

## 1 Allgemeines

Dieses Dokument beschreibt den Leistungsumfang für die Produkte DSL.home und GLASFASER.home der NetCom BW GmbH (nachfolgend NetCom BW genannt). Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der NetCom BW.

## 2 Leistungsumfang

NetCom BW stellt dem Privatkunden einen Breitband-Internetzugang per Einwahl mit Zwangstrennung zur Verfügung.

Die Dienstleistung basiert auf der Bereitstellung einer Teilnehmeranschlussleitung (TAL) der Deutschen Telekom AG, auf NetCom BW-eigener Infrastruktur (Kupferkabel, Glasfaser) oder auf der Nutzung der Infrastruktur Dritter. Als Abschluss der Leitung dient die TAE-Dose der Telekom oder bei Glasfaseranschlüssen der LWL-ONT.

### 2.1 Standardleistungen

#### 2.1.1 Allgemein

Die NetCom BW überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten das Produkt DSL.home bzw. GLASFASER.home mit einem IP-basierten Festnetz-Anschluss für Internet-, Telefonie- und ggf. IPTV. Abhängig vom Anschluss-Produkt und von der eingesetzten Netztechnik ist ein Router / Internet Modem zur Anschaltung an die ADSL-, VDSL- oder bei LWL-Anbindung eine Ethernet-Schnittstelle der NetCom BW erforderlich. Die Schnittstellenbeschreibung (erforderlich bei kundeneigenem Router) ist in dem Dokument „Schnittstellen des öffentlichen Telekommunikationsnetzes der NetCom BW“ auf der Homepage der NetCom BW einsehbar.

#### 2.1.2 Bereitstellung

Die Bereitstellung des Produkts DSL.home bzw. GLASFASER.home erfolgt werktags (Montag bis Freitag) in der Regel 4 Wochen nach Bestelleingang oder nach Ende der Vertragslaufzeit des Voranbieters. Hierfür müssen die erforderlichen Voraussetzungen erfüllt sein, wie z. B. ein positives Ergebnis der Verfügbarkeitsprüfung, bei DSL.home die Verfügbarkeit einer TAL bzw. bei GLASFASER.home die technische Realisierbarkeit (insbesondere die Durchschaltung der Glasfaser zum nächsten Technikstandort der NetCom BW) sowie einen Glasfaserhausanschluss.

#### 2.1.3 Zugangsdaten

Der Kunde erhält die Zugangsdaten zur PPPoE-Einwahl und dem Kundenportal mit der Auftragsbestätigung. Informationen zu Telefonie-Einstellungen erhält der Kunde mit dem Begrüßungsschreiben vor dem Schalttermin. Bei Verwendung eines kundeneigenen Endgeräts werden zusätzlich die VoIP-Daten zur Einrichtung der Telefonie übermittelt. Sofern ein Endgerät der NetCom BW eingesetzt wird, sind die Zugangsdaten zur PPPoE-Einwahl sowie relevante VoIP-Daten gemäß Ziffer 4.2 automatisch hinterlegt.

#### 2.1.4 Internetanschluss

Im Rahmen des Internetanschlusses wird eine Internet-Verbindung vom Übergabepunkt des Kunden bis zum Vermittlungsknoten der NetCom BW bereitgestellt. Die NetCom BW ermöglicht dem Kunden über einen PPPoE-Einwahlzugang den Zugang zum Internet. Bei der Einwahl wird dem Endgerät eine dynamische IPv6-WAN-Adresse zugewiesen. Innerhalb von 24 Stunden erfolgt jeweils eine Zwangstrennung der PPPoE-Einwahl.

## 2.1.5 Tarife &amp; Bandbreiten

Abhängig von der Verfügbarkeit an der Anschlussadresse stehen folgende Tarife zur Verfügung:

		DSL.home					
		Download			Upload		
Tarif		Maximal*	Normalerweise zur Verfügung stehend	Minimal	Maximal*	Normalerweise zur Verfügung stehend	Minimal
16	Standard	16 Mbit/s	12 Mbit/s	5,001 Mbit/s	1,6 Mbit/s	1,44 Mbit/s	1,201 Mbit/s
	Rückfall-option 1	5 Mbit/s	4,5 Mbit/s	2,501 Mbit/s	1,2 Mbit/s	0,9 Mbit/s	0,801 Mbit/s
	Rückfall-option 2	2,5 Mbit/s	2,0 Mbit/s	0,256 Mbit/s	0,8 Mbit/s	0,6 Mbit/s	0,256 Mbit/s
30		30 Mbit/s	22,5 Mbit/s	16,001 Mbit/s	5 Mbit/s	3,75 Mbit/s	1,601 Mbit/s
50		50 Mbit/s	40 Mbit/s	30,001 Mbit/s	10 Mbit/s	8 Mbit/s	5,001 Mbit/s
100**		100 Mbit/s	90 Mbit/s	50,001 Mbit/s	20 Mbit/s	18 Mbit/s	10,001 Mbit/s

		GLASFASER.home					
		Download			Upload		
Tarif		Maximal*	Normalerweise zur Verfügung stehend	Minimal	Maximal*	Normalerweise zur Verfügung stehend	Minimal
50		50 Mbit/s	45 Mbit/s	45 Mbit/s	10 Mbit/s	9 Mbit/s	9 Mbit/s
100		100 Mbit/s	90 Mbit/s	90 Mbit/s	20 Mbit/s	18 Mbit/s	18 Mbit/s
300		300 Mbit/s	270 Mbit/s	270 Mbit/s	60 Mbit/s	54 Mbit/s	54 Mbit/s
500		500 Mbit/s	450 Mbit/s	450 Mbit/s	100 Mbit/s	90 Mbit/s	90 Mbit/s
1.000		970 Mbit/s	873 Mbit/s	873 Mbit/s	250 Mbit/s	225 Mbit/s	225 Mbit/s

\*Die angegebene maximale Geschwindigkeit entspricht der beworbenen Down- und Upload-Geschwindigkeit.

\*\*Dieser Tarif ist nur in ausgewählten Mehrfamilienhäusern/an ausgewählten Standorten mit entsprechender aktiver Technik verfügbar.

Bei den Down- und Upload-Geschwindigkeiten handelt es sich um die physischen Anbindungsgeschwindigkeiten/Produktgeschwindigkeiten, d.h. um DSL-/LWL-Geschwindigkeiten und nicht um den tatsächlichen Datendurchsatz.

Eine garantierte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der Bandbreitenkorridore kann nicht zugesagt werden, da die am Anschluss des Kunden konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit von den jeweiligen physikalischen Gegebenheiten der Anschlussleitung (bei Kupfer), der Netzauslastung und der Geschwindigkeit der angewählten Internetserver abhängig ist.

Der Internetanschluss wird mit einer Übertragungsgeschwindigkeit überlassen, die innerhalb der oben aufgeführten minimalen und maximalen Geschwindigkeiten liegt. Sofern bei den Tarifen über Kupfer aufgrund der physikalischen Gegebenheiten der Anschlussleitung die oben aufgeführten Standard-Übertragungsgeschwindigkeiten nicht erreicht werden können, wird der Internetanschluss mit den angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten der Rückfalloptionen überlassen. Die jeweilige Leistung wird dem Kunden mit der Auftragsbestätigung mitgeteilt.

#### 2.1.6 Telefonie (VoIP)

Die Nutzung der Telefonie (VoIP) setzt einen funktionsfähigen Internetanschluss der NetCom BW voraus, siehe 2.1.1.

Standardmäßig erhält der Kunde bis zu zwei Rufnummern inklusive Flatrate für Sprachverbindungen ins deutsche Festnetz aus dem jeweiligen Vorwahlbereich am gemeldeten Wohnort. Außerdem hat er die Möglichkeit Rufnummern seines bisherigen Telefonanschlusses im selben Vorwahlbereich zu portieren. Dies setzt voraus, dass der bisherige Netzbetreiber das Portierungsaustauschverfahren unterstützt. Maximal sind vier Rufnummern pro Anschluss möglich.

Die Mehrfachregistrierung einer Rufnummer wird nicht unterstützt. Pro Anschluss können bis zu zwei Gespräche gleichzeitig geführt werden.

Die Telefonie schließt die Gesprächsvermittlung ins Festnetz und Mobilfunknetz im In- und Ausland ein. NetCom BW stellt dem Kunden die Leistung nach dem jeweils gültigen Flyer und der aktuellen Preislisten in Rechnung. Die aktuell gültigen Dokumente sind abrufbar unter: [www.netcom-bw.de](http://www.netcom-bw.de). Auskunftsdienste können über die Rufnummer laut der Tarifübersicht genutzt werden.

Folgende Sonderrufnummern (kostenpflichtige Mehrwertdienste) sind standardmäßig gesperrt: 0181x bis 0189x, 0900x, 0191x – 0194x und andere Auskunftsdienste. Diese Sonderrufnummern und Auskunftsdienste können aus technischen Gründen nicht entsperrt werden. Die Nutzung von Call-by-Call und Preselection ist nicht möglich.

Anrufe zu Notrufnummern (110 und 112) werden an die jeweilige Notrufzentrale des Ortsnetzes weitergeleitet.

Abhängig von der Qualität der Internetanbindung und der verwendeten Telefonie Geräte kann es zu Einschränkungen bei den Sprachverbindungen kommen, z. B. reduzierte Sprachqualität. Dies gilt auch für vom Kunden vorgenommene Änderungen an der Konfiguration des WLAN-fähigen Routers der NetCom BW bzw. dem kundeneigenen Router. Eine zuverlässige Faxübertragung kann nicht gewährleistet werden, da es zu Inkompatibilitäten bei der Übertragung kommen kann. Bei Nutzung der Faxfunktion ist eine separate Rufnummer empfehlenswert, die als Faxnummer auf dem WLAN-fähigen Router der NetCom BW bzw. dem kundeneigenen Router konfiguriert wird.

**Hinweis:** Der VoIP-Anschluss ist nicht geeignet für die Nutzung von Aufzugsteuerungen, Alarmanlagen, Feuermeldern, Notruftelefonen, Brandmeldeanlagen, Einbruchmeldern und ähnlichen Anwendungen, da diese eine höhere als die zugesicherte Verfügbarkeit erfordern.

Bei portbasierenden Anwendungen kann es Einschränkungen beim Fernzugriff geben, zum Beispiel bei der Nutzung von Webcams, Solarloggern, Webservern oder NAS-Systemen.

Eine Vermittlung von Notrufen (110 und 112) ist bei einem Stromausfall und kurzzeitig während der standardmäßigen Zwangstrennung alle 24 Stunden nicht möglich. Ebenso kann eine Veränderung der Konfiguration des Endgeräts zur Folge haben, dass Notrufnummern nicht angerufen werden können.

Eine weitere Beschränkung des Zugangs zu Notrufdiensten oder zu Angaben zum Anruferstandort bestehen nicht.

#### 2.1.7 Telefonbuch und andere Endnutzerverzeichnisse

NetCom BW beauftragt auf Wunsch des Kunden den Eintrag des Standardkundendatensatzes in die Endnutzerverzeichnisse, die als Basis für gedruckte Verzeichnisse, elektronische Medien und zum Betreiben telefonischer Auskunftsdienste verwendet werden. Der Eintrag kann über das Kundenportal der NetCom BW beauftragt werden.

#### 2.1.8 Bereitstellung der Rechnung und ggf. Einzelverbindungsachweis

Die Rechnung und ggf. der Einzelverbindungsachweis wird standardmäßig im Kundenportal der NetCom BW zur Verfügung gestellt. Auf Anfrage kann die Rechnung oder Einzelverbindungsachweis per Post zugestellt werden. Der Einzelverbindungsachweis wird für entgeltpflichtige Verbindungen bereitgestellt, nicht jedoch für pauschal abgegoltene Verbindungen (z. B. Flatrate).

#### 2.1.9 E-Mail-Adresse

Für das Zustandekommen des Vertrags ist die Angabe einer gültigen kundeneigenen E-Mail-Adresse erforderlich. Diese wird für die Vertragskorrespondenz zwischen Kunde und NetCom BW verwendet. Sofern sich diese kundeneigene E-Mail-Adresse ändert, ist der Kunde verpflichtet, die E-Mail-Adresse über das Kundenportal der NetCom BW zu aktualisieren.

### 2.2 Optionale Leistungen

#### 2.2.1 Vor-Ort-Installationsservice

Standardmäßig erfolgt die Installation des Routers durch den Kunden selbst. Optional kann ein Vor-Ort-Installationsservice beim Neukauf eines Routers der NetCom BW beauftragt werden. Der Servicetechniker installiert ausschließlich den bei der Bestellung beauftragten Router. Details zu den enthaltenen Leistungen sind auf der Homepage der NetCom BW ([Link](#)) abrufbar.

#### 2.2.2 Dynamische IPv4-Adresse (Dual Stack)

Auf Wunsch kann eine zusätzliche dynamische IPv4-Adresse zur standardmäßig vorhandenen dynamischen IPv6-WAN-Adresse mit /56 Präfix (Dual Stack) gebucht werden. Die Konfiguration auf einem Router der NetCom BW erfolgt automatisch.

Sofern ein kundeneigenes Endgerät verwendet wird, ist die Konfiguration der dynamischen IPv4-Adresse durch den Kunden in Eigenverantwortung durchzuführen.

#### 2.2.3 Weitere Rufnummern mit oder ohne Flatrate

Zu der standardmäßig enthaltenen Rufnummer inklusive Flatrate für Sprachverbindungen ins deutsche Festnetz können bis zu drei Rufnummern hinzugebucht werden. Sofern eine Flatrate für Sprachverbindungen ins deutsche Festnetz für die dritte und/oder vierte Rufnummer gewünscht ist, kann dies optional beauftragt werden.

#### 2.2.4 Mobilfunk- Minutenpakete

Bei den optionalen Mobilfunk-Minutenpaketen (60, 120 oder 240 Minuten) ist die Mobilfunktelefonie in alle deutschen Mobilfunknetze enthalten. Es kann pro Vertrag lediglich ein Mobilfunk-Minutenpaket gebucht werden. Eine Kombination von zwei oder mehreren Mobilfunk-Minutenpaketen ist nicht möglich.

#### 2.2.5 Europa-Minutenpakete

Bei den optionalen Europa-Minutenpaketen (60, 120 oder 240 Minuten) ist die Festnetztelefonie in folgende Länder enthalten: Belgien, Dänemark, Estland, Frankreich, Griechenland, Großbritannien, Irland, Italien, Luxemburg, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Schweden, Schweiz, Spanien, Tschechien und Ungarn. Es kann pro Vertrag lediglich ein Europa-Minutenpaket gebucht werden. Eine Kombination von zwei oder mehreren Europa-Minutenpaketen ist nicht möglich.

#### 2.2.6 waipu.tv powered by NetCom BW

Die Nutzung des optionalen IPTV-Dienstes setzt die Verfügbarkeit und entsprechende Qualität der Teilnehmeranschlussleitung (TAL) bzw. der NetCom BW-eigenen Infrastruktur voraus. Buchbar ist die Option waipu.tv powered by NetCom BW ab einer Download Bandbreite von 30 Mbit/s oder höher.

Die Verfügbarkeit bei Ihnen Zuhause kann unter [www.netcom-bw.de](http://www.netcom-bw.de) geprüft werden. Eine Abweichung im Rahmen der Leistungsbereitstellung bleibt vorbehalten.

Den detaillierten Leistungsumfang sowie alle weiteren Informationen, wie Senderliste, FAQs finden Sie auf unserer Homepage unter [www.netcom-bw.de/privatkunden/produkte/](http://www.netcom-bw.de/privatkunden/produkte/).

**Hinweis:** waipu.tv ist ein Service der Exaring AG (Leopoldstr. 236, 80807 München). Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Datenschutzhinweise und Angebotsbeschreibungen der Exaring AG.

#### 2.2.7 Sicherheitspaket G DATA Internet Security

Optional kann das Sicherheitspaket G DATA Internet Security gebucht werden. Eine detaillierte Beschreibung der enthaltenen Leistungen kann auf der Homepage der NetCom BW ([Link](#)) abgerufen werden.

**Hinweis:** G DATA Internet Security ist ein Service der G DATA CyberDefense AG (Königsallee 178, 44799 Bochum). Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Datenschutzhinweise und Angebotsbeschreibungen der G DATA CyberDefense AG.

#### 2.2.8 Abweichende Vertragslaufzeiten bei Optionen

Die nachfolgenden Optionen haben eine Mindestlaufzeit von 6 Monaten und verlängern sich automatisch um jeweils 1 Monat, wenn nicht mit einer Frist von 4 Wochen zum Laufzeitende gekündigt wird:

- > Mobilfunk-Minutenpakete
- > Europa-Minutenpakete
- > Dynamische IPv4-Adresse (Dual Stack)
- > Sicherheitspaket: G DATA Internet Security

Die Option waipu.tv powered by NetCom BW mit Vertragslaufzeit 12 Monate hat eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten bei automatischer Verlängerung um jeweils 1 Monat, wenn nicht mit einer Frist von 4 Wochen zum Laufzeitende gekündigt wird.

Die Option waipu.tv powered by NetCom BW mit Vertragslaufzeit 6 Monate hat eine Mindestlaufzeit von 6 Monaten bei automatischer Verlängerung um jeweils 1 Monat, wenn nicht mit einer Frist von 4 Wochen zum Laufzeitende gekündigt wird.

#### **Folgendes ist bei einer nachträglichen Optionsbuchung zu beachten:**

Sofern die Mindestvertragslaufzeit einer der aufgeführten Optionen das Datum der Erstvertragslaufzeit des Grundvertrags übersteigt, wird vorausgesetzt, dass der Vertragsverlängerung nach Ablauf der vereinbarten Erstvertragslaufzeit ausdrücklich zugestimmt wird, damit die Mindestlaufzeit der Option eingehalten werden kann. Der gegebenenfalls erforderlichen Verlängerung des Grundvertrags stimmt der Kunde bei der Optionsbuchung über das Kundenportal gesondert zu.

### 3 Technische Voraussetzungen

Für die Nutzung der im Produkt angebotenen Dienste sind folgende technischen Voraussetzungen notwendig:

- > Verfügbarkeit und entsprechende Qualität der TAL oder der NetCom BW-eigenen Infrastruktur. Die Verfügbarkeit der Tarife kann online unter [www.netcom-bw.de](http://www.netcom-bw.de) geprüft werden.
- > Bei kundeneigenem Router/Internet-Modem ist die Schnittstellenbeschreibung zu beachten, siehe Dokument [„Schnittstellen des öffentlichen Telekommunikationsnetzes der NetCom BW GmbH“](#) auf der Homepage der NetCom BW.

### 4 Installation

Die NetCom BW oder von der NetCom BW beauftragte Dritte installieren in der Nähe der ersten Anschalteneinrichtung (APL, TAE, oder Leerrohrhaufeinführung) des zugehörigen Anschlusses eine TAE-Dose oder einen LWL-APL (siehe „Merkblatt für LWL-Hausanschlüsse“) zum Anschluss eines Modems. Im Falle der Übernahme eines bestehenden Anschlusses kann die vorhandene Installation weiterverwendet werden.

Die NetCom BW nutzt nach Möglichkeit bereits im Gebäude vorhandene Leitungen. Werden mehrere Anschlüsse innerhalb eines Gebäudes bereitgestellt, können bei gleichzeitiger Nutzung gegenseitige Beeinflussungen und Störungen nicht ausgeschlossen werden.

Als Übergabepunkt der NetCom BW dient der installierte Hausanschlusspunkt (APL bzw. LWL-ONT). Die Bereitstellung und Funktionsfähigkeit der Verkabelung vom Übergabepunkt bis zum Kundenendgerät liegt im Verantwortungsbereich des Kunden.

#### 4.1 Durchführung der Installation bei Glasfaserhausanschluss

Bei einem GLASFASER.home Produkt, welches über Glasfaser realisiert wird, erfolgt die Installation des Netzabschlusses (LWL-ONT) durch einen Servicetechniker der NetCom BW oder von einer beauftragten Partnerfirma. Die Installation der einzelnen Komponenten muss nach Herstellerangaben erfolgen (siehe „Merkblatt für LWL-Hausanschlüsse“).

#### 4.2 Router

Beim Kauf eines WLAN-fähigen Routers der NetCom BW erhält der Kunde das Endgerät vor dem Schaltertermin des Anschlusses zugesendet sowie den Link zur Installationsanleitung übermittelt. Für die von der NetCom BW bereitgestellten Endgeräte findet eine automatische Provisionierung (TR-069 verschlüsselt) der Zugangsdaten PPPoE und die SIP-Registrierung mit den gebuchten Tarifparametern statt. Für den Kunden ist kein manueller Eingriff bei der Inbetriebnahme des Zugangs erforderlich.

Individuelle Einstellungen auf dem Endgerät (Rufnummernzuordnung Telefon, WLAN etc.) sind vom Kunden selbst durchzuführen.

Um den beim Kauf des Routers der NetCom BW enthaltenen Service und Support zu gewährleisten, erfasst und ändert NetCom BW verschiedene Daten des Endgeräts und der Verbindung per Fernzugriff über die Schnittstelle TR069. Konkret handelt es sich hierbei um die Provisionierung und Neuprovisionierung des Endgerätes im Fehlerfall, das Auswerten des Fehlerprotokolls, der aktuellen Konfiguration und der Leitungsdaten im Fehlerfall sowie die Unterstützung bei der Einrichtung im Fehler- oder Bedarfsfall. Ein Vor-Ort-Einsatz ist nicht im Umfang des Service & Supports enthalten.

Direkte Fernzugriffe auf den Anschluss des Kunden und somit die Benutzeroberfläche des Endgeräts erfolgen erst nach erteilter Einwilligung durch geschultes Personal unseres Service Desk. Provisionie-

rungen werden automatisiert über den Konfigurationsserver der NetCom BW angestoßen und ohne Zugriff auf die Benutzeroberfläche durchgeführt.

Dem Kunden steht es frei, den Zugriff auf sein Endgerät durch Deaktivierung des Dienstes TR069 zu unterbinden. Bitte beachten Sie, dass der Service und Support durch NetCom BW nach Abschaltung der Funktionalität nur eingeschränkt möglich ist.

Im Falle eines defekten Endgeräts wenden Sie sich in den ersten 24 Monaten nach Lieferung des Endgeräts (siehe Lieferschein) an den Support der NetCom BW. Nach Ablauf dieser Frist wenden Sie sich bitte direkt an den Hersteller des Endgeräts. Bitte beachten Sie, dass im Rahmen der Gewährleistung nur Endgeräte gegen reparierte oder neuwertige Geräte ausgetauscht werden, die tatsächlich defekt sind, sowie keinen vom Kunden zu verantwortenden Schaden aufweisen. Zu den vom Kunden zu vertretenden Defekten gehören beispielsweise: Blitzschaden, Kontakte verbogen, Wasserschaden etc. Sofern sich bei der Prüfung des eingesandten Geräts herausstellt, dass es sich um einen vom Kunden zu vertretenden Defekt handelt, behält sich NetCom BW vor, eine Überprüfungspauschale zu erheben.

Kundeneigene Endgeräte können von der NetCom BW nicht provisioniert werden. Diese müssen durch den Kunden selbst in Betrieb genommen, konfiguriert und entstört werden.

#### 4.3 Übernahme des bestehenden Anschlusses und der Rufnummern / Portierungsfenster

Die Übernahme bestehender Anschlüsse findet während des sogenannten Portierungsfensters statt, werktags (Montag bis Freitag) zwischen 8.00 Uhr und 12.00 Uhr. Innerhalb dieses Zeitraumes erfolgt die Übernahme der physikalischen Anschlussleitung und der zu übernehmenden Rufnummern des bisherigen Anbieters. Während der Übernahme wird der Dienst unterbrochen.

#### 4.4 Hinweise zur WLAN- und VoIP-Konfiguration

Zur Nutzung der WLAN-Funktionalität sind die erforderlichen Einstellungen durch den Kunden selbst durchzuführen. Es besteht kein Supportanspruch gegenüber der NetCom BW bei der Konfiguration von WLAN-fähigen Endgeräten sowie bei Einschränkungen der Performance. Die funktionierende Funkverbindung liegt nicht im Einflussbereich der NetCom BW. Bei Fragen zur Konfiguration wenden Sie sich bitte an den Hersteller des Routers/Internet-Modems.

Der Abruf weiterer Informationen sowie der Zugang zu weiteren Telefonie-Einstellungen erfolgt über das Webportal auf [www.netcom-bw.de](http://www.netcom-bw.de). Die Zugangsdaten zum Webportal erhalten Sie mit Ihrer Auftragsbestätigung.

## 5 Serviceleistungen

### 5.1 Präambel

NetCom BW beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Die nachfolgenden Service Level Agreements (SLA) gelten ausschließlich für Privatkunden.

### 5.2 Servicelevel

Für die Produkte DSL.home und GLASFASER.home gilt standardmäßig der Servicelevel small. Die enthaltenen Leistungen entnehmen Sie der nachfolgenden Tabelle.

Servicelevel-Typ	small
Beschreibung	Standard
Störungsmeldung	24/7
Störungsbeseitigung (remote)	Servicezeiten*: Montag – Freitag 08:00 – 18:00 Uhr
Störungsbeseitigung (vor Ort)	
Reaktionszeit	i. d. R. 4 h innerhalb der Servicezeiten
Entstörzeit (TTR)**	i. d. R. 48 h (Bei Störungsmeldungen, die freitags nach 18 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen in Baden-Württemberg eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am darauf folgenden Werktag um 08:00 Uhr)
Anbindungsart	Kupfer bzw. Glasfaser

\*außer an gesetzl. Feiertagen in Baden-Württemberg

\*\* Die Entstörzeit wird nur während der Servicezeiten gemessen. In den Zeiten, für die keine Servicezeit vereinbart ist, wird die Berechnung der Entstörzeit ausgesetzt.

### 5.3 Verfügbarkeit

Die minimale Verfügbarkeit des Produktes DSL.home mit einem Anschluss über Kupfer liegt bei 97,5 % im Jahresdurchschnitt und beim Produkt GLASFASER.home mit einem Anschluss über Glasfaser bei 98,5 % im Jahresdurchschnitt.

Von der Verfügbarkeit ausgeschlossen sind Ausfälle, die im Zuge von Umbau-, Wartungs- und Erweiterungsmaßnahmen entstehen sowie Ausfälle, die nicht im Verantwortungsbereich der NetCom BW liegen.

### 5.4 Entstörzeit

Time to Repair (TTR) definiert die Zeit, innerhalb der eine vom Kunden gemeldete Störung, also eine technisch bedingte Unterbrechung oder negative Veränderung der bereitgestellten Dienstleistung im Verantwortungsbereich von NetCom BW, zu beheben ist. Maßgebend sind die Zeitpunkte im Trouble Ticket System von NetCom BW, die die Öffnung des Trouble Tickets bzw. die Behebung der Störung angeben.

Eine Störung gilt als behoben, wenn der vereinbarte Leistungsumfang so wiederhergestellt ist, dass der Kunde die Dienstleistung nutzen kann. Zur Einhaltung der TTR ist Voraussetzung, dass der Kunde seiner vertraglich vereinbarten Mitwirkungspflicht im vollen Umfang nachkommt. Die Berechnung der TTR wird ausgesetzt, wenn der Kunde oder Dritte, für die NetCom BW nicht einzustehen hat, für Verzögerungen bei der Entstörung verantwortlich sind. Die TTR gilt nicht für eine nicht von NetCom BW zu vertretende Beschädigung oder Zerstörung der physikalischen Anbindung. NetCom BW ist jedoch verpflichtet, die Beschädigung der physikalischen Anbindung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten schnellstmöglich zu beheben.

Die TTR wird nur während der Servicezeiten gemessen. In den Zeiten, für die keine Servicezeit vereinbart ist, wird die Berechnung der TTR ausgesetzt.

## 5.5 Erklärung zu Serviceleistungen

### > Störung

Eine Störung liegt vor, wenn ein Dienst nicht verfügbar oder eingeschränkt ist und dies durch den Kunden der NetCom BW gemeldet wird. Die Dauer der Störung (Ausfallzeit) beginnt mit der Störungsmeldung durch den Vertragsinhaber unter Angabe aller für die Entstehung erforderlichen Daten (Kundennummer, Vertragsnummer, Servicepin, Störungsbeschreibung, den Namen und die Rückrufnummer) und endet mit der Beseitigung der Störung. Hat der Kunde die Störung zu vertreten, oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, ist die NetCom BW berechtigt, dem Kunden die ihr durch den Entstehungsversuch entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen.

### > Trouble Ticket

Jeder Kontakt mit dem Kunden wird dokumentiert. Sobald ein Ereignis als Störung identifiziert ist, wird ein Trouble Ticket erstellt. Alle Störungen werden laufend überwacht und alle mit der Störung zusammenhängenden Maßnahmen werden im Trouble Ticket laufend ergänzt. Das Trouble Ticket wird geschlossen, sobald die Funktionalität wieder hergestellt und die Störung beseitigt ist.

### > Wartungsfenster

Die NetCom BW ist berechtigt, den Betrieb des Kundenanschlusses vorübergehend einzustellen, wenn betriebsnotwendige Maßnahmen dies erfordern. Dies umfasst Wartungs-, Installations- oder Umbauarbeiten zur Behebung von Störungen, sowie Arbeiten zur Sicherstellung der öffentlichen Sicherheit.

### > Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit definiert die mittlere Verfügbarkeit im Jahresmittel. Die Ermittlung der Ausfallzeit erfolgt durch Auswertung der Trouble Tickets von NetCom BW.

### > Berechnung der Verfügbarkeit:

$$\frac{\text{Gesamtanzahl Stunden pro Kalenderjahr} - \text{Gesamtzahl Stunden} * \text{Nichtverfügbarkeit}}{\text{Gesamtanzahl Stunden des jeweiligen Kalenderjahres}} \times 100 = \text{Verfügbarkeit (\%)} \quad * \text{Stunden kaufmännisch gerundet}$$

---


$$\frac{\text{Gesamtanzahl Stunden pro Kalenderjahr} - \text{Gesamtzahl Stunden} * \text{Nichtverfügbarkeit}}{\text{Gesamtanzahl Stunden des jeweiligen Kalenderjahres}} \times 100 = \text{Verfügbarkeit (\%)}$$

Die Messgenauigkeit der Ausfallzeiten beträgt Stunden und Minuten

### **Folgende Ausfallzeiten werden in der Verfügbarkeitsrechnung und in der Entstörungsfrist nicht berücksichtigt:**

- > Zeit, die verstreicht, bis der Vertragsinhaber die Störung unter Angabe aller erforderlichen Daten bei der telefonischen Störungsannahme erfolgreich meldet.
- > Ausfälle/Störungen bedingt durch höhere Gewalt (siehe AGB). Zusätzlich gilt als höhere Gewalt: Eingriffe durch Dritte wie z. B. Baggerschäden, Rattenverbiss der Kabel.
- > Kunde wünscht ausdrücklich keine Störungsbehebung vor Ort.
- > Zeiträume, in denen der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht nachkommt, z. B. Anlageräumlichkeiten des Kunden sind für die Störungsbehebung vor Ort nicht zugänglich
- > Aufgrund geplanter Unterbrechungen infolge Wartungs- oder Instandhaltungsarbeiten von NetCom BW oder des Kunden.
- > Aufgrund von Störungen durch unbefugte Eingriffe des Kunden oder von Drittpersonen an den Ausrüstungen der Netzbetreiber.

- › Aufgrund von Störungen an den Hausinstallationen (z.B. Inhouse-Verkabelung), Stromversorgungsanlagen oder an technischen Anlagen des Kunden.

## 5.6 Aussetzen der Telefonie-Dienstleistung

Für die Nutzung von Telefonie (VoIP) ist ein störungsfreier Internetanschluss der NetCom BW erforderlich. In Fällen von eingeschränkter Leitungsqualität behält sich die NetCom BW vor, die Dienste vollständig zu stornieren. Die bis zum Zeitpunkt der Stornierung angefallenen monatlichen Grundgebühren sowie die einmalige Einrichtungsgebühr werden erstattet.

## 6 Besonderheiten

### 6.1 Missbrauch

Die NetCom BW behält sich vor, bei Missbrauch den Dienst einzustellen und den Anschluss ohne vorherige Mitteilung zu sperren. Ein Missbrauch liegt beispielsweise vor, wenn der Anschluss als Call-Center betrieben wird oder ggf. bestehende E-Mail-Postfächer der NetCom BW bzw. der Anschluss generell für den Versand von Spam verwendet werden. Missbrauch liegt darüber hinaus vor, wenn der Anschluss Teil eines Botnetzes ist oder sonstige Angriffe über die Infrastruktur der NetCom BW durchgeführt werden.

Die Sperre wird solange aufrechterhalten, bis der Grund für die Sperre wegfällt.

### 6.2 Datenschutz

Informationen zum Datenschutz bei der NetCom BW finden Sie unter folgendem Link:

[www.netcom-bw.de/datenschutz](http://www.netcom-bw.de/datenschutz)

Hier finden Sie auch die Informationen, welche Daten im Zuge Bereitstellung des gewünschten Dienstes erfasst werden und welche Daten in diesem Zusammenhang bereitgestellt werden müssen.

### 6.3 Ausgeschlossene Supportleistungen

Bei den folgenden Situationen ist ein Supportanspruch ausgeschlossen:

- › Fehler in der Hausinstallation,
- › Konfiguration der WLAN-Funkverbindung,
- › Probleme mit PCs und Peripheriegeräten des Kunden (z. B. Telefone, Faxgeräte, Telefonanlagen, NAS-Laufwerke, Drucker, Smartphones, Tablets, Fernseher, Haussprechanlagen, ...),
- › Betriebssystemsupport,
- › Einrichtung von PPPoE-Zugängen auf dem Betriebssystem,
- › VPN-Zugänge,
- › Serverbetrieb für Webdienste-Konfiguration von Firewalls,
- › bei Verwendung kundeneigener Endgeräte kann es unter Umständen zu Einschränkungen der Funktionsfähigkeit des Anschlusses kommen, siehe auch Ziff. 25 AGB der NetCom BW.

Weitere Informationen im Zusammenhang mit der Routerfreiheit entnehmen Sie bitte den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der NetCom BW.

Technische Weiterentwicklungen oder Anpassungen aufgrund von gesetzlichen Vorgaben, können unter Umständen dazu führen, dass das kundeneigene Endgerät nicht mehr funktioniert. Sollte in diesem Fall ein neues, funktionsfähiges Endgerät notwendig sein, ist der Kunde für die Beschaffung selbst verantwortlich und trägt die anfallenden Kosten.

---

#### 6.4 Hinweise zu Risiken im Internet & Schutzmöglichkeiten

NetCom BW weist Neukunden mit Informationen zu Risiken im Internet, bestehenden Schutzmöglichkeiten sowie Hinweisen zu Entfernungsmöglichkeiten von Schadsoftware hin.

So besteht durch betrügerische Websites und E-Mails die Gefahr, dass Nutzerdaten abgegriffen werden. Dies kann beispielsweise durch Phishing-E-Mails geschehen, hier wird der Nutzer auf gefälschten Websites dazu aufgefordert persönliche Daten oder Login-Daten einzutragen. Des Weiteren kann der Rechner mit Schadsoftware (z.B. Viren, Adware, Malware) infiziert werden.

Der Nutzer kann diesen Angriffen mit Antiviren-Software und vergleichbaren Lösungen vorbeugen.

Ist das Endgerät des Nutzers von Schadsoftware befallen, kann er diese durch Antiviren-Software und ähnliche Produkte löschen. Sollte dies auf diesem Wege nicht möglich sein, kann der Kunde sein Gerät auf die Werkseinstellungen zurücksetzen oder aus einem Backup vor der Infizierung wiederherstellen.