

Leistungsbeschreibung ENSO.Net.Solo/-Duo

Produktvarianten

Die ENSO Energie Sachsen Ost AG (ENSO AG) überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten, nach regionaler Verfügbarkeit und entsprechend den vertraglichen Vereinbarungen IP-basierte Anschlüsse für Internet, Telefonie und ggf. weitere Leistungen in den folgenden Produktvarianten:

Produkte mit Internetflatrate

ENSO.Net.Solo.25 ENSO.Net.Solo.50 ENSO.Net.Solo.75 ENSO.Net.Solo.100 ENSO.Net.Solo.250

Produkte mit Internetflatrate und Telefonflatrate ins dt. Festnetz

ENSO.Net.Duo.25 ENSO.Net.Duo.50 ENSO.Net.Duo.75 ENSO.Net.Duo.100 ENSO.Net.Duo.250

Je nach verwendeter Anschlusstechnologie wird der Produktname durch den Zusatz "DSL", "Kabel" oder "Glasfaser" ergänzt (z.B. ENSO.Net.Duo.100 DSL). Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der ENSO AG für Telekommunikation sowie die Preisliste ENSO.Net.Solo/-Duo.

Vertragslaufzeit, Kündigungsfristen

Die Laufzeit des Vertrages beginnt mit dem vertraglich vereinbarten Datum bzw. mit dem Tag der ersten Bereitstellung der Leistung durch die ENSO AG. Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 24 Monate. Die Kündigungsfrist beträgt drei Monate. Der Vertrag ist erstmals zum Ende der vereinbarten Mindestvertragslaufzeit kündbar. Wird der Vertrag nicht rechtzeitig in Textform gekündigt, so verlängert er sich jeweils um weitere 12 Monate. Bei einem Produktwechsel beginnt eine neue Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten. Der Produktwechsel in einen Vertrag mit niedrigerer Übertragungsgeschwindigkeit (z. B. von ENSO.Net.Duo.75 in ENSO.Net.Duo.25) ist nach Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit möglich.

Optionale Leistungen (z. B. öffentliche IP-Adresse) gemäß Preisliste können jederzeit ohne eine Verlängerung der bestehenden Vertragslaufzeit hinzugebucht werden. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit können die Telefonieoptionen mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden. Die Laufzeit der öffentlichen IP-Adresse ist an die jeweilige Erst- bzw. Folgelaufzeit des Vertrages gebunden.

Internet, IP-Adressen

Die ENSO AG ermöglicht dem Kunden den Zugang zum öffentlichen Internet. Sie behält sich die Vergabe öffentlicher, dynamischer IP-Adressen oder privater NAT-Adressen vor. Eine öffentliche IP-Adresse kann vom Kunden gemäß Preisliste optional hinzugebucht werden. Der Zugang zum öffentlichen Internet wird ohne Beschränkung des Datenvolumens ermöglicht (Flatrate). Die ENSO AG macht darauf aufmerksam, dass sich die IP-Adresse mit jeder Unterbrechung des Zugangs oder der Verbindung ändert und weist darauf hin, dass nach etwa 24 Stunden ununterbrochener Nutzung aus technischen Gründen ein Abbruch der Internetverbindung erfolgt. Die Internetverbindung kann jedoch sofort wieder hergestellt werden. Werden mehrere breitbandige Internetzugänge innerhalb eines Hausnetzes bereitgestellt, können bei gleichzeitiger Nutzung gegenseitige Beeinflussungen nicht ausgeschlossen werden.

Router

Voraussetzung für die Nutzung des Internetzugangs der ENSO AG ist, dass der Kunde einen für die jeweilige Anschlusstechnologie geeigneten Router bzw. Netzabschlussgerät einsetzt. Für die Anschlusstechnologien von ENSO.Net.-Produkten (DSL, Kabel oder Glasfaser) ergeben sich folgende zwingend notwendige Funktionalitäten:

- DSL: VDSL2-/Vectoring-Router geeignet für VDSL2-Profil 17a bzw. VDSL2-Profil 35b (gilt nur für ENSO.Net.Solo/-Duo.250 DSL)
- Kabel: EuroDOCSIS 3.0-Kabelmodem/-router mit mind. 16x4-Kanalbündelung und ein Koaxialkabel mit mind. 90 dB Schirmmaß und 75 Ω Impedanz

Vorsitzender des Aufsichtsrates:
Dirk Hilbert
Vorstand:
Dr. Frank Brinkmann (Vorsitzender)
Ursula Gefrerer, Lars Seiffert

Sitz der Gesellschaft:
Friedrich-List-Platz 2
01069 Dresden
Handelsregister:
Amtsgericht Dresden HRB Nr. 965

Bankverbindung:
Commerzbank AG
IBAN DE31 8508 0000 0460 0782 00
BIC DRESDEFF850
USt-IdNr. DE140293195

Kontakt:
Telefon 0800 5075100
E-Mail ensonet@enso.de
Internet www.enso.de

- Glasfaser:
 - FTTB (Glasfaser bis in das Mehrfamilien-/Mehrparteienhaus): bei Nutzung der vorhandenen Inhouse-Telefonverkabelung siehe DSL
 - FTTH (Glasfaser bis in das Einfamilienhaus bzw. bis in die Wohnung): Glasfaser-Router mit folgenden Schnittstellenspezifikationen:
 - Active Optical Network (AON) mit Punkt-zu-Punkt-Technologie und Single Mode Fiber (ITU-T G.652)
 - Interface 1000BASE-BX10 U (sofern nötig) mit 1490 nm "downstream" (Rx) und 1310 nm "upstream" (Tx) in Richtung des Service Providers (bidirektionale Übertragung)
 - DHCP-fähig (Konfiguration als DHCP-Client)
 - Sendeleistung: -9 bis -3 dBm; Empfangsleistung: < -20 dBm
 - Reichweite: 10 km
 - Autonegotiation bzw. Auto-sensing on
 - Steckertyp am passiven Abschlusspunkt des Netzbetreibers: LC/APC

Für den Telefonanschluss (bei ENSO.Net.Duo) sind ferner folgende Router-Funktionalitäten erforderlich:

- SIPbased Voice-over-IP (RFC 3261)
- G.711 A-law/U-law codec
- DTMF Transmission: RTP oder Inband RFC 2833

Die ENSO AG bietet dem Kunden optional entsprechende Router zum Kauf an. Alternativ kann der Kunde auch handelsübliche eigene Router zur Nutzung der ENSO.Net-Produkte einsetzen, falls diese die genannten Anforderungen des Netzes und der eingesetzten Übertragungstechnik und -verfahren erfüllen. Um dem Kunden einen umfassenden Support bieten zu können, wird die Verwendung eines Routers der ENSO AG empfohlen. Auf diesen Geräten ist ENSO dazu berechtigt, per Fernwartung Konfigurationen und ggf. Software-Updates durchzuführen.

Übertragungsgeschwindigkeiten

Die vom Kunden nutzbare Übertragungsgeschwindigkeit wird maßgeblich von den vom Kunden eingesetzten Endgeräten, Betriebssystemen und der Software, den ausgewählten Servern sowie von der Auslastung der Internet Backbones beeinflusst. Die ENSO AG behält sich vor, zur Anbindung des Kunden an ihren IP-Backbone die Teilnehmeranschlussleitung (TAL) oder das Kabelnetz von Dritten zu beziehen. In Abhängigkeit vom beauftragten Produkt wird die technisch maximal mögliche Übertragungsrates eingrichtet.

Die tatsächlich bereitgestellte Bandbreite wird von der Qualität (insbesondere Länge, Querschnitt, Schaltpunkte) der jeweils zur Verfügung stehenden TAL bzw. dem Kabelnetz beeinflusst. Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der unten genannten Minimal- und Maximalwerte (Spannen) kann deshalb nicht verbindlich zugesagt werden. Die Down- und Uploadgeschwindigkeiten der Produkte ENSO.Net.Solo/-Duo liegen innerhalb der angegebenen Spannen:

Übertragungsgeschwindigkeiten von ENSO.Net.Solo/-Duo [Mbit/s]

Anschluss-technologie		25	50	75	100	250
Glasfaser	Download maximal	25	50	75	100	250
	Download normal ¹	22	45	67	90	225
	Download minimal	20	40	60	80	200
	Upload maximal	5	10	15	40	40
	Upload normal ¹	4	9	14	36	36
	Upload minimal	3	8	12	32	32
DSL	Download maximal	25	50	75	100	250
	Download normal ¹	20	40	60	80	200
	Download minimal	10	26	51	76	101
	Upload maximal	5	10	15	40	40
	Upload normal ¹	4	8	12	32	32
	Upload minimal	2	6	11	16	16

Anschluss- technologie	25	50	75	100	250	
Kabel	Download maximal	25	50	75	100	/
	Download normal ¹	20	40	60	80	/
	Download minimal	10	26	51	76	/
	Upload maximal	3	5	8	10	/
	Upload normal ¹	2	4	6	8	/
	Upload minimal	1	2	4	6	/

¹ Normalerweise zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit

Werden die für das beauftragte Produkt angegebenen normalerweise zur Verfügung stehenden Übertragungsgeschwindigkeiten mehrfach nicht erreicht, kann der Kunde ohne zusätzliche Kosten in das Produkt mit der nächstniedrigeren Übertragungsgeschwindigkeit zu dem hierfür geltenden Entgelt wechseln. Kann die ENSO AG kein entsprechendes Produkt anbieten, kann der Kunde den Vertrag außerordentlich kündigen.

Verfügbarkeit

Die Internet- und Telefonieverbindung steht i. d. R. 24 Stunden am Tag zur Verfügung. Die ENSO AG behält sich das Recht vor, einmal am Tag die Verbindung zu trennen. Die sofortige Wiedereinwahl ist möglich. Die Verfügbarkeit des überlassenen IP-basierten Anschlusses für Internet und Telefonie beträgt 97,5 % im Jahresdurchschnitt.

Bei der Ermittlung von Ausfallzeiten werden folgende Ereignisse nicht berücksichtigt:

- Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen
- unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden
- Fehler, die im Verantwortungsbereich eines anderen Netzbetreibers liegen

Es können sich zeitweilige Störungen, Beschränkungen oder Unterbrechungen der Leistung durch Not- oder Katastrophenfälle, Unterbrechung der Stromversorgung oder wegen technischer Änderungen an den Telekommunikationsanlagen (z.B. technische Verbesserungen, Standortverlegung von Anlagen) oder wegen sonstiger Maßnahmen (z.B. Wartungsarbeiten, Reparaturen), die für die ordnungsgemäße Leistungserbringung erforderlich sind, oder aus Gründen höherer Gewalt, ergeben.

Die vom Kunden eingesetzten Endgeräte inklusive des Routers benötigen zur Nutzung der Internet- und Telefonieleistungen eine eigene Stromversorgung. Dies gilt auch für Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112.

Telefonie

Das Produkt ENSO.Net.Solo beinhaltet keine Telefonieleistungen. Im beauftragten Produkt ENSO.Net.Duo ist ein paketerorientierter IP-Telefondienst auf Basis des SIP-Protokolls (sog. SIP-Mehrgeräteanschluss) enthalten. Die mittlere Netzdurchlasswahrscheinlichkeit für die Telefonverbindungen beträgt 97 %. Die ENSO AG stellt dem Kunden im beauftragten Produkt ENSO.Net.Duo bis zu drei Ortsnetzzurufnummern inkl. Flatrate ins deutsche Festnetz mit jeweils zwei Sprachkanälen (für ausgehende Gespräche) im Rahmen des Produktpreises zur Verfügung. Alternativ können von anderen Anbietern zugeteilte Rufnummern in das Netz der ENSO AG übertragen werden (Portierung). Maximal sieben zusätzliche Rufnummern können optional zu den in der Preisliste genannten Konditionen genutzt werden. Für eingehende Gespräche steht eine ausreichende Anzahl von Sprachkanälen zur Verfügung.

Die im Telefondienst enthaltene oder optional gebuchte Flatrate umfasst Standardgespräche ins deutsche Festnetz; ausgenommen sind Verbindungen zu Service- und Sonderrufnummern. Zum Schutz der Kunden vor unerwünschten kostenpflichtigen Diensten werden abgehende Verbindungen zu Satellitenfunkdiensten (Rufnummerngasse 008), Premium-Rate-Diensten (Rufnummerngasse (0)900) und ankommende R-Gespräche bei allen Anschlüssen mit der Einrichtung bzw. Portierung gesperrt. Sogenannte Call-by-Call-Vorwahlen können aus dem Netz der ENSO AG nicht genutzt werden, Preselection-Voreinstellungen sind nicht möglich. Weitere Rufnummern, die nicht bzw. nur eingeschränkt erreichbar sind sowie die Konditionen für die Verbindungspreise, sind der Preisliste ENSO.Net.Solo/-Duo zu entnehmen.

Verbindungen mit Anschlüssen im Ausland werden von der ENSO AG nur hergestellt, soweit dies mit den ausländischen Verwaltungen oder anerkannten privaten Betriebsgesellschaften vereinbart ist.

Die ENSO AG ist berechtigt, die Verbindung zu bestimmten Zielrufnummern oder in bestimmte Zielländer mit jeweils hohen Verbindungsentgelten komplett zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass Anschlüsse mit diesen Zielrufnummern oder Anschlüsse in diesen Zielländern missbräuchlich genutzt werden oder dass dem Kunden durch Anrufe in diese Zielländer oder zu diesen Zielrufnummern Schaden entsteht. Das ist insbesondere der Fall, wenn besonders lange Verbindungen oder besonders häufige Verbindungen mit sehr kurzer Verbindungsdauer auftreten. Eine Aufstellung der jeweils gesperrten Zielrufnummern und Zielländer kann bei der ENSO AG angefordert werden. Eine Haftung für die Nichterreichbarkeit von nach den vorgenannten Grundsätzen gesperrten Zielrufnummern oder Zielländern ist ausgeschlossen.

Bei abgehenden Verbindungen wird die Rufnummer des Kunden standardmäßig an den angerufenen Anschluss übermittelt. Die ständige Unterdrückung der Rufnummernübermittlung kann durch den Kunden eigenhändig in seinem Router, sofern dieser diese Einstellungsoption vorsieht, vorgenommen werden. Bei Notrufen (110, 112) erfolgt immer eine Rufnummernübermittlung. Bei eingehenden Anrufen wird die Rufnummer des anrufenden Anschlusses zur Anzeige beim Kunden übermittelt, sofern die Rufnummernübermittlung anruferseitig nicht unterdrückt wird.

Weitere Leistungsmerkmale

Anklopfen (CW)	Während einer bestehenden Verbindung wird ein weiterer ankommender Anruf akustisch signalisiert.
Anrufweilerschaltung	Weiterleiten der ankommenden Verbindungen zu einem vom Kunden gewünschten Anschluss. Die Weiterleitung erfolgt gemäß den Festlegungen des Kunden: a) ständig (CFU) b) bei besetzt (CFB) c) falls die Verbindung nicht innerhalb von 20 Sekunden entgegengenommen wird (CFNR) Es werden maximal zwei gleichzeitig ankommende Verbindungen weitergeleitet. Die Anrufweiterleitung ist bei Einrichtung des Anschlusses deaktiviert und wird vom Kunden an seinem Anschluss selbstständig festgelegt und ein- bzw. ausgeschaltet.
Dreierkonferenz (3PTY)	Herstellen und gleichzeitige Nutzung von zwei Verbindungen
Rückfragen/Makeln (CT/CH)	Während einer Verbindung kann eine zweite Verbindung aufgebaut oder angenommen (Rückfragen) und wechselseitig genutzt werden (Makeln), ohne dass zwischenzeitlich eine Verbindung getrennt werden muss.

Hinweis: Die genannten Leistungsmerkmale können aufgrund technischer Bedingungen in der Netzzusammenschaltung mit anderen Netzbetreibern eingeschränkt oder gar nicht verfügbar sein.

Die bereitgestellten ENSO.Net.Duo-Anschlüsse dürfen, um die volle Funktion des Notrufes sicherzustellen, nur an dem im Vertrag angegebenen Standort genutzt werden. Für Hilfeleistungen bei Notrufen ist immer die jeweilige Installationsadresse des Anschlusses hinterlegt. Nutzt der Kunde den ENSO.Net.Duo-Anschluss an einem Standort, der nicht mit dem angegebenen Ort übereinstimmt (nomadische Nutzung), ist im Falle eines Notrufs (110, 112) die Rückverfolgung des Notrufs nicht möglich! Beim Auslösen von Notrufen bei nomadischer Nutzung kann es aufgrund der Alarmierung einer örtlich nicht zuständigen Notrufabfragestelle darüber hinaus zu Kostenforderungen kommen, weil z. B. die Feuerwehr am falschen Standort ausrückt. Der Kunde ist bei nomadischer Nutzung verpflichtet, für Folgekosten durch Notrufe außerhalb des angegebenen Standortes aufzukommen.

Die ENSO AG ist gesetzlich verpflichtet, ihre Kunden darauf hinzuweisen, dass die Übersendung und Übermittlung von Informationen, Sachen oder sonstigen Leistungen unter bestimmten Umständen gesetzlich verboten ist. Dies umfasst insbesondere, aber nicht abschließend, Werbeanrufe, unrealistische Gewinnmitteilungen oder Fax-Spamming über die dem Kunden zugeteilten Rufnummern.

Einzelverbindungs nachweis

Der Kunde erhält einen nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselten Verbindungsnachweis (Einzelverbindungs nachweis, EVN), soweit der Einzelverbindungs nachweis wegen der Art der Leistung nicht ausgeschlossen ist. Gespräche, die pauschal in einer Flatrate abgegolten werden, werden im Einzelverbindungs-

nachweis ebenfalls einzeln aufgeführt. Die ENSO AG stellt dem Kunden den gesetzlichen, anhand der Festlegungen der Bundesnetzagentur standardisierten Einzelbindungsnachweis, sofern beauftragt, unentgeltlich online (im Kundenportal) für eine Dauer von bis zu fünf Monaten zur Verfügung. Der Kunde hat die Zustimmung von allen Nutzern des Anschlusses hierzu einzuholen. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Zielrufnummern für Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen, die telefonische Beratung in seelischen und sozialen Notlagen anbieten, nicht einzeln aufgeführt.

Teilnehmerverzeichnisse

Auf schriftlichen Antrag des Kunden veranlasst die ENSO AG unentgeltlich einen Standardeintrag oder die Löschung eines Standardeintrags des Kunden mit seiner Rufnummer, seinem Namen, seinem Vornamen und seiner Anschrift in öffentliche, gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (z. B. Telefonbuch) und für die Erteilung von telefonischen Auskünften. Die ENSO AG haftet nicht für falsche oder verspätete Einträge, soweit sie diese nicht zu vertreten hat.

Über die Rufnummer des Kunden können die in öffentlichen, gedruckten oder auf elektronischen Medien gespeicherten Anschlussdaten (z. B. Name, Adresse) durch Dritte erfragt werden (sog. Inverssuche). Der Erteilung von Auskünften im Rahmen der Inverssuche kann der Kunde jederzeit widersprechen. Nach Eingang eines Widerspruchs wird die ENSO AG die Rufnummer des Kunden mit einem Sperrvermerk für die Inverssuche versehen.

Kundenportal

Die ENSO AG ermöglicht dem Kunden den Zugang zu einem Kundenportal. Im Kundenportal kann der Kunde seine Rechnungen und, falls beauftragt, Einzelbindungsnachweise (EVN) online abrufen.

Rechnung

Die Rechnungen werden dem Kunden online im Kundenportal bereitgestellt. Der Erhalt einer Papierrechnung per Post, inklusive eines ggf. gewählten EVN, kann vom Kunden ohne zusätzliche Kosten beauftragt werden.

Installation

Der Kunde erhält von der ENSO AG alle zur Inbetriebnahme des beauftragten ENSO.net.-Anschlusses benötigten Informationen und Zugangsdaten. Der Kunde erhält rechtzeitig eine Information, wenn am Tag der Anschaltung seine Anwesenheit am Installationsort notwendig ist. Am Anschalttag steht dem Kunden kostenfrei telefonische Hilfe bei der Einrichtung des Anschlusses zur Verfügung. Die Vor-Ort-Einrichtung des ENSO.net.-Anschlusses durch einen Servicetechniker ist optional möglich.

Entstörung

Die ENSO AG beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen und Systeme im Rahmen der bestehenden betrieblichen und technischen Möglichkeiten unverzüglich. Störungsmeldungen werden jederzeit am kostenfreien Service-Telefon 0800 5075100 entgegengenommen.

Bei Störungsmeldungen, die Montag bis Freitag in der Zeit von 08:00 bis 20:00 Uhr eingehen (außer an gesetzlichen Feiertagen), beseitigt die ENSO AG die Störung i. d. R. innerhalb von 24 Stunden. Bei Störungsmeldungen außerhalb dieser Zeiten beginnt die Entstörzeit am darauffolgenden Werktag um 08:00 Uhr. Bei Störungsmeldungen, die freitags nach 20:00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörungsfrist (24 Stunden) am darauffolgenden Werktag um 00:00 Uhr. Die Störung wird innerhalb der Entstörzeit zumindest soweit beseitigt, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann.

Wenn es zur Entstörung erforderlich ist, vereinbart die ENSO AG mit dem Kunden einen Vor-Ort-Termin (i. d. R. Montag bis Freitag von 08:00 bis 17:00 Uhr) für den Besuch eines Servicetechnikers. Ist die Entstörung im vereinbarten Zeitraum aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Die Entstörzeit gilt in diesem Fall als eingehalten. Die ENSO AG informiert den Kunden über die Beseitigung der Störung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, gilt die Entstörzeit als eingehalten. Weitere Versuche zur Rückmeldung werden regelmäßig durchgeführt.

Preise

Die einmaligen und monatlichen Preise sowie die Preise für optionale Leistungen sind der jeweils aktuellen Preisliste ENSO.Net.Solo/-Duo zu entnehmen.

Stand: 01.05.2019