Leistungsbeschreibung
Internet und Telefonie
Privatkunden / Kleinunternehmen

1 Geltungsbereich und Zielgruppe

1.1 Diese Leistungsbeschreibung regelt die Überlassung von Internetzugangsdiensten und Telefondiensten durch die R-KOM Regensburger Telekommunikationsgesellschaft mbH (im Folgenden R-KOM). Der Geltungsbereich umfasst auch die Überlassung der nachfolgend beschriebenen Leistungen im Rahmen der Produktmarke „Glasfaser Ostbayern" (im Folgenden auch GFO genannt) für Vertragsabschlüsse bis 2022.

1.2 R-KOM bietet die Leistungen ausschließlich für Privatkunden und Kleinunternehmen/-gewerbe mit maximal 4 Mitarbeitern an.

1.3 Die Nutzung der Leistungen von Kunden, die nicht unter den Anwendungsbereich nach Ziff. 1.2 fallen, stellt eine missbräuchliche Nutzung dar. Im Falle einer missbräuchlichen Nutzung durch einen gewerblichen Kunden, der mehr als vier Mitarbeiter beschäftigt, ist R-KOM berechtigt, den ihr entgangenen Umsatz vom Zeitpunkt der Bereitstellung des Produktes bis zum Bekanntwerden der rechtswidrigen Nutzung in Höhe des Preises eines gleichwertigen Geschäftskundenproduktes nachzufordern, es sei denn, der Kunde hat nicht schuldhaft gehandelt. Gleichwertige Geschäftskunden-Produkte sind Produkte der R-KOM, die eine entsprechende Bandbreite des Internetzugangs erzielen.

1.4 R-KOM bietet die Leistungen in eigenen Glasfaser Erschließungsgebieten und Gebieten mit vergleichbarem Vorleistungsbezug bei Deutsche Telekom oder anderen
- an Glasfaseranschlüssen in FTTH/FTTB-Bauweise, oder
- im Rahmen von lokalen Breitbandausbauten und Sonderprojekten an Kupfer-Teilnehmeranschlussleitungen der Deutschen Telekom mit vorgelagerter KVz-Erschließung mittels Glasfaser (FTTC-Bauweise)
- an.

2 Kundenanschluss

2.1 Die R-KOM überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Kundenanschluss. Die Ausführung des Kundenanschlusses kann
- als direkter Glasfaseranschluss bis in die Räumlichkeiten des Kunden (Fiber-to-the-Home, FTTH), oder
- mit optisch/elektrischer Umsetzung auf die bestehende Kupfer-/Telefonverkabelung im Anschlussbereich des Gebäudes (Fiber-to-the-Building, FTTB), oder
- mit optisch/elektrischer Umsetzung auf die bestehende Kupfer- / Telefonkabel im KVz-Einzugsbereich des Gebäudes (Fiber-to-the-Curb, FTTC)

erfolgen.
Der kundenseitige Abschluss des Netzes (Übergabepunkt) erfolgt grundsätzlich im Anschlussbereich des Gebäudes (Anschlussraum, Elektroverteilungsraum, etc.). Die genutzte Verkabelung innerhalb des Gebäudes - zwischen Anschlussbereich und Räumlichkeiten des Kunden - ist nicht Gegenstand dieses Vertrages. Die ggf. notwendige Erstellung, Überprüfung oder Erweiterung der Gebäudeverkabelung kann von Kunde bzw. dem Gebäudeeigentümer selbst durchgeführt oder bei R-KOM mit einem gesonderten Vertrag oder nach Aufwand entsprechend der jeweils aktuellen Preisliste beauftragt werden.
Der Anschluss an den R-KOM Dienst erfolgt je nach Anschlussausführung über die TAE in den Räumen des Kunden oder einen durch R-KOM für die Vertragsdauer bereitgestellten Netzabschluss (Customer Premises Equipment, nachfolgend CPE genannt) bzw. Router oder in der Ausführung FTTH in bestimmten Fällen mittels eines CPEs mit nachgelagertem Router (2-Box-Variante). Der Betrieb eines anderen, kundeneigenen CPE bzw. Router ist jedoch möglich und zulässig (TK-Endgerätegesetz; sog. „Routerwahlrecht"). Die zusätzlichen vertraglichen Bedingungen sowie Risiko- und Gewährleistungsausschlüsse ergeben sich aus Ziff. 23 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der R-KOM für Telekommunikationsdienstleistungen.

2.2 Das beigestellte R-KOM-CPE oder Router oder das Equipment der 2-Box-Variante verbleibt im Eigentum der R-KOM, bildet die Übergabestelle an den Kunden und wird bzgl. der Anschlussparameter ausschließlich von R-KOM konfiguriert, verwaltet und gewartet. Diese Parameter für die Anschlussgrundkonfiguration sind durch Benutzername und Passwort geschützt und können durch den Kunden nicht verändert werden. Ein Entfernen oder Ändern des Benutzernamens / des Passwortes oder eine Manipulation der Anschlussgrundkonfiguration ist nicht zulässig. In Abhängigkeit des Router-Typs können ggf. weitergehende Konfigurationen (z.B. WLAN-Einstellungen) unter Beachtung der beigefügten Betriebsanleitung durch den Kunden selbst vorgenommen oder als Besondere Leistung gegen zusätzliches Entgelt bei R-KOM beauftragt werden.

2.3 Übergabeschnittstelle zwischen R-KOM und dem Kunden ist die Ethernet-Schnittstelle am CPE oder Router (2-Box-Variante) und/oder die TAE am CPE bzw. in den Räumen des Endkunden (je nach technischer Realisierung). Alle nachfolgend angeschlossenen Endgeräte (z.B. Rechner, Telefone) sind im Verantwortungsbereich des Kunden.

2.4 Die Installation des Anschlusses und des von R-KOM beigestellten CPE/Router erfolgt bei den Ausführungsvarianten FTTH und FTTB (Glasfaser bis ins Gebäude) in der Regel durch einen R-KOM-Techniker oder von R-KOM beauftragten Erfüllungsgehilfen. Bei Anschlüssen in FTTC-Gebieten wird die CPE/Router-Konfiguration in der Regel automatisch beim erstmaligen Anstecken durchgeführt. Weitergehende Installationsarbeiten im Verantwortungsbereich des Kunden, insbesondere Kabelverlegungsarbeiten oder Endgerätekonfigurationen, sind im Standardleistungsumfang nicht enthalten.

2.5 Maßgeblich für die Frage, ob für die Installation des Anschlusses ein Vor-Ort-Termin durch einen R-KOM-Techniker oder von R-KOM beauftragten Erfüllungsgehilfen nötig ist, ist die Aussage in der Auftragsbestätigung der R-KOM und ggf. folgende Terminabsprachen und -erinnerungen.

Varianten VDSL

Typ / Variante	Paketleistung bzw. Übertragungsgeschwindigkeit Down- / Upstream	Festnetz-Flatrate	Internet-Flatrate
GFO-R0050	Nur Internetzugang 50 Mbit/s / 20 Mbit/s		✓
GFO-R0100 [1]	Nur Internetzugang 100 Mbit/s / 40 Mbit/s		✓
GFO-R0250 [2]	Nur Internetzugang 250 Mbit/s / 40 Mbit/s		✓
GFO-D0050	Telefonanschluss + Internetzugang 50 Mbit/s / 20 Mbit/s	✓	✓
GFO-D0100 [1]	Telefonanschluss + Internetzugang 100 Mbit/s / 40 Mbit/s	✓	✓
GFO-D0250 [2]	Telefonanschluss + Internetzugang 250 Mbit/s / 40 Mbit/s	✓	✓

[1] Verfügbar in Vectoring-Ausbaugebieten
[2] Verfügbar in Super-Vectoring-Ausbaugebieten

2.6 Varianten FTTC

Typ / Variante	Paketleistung bzw. Übertragungsgeschwindigkeit Down- / Upstream	Festnetz-Flatrate	Internet-Flatrate
GFO-C0000	Nur Telefonanschluss	✓	
GFO-J0050	Nur Internetzugang 50 Mbit/s / 20 Mbit/s		✓
GFO-J0100 [1]	Nur Internetzugang 100 Mbit/s / 40 Mbit/s		✓
GFO-J0250 [2]	Nur Internetzugang 250 Mbit/s / 40 Mbit/s		✓
GFO-C0025 [3]	Telefonanschluss + Internetzugang 25 Mbit/s / 10 Mbit/s	✓	✓
GFO-C0050	Telefonanschluss + Internetzugang 50 Mbit/s / 20 Mbit/s	✓	✓
GFO-C0100 [1]	Telefonanschluss + Internetzugang 100 Mbit/s / 40 Mbit/s	✓	✓
GFO-C0250 [2]	Telefonanschluss + Internetzugang 250 Mbit/s / 40 Mbit/s	✓	✓

[1] Verfügbar in Vectoring-Ausbaugebieten
[2] Verfügbar in Super-Vectoring-Ausbaugebieten
[3] Wird nicht mehr aktiv vermarktet

2.7 Varianten FTTH / FTTB

Typ / Variante	Paketleistungen bzw. Übertragungsgeschwindigkeit Down- / Upstream	Festnetz-Flatrate	Internet-Flatrate	HD Kabelanschluss
GFO-0000	Nur Telefonanschluss	✓		
GFO-I0050	Nur Internetzugang 50 Mbit/s / 20 Mbit/s		✓	
GFO-I0100	Nur Internetzugang 100 Mbit/s / 40 Mbit/s		✓	
GFO-I0250	Nur Internetzugang 250 Mbit/s / 40 Mbit/s		✓	
GFO-I0500	Nur Internetzugang 500 Mbit/s / 100 Mbit/s		✓	
GFO-I1000	Nur Internetzugang 1000 Mbit/s / 200 Mbit/s		✓	
GFO-I2000	Nur Internetzugang 2000 Mbit/s / 1000 Mbit/s		✓	
GFO-0018 [1]	Telefonanschluss + Internetzugang 18 Mbit/s / 3,5 Mbit/s	✓	✓	
GFO-0050	Telefonanschluss + Internetzugang 50 Mbit/s / 20 Mbit/s	✓	✓	
GFO-0100	Telefonanschluss + Internetzugang 100 Mbit/s / 40 Mbit/s	✓	✓	
GFO-0250	Telefonanschluss + Internetzugang 250 Mbit/s / 50 Mbit/s	✓	✓	
GFO-0500	Telefonanschluss + Internetzugang 500 Mbit/s / 100 Mbit/s	✓	✓	
GFO-1000	Telefonanschluss + Internetzugang 1000 Mbit/s / 200 Mbit/s	✓	✓	
GFO-2000	Telefonanschluss + Internetzugang 2000 Mbit/s / 1000 Mbit/s	✓	✓	
GFO-K0018 [1] [2]	Telefonanschluss + Internetzugang 18 Mbit/s / 3,5 Mbit/s Digital TV HD-Kabelanschluss	✓	✓	✓
GFO-K0050 [2]	Telefonanschluss + Internetzugang 50 Mbit/s / 20 Mbit/s Digital TV HD-Kabelanschluss	✓	✓	✓
GFO-K0100 [2]	Telefonanschluss + Internetzugang 100 Mbit/s / 40 Mbit/s Digital TV HD-Kabelanschluss	✓	✓	✓
GFO-K0250 [2]	Telefonanschluss + Internetzugang 250 Mbit/s / 50 Mbit/s Digital TV HD-Kabelanschluss	✓	✓	✓
GFO-K0500 [2]	Telefonanschluss + Internetzugang 500 Mbit/s / 100 Mbit/s Digital TV HD-Kabelanschluss	✓	✓	✓
GFO-K1000 [2]	Telefonanschluss + Internetzugang 1000 Mbit/s / 200 Mbit/s Digital TV HD-Kabelanschluss	✓	✓	✓
GFO-K2000 [2]	Telefonanschluss + Internetzugang 2000 Mbit/s / 1000 Mbit/s Digital TV HD-Kabelanschluss	✓	✓	✓

[1] Wird nicht mehr neu bereitgestellt
[2] für die Leistungen HD Kabelanschluss gilt die ‚Leistungsbeschreibung und Besondere Geschäftsbedingungen Kabelfernsehen'

2.8 Die Verfügbarkeit des Anschlusses beträgt 98 % im Jahresmittel.

Leistungsbeschreibung
Internet und Telefonie
Privatkunden / Kleinunternehmen

3 Standardleistung Internetzugang

Der Internetzugang wird mit Übertragungsgeschwindigkeiten innerhalb der angegebenen Korridore überlassen. Die vom Kunden tatsächlich erreichbare Geschwindigkeit ist unter anderem von der Netzauslastung des Internet-Backbones, der Gebäudeverkabelung bzw. der Teilnehmeranschlussleitung (KVz-TAL bei Erschließungsvariante FTTC) und von der Leistungsfähigkeit der anbietenden Server abhängig.

3.1 Übertragungsgeschwindigkeiten

Typ / Variante	Download in Kbit/s			Upload in Kbit/s		
	von	typisch [1]	bis	von	typisch [1]	bis
GFO-0018, GFO-K0018	6.304	18.491	18.500	704	3.596	3.600
GFO-I0050 GFO-0050 GFO-K0050	27.500	50.739	51.000	6.000	19.000	22.000
GFO-I0100 GFO-0100, GFO-K0100	52.500	87.985	101.000	22.500	30.000	42.000
GFO-0250 GFO-I0250 GFO-K0250	125.000	225.000	250.000	22.500	45.000	50.000
GFO-0500, GFO-I0500, GFO-K0500	250.000	450.000	500.000	51.000	90.000	100.000
GFO-1000, GFO-I1000, GFO-K1000	500.000	900.000	1.000.000	101.000	180.000	200.000
GFO-2000, GFO-2000, GFO-K2000	1.000.000	1.800.000	2.000.000	501.000	900.000	1.000.000
GFO-C0025	2.048	25.301	26.000	800	9.000	11.000
GFO-R0050 GFO-D0050 GFO-J0050 GFO-C0050	27.500	47.749	51.000	6.000	19.000	22.000
GFO-R0100 GFO-D0100 GFO-J0100 GFO-C0100	52.500	92.382	101.000	22.500	30.000	42.000
GFO-R0250 GFO-D0250 GFO-J0250 GFO-C0250	105.000	200.000	250.000	22.500	30.000	42.000

[1] Typische Werte (normalerweise zur Verfügung stehend): Die Ermittlung bzw. Berechnung erfolgt als Mittelwert (Arithmetisches Mittel) der Übertragungsraten aller bestehenden Kunden bzw. einer repräsentativen Teilmenge aller Kunden eines Produkttyps bzw. einer Geschwindigkeitsvariante. Ist noch kein statistisch verwertbarer Bestand vorhanden, wird der Wert geschätzt (z.B. bei Neueinführung einer Variante).

Sofern aufgrund der Eigenschaften der Anschlussleitung und/oder der Gebäudeverkabelung die oben aufgeführten Übertragungsgeschwindigkeiten am jeweiligen Anschluss nicht oder nicht mehr erreicht werden können, überlässt die R-KOM auf Wunsch dem Kunden die jeweils nächst kleinere Produktvariante / Übertragungsgeschwindigkeit (kostenloses Downgrade, auch während der Mindestlaufzeit) oder ein Rückfallprofil.

3.2 Die IP-Adressvergabe erfolgt mittels dynamischer IP-Adresse aus dem IP-Adressbereich des autonomen Systems der R-KOM.

3.3 Der Verbindungsaufbau erfolgt mit dem DHCP-Protokoll (Dynamic Host Configuration Protocol). Es wird auf Kundenseite ein PC, ein Router oder eine Firewall mit einem Betriebssystem benötigt, für das ein DHCP-Treiber verfügbar ist. Diese sind nicht im Lieferumfang enthalten. Als Einplatzlösung benötigt der Kunden-PC eine Ethernet-Netzwerkkarte. Für die Anbindung eines Netzwerkes (Mehrplatzlösung) benötigt der Kunde einen Ethernet-Router, sofern diese Funktion nicht bereits im beigestellten CPE/Router der R-KOM enthalten ist.

3.4 Der Internetzugang stellt eine Verbindung eines IP-Netzes des Kunden (LAN, WAN, Intranet) mit dem öffentlichen Internet her. Der durch die Kundenanbindung erzeugte IP-Verkehr ist im Nutzungsentgelt enthalten (Internet-Flatrate). Die Nutzung über einen anderen Provider als R-KOM ist nicht möglich.

3.5 R-KOM behält sich vor, falls notwendig und sinnvoll, die Internetverbindung bei Inaktivität nach einigen Minuten bzw. bei ununterbrochener Nutzung mindestens einmal am Tag zu unterbrechen („Zwangstrennung"). Danach ist eine sofortige Wiedereinwahl möglich.

3.6 Im Standardleistungsumfang ist auf Wunsch ein E-Mail-Account mit folgenden Leistungen enthalten:

- Eine E-Mail-Adresse in der Form *wunschname*@r-kom.net
- Wunschname wird vergeben, sofern noch frei. Andernfalls wird ein Name von R-KOM vergeben
- Versand und Empfang von E-Mails bis zu einer Größe von 40 MByte
- Bis zu 1 GByte Speicherplatz auf dem Mailserver
- Übertragungsprotokolle POP3 und IMAP
- Nutzung des Webmailer
- Optional: Die Funktionen Antivirus und Antispam im jeweiligen Leistungsumfang, wie im Mailportal beschrieben. Aktivierung durch den Kunden selbst.
- Nicht gelöschte oder abgeholte E-Mails werden nach 80 Tagen gelöscht.

4 Standardleistung Telefonie

Die R-KOM überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Telefonanschluss.

4.1 Spezifikation

Leistung	Übertragungsgeschwindigkeit	Anschalteeinrichtung	Kunden-Schnittstelle
Telefonanschluss	300 - 3400 Hz (64 Kbit/s)	RJ11/TAE	a/b

4.2 In vielen Anschluss-Varianten ist ein Telefonanschluss enthalten, dem eine Rufnummer zugewiesen wird. Diese Rufnummer kann für Telefonate und/ oder Faxdienste verwendet werden. Es kann ein zeitgleiches Gespräch geführt werden. Die Zuteilung eines weiteren Telefonanschlusses gegen gesondertes Entgelt ist möglich.

4.3 Sofern der Kunde nicht bereits über eine/mehrere Teilnehmerrufnummer/n verfügt oder eine/mehrere bestehende Teilnehmerrufnummer/n nicht beibehalten möchte, erhält der Kunde von R-KOM Teilnehmerrufnummern. Die Vergabe richtet sich nach den Vorschriften der Telekommunikations-Nummerierungsverordnung TNV („Abgeleitete Zuteilung von Rufnummern in den Ortsnetzbereichen").

4.4 Der Kunde ermächtigt die R-KOM im Rahmen des Anbieterwechsels, die Kündigung von bestehenden Anschlüssen und die Rufnummernportierung beim bisherigen Teilnehmernetzbetreiber bzw. Vertragspartner durchzuführen, sowie die Anschluss- und Rufnummerneinrichtung auf das Teilnehmernetz eines Technologiepartners zu beauftragen. Der Kunde gestattet auch den Wechsel des Teilnehmernetzbetreibers/Technologiepartners während der Vertragslaufzeit.

4.5 Die Übernahme bestehender Telefonanschlüsse bzw. Rufnummern im Zuge des Anbieterwechsels zu R-KOM findet während des sogenannten Portierungsfensters statt. Das Portierungsfenster liegt werktags (Montag bis Freitag) zwischen 6:00 Uhr und 12:00 Uhr. Innerhalb dieses Zeitraums werden die physikalische Anschlussleitung und die zu übernehmende/n Rufnummer/n vom bisherigen Teilnehmernetzbetreiber zu R-KOM übergeben und der Anschluss von R-KOM bereitgestellt. Dabei kommt es zu Unterbrechungen des Dienstes.

4.6 R-KOM beauftragt auf Wunsch des Kunden den Eintrag des Standardkundendatensatzes in das Kommunikationsverzeichnis der Deutschen Telekom, das als Basis für gedruckte Verzeichnisse, elektronische Medien und zum Betreiben telefonischer Auskunftsdienste benutzt wird. Der Standardkundendatensatz umfasst nach Wunsch des Kunden Name (bis max. 80 Schreibstellen), Vorname oder Namenszusätze (bis max. 120 Schreibstellen), Straße, Hausnummer, Rufnummer und/oder Telefaxnummer. Bei einem Anlagenanschluss können zusätzlich max. 15 Nebenstellennummern je Eintrag als Untereintrag, jedoch ohne eigene Anschrift, angegeben werden. Der Kunde bestimmt, in welchen Verzeichnissen der Eintrag erfolgt und ob sich die telefonische Auskunft auf die Rufnummer beschränkt oder ganz unterbleibt. Ferner kann der Kunde seinen Eintrag für die Inverssuche freigeben oder der Inverssuche gemäß ausdrücklich widersprechen. Wünscht der Kunde keinen Eintrag seiner Angaben in öffentliche Verzeichnisse, so wird die Anzeige der Rufnummer des Kunden nur auf gesonderten Antrag des Kunden übermittelt.

5 Sprachverbindungen

Der Kunde kann Verbindungen entgegennehmen oder durch R-KOM Verbindungen zu anderen Anschlüssen herstellen lassen.

5.1 Verbindungen im R-KOM-Netz werden mit einer Übertragungsgeschwindigkeit von 64 Kbit/s (G.711, ISDN-Qualität) oder mit einem Frequenzbereich von 300Hz bis 3400Hz (Übertragungsbandbreite 3,1 KHz bei analogen Telefonanschlüssen) hergestellt.

5.2 Verbindungen im R-KOM-Netz werden mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von >97% hergestellt. Auf Grund dieser wirtschaftlichen Dimensionierung des Netzwerks muss der Kunde damit rechnen, dass eine Verbindung nicht jederzeit hergestellt werden kann.
Durch die technischen Parameter anderer Telekommunikationsnetze, insbesondere bei Verbindungen ins Ausland, können Übertragungsgeschwindigkeit und Verfügbarkeit von Leistungsmerkmalen eingeschränkt sein.
R-KOM behält sich vor, bestimmte Zielrufnummern, Rufnummerngruppen oder Länderkennzahlen zu sperren. Eine Auflistung der jeweils gesperrten Rufnummern stellt R-KOM dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung. Ferner werden einige wenige Servicerufnummern nicht unterstützt, da diese Services in Netzen anderer Teilnehmernetzbetreiber (TNB) erzeugt werden und die Teilnehmernetzbetreiber dem Technologiepartner von R-KOM kein Zusammenschaltungsangebot (Interconnect) für diese Services unterbreitet haben.
Die Anwahl einer Zielrufnummer ist nicht zulässig, wenn das Zustandekommen einer Verbindung vom Kunden nicht gewünscht ist oder bekannt ist, dass das Zustandekommen der Verbindung, insbesondere auch durch technische Vorkehrungen, vom Inhaber der Zielrufnummer oder auf seine Veranlassung von Dritten verhindert werden wird.
Das Absetzen eines Notrufes (110,112) ist möglich. Der Notruf wird der Notrufabfragestelle des vom Kunden bei der Beauftragung angegebenen „Anschlussstandort" zugestellt. Sollte der Kunde den Dienst nicht an dieser Adresse nutzen (nomadische Nutzung) und einen Notruf absetzen, kann die Weiterleitung nur zu der oben genannten Notrufabfragestelle erfolgen. Insofern kann bei nomadischer Nutzung die Standortermittlung und Soforthilfe im Falle eines so genannten „Röchelanrufes" nicht sichergestellt werden.

5.3 Es werden alle Gespräche über das R-KOM-Netz geführt. Die dauerhafte Voreinstellung (Preselection) eines Verbindungsnetzbetreibers oder die Auswahl im Einzelfall (Call-by-Call) ist nicht möglich.

5.4 Der Telefonanschluss unterstützt folgende Leistungsmerkmale:

- CLIP (Calling Line Identification Presentation): Die A-Rufnummer wird beim B-Teilnehmer angezeigt)
- CLIR (Calling Line Identification Restriction): Der A-Teilnehmer unterdrückt die Anzeige der A-Rufnummer beim B-Teilnehmer)
- CFB/CFNR/CFU (Call Forewarding Busy / No Reply / Unconditional): Rufweiterleitung bei Besetzt / Nichtmelden / Permanent.
- FAX mit G.711 inband oder T.38: Die Faxübertragung kann derzeit aus technischen Gründen mit eingeschränkter Qualität verfügbar sein
- DTMF inband (Mehrfrequenzwahlverfahren als Nachwahl): z.B. für Tastensteuerung von Call-Center- und Hotlinesystemen.

6 Besondere Leistungen

R-KOM erbringt im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten und auf Wunsch des Kunden zusätzliche Besondere Leistungen.

6.1 Installationsservice für Endgeräte (WLAN, PC, TK-Anlage). Bei entsprechender vertraglicher Vereinbarung oder Beauftragung erbringt R-KOM die folgenden zusätzlichen Leistungen im Verantwortungsbereich des Kunden:

- Einrichtung des Internetzuganges auf dem Kundenrechner (ein Rechner pro Auftrag),
- die Einrichtung der Rufnummern im CPE, abweichend von der Standardkonfiguration und abhängig von der Funktionalität des CPE, und/oder
- Wunsch des Kunden die Einrichtung eines Wireless-LAN Netzes (WLAN) sowie die Einrichtung des enthaltenen E-Mail-Accounts.
- Für den Kundenrechner gelten hierbei folgende Mindestvoraussetzungen:
- PC mit bootfähigem, korrekt konfiguriertem und virenfreiem Betriebssystem (Windows 8 oder höher), mit Zugang zu einem Benutzerkonto mit Administratorberechtigungen und Original Betriebssystem-CD;
- bei LAN-Anbindung PC mit vorhandener und funktionstüchtiger Netzwerkkarte und freiem Netzwerkanschluss bzw. bei WLAN-Anbindung PC mit vorhandener und funktionstüchtiger WLAN-Schnittstelle oder WLAN-USB-Stick nach dem IEEE 802.11a,b,g, 802.11n oder 802.11ac Standard; PC und Telefonanschluss innerhalb der Reichweite der mitgelieferten Kabel bzw. bei WLAN innerhalb der Funkreichweite.

6.2 Wird dem Kunden Hardware (z.B. Telefone, WLAN-Repeater) im Zuge der Produktwahl und in Verbindung mit dem Produkt, ggf. auch verbilligt oder subventioniert, verkauft, verbleibt diese bis zur vollständigen Bezahlung im Eigentum der R-KOM. R-KOM stellt im Gewährleistungsfall ein Ersatzgerät zur Verfügung, das funktionsfähig und im Leistungsumfang vergleichbar, aber nicht neuwertig oder in Typ bzw. Marke identisch sein muss.

6.3 R-KOM zieht auf Wunsch des Kunden Anschlüsse um. Als Umzug ist die räumliche Verlegung des Anschlusses mit Änderung der Leitungsführung zu verstehen. Da die Bereitstellung von R-KOM-Anschlüssen standortgebunden ist, muss die Realisierbarkeit am neuen Anschlussstandort erneut durch R-KOM geprüft werden.

6.4 Die Änderung des Anschluss-Typs (Übertragungsgeschwindigkeit) wird nach jeweils aktueller Preisliste abgerechnet.

6.5 R-KOM teilt auf Wunsch des Kunden eine weitere Rufnummer zu und schaltet einen zweiten analogen Telefonanschluss am Endgerät frei.

6.6 R-KOM konfiguriert auf Wunsch des Kunden eine Komfort-Option für Telefonie. Diese Option ist abhängig vom eingesetzten Netzabschluss / CPE. Mit der Komfort-Option können zwei zeitgleiche Telefonverbindungen geführt und bis zu 10 Rufnummern am Anschluss genutzt werden.

6.7 R-KOM ändert auf Wunsch des Kunden, die dem Ihm überlassenen Anschluss zugeordnete/n Teilnehmerrufnummer/n.

6.8 R-KOM richtet auf Wunsch des Kunden auf dem im Anschluss enthaltenen Internetzugang weitere E-Mail-Adressen ein.

6.9 R-KOM ändert auf Wunsch des Kunden den Eintrag des Standardkundendatensatzes in das Kommunikationsverzeichnis der Deutschen Telekom, das als Basis für gedruckte Verzeichnisse, elektronische Medien und zum Betreiben telefonischer Auskunftsdienste benutzt wird.

6.10 R-KOM konfiguriert auf Wunsch des Kunden durch die Änderung eines Leistungsmerkmals den Anschluss um.

6.11 R-KOM konfiguriert auf Wunsch des Kunden zusätzliche Leistungsmerkmale auf den Anschluss:
- CB (Call Barring): Netzseitige Sperrung bestimmter Rufnummernarten.
- MCID (Malicious Call Identification): Identifizieren bedrohender oder belästigender Anrufer.

6.12 R-KOM ergänzt auf Wunsch des Kunden und gegen gesondertes Entgelt das Telefonie und Internet-Produkt um eine IPTV-Leistung.

7 Telefonie-Flatrates und deren Nutzungsbedingungen

7.1 R-KOM überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten optional die pauschale Abrechnung (‚Flatrate') für Verbindungen zu
- Rufnummern der Ortsnetzbereiche im nationalen Festnetz (nationale Flatrate), und/oder
- Rufnummern in den Festnetzen bestimmter Länder oder Ländergruppen, und/oder
- Rufnummern in den nationalen Mobilfunknetzen, oder
- Kombinationen aus obigen Möglichkeiten

als Tarifoptionen entsprechend der jeweils gültigen Preisliste „Internet und Telefonie Privatkunden / Kleinunternehmen".

7.2 Die pauschale Tarifierung gilt nicht für
- Datenverbindungen zu Telefon- oder ISDN-Anschlüssen, ausgenommen Verbindungen zur Faxübermittlung,
- Verbindungen, die nicht zu Rufnummern der obigen Bereiche aufgebaut werden; insbesondere Verbindungen zu Sonderrufnummern, Nationalen Teilnehmerrufnummern 032, Online-Diensten und Interneteinwahldiensten, sowie
- Verbindungen, bei denen der Anrufer von der Dauer des Anrufes abhängige Vermögensvorteile (z.B. Werbehotlines) erhalten soll.

7.3 Es werden Flatrates als optionale Abrechnung nur zugleich für alle Accounts, Kanäle oder Rufnummern überlassen, die unter einem Anschluss gebündelt sind. Nicht oder nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung der R-KOM werden Flatrates überlassen für
- Anschlüsse mit Rufnummern oder Durchwahlrufnummern, die für eingehende Rufe nicht erreichbar sind,
- Anschlüsse, die nur für Verkehrsrichtung abgehend konfiguriert sind, oder
- Nebenanschlüsse an Telekommunikationsanlagen.

7.4 Die Flatrates gelten nicht für Telekommunikations- und Mehrwertdienstanbieter sowie Anbieter von Massenkommunikationsdiensten wie Call-Center, Telefonmarketing- und Massenfaxversanddiensten. Der Kunde darf Flatrates nicht missbräuchlich nutzen, insbesondere nicht für oben aufgeführte Tätigkeiten und Geschäftszwecke oder für eine gewerbliche Nutzung, welche über die Bestimmungen entsprechend Punkt 1.2 hinausgeht. Der Kunde ist verpflichtet, für Verbindungen, die damit nicht unter die Tarifierung der Flatrate fallen die minutenabhängigen Verbindungspreise entsprechend der Preisliste „Internet und Telefonie Privatkunden / Kleinunternehmen" zu zahlen. Bei Verstößen ist R-KOM berechtigt, die Flatrates fristlos zu kündigen.

7.5 Flatrates sind als Optionstarife für beide Vertragsparteien mit einer Frist von 10 Arbeitstagen zum Monatsende kündbar. Von einer Kündigung eines Optionstarifes ist der zugrundeliegende Anschluss nicht betroffen. Mit der Kündigung des zugrundeliegenden Anschlusses gelten auch zugehörige Optionstarife als gekündigt.

8 Internet-Flatrates und deren Nutzungsbedingungen (Fair Usage)

8.1 Internet-Flatrates sind technisch und kommerziell auf das durchschnittliche Nutzungsverhalten von Privatkunden abgestimmt. Dieses Nutzungsverhalten ist insbesondere dadurch gekennzeichnet, dass mindestens ein Endpunkt der Kommunikationsverbindung ein Mensch bildet. Automatisierte Programm-zu-Programm-Kommunikation, wie sie z. B. der Betrieb eines Servers (z. B. für Filesharing) oder größere Netzwerke hervorrufen, sind nicht mit der Internet-Flatrate abgedeckt und setzen einen Geschäftskundenanschluss voraus.

8.2 Der Kunde ist angehalten die Internet-Flatrate maßvoll (fair usage) zu nutzen. Insbesondere liegt keine maßvolle Nutzung vor, wenn der Kunde über einen Betrachtungszeitraum von mehr als 4 Wochen, mehr als das Doppelte des durchschnittlichen Datenvolumens aller Internet-Flatrates überträgt.

8.3 Die Internet-Flatrate für Privatkunden / Kleinunternehmen darf nicht über die Bestimmung gem. Punkt 1.2 zu gewerblichen Zwecken genutzt werden. Sollte eine weitergehende gewerbliche Nutzung ansatzweise festgestellt werden, so werden die Leistungen nach den Bestimmungen gem. Punkt 1.2 nach der jeweils gültigen Preisliste für Geschäftskunden abgerechnet.

8.4 Die Internet-Flatrate darf nur von Haushaltsangehörigen des Kunden und für deren eigenen Bedarf genutzt werden. Insbesondere darf der Zugang keinen öffentlichen Charakter (z.B. als WLAN-Access-Point) haben.

8.5 Ein wiederholter Verstoß des Kunden gegen die Internet-Flatrate Bedingungen stellt gem. Punkt 18.3 der AGB (Allgemeinen Geschäftsbedingungen der R-KOM für die Erbringung von Telekommunikationsleistungen) einen außerordentlichen Kündigungsgrund dar und berechtigt R-KOM gem. Punkt 18.5 zur Geltendmachung einer angemessenen Entschädigung.

9 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

Der Kunde ist insbesondere verpflichtet
- die Stromversorgung für die Installation, den Betrieb und die Instandhaltung der beim Kunden notwendigen technischen Anlagen (Netzabschluss / CPE / Router) bereitzustellen und den erforderlichen Potentialausgleich inklusive der zugehörigen Erdung auf eigene Kosten herzustellen,
- Die zur Verfügung gestellten technischen Anlagen (Netzabschluss / CPE) betriebsbereit zu halten. Bei Stromausfall sind Notrufverbindungen (110,112) nicht möglich,
- die Kosten für die Bearbeitung einer Störungsmeldung durch R-KOM zu ersetzen, falls sich nach Prüfung herausstellt, dass die Ursache für die Störung im Verantwortungsbereich des Kunden liegt,
- alle Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten an der Leistung nur von R-KOM bzw. deren Erfüllungsgehilfen durchführen zu lassen,
- technische Anlagen von R-KOM nicht zu stören oder zu beschädigen,
- Account- und Zugangsdaten nicht an Dritte weiterzugeben,
- vertragsrelevante Änderungen von Namen, Anschrift, Bankverbindung, etc. R-KOM unverzüglich mitzuteilen,
- die Leistung nur für eigene Zwecke innerhalb der vertraglich vereinbarten Wohneinheit/en bzw. Räumlichkeiten zu nutzen. Es ist nicht gestattet, bezogene Leistungen oder Teile hiervon, ohne vorherige schriftliche Erlaubnis der R-KOM, ganz oder teilweise Dritten zu überlassen.

10 Rechnungsstellung

10.1 Die Rechnungsstellung erfolgt in der Regel kalendermonatlich als Online-Rechnung über das R-KOM Kundenportal oder wahlweise als Papierrechnung. Die monatliche Rechnung enthält
- ggf. angefallene einmalige Installationsgebühren (z. B. bei Neuanschluss),
- ggf. Entgelte für Änderungen,
- die monatliche/n Grundgebühr/en,
- die Verbindungsentgelte pro Rufnummer summiert nach Tarifzonen.

10.2 Auf Wunsch erhält der Kunde einen unentgeltlichen Einzelverbindungsnachweis mit folgendem Inhalt:
- A-Rufnummer (Anrufer ggf. mit Nebenstelle),
- B-Rufnummer (Zielrufnummer; vollständig oder um drei Ziffern verkürzt),
- Beginn, Ende und Zeitdauer (Datum und Uhrzeit),
- Tarifzone und Entgelt.

10.3 Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden die Beträge für Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen in einer Summe als ‚sonstige Gespräche' zusammengefasst, sofern die o.g. Personen oder Einrichtungen auf Antrag in eine Liste der Bundesnetzagentur im Sinne von § 11(5) TTDSG aufgenommen wurden. Die Zielrufnummern für derartige Verbindungen werden nicht ausgewiesen.

10.4 Die günstigen Tarife setzen voraus, dass der Kunde alle Entgelte, die durch die Nutzung entstanden sind, zur Verfahrensvereinfachung in der Regel mittels Lastschrifteinzugsverfahren begleicht.

11 Leistungsstörungen / SLA

11.1 R-KOM gewährleistet die Erbringung ihrer Leistungen nach dem anerkannten und üblichen Stand der Technik und unter Einhaltung aller anwendbaren Sicherheitsvorschriften für den ordnungsgemäßen Betrieb des Netzes. Störungen an Leistungen von Internet und Telefonie Privatkunden werden von R-KOM unverzüglich gemäß den nachfolgend genannten Entstörungsfristen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten beseitigt.

11.2 Störungsannahme:
R-KOM -Service-Center-
Tel. 09 41 / 69 85 54 0

11.3 Service Levels Internet und Telefonie Privatkunden

Störungsannahme	0:00 Uhr bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr
Servicebereitschaft	7:00 Uhr bis 18:00 Uhr Montag bis Freitag außer an gesetzlichen Feiertagen
Regelentstörzeit	24 Stunden
Wartungsfenster	3:00 Uhr bis 5:00 Uhr

11.4 Servicebereitschaft:
Unter der Servicebereitschaft sind die Zeiträume zu verstehen, in denen die R-KOM zur Durchführung von Instandsetzungsmaßnahmen verpflichtet ist. Während der Servicebereitschaft
- versucht die R-KOM, die Störungsursache vom Betriebsgelände der R-KOM aus zu ermitteln (Ferndiagnose),
- berät die R-KOM den Kunden bei Bedarf telefonisch über geeignete Test- und/oder Fehlerbehebungsmaßnahmen,
- meldet die R-KOM die Störung weiter an Zulieferer und Servicepartner, wenn als Störungsursache ein Fehler in deren Zuständigkeitsbereich zu vermuten ist,
- und sucht die R-KOM ggf. den Kundenstandort zur Eingrenzung und Behebung der Störung auf.

11.5 Regelentstörzeit:
Die Regelentstörzeit ist die Zeitspanne, die unter normalen Umständen maximal bis zur Behebung der Störung verstreicht. Die Messung der Regelentstörzeit beginnt mit dem Eingang der Störungsmeldung und endet mit der Behebung der Störung. Die Messung endet auch, wenn der Kunde zur Abstimmung nicht erreichbar ist oder aber die Mitarbeiter der R-KOM sowie deren Servicepartner keinen Zutritt zum Gelände des Kunden oder zu den Installationsräumen der auf dem Kundengelände betriebenen Netztechnik erhalten. Sollte der Eingang der Störungsmeldung außerhalb der vereinbarten Servicebereitschaft erfolgen, beginnt die Messung der Regelentstörzeit mit dem Beginn der nächsten Servicebereitschaftszeit.

11.6 Wartungsfenster:
R-KOM kann Dienste während des Wartungsfensters unterbrechen, wenn dies technisch und betrieblich notwendig ist.