



Einfach, mehr Anschluss.

Leistungsbeschreibung an!

1 Leistungsbeschreibung allgemein

Unter den Produktbezeichnungen

- **Standard an!anschluss** · **Universal an!anschluss**
- **Komfort an!anschluss** · **Premium an!anschluss** · **Fernseh an!anschluss**
- **an! DSL 25.000 und Basis an!anschluss und Basis an!anschluss plus**

bietet die HLkomm Telekommunikations GmbH als Auftragnehmer (im Folgenden Diensteanbieter) dem Kunden Telekommunikations- und Multimediadienstleistungen (im Folgenden „Leistungen“) an.

Der Diensteanbieter schaltet in der Wohnung des Kunden einen Anschluss zur Nutzung von Telekommunikations- und/oder Multimediadienstleistungen und überlässt ihm diesen entsprechend und für die Dauer des Vertrages zur Nutzung.

2 Netzabschluss und Verantwortungsschnittstelle

Der Anschluss wird beim Kunden durch ein oder mehrere Netzabschlussports realisiert. Der Netzabschlusspunkt befindet sich an der aktiven Netzabschlusseinrichtung (nachfolgend CPE genannt). Die Netzabschlussports stellen die Verantwortungsschnittstelle (Übergabepunkt) zwischen dem Kunden und dem Diensteanbieter dar. Sämtliche Installations- und Montagearbeiten erfolgen, sofern nichts schriftlich anders vereinbart ist, auf Putz.

3 Leistungsbeschreibung Fernsehen

3.1 Allgemeine Leistungen

Die Produkte „Basis an!anschluss plus“, „Universal an!anschluss“, „Premium an!anschluss“ und „Fernseh an!anschluss“ beinhalten einen TV-Anschluss. Der Diensteanbieter überlässt dem Kunden den TV-Anschluss im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Sämtliche vom Diensteanbieter installierten Gegenstände und Geräte verbleiben im Eigentum des Diensteanbieters.

Der Diensteanbieter stellt am o.g. Übergabepunkt digitale Hörfunk- und Fernsehsignale gemäß der jeweils gültigen Senderliste des Diensteanbieters zur Verfügung. Durch nationale und internationale Vereinbarungen, Gesetze und Entscheidungen Dritter (z.B. Programmanbietern, Vorlieferanten des Diensteanbieters und Landesmedienanstalten) kann sich der Umfang und die Art und Weise der Signalübertragung ändern. Der Diensteanbieter behält sich vor, einzelne Programme einzustellen oder eingestellte Programme durch andere zu ersetzen, zusätzliche Programme bereitzustellen oder Kanalbelegungen für die Programme zu ändern. Im Falle einer Verringerung der Programmanzahl, die ausschließlich durch den Diensteanbieter zu vertreten ist, kann der Kunde den Vertrag innerhalb von 4 Wochen – gegebenenfalls auch rückwirkend – zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Programmverringerung außerordentlich kündigen.

Zum Empfang dieser unverschlüsselten digitalen Programme ist ein geeignetes Endgerät, z.B. ein TV-Endgerät mit DVB-C Tuner notwendig. Unentgeltlich bereitgestellte Leistungen kann der Diensteanbieter jederzeit auch ohne Vorankündigung ändern oder auch gänzlich einstellen. Der Diensteanbieter stellt weiterhin am o.g. Übergabepunkt verschlüsselte digitale Hörfunk- und Fernsehsignale gemäß der jeweils gültigen Senderliste des Diensteanbieters zur Verfügung (im Folgenden TV-Zusatzpakete). Zur Verschlüsselung der TVZusatzpakete werden verschiedene Verschlüsselungsverfahren eingesetzt. Einzelne Programme bzw. Programmpakete stehen jedoch nur in bestimmten Verschlüsselungsverfahren zur Verfügung wie in der aktuellen Senderliste aufgeführt. Zum Empfang der verschlüsselten digitalen Programme ist eine vertragliche Vereinbarung des Kunden mit dem Diensteanbieter sowie dem notwen-

digen Verschlüsselungsverfahren entsprechende Empfangsgeräte (Digital-Receiver, CI+Modul) und Smartcard notwendig, welche durch den Kunden vom Diensteanbieter gemietet oder gekauft werden können. Smartcards sowie zur Miete bereitgestellte Empfangsgeräte verbleiben im Eigentum des Diensteanbieters, werden für die Vertragslaufzeit zur Nutzung überlassen und sind nach Vertragsende an den Diensteanbieter zurückzugeben. Der Diensteanbieter ist berechtigt Smartcards zu überlassen, die nur mit einem der Smartcard zugeordneten Empfangsgerät genutzt werden können.

Der Diensteanbieter stellt weiterhin am o.g. Übergabepunkt verschlüsselte digitale Hörfunk- und Fernsehsignale Dritter (derzeit Sky) gemäß der jeweils gültigen Senderliste des Diensteanbieters zur Verfügung. Zum Empfang dieser verschlüsselten digitalen Programme ist ein separater Vertrag des Kunden mit dem entsprechenden Programmlieferanten notwendig. Bezüglich der weiteren notwendigen Voraussetzungen (z.B. Kabel-Digitalreceiver, Smartcard) muss sich der Kunde ebenso direkt an den Programmlieferanten wenden. Diese Digital-Programme sind nicht Bestandteil des Leistungsumfanges des Diensteanbieters. Der Diensteanbieter übernimmt keinen Support für Digital-Receiver, Smartcards, verschlüsselte digitale Hörfunk- und Fernsehsignale, die nicht vom Diensteanbieter bereitgestellt wurden.

4 Leistungsbeschreibung Internet

4.1 Allgemeine Leistungen und Optionen

Die Produkte „Standard an!anschluss“, „Universal an!anschluss“, „Komfort an!anschluss“, „Premium an!anschluss“, „an! DSL 25.000“, „Basis an!anschluss“ und „Basis an!anschluss plus“ beinhalten einen Internetanschluss. Der Diensteanbieter richtet einen Internetzugang in verschiedenen Produktvarianten am Netzabschlussport des Multimedia-Anschlusses ein (zusammenfassend nachfolgend Internet oder Internetzugang genannt) und überlässt ihn dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Je nach vereinbartem Produkt werden folgende maximale Datenraten für den Downstream (am Internetzugang in Richtung des Kunden) und für den Upstream (am Internetzugang aus Richtung des Kunden) erreicht:

Produkt	Downstream bis zu	Upstream bis zu
Standard an!anschluss	50 Mbit/s	10 Mbit/s
Universal an!anschluss	50 Mbit/s	10 Mbit/s
Komfort an!anschluss	100 Mbit/s	20 Mbit/s
Premium an!anschluss	100 Mbit/s	20 Mbit/s
Basis an!anschluss und Basis an!anschluss plus	1 Mbit/s	128 kbit/s
an! DSL 25.000	25 Mbit/s	5 Mbit/s
Komfort und Premium an!anschluss mit Option 500 Mbit/s	500 Mbit/s	30 Mbit/s
Komfort und Premium an!anschluss mit Option 1000 Mbit/s	1000 Mbit/s	40 Mbit/s



Einfach, mehr Anschluss.

Mit der „Upload-Option“ wird die maximale Datenrate für den Upstream verdoppelt. Die genannten Datenraten können jedoch nicht zu jedem Zeitpunkt gewährleistet werden. Unter anderem ist das Erreichen der vereinbarten maximal erreichbaren Datenrate abhängig von der Verkabelung im Gebäude des Kunden, auf die der Diensteanbieter keinen Einfluss hat, falls diese nicht durch den Diensteanbieter realisiert wurde, der momentanen Auslastung der CPE durch kundenseitige Konfigurationserweiterungen oder kundennetzinterne Datenkommunikation, der momentanen Auslastung des Internetbackbones zwischen dem Internetzugang des Kunden und dem Ziel-Server sowie der verfügbaren Internetzugangsdatenrate der Internet-Anbindung des ZielServers und der Leistungsfähigkeit der Technik des Kunden. Für Produkte mit Downstream-Datenraten von 100 Mbit/s und mehr ist weiterhin ein als PPPoE-Client geeignet konfigurierter PC kundenseits notwendig.

Der Kunde muss für die ordnungsgemäße Installation und Konfiguration der Technik in seinem Verantwortungsbereich sorgen. Der Internetzugang über den Anschluss des Diensteanbieters beinhaltet eine dynamische Zuteilung einer öffentlichen IPv4- Adresse. Der Internetzugang der Endgeräte des Kunden hinter der CPE erfolgt über NAT (Network Address Translation). Statisches Portforwarding wird vom Diensteanbieter nicht konfiguriert. Zum Schutz vor unbefugten Zugriffen aus dem Internet empfiehlt der Diensteanbieter dringend den Einsatz einer geeigneten Firewall und Virenschutzsoftware seitens des Kunden. Sofern dem Kunden Zugangsdaten übergeben werden, sind diese vertraulich zu behandeln und nur an den vertraglich vereinbarten Anschlüssen zu nutzen. Falsch eingegebene Zugangsdaten können zu Dienstunterbrechungen führen. Datenverbindungen können seitens des Diensteanbieters täglich getrennt werden. Eine Wiedereinwahl kann sofort erfolgen.

5 Leistungsbeschreibung Telefonie

5.1 Allgemeine Leistungen

Die Produkte „Standard **an!**schluss“, „Universal **an!**schluss“, „Komfort **an!**schluss“, „Premium **an!**schluss“, „**an!** DSL 25.000“ „Basis **an!**schluss“ und „Basis **an!**schluss plus“ beinhalten einen Telefonanschluss. Der Diensteanbieter richtet den Telefonanschluss am Netzabschluss (CPE bzw. vorhandenen TAE-Dose) in den Räumen des Kunden ein und überlässt ihn dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

Am Telefonanschluss ist kein Call-By-Call sowie kein Pre-Selection möglich.

Der Telefonanschluss als Standard-Telefonanschluss bietet 2 Analog-Anschlüsse zum Anschluss analoger Telefone [optional können auch andere Varianten (ISDN-Anschluss als Basisanschluss oder Primärmultiplexanschluss oder direkte VoIP-SIP-Anschlüsse beauftragt werden – bitte wenden Sie sich hierzu an den Vertrieb)]. Folgende Anschlussparameter werden bereitgestellt:

Merkmale	Standard-Telefonanschluss
Anzahl der Telefonanschlüsse	2 Analog
Anzahl parallel möglicher Verbindungen	2 (1 je Analoganschluss)
Anzahl Rufnummern insgesamt	2 *1)

Folgende Leistungsmerkmale werden vom Diensteanbieter unterstützt:

Leistungsmerkmal	Verfügbarkeit
Monatlicher Einzelverbindungsanruf	x
Übermittlung der eigenen Rufnummer (CLIP)	x
Anrufweitschaltung (direkt) (CFU)	x
Anrufweitschaltung (besetzt) (CFB)	x
Anrufweitschaltung (Nichtmelden) (CFNR)	x
Fallweise Rufnummernunterdrückung (CLIR)	x
Permanente Rufnummernunterdrückung (CLIR)	A
Anklopfen	x*
Halten, Makeln, Rückfragen (HOLD)	x*
Verhinderung abgehender Anrufe	A
Verhinderung ankommender Anrufe	A
Identifizieren böswilliger Anrufer	A
FAX G3 / FAX G4	x / –
Modemverbindung analog / Datenverbindung 64 kbit/s	x / –

Erläuterungen zu den in der Tabelle aufgeführten Kennzeichnungen:

- x Leistungsmerkmal wird standardmäßig vom Telefonanschluss unterstützt
- x* Leistungsmerkmal wird standardmäßig vom Telefonanschluss unterstützt; bei einem Teil der zum Einsatz kommenden CPE kann das Leistungsmerkmal nicht durch den Kunden selbst, sondern nur durch den Diensteanbieter nach entsprechender Beauftragung aktiviert oder deaktiviert werden.
- Leistungsmerkmal wird nicht unterstützt
- A Leistungsmerkmal wird nach Beauftragung eingeschaltet (Entgelt laut Preisliste **an!**)



Einfach, mehr Anschluss.

Die Verfügbarkeit der vom Diensteanbieter bereitgestellten oben genannten Leistungsmerkmale für den Kunden setzt voraus, dass das von dem Kunden verwendete Telefongerät die Leistungsmerkmale unterstützt.

Abhängig von der CPE können weitere Leistungsmerkmale verfügbar sein, diese stellen jedoch keine zugesicherten Leistungsmerkmale dar, der Diensteanbieter übernimmt dafür keinen Support.

5.2 Besondere Rufnummerngassen 118, 0181–0189, 012, 0900

Rufnummern in den Gassen 118, 0181–0189, 012, 0900 sind nur mit der zusätzlichen Option Phone Premium direkt anwählbar. Verbindungen in diese besonderen Rufnummerngassen, die über Weitervermittlung Dritter erreicht werden oder die ankommend sind, sind auch ohne Option Phone Premium möglich und werden durch den Diensteanbieter in Rechnung gestellt. Verbindungen dieser besonderen Rufnummerngassen berechnet der Diensteanbieter für Rechnung der jeweils aufgeführten Anbieter in einer separaten Rechnung (Offline-Billing-Verfahren). Der Diensteanbieter kann keinerlei Auskünfte zu Inhalt, Qualität oder Entgelten dieser Verbindungen oder der damit zusammenhängenden Leistungen geben. Zu jedem in der Rechnung aufgeführten Anbieter ist ein Kontakt (z.B. Info-Telefon oder E-Mail) in der Rechnung angegeben. Einwände gegen die in der Rechnung aufgeführten Entgelte wird der Kunde nicht an den Diensteanbieter, sondern ausschließlich an den betreffenden Anbieter richten.

5.3 Rufnummernsperrern

5.3.1 Allgemeines

Mit Rufnummernsperrern werden vom Kundenanschluss abgehende und gewählte Rufe gesperrt. Eine Anrufweitschaltung ist ebenfalls nicht zu gesperrten Rufnummern möglich.

Durch Sperren kann nicht verhindert werden, dass Kunden von Diensten erreicht werden oder Dienste erreichen, die nach Bestätigung durch den Kunden eine Weitervermittlung unabhängig vom Diensteanbieter erbringen (z.B. R-Gespräche, SMS Vorlesedienste u.v.a.m.).

Der Diensteanbieter stellt für den Kunden verschiedene Sperrbereiche (Sperrklassen) für den Telefonanschluss bereit, die separat beauftragt werden müssen.

Sperrklasse	gesperrte Rufnummerngassen
8	0900 (Premiumrate) 0137, 0138 (Televoting) 0180 (Service-Dienste) 118 (Auskunftsdienste) 012 (innovative Dienste) 0181 bis 0189 (Rufnummern für Nutzergruppen)
9	0900 (Premiumrate) 0137, 0138 (Televoting) 0180 (Service-Dienste) 118 (Auskunftsdienste) 012 (innovative Dienste) 0181 bis 0189 (Rufnummern für Nutzergruppen) 015, 016, 017 (Mobilfunknetze national)

10	0900 (Premiumrate) 0137, 0138 (Televoting) 0180 (Service-Dienste) 118 (Auskunftsdienste) 012 (innovative Dienste) 0181 bis 0189 (Rufnummern für Nutzergruppen) 015, 016, 017 (Mobilfunknetze national) 0087, 0088 (Satellitendienste) 00 (Ausland)
12	0900 (Premiumrate) 118 (Auskunftsdienste) außer 11880, 11881, 11882, 11887, 11889 und 11890 012 (innovative Dienste) 0181 bis 0189 (Rufnummern für Nutzergruppen)
18	Alle Rufnummern sind gesperrt außer die Rufnummern 110 und 112
26	0900 (Premiumrate) 118 (Auskunftsdienste) 012 (innovative Dienste) 0181 bis 0189 (Rufnummern für Nutzergruppen)

Standardmäßig ist der Kundenanschluss mit der Sperrklasse 12 eingerichtet. Es sind zusätzlich folgende Sperrklassen verfügbar:

Sperrklasse	gesperrte Rufnummerngassen
0	0
1	0900 (Premiumrate)
2	0900 (Premiumrate) 0137, 0138 (Televoting)
3	0900 (Premiumrate) 0137, 0138 (Televoting) 0180 (Service-Dienste)
20	0900 (Premiumrate) 0087, 0088 (Satellitendienste)
22	0900 (Premiumrate) 0137, 0138 (Televoting) 0087, 0088 (Satellitendienste) 00 (Ausland)
23	0900 (Premiumrate) 0137, 0138 (Televoting) 0180 (Service-Dienste) 0087, 0088 (Satellitendienste)
24	0900 (Premiumrate) 0137, 0138 (Televoting) 0180 (Service-Dienste) 0087, 0088 (Satellitendienste) 00 (Ausland)



Einfach, mehr Anschluss.

5.4 Telefonie-Optionen

5.4.1 Flatrate-Tarif

Alle Gespräche in alle deutschen Ortsnetzbereiche sind im monatlichen Grundentgelt für die Option enthalten.

5.4.2 Mobilfunk-Option

Gespräche in deutsche Mobilfunknetze werden mit dem geringeren Verbindungsentgelt laut Preisliste berechnet.

6 Leistungsbeschreibung Vor-Ort-Installation

6.1 Fernsehanschluss

Sofern eine Vor-Ort-Installation vereinbart ist, wird der Diensteanbieter den TV-Anschluss über ein kundenseits zu stellendes geeignetes Koaxialkabel mit einem Fernseher oder einem Digital-Receiver des Kunden verbinden sowie den Kunden darauf hinweisen, dass durch Sendersuchlauf die Programmplätze geeignet zu belegen sind. Auf Wunsch des Kunden, wird der Diensteanbieter den Sendersuchlauf starten, sofern der Kunde eine entsprechende Bedienungsanleitung vorlegen kann. Während der Installationsarbeiten ist der Kunde anwesend. Abschluss der Arbeiten ist eine kurze Empfangsprüfung von ca. 5 Fernsehsendern.

6.2 Internet

Sofern eine Vor-Ort-Installation vereinbart ist, wird der Diensteanbieter die bereitgestellte CPE in unmittelbarer Nähe des Leitungsabschlusses der zugehörigen Teilnehmeranschlussleitung installieren und für den Internetzugang konfigurieren. Der Kunde hat für ausreichend Montagefreiheit und eine freie 230V Steckdose am Montageort zu sorgen. Darüber hinaus verbindet der Diensteanbieter einen geeigneten PC des Kunden mit der bereitgestellten CPE mit kundenseits zu stellenden geeigneten Datenkabeln und konfiguriert den PC für den Internetzugang (automatischer Adressbezug mittels DHCP). Vor-Ort-Installationsarbeiten erfolgen durch den Diensteanbieter ausschließlich an Geräten mit aktuellen Betriebssystemen. Während der Installationsarbeiten ist der Kunde anwesend. Abschluss der Arbeiten ist ein kurzer Funktionsnachweis durch Zugriff auf eine Internet-Website.

Der Kunde ist verpflichtet, vor Beginn der Vor-Ort-Installation die Daten auf dem PC zu sichern, sodass im Falle eines Datenverlustes die Datenwiederherstellung mit vertretbarem Aufwand möglich ist.

6.3 Telefonie

Sofern eine Vor-Ort-Installation vereinbart ist, wird der Diensteanbieter bei einem Standard-Anschluss die Analoganschlüsse über kundenseits zu stellende geeignete Telefonkabel zu je einem Telefon des Kunden verbinden und einen Testanruf durchführen. Die Konfiguration der Endgeräte selbst liegt in der Verantwortung des Kunden.

7 Service

Der Diensteanbieter nimmt Störungsmeldungen unter 0341 355 6000 entgegen. Der Diensteanbieter bearbeitet die Störungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten montags bis freitags von 8 Uhr bis 17 Uhr, ausgenommen gesetzlicher Feiertage. Störungen werden bis zum Übergabepunkt durch den Diensteanbieter behoben. Die jährliche Verfügbarkeit des jeweiligen Dienstes beträgt 98,5%. Zeiten in denen der Dienst nicht verfügbar ist, aufgrund von Wartungsarbeiten, außerhalb des Netzes des Diensteanbieters liegender Ursachen, unerlaubter Handlungen Dritter oder vom Kunden verursachter Störungen, werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt. Der Aufwand für die Beseitigung von durch den Kunden verursachter Störungen wird gegenüber dem Kunden gemäß „Preisliste **an!**“ in Rechnung gestellt.

an! ist eine Marke der HLkomm Telekommunikations GmbH.

HLkomm Telekommunikations GmbH, Nonnenmühlgasse 1, 04107 Leipzig, Internet www.an.de, E-Mail info@an.de, HRB 13672 beim Amtsgericht Leipzig, Steuernummer 27/120/31008, DE 197342457