ethernet 1000BaseT) zum Anschluss von netzwerkfähigen PCs, Laptops, o.ä.
- Ein ISDN-Telefonanschluss (Euro-ISDN-Protokoll) als S0-Mehrgeräteanschluss. (Mit der Option „Anlagenanschluss“ gem. 5.4 werden stattdessen 1 bis 4 S0-Anschlüsse (für 2 bis 8 Kanäle), bzw. ab 10 Kanälen ein 1 S2M-Anschluß bereitgestellt.) Die sdt.box kann darüber hinaus mit weiteren oder höherwertigen Anschlüssen ausgerüstet sein, die der Kunde bei Verfügbarkeit nutzen kann, aber auf deren Verfügbarkeit er (z.B. im Fall eines Gerätetausches) keinen Anspruch hat. Hierzu gehören z.B.
- Analoge Telefonanschlüsse (TAE- oder/und RJ12-Buchse) für je ein analoges Telefon mit Mehrfrequenzwahl (MFV) (außer analoge Anschlüsse wurden gem. 4.1 explizit beauftragt)
- Weitere kabelgebundene Netzwerkanschlüsse
- Integrierter Netzwerkanschluss schnurlos (WLAN gemäß Standard IEEE 802.11b/g/n). Die WLAN-Funktion kann, soweit vorhanden, durch eine Taste an der sdt.box nach Wunsch aktiviert/deaktiviert werden.
- eine in der sdt.box integrierte DECT-Basis.

2.5 Hinweis zur Nutzung von WLAN

Eine Anbindung von Endgeräten an die sdt.box mit integriertem WLAN-Zugangspunkt oder über einen eigenen WLAN-Zugangspunkt ist möglich, jedoch sollte bedacht werden, dass

- die WLAN-Frequenzen von vielen Teilnehmern gemeinsam genutzt werden und häufig mit Störungen belastet sind, z.B. auch durch Mikrowellenherde, Radaranlagen, u.ä., und deshalb instabil sein können
 - Funkverbindungen durch Wände und Decken unmöglich oder deutlich verlangsamt sein können
 - mit Verbindungen per WLAN selbst bei guten Bedingungen häufig die Maximalgeschwindigkeit des bereitgestellten Internetanschlusses nicht erreicht bzw. ausgenutzt werden kann.
- Ist die Qualität der Anbindung ausschlaggebend, z.B. für Videoübertragung, ist eine kabelgebundene Anbindung zu empfehlen.

2.6 Kundeneigene Endeinrichtung nicht möglich

Die Bereitstellung, Wartung und Betrieb der Endeinrichtung durch gemäß § 2.3 durch SDT sind Bestandteil der Leistung. Der Übergabepunkt der Leistung an den Kunden sind die Schnittstellen gemäß § 2.4.

Die Verwendung eigener Endeinrichtungen ist aus technischen Gründen in Verbindung mit sdt.business eingeschränkt, weil SDT zur Produktion proprietäre Lösungen nutzt, bei denen die Endeinrichtung beim Kunden vom gleichen Hersteller wie die netzseitige Technik bzw. in anderer Weise auf diese abgestimmt sein muss (z.B. wg. Leitungsbündelung). Die **Verwendung einer kundeneigenen Endeinrichtung** ist bei sdt.business deshalb i.d.R. **nicht möglich**.

Falls der Kunde eine eigene Endeinrichtung verwenden möchte, kann er bei SDT entweder ein Alternativprodukt buchen (mit ggf. abweichenden Leistungsmerkmalen) oder seine Endeinrichtung „hinter“ der Endeinrichtung der SDT betreiben, die dann nur noch die Telefonie-Funktion bereitstellt und in Bezug auf den Internet-Zugang transparent als „Modem“ arbeitet.

3. Internetleistungen

3.1 Internet-Zugang

Die SDT ermöglicht über den Anschluss den Zugang zum weltweiten Internet. Der Anschluss kann entsprechend seiner Kapazität und den Anschlussmöglichkeiten der sdt.box von mehreren, jedoch maximal 125 Endgeräten simultan genutzt werden.

3.2 Anschluss-Geschwindigkeit

Die Übertragungsgeschwindigkeit auf der Verbindung vom Kunden bis zum nächsten Netzknoten der SDT ist abhängig vom beauftragten Produkt in folgendem Bereich:

- business 16/2: Download von 0,8 bis 16 Mbit/s, Upload von 0,2 bis 2 Mbit/s
- business 50: Download von 17 bis 50 Mbit/s, Upload von 2,1 bis 10 Mbit/s
- business 50 mit Option „BusinessPlus“:
Download von 34 bis 100 Mbit/s, Upload von 4,2 bis 20 Mbit/s
- business 100: Download von 54 bis 100 Mbit/s, Upload von 5,4 bis 20 Mbit/s
- business 100 mit Option „UpstreamPlus“:
Download von 54 bis 100 Mbit/s, Upload von 21 bis 40 Mbit/s
- business 100 mit Option „BusinessPlus“:
Download von 108 bis 200 Mbit/s, Upload von 40 bis 80 Mbit/s
- business 250: Download v. 105 bis 250 Mbit/s, Upload von 20 bis 40 Mbit/s

Eine bestimmte Übertragungsbandbreite innerhalb der genannten Bandbreitenkorridore kann nicht zugesagt werden, da die am Anschluss des Kunden konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit von den jeweiligen physikalischen Eigenschaften der Anschluss- und Endleitung abhängt, die vor Inbetriebnahme des Anschlusses nicht bekannt sind. Darüber hinaus kann es zu gegenseitigen Beeinflussungen kommen, wenn mehrere breitbandige Anschlüsse innerhalb des gleichen Anschluss- oder/und Endleitungsnetzes bereitgestellt werden. Deshalb können sich die

erreichbaren Werte auch während der Vertragslaufzeit verändern. Die vorgenannten Einschränkungen gelten nicht bei einer Anbindung ausschließlich per Glasfaser.

3.3 Internet-Übertragungsgeschwindigkeit

Die Übertragungsgeschwindigkeit vom und zum Internet ist neben der Anschlussgeschwindigkeit u.a. auch von der Netzauslastung des Internet-Backbones von SDT und fremden Netzen, der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhaltenanbieters und von den vom Kunden verwendeten Endgeräten und deren Software abhängig.

3.4 IP-Adressen und Basisdienste

Jedem an die sdt.box angeschlossenen Endgerät wird per DHCP eine private IPv4-Adresse gemäß RFC1918 zugewiesen. Die sdt.box nimmt beim Internet-Zugriff eine Adressübersetzung (NAT) auf eine externe IP-Adresse vor. Extern erhält die sdt.box von SDT eine dynamische, öffentliche IPv4-Adresse zugewiesen. Die IP-Adresse kann, aber muss sich nicht regelmäßig ändern. Die SDT behält sich vor, in Anbetracht des erschöpften IPv4-Adressvorrats, künftig auch für die externe Adressierung private Adressen gemäß RFC1918 mit NAT oder/und IPv6-Adressen ohne NAT einzusetzen („Dual-Stack lite“ gemäß RFC6333), soweit der Kunde die Option „Feste IPv4-Adresse“ nicht gebucht hat. Die sdt.box kann unter ihrer internen IP-Adresse (i.d.R. 192.168.178.1) kundenseitig auch als DNS-Server angesprochen werden.

3.5 Nutzbare Dienste, Verkehrsmanagement

Das Produkt sdt.business bietet asymmetrische Übertragungsraten, bei denen die Sendegeschwindigkeit (Upload) deutlich geringer als die Empfangsgeschwindigkeit (Download) ist. Das Produkt ist insofern optimiert für Nutzer, bei denen der Betrieb eigener Server-Systeme im Internet eine untergeordnete Rolle einnimmt. In Verbindung mit der Option „Feste IPv4-Adresse“ ist der Betrieb von über das Internet erreichbaren Server-Systemen am Anschluss jedoch grundsätzlich möglich.

Um Sicherheitsgefahren oder Überlastsituationen zu begegnen kann die SDT manuell oder mit automatischen Systemen den Verkehrsfluss in ihrem Netz steuern und ggf. beschränken, wodurch u.U. einzelne Dienste in ihrer Nutzbarkeit temporär oder dauerhaft eingeschränkt sein können. Der jeweilige Umfang der von SDT angewandten Maßnahmen wird unter www.sdt.net/info unter Verkehrsmanagement veröffentlicht.

3.6 E-Mail-Postfach und Web-Dienste

sdt.business enthält keine Bereitstellung von eMail-Adressen, Domains oder (virtuellen) Web-Servern. Diese Leistungen müssen ggf. mit einem gesonderten Produkt gebucht werden.

3.7 Verfügbarkeit des Internet-Zugangs

Die mittlere Verfügbarkeit des Internet-Zugangs liegt bei 97,0 % im Jahresdurchschnitt.

SDT weist darauf hin, dass entsprechend der traditionellen Gepflogenheiten zwischen der Mehrzahl der Internet-Provider keine schriftlichen Verträge bestehen und deshalb die Erreichbarkeit aller oder bestimmter Ziele im Internet oder die Erreichbarkeit mit einer bestimmten Qualität auch seitens SDT nicht eingefordert werden kann. Die Nicht-Erreichbarkeit einzelner oder weniger Ziele im Internet bedeutet deshalb keine Störung.

4. Telefonieleistungen

4.1 Telefonanschluss

Das Produkt enthält standardmäßig einen ISDN-Mehrgeräteanschluss mit bis zu zehn Rufnummern und zwei Sprachkanälen. Am Telefonanschluss, der über die sdt.box bereitgestellt wird, kann jedes in der EU zugelassene ISDN-Telefon bzw. eine ISDN TK-Anlage mit entsprechender Schnittstelle verwendet werden. Auf Wunsch wird das Produkt alternativ mit einem oder zwei analogen Telefonanschlüssen bereitgestellt. (Der ISDN-Anschluss entfällt in diesem Fall).

Optional wird für die Telefonie ein ISDN-Anlagenanschluss mit 2 bis 30 Sprachkanälen bereitgestellt (siehe hierzu 5.4 - der ISDN-Mehrgeräteanschluss entfällt in diesem Fall).

4.2 Rufnummern und Portierung

4.2.1 Zuteilung von Rufnummern

SDT teilt dem Kunden standardmäßig für jeden analogen Telefonanschluss eine Rufnummer und für einen ISDN-Mehrgeräteanschluss i.d.R. drei, bzw. bei Bedarf auch bis zu 10 Rufnummern zu. Bei ISDN-Anlagenanschlüssen wird ein Rufnummernblock entsprechend den Vorgaben der Bundesnetzagentur zugeteilt. Die Auswahl bestimmter Wunschrufnummern ist nicht möglich.

4.2.2 Portierung (Import)

Beauftragt der Kunde bei SDT die Mitnahme (Portierung) von Rufnummern zu SDT, die bislang im Netz eines anderen Anbieters geschaltet sind, wird SDT den Portierungsauftrag im Namen des Kunden mit seinem bisherigen Teilnehmernetzbetreiber abwickeln. Die Durchführung der Portierung liegt im Verantwortungsbereich des bisherigen Teilnehmernetzbetreibers und SDT ist hinsichtlich der zu portierenden Rufnummern davon abhängig, dass der bisherige Teilnehmernetzbetreiber die Portierung bestätigt und durchführt. Soweit nicht abweichend beauftragt, wird die SDT versuchen die Bereitstellung des Anschlusses zeitgleich mit der Portierung der bisherigen Rufnummern zu terminieren. Hierdurch kann es zu **Verzögerungen bei der Bereitstellung** kommen.

Führt der bisherige Teilnehmernetzbetreiber eine Portierung nicht aus, ist SDT die Leistungserbringung unmöglich und der Vertrag bleibt mit der Maßgabe bestehen, dass die Leistungspflicht von SDT erst mit der Portierung beginnt.

4.2.3 Nachträgliche Portierung

Möchte der Kunde Verzögerungen bei der Bereitstellung durch einen Portierungsauftrag nicht hinnehmen, kann er bei SDT einen Neuanschluss mit neuen Rufnummern und zeitgleich die nachträgliche Portierung der bisherigen Rufnummern beauftragen.

Die SDT wird einen Neuanschluss mit neuen Rufnummern gemäß 4.2.1 bereitstellen, nach Bereitstellung des Anschlusses den Portierungsauftrag im Sinn von 4.2.2 bearbeiten und zum Portierungstermin die bestehenden temporären Rufnummern durch die portierten Rufnummern ersetzen. Für die Dauer des parallelen Betriebs des Anschlusses von SDT und dem bisherigen Teilnehmernetzbetreiber hat der Kunde bei beiden Anbietern den Grundpreis zu zahlen und damit **erhöhte Kosten**. Kann die nachträgliche Portierung aus nicht von SDT zu vertretenden Umständen nicht ausgeführt werden, bleibt der Vertrag mit SDT über den mit neuen Rufnummern bereits geschalteten Anschluss unverändert bestehen.

4.3 Verbindungen

4.3.1 Herstellen von Verbindungen

Der Kunde kann an dem Telefonanschluss bzw. den angeschlossenen Endgeräten Telefonverbindungen entgegennehmen und zu anderen Anschlüssen herstellen, soweit SDT mit den gewünschten Zielnetzen unmittelbar oder über das Netz Dritter zusammengeschaltet ist. Zugewährt werden lediglich Sprachverbindungen in Netze der Europäischen Union. Darüber hinaus sind auch Verbindungen in das außereuropäische Ausland, Faxverbindungen und teilweise auch Datenverbindungen möglich – eine Gewähr hierfür besteht jedoch nicht. Insbesondere ist eine Übertragung von Steuersignalen z.B. von Alarmanlagen, Heizungs- und Aufzugsteuerungen u.ä. nicht gewährleistet.

4.3.2 Verfügbarkeit

Die Anschlussverfügbarkeit entspricht der Verfügbarkeit gemäß 3.7. Telefonverbindungen werden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97,0 % hergestellt. Auf Grund der wirtschaftlichen Dimensionierung des Netzes der SDT und anderer Netzbetreiber muss der Kunde damit rechnen, dass eine Verbindung nicht jederzeit hergestellt werden kann.

4.3.3 Rufnummernreichbarkeit, Fremdkassio

Leistungen von Verbindungsnetzbetreibern (**Call-by-Call** und **Pre-Selection**) können **nicht** genutzt werden. Die Erreichbarkeit von offline abgerechneten Rufnummern (z.B. Premium-Dienste 0900, Auskunftsdienste 118xx) setzt i.d.R. eine entsprechende Vereinbarung des Diensteanbieters mit der SDT voraus. Eine Erreichbarkeit kann deshalb nicht zugesichert werden. Das Verbindungsentgelt für solche Verbindungen legt der jeweilige Diensteanbieter fest und ist aus **dessen** Preisliste ersichtlich. SDT nimmt die Weiterberechnung an den Kunden und das Inkasso im Namen des Diensteanbieters vor.

4.3.4 Auskunftsdienste

Bei Verbindungen zu Auskunftsdiensten wird dem Kunden möglicherweise eine Weitervermittlung angeboten. SDT ist es aus technischen Gründen nicht möglich einen Tarifwechsel während der Verbindung für den Zeitanteil der weitergeschalteten Verbindung zu verarbeiten. Die SDT rät deshalb, das Angebot der **Weitervermittlung nicht zu nutzen**, um erhöhte Kosten zu vermeiden.

4.3.5 Beschränkungen für Auslandsverbindungen und Sonderrufnummern

SDT ist nach billigem Ermessen berechtigt, Ziele zu bestimmten hochpreisigen Sonderrufnummern und Auslandszielen zu sperren, wenn ein deutlich erhöhtes Missbrauchs- und Forderungsausfallrisiko festzustellen ist. Diese Nummern sind dann nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden zu besonderen Bedingungen freizuschalten.

4.4 Leistungsmerkmale

4.4.1 Rufnummerübermittlung

Bei abgehenden Verbindungen wird die eigene Rufnummer an den angerufenen Anschluss übermittelt, sofern der Kunde nicht die ständige Unterdrückung der Rufnummernübermittlung vereinbart hat. Bei freigeschalteter Rufnummernübermittlung kann der Kunde sie fallweise unterdrücken. Bei Verbindungen zu Notrufanschlüssen für die Polizei und Feuerwehr erfolgt keine Unterdrückung der Rufnummernübermittlung. Die Notrufabfragestelle kann außerdem Angaben zum Anrufer-Standort ermitteln.

4.4.2 Rufnummernanzeige (CLIP)

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

4.4.3 Anrufweiterschaltung

Die SDT leitet ankommende Verbindungen zu der jeweils gewünschten Zielrufnummer im Inland weiter. Die Bedingungen (sofort, bei Besetzt, bei Nichtmelden u.ä.) unter denen ankommende Verbindungen weitergeleitet werden und die Zielrufnummer kann der Kunde für jede

Rufnummer seines Anschlusses durch Selbst-eingabe festlegen. Die Einrichtung einer Anrufweiterschaltung ist nur mit Zustimmung desjenigen zulässig, an dessen Anschluss die Anrufe weitergeleitet werden. Die Anrufweiterschaltung wird technisch in der sdt.box realisiert und ist deshalb nicht verfügbar, wenn der Anschluss gestört ist oder die dem Kunden bereitgestellte sdt.box nicht betriebsbereit ist. Bei Anlagenanschlüssen steht die Anrufweiterschaltung nicht zur Verfügung und muss ggf. in der TK-Anlage des Kunden eingerichtet werden.

4.4.4 Sperre bestimmter Rufnummernbereiche

Auf Wunsch des Kunden sperrt SDT die Nutzung des Netzzugangs für bestimmte Rufnummernbereiche, soweit dies technisch möglich ist. Der Kunde kann bei Bedarf aus vorgegebenen Sperrgruppen auswählen und diese beauftragen. Zwischen der Beauftragung und dem Inkrafttreten der Sperren können bis zu fünf Werktage liegen.

4.4.5 Einzelverbindungs nachweis

Soweit beauftragt kann der Kunde jeweils nach Rechnungsstellung einen Einzelverbindungs nachweis im Kundenportal online abrufen. Eine Zusendung des Einzelverbindungs nachweises per E-Mail, Post oder Fax erfolgt nicht. Der Einzelverbindungs nachweis kann vom Kunden wahlweise vollständig oder um die letzten drei Ziffern verkürzt beauftragt werden. Die Summe der ausgewiesenen Verbindungsentgelte muss nicht mit dem Rechnungsbetrag übereinstimmen, da bestimmte Verbindungen aus Datenschutzgründen nicht ausgewiesen werden dürfen (vgl. § 99 Abs. 2 TKG).

4.4.6 Teilnehmerverzeichnis

Auf Wunsch des Kunden trägt die SDT Rufnummer, Name, Anschrift und ggf. Beruf oder Firma des Kunden in das Kommunikationsverzeichnis der Telekom Deutschland GmbH ein, von wo die Daten von Herausgebern von Telefonbüchern und Auskunftsdiensten abgerufen werden können. Das Erscheinen der Daten in einer bestimmten Telefonbuch-Ausgabe oder in einer bestimmten Form kann von SDT nicht zugesichert werden. Pro Rufnummer - oder bei Anlagenanschlüssen pro Rufnummernblock - kann nur ein Eintrag vorgenommen werden.

5. Optionale Leistungen

Folgende Leistungen können optional beauftragt werden:

5.1 UpstreamPlus

Mit der Option „UpstreamPlus“ wird in Verbindung mit dem Produkt sdt.business 100 die am Anschluss maximal erreichbare Internet-Bandbreite in Senderichtung (Upstream) – bei Anschlüssen in Kupfer-Technologie abhängig von der Leitungsqualität - auf 21 bis 40 MBit/s erhöht.

5.2 BusinessPlus

Mit der Option „BusinessPlus“ wird die am Anschluss maximal erreichbare Internet-Bandbreite in Sende- und Empfangsrichtung nahezu verdoppelt. Diese Option wird nur in Verbindung mit den Produktvarianten sdt.business 50 und sdt.business 100 angeboten. Die Bereitstellung der Option setzt die Verfügbarkeit einer Anschluss- und Endleitung gemäß 2.1 und 2.2 in Kupfer-Technologie mit ausreichender Kapazität voraus, da zur Realisierung mehrere Kupfer-Doppeladern erforderlich sind.

Bei Buchung der Option „BusinessPlus“ wird „UpstreamPlus“ gem. 5.1 ohne Aufpreis mit bereitgestellt (bzgl. Bandbreiten siehe 3.2).

5.3 Feste IPv4-Adresse

Abweichend von 3.4 wird in Verbindung mit dieser Option der Internet-Anschluss mit einer weltweit eindeutigen, gleichbleibenden IPv4-Adresse bereitgestellt. Diese ermöglicht in Verbindung mit einer Portfreigabe am Endgerät die Erreichbarkeit Kunden-eigener Server aus dem Internet, z.B. für eMail- oder Webserver oder den Betrieb von VPN-Lösungen. Die zugeteilte IPv4-Adresse wird mit der Auftragsbestätigung mitgeteilt, kann jedoch aus betrieblichen Gründen - mit einer Vorankündigung von mindestens einer Woche - durch SDT jederzeit geändert werden.

5.4 ISDN-Anlagenanschluss

Der Telefonanschluss gem. 4.1 wird optional als ISDN-Anlagenanschluss mit 2 bis 30 Sprachkanälen und einem durchwahlfähigen Rufnummernblock zum Anschluss einer TK-Anlage bereitgestellt. Die technische Realisierung erfolgt bei Buchung von 2 bis 8 Sprachkanälen über 1 bis 4 S0-Ports (ein S0-Port pro 2 Kanäle) bzw. ab 10 Sprachkanälen über einen S2M-Port an der sdt.box.

Bei am Anschluss eingehenden Anrufen ist aus technischen Gründen keine Nachwahl von Ziffern zur „Verlängerung“ bzw. Vergrößerung des zugeteilten Rufnummernblocks möglich. Nach Absprache mit SDT kann jedoch eine generelle Nachwahl einer vereinbarten Anzahl von Ziffern eingerichtet werden.

5.5 Sparpaket Mobilfunk Deutschland

Mit dem „Sparpaket Mobilfunk Deutschland“ können gegen Zahlung eines monatlichen Aufpreises Anschlüsse in allen deutschen Mobilfunknetzen vergünstigt erreicht werden. Der monatliche Aufpreis wird bei Anlagenanschlüssen jeweils pro 2 Sprachkanäle berechnet.

5.6 ServicePlus (12 Std. Entstörung)

Bei Vereinbarung der Option ServicePlus gilt abweichend vom Standard-Entstörerservice gemäß 7.3.2 und 7.3.6 folgendes:

- Die Servicebereitschaft ist täglich von 6 bis 24 Uhr.

- Die Entstörung erfolgt innerhalb von zwölf Stunden nach Störungsmeldung. Außerhalb der Servicebereitschaft wird die Entstörung ausgesetzt.

5.7 Vor-Ort-Installation

Auf Wunsch nimmt ein Servicetechniker der SDT den Anschluss und die Inbetriebnahme der Endgeräte vor Ort vor. Diese Option ist nicht Bestandteil dieses Vertrags und muss gesondert beauftragt werden. Siehe hierzu „Geschäftsbedingungen Installation“ unter www.sdt.net/info.

6. Rechnungstellung und Zahlung

Die SDT stellt dem Kunden die Rechnung monatlich online im Kundenportal zum Abruf bereit. Die Abrufmöglichkeit umfasst, sofern zusätzlich beauftragt, auch den Einzelverbindungs nachweis. Zusätzlich übersendet SDT dem Kunden eine Rechnungskopie per eMail oder Post oder Telefax an die vom Kunden hierfür mitgeteilte Adresse bzw. Rufnummer. Diese Rechnungskopie beinhaltet den Einzelverbindungs nachweis nicht. SDT behält sich vor für die Zustellung von Rechnungen per Post oder Telefax künftig einen Aufpreis zu berechnen, soweit alternativ eine Zusendung der Rechnung per eMail im PDF-Format angeboten wird.

Die Zahlung erfolgt standardmäßig per Lastschrift. Gegen Aufpreis kann vereinbart werden, dass der Kunde den Rechnungsbetrag selbst auf das Konto der SDT überweist. Der Rechnungsversand per Post oder Fax ist hierbei zwingend mit zu beauftragen.

7. Service

7.1 Kundenbetreuung

Den Kunden von SDT steht Montags bis Freitags an Werktagen von 9 bis 17 Uhr eine Kundenbetreuung zur Verfügung, die unter der Rufnummer 07361/93810 erreichbar ist. Die Kundenbetreuung ist zudem per E-Mail unter support@sdt.net erreichbar. Technische Beratung und Unterstützung (ausgenommen Annahme und Bearbeitung von Störungsmeldungen gemäß 7.3), ist seitens sdt.net freiwillig und im Leistungsumfang **nicht** enthalten.

7.2 Kundenportal

Unter www.sdt.net findet der Kunde Produkte und Services, wie zum Beispiel Informationen zu den verschiedenen Internet- und Telefonie-Produkten. Unter der Rubrik „Kundencenter“ kann der Kunde unter anderem seine Online-Rechnung und seinen Einzelverbindungs nachweis einsehen. Für den Zugang zum Kundencenter ist die Eingabe der Kundennummer und des persönlichen Kennworts erforderlich. Das persönliche Kennwort wird dem Kunden mit der Auftragsbestätigung mitgeteilt. Es ist vom Kunden vertraulich zu behandeln und nur er selbst sollte Zugriff auf sein

Kennwort haben. Bei Bedarf kann das Kennwort über die Kundenbetreuung neu vergeben werden.

7.3 Entstörung

Die SDT beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

7.3.1 Annahme der Störungsmeldung

Die SDT nimmt täglich von 0 bis 24 Uhr Störungsmeldungen unter den Service-Telefonnummern (siehe www.sdt.net/kontakt) entgegen.

7.3.2 Servicebereitschaft

Die Servicebereitschaft ist werktags (montags bis freitags) von 9 bis 17 Uhr, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage in Baden-Württemberg sind.

7.3.3 Mitwirkung des Kunden

Der Kunde unterstützt die Mitarbeiter der SDT auf deren Anforderung bei der Fehlersuche in zumutbarem Umfang, z.B. durch Prüfung von Kabelverbindungen, Prüfung von Anzeigen an Endgeräten, Testverbindungen u.ä., um einen Vor-Ort-Termin und unnötige Zeitverzögerungen zu vermeiden.

7.3.4 Vor-Ort-Termin

Falls zur Entstörung oder zur Eingrenzung der Störungsursache der Besuch eines Servicetechnikers beim Kunden erforderlich ist, vereinbart SDT mit dem Kunden hierfür einen Termin innerhalb eines Zeitfensters von sechs Stunden (i.d.R. am nächsten Werktag vormittags zwischen 8 und 14 Uhr oder nachmittags zwischen 14 und 20 Uhr). Ist der Zugang im vereinbarten Zeitraum aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Die Entstörungsfrist gemäß 7.3.6 verlängert sich entsprechend.

7.3.5 Rückmeldung

Die SDT informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, gilt die unter 7.3.6 genannte Entstörungsfrist als eingehalten. Weitere Versuche zur Rückmeldung werden regelmäßig durchgeführt. Die Rückmeldung kann auch mittels Fax, E-Mail oder SMS erfolgen, soweit SDT davon ausgehen darf, dass die Rückmeldung den Kunden auf diesem Weg zeitnah erreicht.

7.3.6 Entstörungsfrist Standard-Service

Bei Störungsmeldungen, die werktags (montags bis freitags) zwischen 0 und 17 Uhr eingehen, beseitigt die SDT die Störung i.d.R. bis zum Ablauf des nächsten Werktags nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden.

Bei Störungsmeldungen, die nach 17 Uhr, sowie samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag um 0 Uhr.

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.