

Leistungsbeschreibung für Internet-, Telefonie- und TV-Dienste für Geschäftskunden

Die vorliegende Leistungsbeschreibung regelt die von Metzgingen connect GmbH (TK-Anbieter) festgelegten Leistungsmerkmale sowie ggf. entgeltpflichtige Zusatzoptionen der :connect business Produkte. Alle Leistungsmerkmale der Produkte, die nachfolgend aufgeführt werden, sind ausschließlich für diese Angebote gültig. Der TK-Anbieter behält sich im Zuge technischer Neuerungen und Weiterentwicklungen vor, Merkmale, Produkte oder Netzabschlussgeräte mit Blick auf künftige technische Entwicklungen zu ändern und durch bessere oder gleichwertige bei Bedarf zu ersetzen.

1. Produktüberblick

Produkt	Beschreibung des Produktes
:connect business 100	<ul style="list-style-type: none">• Internetanschluss Download 100 Mbit/s / Upload 20 Mbit/s• D-A-CH Flatrate und bis zu 10 kostenlose Rufnummern• <u>optional eine statische IP-Adresse kostenlos</u>
:connect business 300	<ul style="list-style-type: none">• Internetanschluss Download 300 Mbit/s / Upload 60 Mbit/s• D-A-CH Flatrate und bis zu 10 kostenlose Rufnummern• <u>optional eine statische IP-Adresse kostenlos</u>
:connect business 500	<ul style="list-style-type: none">• Internetanschluss Download 500 Mbit/s / Upload 100 Mbit/s• D-A-CH Flatrate und bis zu 10 kostenlose Rufnummern• <u>optional eine statische IP-Adresse kostenlos</u>
:connect business 1000	<ul style="list-style-type: none">• Internetanschluss Download 1000 Mbit/s / Upload 200 Mbit/s• D-A-CH Flatrate und bis zu 10 kostenlose Rufnummern• <u>optional eine statische IP-Adresse kostenlos</u>

2. Nutzungsvoraussetzungen

Technische Grundlage der Vertragsdurchführung ist ein IP-basiertes Netz, in dem der TK-Anbieter Telekommunikationsdienste bereitstellt (sogenanntes „All-IP“). Nutzungsvoraussetzung ist ein Anschluss das das Telekommunikationsnetz des TK-Anbieters und ein kompatibles Kundenendgerät. Der vom TK-Anbieter angebotene Router erfüllt diese Voraussetzung. Die Verwendung kundeneigener Router erfolgt auf eigene Verantwortung des Kunden, insbesondere im Hinblick auf die Funktionalität und Kompatibilität des Gerätes im Netz des TK-Anbieters. Je nach Funktionsumfang des eigenen Routers können die hier genannten Leistungen von den tatsächlich zur Verfügung stehenden Leistungen abweichen. Die Telekommunikationsdienstleistungen des TK-Anbieters, inklusive Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112, können nur mit Netzabschluss- sowie Kundenendgeräten mit einer durch den Kunden bereitgestellten Stromversorgung genutzt werden. Eine Stromversorgung der Kundenendgeräte sowie des Netzabschlussgerätes über das Telekommunikationsnetz des TK-Anbieters ist nicht möglich.

3. Leistungen des Telefoniedienstes

Bei den Telefonie-Produkten des TK-Anbieters stellt der TK-Anbieter einen Telefoniedienst zur Herstellung von nationalen und internationalen Sprachverbindungen zu öffentlichen Telefonanschlüssen zur Verfügung. Der Kunde benötigt hierzu handelsübliche Endgeräte, die nicht Gegenstand der Leistungen des Anbieters sind. Enthalten ist die Zuweisung einer geografischen Rufnummer, alternativ kann der Kunde eine von einem anderen Anbieter zugewiesene geografische Rufnummer zum TK-Anbieter mitnehmen. Der Telefoniedienst umfasst: **2** Sprachkanäle, bis zu **10** kostenlose Rufnummern bei Neuanschlüssen, Erweiterung der Rufnummern gegen Entgelt gemäß Preisliste.

3.1 Standardleistungen

3.1.1 Verbindungen (Sprache, Fax)

Der VoIP-Dienst nutzt SIP (RFC3261) als Signalisierungsprotokoll und die beiden G.711 PCMA/PCMU-Codecs zur Übermittlung der Mediendaten (Sprache). Weitere Protokolle werden nicht unterstützt. Die Anzahl der gleichzeitig fuhrbaren Gespräche ist durch die verfügbare Bandbreite des Internetanschlusses, des jeweiligen Vertrags, der Qualität der vom Kunden verwendeten Hardware und der Qualität der Leitungsanbindung begrenzt. Eine parallele Registrierung von mehreren Endgeräten mit identischem Account ist aus Sicherheitsgründen bezüglich der vorhandenen Funktionalitäten nicht möglich. Verbindungen über Call-by-Call oder Preselection Anbieter oder sog. „VorVorwahlen“ sind nicht möglich. Datenverbindungen (Modem, EC-Terminal, etc.) sind ebenfalls nicht möglich. Die Erreichbarkeit von Mehrwertdiensten, Service- und Sonderrufnummern kann im Rahmen von VoIP eingeschränkt sein. Es gilt dafür die aktuell gültige Preisliste für Sonderrufnummern. Eine Fax-Übertragung ist auf Basis des G.711-Codec möglich und wird von prinzipiell unterstützt. Aufgrund der Übertragung in VoIP Datenpaketen kann es zu Abbrüchen, insbesondere bei mehrseitigen Faxen, kommen. Es wird empfohlen ein PC-Fax zu verwenden, klassische Faxgeräte sind nicht für die Verwendung an einem VoIP-Anschluss geeignet.

3.1.2 Telefonieleistungsmerkmale, Rufnummernanzeige, Einschränkungen

Dem Kunden stehen die nachfolgend genannten Telefonieleistungsmerkmale zur Verfügung

- Übermittlung der eigenen Rufnummer
- Unterdrückung der eigenen Rufnummer
- Telefonbucheintrag: gedruckte Verzeichnisse, elektronische Verzeichnisse, Telefonauskunft

Die Telefonieleistungsmerkmale beruhen ganz oder teilweise auf Funktionen des Endgerätes.

Der TK-Anbieter räumt die Möglichkeit zur Unterdrückung der Rufnummernanzeige ein, diese Funktion ist jedoch bei den Notrufnummern 112 und 110 sowie 124 124 und 116 117 ausgeschlossen.

Der Telefoniedienst enthält folgende Einschränkungen: Bestimmte Endgeräte oder Dienste – wie Alarmanlagen, Hausnotrufsysteme, EC-Cash-Terminals Ausschluss von Diensten nicht üblich- man kann nur den technischen Standard gewährleisten

3.2 Rufnummern

Zuteilung von neuen Rufnummern. Der Kunde erhält für einen Anschluss Rufnummern aus dem für das jeweilige Ortsnetz zur Verfügung gestellten Rufnummernraum zur Verfügung gestellt. Die Anzahl der Telefonleitungen und Rufnummern ist abhängig vom gewählten Produkt. Dies und die Entgelte sind der je-weils aktuell gültigen Preisliste zu entnehmen.

3.2.1 Rufnummernmitnahme und Portierung

Der TK-Anbieter stellt sicher, dass der Kunde auf Antrag die ihm zugeteilten Rufnummern entsprechend den jeweils geltenden gesetzlichen Vorschriften bei-behalten kann (Rufnummernmitnahme). Der TK-Anbieter unterstützt die Portierung von geografischen Rufnummern. Bei einem Wechsel des Kunden von einem anderen Anbieter kann dieser seine bisherige(n) Rufnummer(n) behalten, wenn er nicht gleichzeitig in ein anderes Ortsnetz wechselt. Hierzu füllt der Kunde das durch den TK-Anbieter bereitgestellte Anbieterwechselformular mit den nötigen Informationen über die zu portierende(n) Rufnummer(n) sowie den bisherigen Anschlussbetreiber aus und sendet dieses im Original unterschrieben an den TK-Anbieter. Der TK-Anbieter führt sodann die Kündigung des zugehörigen Anschlusses bei dem vorherigen Netzbetreiber im Auftrag des Kunden durch und koordiniert die Portierung der Rufnummern. Die Kündigung weiterer zusätzlicher Verträge in Bezug auf den Anschluss (Preselection, spezielle DSL-Tarife etc.) obliegt dem Kunden. Ohne die Übersendung des unterschriebenen Anbieterwechselformulars mit allen benötigten und korrekten Informationen über den bisherigen Anschluss durch den Kunden ist die Kündigung und Übertragung der Rufnummer(n) nicht möglich. Der Antrag des Kunden muss spätestens einen Monat nach Vertragsende erfolgen. Für die Mitnahme der Rufnummer wird ein Entgelt entsprechend der Preisliste erhoben.

3.2.2 Nomadische Nutzung

Eine nomadische Nutzung der Telefonproduktes ist nicht erlaubt.

3.2.3 Automatische Anrufweitschaltung

Der Kunde kann beim TK-Anbieter beantragen, eine von einem Dritten veranlasste automatische Weitschaltung auf das Endgerät des Kunden unentgeltlich abzustellen.

3.3 Sperrung bestimmter Telefoniedienste

Abgehende Verbindungen zu kostenpflichtigen Kurzwahldiensten, Premium-Diensten, Auskunftsdiensten, Massenverkehrsdiensten, Service-Diensten, Satellitenfunkdiensten und neuartigen Diensten sind bei Vertragsbeginn grundsätzlich gesperrt. Voraussetzung für die Freischaltung ist ein hierauf gerichteter Antrag des Kunden in Textform mit separatem Auftragsformular sowie der Eingang des hierfür erhobenen Entgeltes gemäß Preisliste bei dem TK-Anbieter. Bei Nutzung der auf Antrag des Kunden freigeschalteten Dienste entsteht ein Vertragsverhältnis nur zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Anbieter dieser Dienste. Die auf der Rechnung ausgewiesenen Beträge sind insoweit Forderungen Dritter. Der Kunde kann beantragen, dass die Nutzung seines Netzzugangs für bestimmte Rufnummernbereiche gesperrt wird. Der TK-Anbieter wird dies umsetzen, soweit ihr dies technisch möglich ist. Für die Wieder-Freischaltung wird ein Entgelt gemäß der Preisliste erhoben. Der Kunde kann verlangen, dass er für eingehende Telefonverbindungen, bei denen dem Angerufenen das Verbindungsentgelt in Rechnung gestellt wird (R-Gespräche) auf eine Sperr-Liste gesetzt wird. Voraussetzung ist ein entsprechender Antrag in Textform. Für die Löschung von der Liste wird ein Entgelt laut Preisliste erhoben.

3.4 Einzelbindungsnachweis

Der Kunde kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung (Einzelbindungsnachweis) verlangen. Voraussetzung ist ein entsprechender Antrag des Kunden in Textform, der die Angabe enthält, ob dem Kunden die von ihm gewählten Rufnummern ungekürzt oder unter Kürzung um die letzten drei Ziffern mitgeteilt werden sollen. Zudem muss der Kunde zugleich erklären, dass er gegebenenfalls alle zum Haushalt gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert hat und künftige Mitbenutzer unverzüglich darüber informieren wird, dass ihm die Verkehrsdaten zur Erteilung des Einzelbindungsnachweises bekannt gegeben werden. Soweit die Verbindungen mit dem monatlichen Entgelt abgegolten sind (Flatrate) besteht kein Anspruch auf einen Einzelbindungsnachweis.

3.5 Öffentliche Teilnehmerverzeichnisse

Der Kunde kann sich mit seiner Rufnummer, seinem Namen, seinem Vornamen und seiner Anschrift in gedruckte oder elektronische Endnutzerverzeichnisse, die der Öffentlichkeit unmittelbar oder über Auskunftsdienste zugänglich sind, eingetragen lassen. Voraussetzung ist ein entsprechender Antrag des Kunden beim TK-Anbieter in Textform. Hierbei kann der Kunde über etwaige eingebettete Suchfunktionen ermittelt werden, weitere Informationen erhält der Kunde vor Eintragung. Auch Angaben wie Beruf und Branche können auf Wunsch eingetragen werden. Der Kunde kann individuell wünschen, welche Angaben veröffentlicht werden sollen. Für eine Löschung oder Berichtigung des Eintrags richtet der Kunde ebenfalls einen Antrag in Textform an den TK-Anbieter. Der Eintrag ist für den Kunden kostenfrei. Auch Mitbenutzer des Anschlusses können mit deren schriftlichem Einverständnis mit Namen und Vornamen eingetragen werden, für diese Einträge wird ein Entgelt gemäß Preis- und Leistungsverzeichnis erhoben.

3.6 Notruf

Der TK-Anbieter gewährleistet die Notruferreichbarkeit entsprechend der gesetzlichen Vorgaben. Bei einem Stromausfall sind Notrufe z. B. über die Nummern 110 und 112 nicht möglich. Dasselbe gilt bei anderen kurzfristigen technischen Störungen. Der Aufbau einer Notrufverbindung oder die Zustellung eines Notrufs kann daher nicht jederzeit gewährleistet werden. Veränderungen an der Konfiguration der Endgeräte können Einfluss auf die Notrufverbindungen haben. Bei Verbindungen zu Notrufnummern wird der Standort des Anschlusses übertragen. Bei Einwahl von einem anderen Standort als den im Auftrag genannten, kann der tatsächliche Standort des Kunden nicht ermittelt werden.

3.7 Telefentarife/Flatrate

Der TK-Anbieter ermöglicht dem Kunden im Rahmen der angebotenen Telefoniedienste eine pauschale Herstellung von Standardtelefonieverbindungen ins deutsche, österreichische und schweizer Festnetz (Flatrate). Alle Verbindungen, die nicht in der Flatrate beinhaltet sind werden zu den in der Preisliste angegebenen Entgelten abgerechnet.

4. Leistungen des Internetdienstes

In den Grenzen der gemäß Auftragsformular, Produktinformationsblatt sowie im Preisblatt vereinbarten Produktmerkmale bemühen sich der TK-Anbieter und die vorgelagerten Diensteanbieter nach besten Kräften, die Daten des Kunden in das Internet zu übermitteln („Best Effort“). Kurzfristige Beeinträchtigungen sind jederzeit möglich. Zur Gewährleistung der ordnungsgemäßen Durchführung aller mit dem Kunden vereinbarten Dienste, z. B. auch Telefonie oder Fernsehen, können dabei Verkehrsmanagementmaßnahmen, wie z. B. eine Priorisierung des Datenverkehrs, vorgenommen werden („Quality of Service“).

4.1 Übertragungsgeschwindigkeit, Verzögerungsschwankungen, Latenz, Paketverlust

Der Internetzugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt, überlassen. Es gelten die folgenden Angaben:

Produktname	feste IP-Adresse	Bandbreite Download min. / normalerweise / max.	Bandbreite Upload min. / normalerweise / max.
:connect 100 business	Ja	50 / 90 / 100 Mbit/s	20 / 9 / 5 Mbit/s
:connect 300 business	ja	150 / 270 / 300 Mbit/s	15 / 27 / 60 Mbit/s
:connect 500 business	ja	250 / 450 / 500 Mbit/s	25 / 45 / 100 Mbit/s
:connect 1000 business	ja	500 / 900 / 1000 Mbit/s	50 / 90 / 200 Mbit/s

Hinweis: Die angegebene normalerweise zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit steht dem jeweiligen Kunden des jeweiligen Ausbaugbietes zur Verfügung. Die angegebene Maximalgeschwindigkeit im Down- und Upload entspricht der jeweils beworbenen Geschwindigkeit.

Die am Internetanschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist im Übrigen abhängig von mehreren Einflussfaktoren. Dies sind z B. Beschaffenheit und Länge der Anschlussleitung, Netzauslastung, Übertragungsgeschwindigkeit der Server des Inthanbieters oder Endgeräte des Kunden (z. B. WLAN-Router, PC, Betriebssystem).

4.2 Verkehrsmanagement

Der TK-Anbieter behandelt den gesamten Verkehr bei der Erbringung von Internetzugangsdiensten gleich, ohne Diskriminierung, Beschränkung oder Störung, sowie unabhängig von Sender und Empfänger, den abgerufenen oder verbreiteten Inhalten, den genutzten oder bereitgestellten Anwendungen oder Diensten oder den verwendeten Endgeräten.

4.3 Verbindungsqualität, Datensicherheit

Der Kunde kann sich nach Schaltung des Zuganges über die aktuelle Download-bzw. Upload-Rate und die Paketlaufzeit unter <https://breitbandmessung.de/> im Internet informieren. Daten, die unverschlüsselt über das Internet übertragen werden, können von Dritten zur Kenntnis genommen werden. Der TK-Anbieter empfiehlt von der unverschlüsselten Übertragung personenbezogener Daten, Passwörtern und sonstigen vor der Kenntnis Dritter zu schützenden Daten abzusehen.

5. Produktwechsel

Ein Tarifwechsel ist während der Mindestvertragslaufzeit jederzeit möglich. Ein Upgrade auf einen höherwertigen Tarif kann zu den jeweils gültigen Konditionen vorgenommen werden, wobei die bestehende Mindestlaufzeit unberührt bleibt. Bei einem Downgrade hingegen beginnt die Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten mit dem Wechseldatum neu.

6. Verfügbarkeit und Entstörung

6.1 Verfügbarkeit

Es wird eine Dienstverfügbarkeit von 97,5 % Prozent im Jahresmittel gewährleistet. Folgende Umstände berühren nicht die Verfügbarkeit bzw. werden nicht in die Ermittlung von Ausfallzeiten eingerechnet, so dass diese die tatsächliche Verfügbarkeit über die vertraglich geschuldete Verfügbarkeit hinaus reduzieren können: Planmäßige Wartungsarbeiten

6.2 Störungsannahme, Dokumentation

Der TK-Anbieter wird Störungen im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich und unentgeltlich beseitigen. Für die Störungsannahme hält der TK-Anbieter eine telefonische Hotline zum Ortsnetztarif unter Tel. 07123 925 12010 bereit. Die Störungshotline ist täglich 24 Stunden erreichbar. Der TK-Anbieter wird die Entgegennahme einer Störungsmeldung sowie die Vereinbarung von Kundendienst- und Installationsterminen jeweils unverzüglich gegenüber dem Kunden dokumentieren.

6.3 Servicebereitschaft

Die Servicebereitschaft ist werktags (montags bis freitags) von 8.00 bis 16.00 Uhr, sowie mittwochs bis 18.30 Uhr insofern diese Tage keine gesetzlichen Feiertage in Baden-Württemberg sind.

6.4 Störung

Als Störung werden alle Zustände bezeichnet, bei denen ein System oder ein Dienst nicht in der vertraglich vereinbarten Art und Weise verfügbar ist. Ist die Erreichbarkeit eines Systems oder eines Dienstes durch Störungen, Inkompatibilitäten oder unpassenden Einstellungen in Systemen, Komponenten oder Diensten des Kunden begründet, fällt dieses nicht in den Verantwortungsbereich des TK-Anbieters und es handelt sich somit nicht um eine Störung.

6.5 Pflichten des Kunden bei der Entstörung

Der Kunde hat bei der Entstörung eine Mitwirkungspflicht. Er ist gehalten, vor Abgabe einer Störungsmeldung an den TK-Anbieter im Rahmen seiner Möglichkeiten zu überprüfen, ob die Störung möglicherweise außerhalb des Verantwortungsbereichs des TK-Anbieters liegt, bspw. ihre Ursache in den Endgeräten des Kunden hat. Auf die Kostentragungspflicht bei ungerechtfertigten Störungsmeldungen gemäß der AGB wird hingewiesen. Der Kunde ist ferner gehalten, die Symptome einer Störung sowie die Status-Anzeigen der Endgeräte möglichst genau zu beschreiben.

6.6 Reaktionszeit, Wiederherstellung, Terminvereinbarung

Die Reaktionszeit beträgt 4 Stunden ab Eingang der Störungsmeldung des Kunden. Zeiten außerhalb der Servicebereitschaft werden auf die Reaktionszeit nicht angerechnet. Wenn der TK-Anbieter die Störung nicht innerhalb eines Kalendertages nach Eingang der Störungsmeldung beseitigen kann (Wiederherstellung), wird er den Kunden spätestens innerhalb des Folgetages darüber informieren, welche Maßnahmen er eingeleitet hat und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird. Falls erforderlich, vereinbart der TK-Anbieter bzw. ein von ihm beauftragter Servicedienstleister mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers. Auf die Kostentragungspflicht bei Nichteinhaltung von Technikerterminen gemäß der AGB wird hingewiesen.

6.7 Nutzungseinschränkungen im Rahmen der Entstörung

Der TK-Anbieter darf im Falle einer Störung die Nutzung der Telekommunikationsdienste bis zur Beendigung der Störung einschränken, umleiten oder unterbinden, soweit dies erforderlich ist, um eine Beeinträchtigung der Telekommunikations- und Datenverarbeitungssysteme des TK-Anbieters, des Kunden oder anderer Nutzer zu beseitigen oder zu verhindern und der Kunde die Störung nicht unverzüglich selbst beseitigt oder zu erwarten ist, dass der Kunde die Störung selbst nicht unverzüglich beseitigen wird. Auf die Kostentragungspflicht bei ungerechtfertigten Störungsmeldungen gemäß der AGB wird hingewiesen.

7. Anbieterwechsel

Im Falle eines Anbieterwechsels hat der TK-Anbieter in Zusammenarbeit mit dem abgebenden Anbieter sicherzustellen, dass die Leistung gegenüber dem Kunden nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen, es sei denn, der Kunde verlangt dieses. Der TK-Anbieter verzögert oder missbraucht den Wechsel nicht. Der TK-Anbieter stellt sicher, dass die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes am mit dem Kunden ausdrücklich vereinbarten Tag unverzüglich erfolgt. Bei einem Anbieterwechsel darf der Dienst des Kunden nicht länger als einen Arbeitstag unterbrochen werden. Schlägt der Wechsel innerhalb dieser Frist fehl, erfolgt die erneute Aktivierung ebenfalls unverzüglich.

Stand 16.09.2025