

Leistungsbeschreibung Sprach- und Internetdienstleistungen im Ausbaubereich Nordfriesische Inseln/Halligen

Allgemeines

Die LüneCom Kommunikationslösungen GmbH, Volgerstrasse 4, 21335 Lüneburg (Im Folgenden „LüneCom“) erbringt auf Basis der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und der Ergänzenden Geschäftsbedingungen Sprachtelefonie und Internetdienste folgende Leistungen für Glasfaser.

KAPITEL 1

Sprachdienstleistungen

Der Leistungsumfang für Telefoniedienstleistungen von der LüneCom bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den Ergänzenden Geschäftsbedingungen für Telefoniedienste und den nachfolgenden Bedingungen.

NOTRUF

Auf Grund der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (z.B. FritzBox, Genexisbox, Telefonanlage oder ähnliches) über das Hausstromnetz kann bei einem Stromausfall keine Gesprächsverbindung mehr aufgebaut werden. Ein Notruf ist somit NICHT möglich. Siehe auch § 11 Abs. 6 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der LüneCom bzgl. der nomadischen Nutzung lokalisierter Rufnummern

Die LüneCom überlässt dem Kunden einen Telefonanschluss gemäß den nachfolgenden aufgeführten Gegebenheiten.

A: Anschluss

Die LüneCom überlässt dem Kunden paketvermittelte Sprachdienste im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

Paketvermittelte Sprachdienste werden über das SIP Protokoll aufgebaut, und die Daten über das paketvermittelte Netz der LüneCom als Datenstrom übertragen.

Erfolgt der Anschluss über eine Glasfaserleitung in das Gebäude des Kunden (Voraussetzung: Anschluss des Gebäudes an das Glasfasernetz der LüneCom, d.h. Glasfaser-Abschlusspunkt-Linientechnik (APL) im Gebäude), so gilt folgendes:

Bei Gebäuden mit mehreren Wohneinheiten:

Übergabepunkt und Netzabschlussgerät in der Wohnung des Kunden mit Zuführung über Glasfaserhausverkabelung (Voraussetzungen: vorhandene Glasfaser-Gebäudeverkabelung mit Glasfaser-Abschlussdose in der Wohnung des Kunden.

Bei Gebäuden mit einer Wohneinheit:

Übergabepunkt und Netzabschlussgerät neben dem Glasfaser Abschlusspunkt-Linientechnik (APL), i.d.R. im Keller des Gebäudes (Voraussetzungen: vom Eigentümer unterzeichnete Grundstückseigentümergeklärung)

Die Verlegung neuer Kabel und Anschlussdosen ist nicht im Leistungsumfang enthalten.

Bei Sprachanschlüssen in paketvermittelnder Technik (SIP) kann es zu Einschränkungen bei der Nutzung von Leistungsmerkmalen kommen. Folgende Meldeanlagen können daher **NICHT** angeschaltet werden:

- Hausnotrufsysteme
- Alarmanlagen
- Brandmeldeanlagen
- Fernabfragesysteme

Sollten solche Meldeanlagen vorhanden sein, muss dies ausdrücklich in dem Auftragsformular erwähnt und deren Funktion von LüneCom bestätigt werden.

Die LüneCom teilt dem Kunden je Anschlussart

- für einen Anlagenanschluss eine Durchwahlrufnummer mit Regelrufnummernblock und
- für einen SIP-Anschluss, je nach Anzahl der bestellten gleichzeitigen Sprachkanäle eine oder zwei Rufnummern zu.

B: Rufnummernvergabe / Rufnummernportierung

Neu zugeteilte Rufnummern erhält der Kunde automatisch aus dem Rufnummernkontingent, welches die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (BNetzA) der LüneCom zugewiesen hat.

Anzahl	Anschlussart	Anzahl Sprachkanäle	Anzahl Rufnummern
1	SIP-Anschluss	1	1

Gegen gesonderte Beauftragung erhält der Kunden bis zu 10 Rufnummern aus dem Rufnummernraum, der der LüneCom von der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (BNetzA) zugeteilt wurde.

Abweichend hiervon kann der Kunde mit der LüneCom die Portierung der Rufnummer vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurde und in das Telefonnetz der LüneCom übertragbar ist. Voraussetzung ist, dass der Kunde am gleichen Standort verbleibt.

C: Portierung / Ablauf

Mit dem unterschriebenen Portierungsformular willigt der Kunde ein, dass die LüneCom sich in seinem Namen mit dem bisherigen Netzbetreiber in Verbindung setzt, um die Rufnummer(n) des Kunden in das Netz der LüneCom zu portieren.

Portierungsanfragen werden zusammen mit der Vertragskündigung entweder per Fax oder über eine elektronische Schnittstelle von der LüneCom an den abgebenden Netzbetreiber geschickt. Der Vertrag darf bei einigen Netzbetreibern zu diesem Zeitpunkt noch nicht gekündigt sein (insbesondere bei der Telekom, da deren Systeme eine Portierung sonst nicht mehr ermöglichen). Der Portierungstermin wird vom abgebenden Netzbetreiber abhängig von der Vertragsbindung bzw. der Kündigungsfrist festgelegt. Zu diesem Termin werden innerhalb eines festgelegten Zeitraums (Schaltfenster) die netztechnisch notwendigen Umschaltungen vorgenommen (gemäß zurzeit geltendem TKG max. 24 h). Während dieser Zeit ist der Anschluss für einen kurzen Zeitraum nicht erreichbar. Nach erfolgreicher Umschaltung melden die beiden Portierungspartner den Vorgang an die übrigen deutschen Festnetzbetreiber, damit diese gegebenenfalls ihr Routing zu der betreffenden Rufnummer anpassen können. Dazu werden im Verfahren des Portierungsdatenaustauschs die Rufnummerndatenbanken aller angeschlossenen Netzbetreiber aktualisiert. Die LüneCom ist davon abhängig, dass der abgebende Netzbetreiber die Rufnummernportierung ordnungsgemäß bearbeitet und die Portierung auch zu dem vereinbarten Termin durchführt. Die Leistungspflicht der LüneCom beginnt generell erst mit der erfolgreichen Portierung der Rufnummer.

D: Verbindungen / Premium Rate-Dienste (Servicerufnummern)

Über den bereitgestellten Teilnehmeranschluss werden Verbindungen zu Anschlüssen im Inland, Ausland oder in Mobilfunknetze über das Netz der LüneCom realisiert, sofern LüneCom entsprechende Vereinbarungen mit den Telekommunikationsunternehmen abgeschlossen, an deren Telekommunikationsnetz die entsprechenden Inhalteanbieter angeschlossen sind.. Zweck der Verbindungen ist die Vermittlung von Sprachtelefonie und Telefax im normalen Umfang.

Bei Verbindungen mit Anschlüssen anderer Netze können sich aufgrund technischer Gegebenheiten oder unterschiedlicher Qualitätsstandards Einschränkungen im dargestellten Leistungsumfang ergeben. Unzulässig sind Anwendungen des Kunden, bei denen eine Durchschaltung der Nutzkanäle von vorneherein nicht beabsichtigt ist bzw. deren Anwendung technisch verhindert wird.

Der Telefonanschluss kann wahlweise nach schriftlichem Antrag für folgende abgehende Verbindungen gesperrt werden:

- nationale Verbindungen (Ausnahme: Ortsgespräche und Servicerufnummern 017x, 0800x),
- Verbindungen zum Service "0180x"
- Verbindungen zum Service „0900x“
- Verbindungen zu Mobilfunkrufnummern "017x",
- Auslandsverbindungen,
- Interkontinentalverbindungen außerhalb von Europa.

Bei allen Anschlüssen wird i.d.R. die Sperre durch den LüneCom-Service eingerichtet.

Servicerufnummern (Premium Rate-Dienste), für die die BNetzA das sogenannte „Offline-Billing“ Verfahren vorsieht, sind aus dem Netz der LüneCom nicht erreichbar.

Der Kunde kann die LüneCom auch damit beauftragen, die Nutzung von bestimmten Rufnummernbereichen zu sperren (z.B. 0900x,0180x, 0137 etc.).

LüneCom kann nach eigenem Ermessen Ziele mit bestimmten Rufnummern sperren, wenn ein erhöhtes Missbrauchs- und Forderungsausfallrisiko droht. Diese Nummern werden nur auf ausdrücklichem Wunsch des Kunden freigeschaltet (ggf. sind der LüneCom hierfür Sicherheiten zu leisten).

Im Rahmen der Telefon-Dienstleistungen von LüneCom können Verbindungsnetzbetreiberleistungen Dritter nicht in Anspruch genommen werden (Call-by-Call oder Preselection ist **nicht** möglich).

E: Leistungsmerkmale der LüneCom Sprachanschlüsse kostenfrei

Diese Leistungsmerkmale sind nur dann nutzbar, wenn das angeschaltete Endgerät des Kunden diese unterstützt.

- **Anzeige der Rufnummer des Anrufers**
Die Rufnummer des Anrufers wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Anrufer unterdrückt wird.
- **Übermittlung der eigenen Rufnummer**
Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Anzeige beim Gesprächspartner ist abhängig von der Ausstattung des Telefons und der Einstellung des Anschlusses (CLIP). Sofern seine Telefonendgeräte es unterstützen, kann der Kunde die Rufnummernunterdrückung auch fallweise (je aufgebauter Verbindung) deaktivieren (außer bei Notrufen) (CLIR). Der Kunde kann auch beantragen, dass seine Rufnummer dauerhaft nicht übermittelt wird.
- **Übermittlung der eigenen Rufnummer bei Nutzung einer FRITZI-Box**
Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Aktivierung / Deaktivierung erfolgt direkt an der FRITZI-Box (Einstellung)
- **Anrufweiserschaltung**
Ankommende Verbindungen können zu einem anderen Anschluss umgeleitet werden. Die Aktivierung bzw. Deaktivierung erfolgt durch den Kunden für seinen Anschluss. Der Kunde kann an seinem Telefon selbst eingeben, in welchen Fällen und unter welcher Rufnummer er erreichbar sein möchte:
 - ständige Anrufweiserschaltung
 - Anrufweiserschaltung bei Nichtmelden nach ca. 15 Sekunden
 Bedingungen zur Anrufweiserschaltung:
Der Kunde ist verpflichtet den Teilnehmer darüber zu informieren, dass er seinen Anschluss per Rufweiterleitung dessen Anschluss weiterleitet.
Mit der Aktivierung der Rufweiterleitung bestätigt der Kunde das Einverständnis des Teilnehmers zu besitzen.

F: Leistungsmerkmale der LüneCom Sprachanschlüsse kostenpflichtig

Diese aufgeführten Leistungsmerkmale sind nicht im Standardleistungsumfang enthalten und daher kostenpflichtig. Gerne erhalten Sie hierüber ein Angebot.

- **Fangschaltung**
Bei belästigenden und bedrohenden Anrufen kann LüneCom für den Kunden auf schriftlichen Antrag und bei schlüssigem Nachweis der Bedrohung oder Belästigung eine entsprechende Schaltung einrichten, um den Quellanschluss ankommender Telefonverbindungen festzustellen. Die Einrichtung einer Fangschaltung ist kostenpflichtig.
- **Anschlussperre (abgehend)**
Auf Wunsch des Kunden kann ein Anschluss von LüneCom für alle abgehenden Verbindungen gesperrt werden. Zusätzlich zur dieser Sperre kann der Kunde auch ankommende Verbindungen (Vollsperr) für einen vereinbarten Zeitraum sperren lassen. Abgehende Verbindungen zu Notrufanschlüssen der Polizei und der Feuerwehr werden nicht gesperrt. Die Einrichtung und Aufhebung dieses Leistungsmerkmals sind jeweils kostenpflichtig.
- **Änderung der Rufnummer**
Auf Wunsch des Kunden kann bei einem LüneCom Anschluss eine neue Rufnummer aus dem Rufnummernkreis von LüneCom zur Verfügung gestellt werden. Die Änderung der Rufnummer ist kostenpflichtig.
- **Sperre von R-Gesprächen (Rückruf)**
Nach § 66j des TKG setzt LüneCom standardmäßig Rufnummern auf die Sperrliste für R-Gespräche. Damit wird verhindert, dass der Kunde kostenpflichtige, eingehende Gespräche vermittelt bekommt und dies ihm zu einem späteren Zeitpunkt in Rechnung gestellt werden können. Der Kunde kann die LüneCom damit beauftragen seine Rufnummer von der Sperrliste für R-Gesprächen entfernen zu lassen, die Löschung ist kostenpflichtig.

**KAPITEL 2
Internetdienstleistungen**

Der Leistungsumfang für Internetdienstleistungen von LüneCom bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den AGBs, den Ergänzenden Bedingungen für Internetdienste und den nachfolgenden Bedingungen.

Die LüneCom vermittelt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet zur Übermittlung von Daten über das Internetprotokoll Version 6 (IPv6). Die IPv4-Konnektivität wird über ein NAT-Gateway realisiert. Die Erreichbarkeit von Ressourcen und Anwendungen im lokalen Netz (LAN) des Kunden über das Internet (z.B. Zugriff auf eine IP-Kamera, PC-Fernwartung, VPN) ist bei IPv6 prinzipiell nur über IPv6 uneingeschränkt möglich; die Erreichbarkeit von Geräten und Anwendungen, die

IPv6 nicht unterstützen, kann ggf. eingeschränkt sein. LüneCom verweist diesbezüglich auf die Hersteller, ihre Geräte und Anwendungen IPv6-fähig zu machen.

Die Schaffung der technischen Voraussetzungen beim Kunden, insbesondere der erforderlichen technischen Infrastruktur (Hardware, Software mit TCP/IP-Protokoll, Browser, usw.) sowie die Unterstützung bei der Beschaffung ist nicht Bestandteil dieser Dienstleistung.

LüneCom ermöglicht den Zugang zum Internet mittels dynamischer IP-Adresse, wobei die mittlere Verfügbarkeit des Internetzugangs im Jahresdurchschnitt bei 98,0 % liegt. Die Adressvergabe erfolgt dynamisch, d.h. die jeweilige IP-Adresse kann bei jedem Verbindungsaufbau von LüneCom automatisch neu vergeben werden. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Netz der LüneCom von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der LüneCom.

Der Aufbau einer Internetverbindung ist nur vom Anschluss des Kunden aus gestattet. Ebenfalls ist der Kunde dafür verantwortlich, dass er für seinen Internetzugang die geeigneten Sicherheitsmaßnahmen veranlasst (Virenschutzprogramme, Firewall, Anti-Spam oder ähnliches).

Internet- einschließlich Telefoniedienstleistungen, inklusive Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112, können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung des Kunden genutzt werden. Eine Stromversorgung der Endgeräte (auch bei Stromausfall beim Kunden) aus dem Telekommunikationsnetz von Unternehmen ist nicht möglich.

Hinweis:

Für den von Unternehmen bereitgestellten Internetzugang sind ausschließlich Internet-Router mit aktueller Firmware und einer aktuellen Version der jeweiligen Schnittstelle geeignet. Internet-Router mit älterer Firmware oder älteren Schnittstellenversionen werden eventuell nicht im Telekommunikationsnetz von Unternehmen erkannt und können folglich keine Verbindung zum Internet herstellen. Auch kann dieses negativen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeit haben.

Folgende Tarife / Pakete enthalten für den Kunden einen volumen- und zeitlich unbegrenzten Internetzugang mit der entsprechenden Bandbreite. Dieser gilt ausschließlich für den vom Kunden genutzten und beauftragten Anschluss.

- Amrum/Föhr DSL 16.000 (16/1)
- Pellworm VDSL 25.000 (25/1)
- Pellworm VDSL 50.000 (50/2)
- Fiber 50 (50/10)
- FTTB-IP (100/20)
- FTTB-IP (50/50)
- FTTB-IP (100/100)
- FTTB-IP (200/200)
- FTTB-IP (1000/1000)

LüneCom behält sich das Recht vor, bei einer Nutzung des Internetanschlusses, die weitab des üblichen Nutzverhaltens liegt, die Bandbreite zu reduzieren, bzw. den bestehenden Vertrag zu kündigen.

Der Internetzugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt, überlassen. Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der Bandbreitenkorridore wird jedoch nicht zugesagt.

Produktname	feste IP-Adresse	Bandbreite	
		Downstream in Mbit/s min./durchschn./max.	Upstream in Mbit/s min./durchschn./max.
Amrum/Föhr DSL 16.000	nein	16/16/8	1/1/0,5
Pellworm VDSL 25.000	nein	25/25/12,5	1/1/0,5
Pellworm VDSL 50.000	nein	50/50/25	2/2/1
Fiber 50	nein	50/50/50	10/10/10
FTTB-IP 100/20	ja	100/100/100	20/20/20
FTTB-IP 50/50	ja	50/50/50	50/50/50
FTTB-IP 100/100	ja	100/100/100	100/100/100
FTTB-IP 200/200	ja	200/200/200	200/200/200
FTTB-IP 1000/1000	ja	1000/1000/1000	1000/1000/1000

Hinweis:

Die angegebene normalerweise zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit steht dem jeweiligen Kunden des jeweiligen Ausbaubereiches 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. Dieses sind zum Beispiel:

- Netzauslastung des Telekommunikationsnetzes im Backbone
- Übertragungsgeschwindigkeit der Server des Inhalteanbieters, Angeschlossene Endgeräte des Kunden (z. B. Router, PC, Betriebssystem)

Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf können bei drohender vorübergehender oder außergewöhnlicher Überlastung des Telekommunikationsnetzes nur eingeschränkt zur Verfügung stehen, z. B. Streaming-Dienste. Downloads und Uploads können in diesem Fall länger dauern.

Die Nutzung innerhalb eines Endleitungsnetzes von mehreren breitbandigen Internetzugängen kann ebenfalls zu Störungen und Beeinträchtigungen führen. LüneCom wird jedwede Art von Datenverkehr gleichberechtigt übertragen. Bei auftretenden Verkehrsspitzen in der Datenübertragung werden Telefonieleistungen und weitere Leistungen bevorzugt übertragen, um eine unterbrechungsfreie Übertragung dieser Leistungen gewährleisten zu können. Aufgrund redundanter Anbindungen erfolgt keine Reduzierung von Internetleistungen bei Nutzung von Telefonieleistungen. Selbiges gilt bezüglich der Reduzierung von Internetleistungen bei weiteren Leistungen.

KAPITEL 3 Störungen

A: Allgemeines

Die LüneCom beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Voraussetzung ist die in den Allgemeinen und Ergänzenden Geschäftsbedingungen vereinbarte Mitwirkung des Kunden. Sofern nicht einzelvertraglich anders geregelt, erbringt LüneCom hierbei insbesondere folgende Leistungen.

B: Annahme der Störungsmeldung

Die LüneCom nimmt Störungsmeldungen telefonisch grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr unter der Servicenummer 04131 789 64 44 entgegen.

Bitte beachten Sie, dass der Einsatz unserer Servicetechniker außerhalb der Wochenarbeitszeit und an gesetzlichen Feiertagen kostenpflichtig ist.

C: Störungsbehebung

LüneCom behebt Störungen, soweit nicht einzelvertraglich anders geregelt, montags bis freitags von 08.00 bis 17.00 Uhr, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage (Niedersachsen) sind. In dringenden Fällen kann in Einbindung der LüneCom- Rufbereitschaft eine Sonderentstörung durchgeführt werden. Die Sonderentstörung liegt außerhalb der Wochenarbeitszeit bzw. wird an Wochenenden und Feiertagen angeboten. Sie wird zu erhöhten Sätzen nach Aufwand in Rechnung gestellt.

D: Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen, die werktags (montags bis freitags von 08.00 bis 17.00 Uhr) eingehen, beseitigt die LüneCom die Störung in der Regel innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. Die Störungsdauer errechnet sich aus der Zeitdifferenz zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der Störungszentrale und dem Zeitpunkt der Rückmeldung über die Störungsbeseitigung durch die zuständige Stelle von LüneCom. Bei Störungsmeldungen, außerhalb der in Satz 1 genannten Wochenzeiten liegen oder an gesetzlichen Feiertagen (Niedersachsen) eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag um 00.00 Uhr. Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen gesetzlichen Feiertag (Niedersachsen), so wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag fortgesetzt. Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass die Telefondienstleistungen (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden können.

E: Terminvereinbarung

LüneCom vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers werktags zwischen 8.00 Uhr und 17.00 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Regelentstörungsfrist als eingehalten.

F: Rückmeldung

Die LüneCom informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung telefonisch oder per E-Mail, sofern der Kunde zu diesem Zweck eine Rufnummer oder E-Mail-Adresse angegeben hat. Ist der Kunde am Tag der Entstörung nicht erreichbar, gilt die unter Kapitel 3 D genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch in der Entstörungsfrist lag. Als Nachweis hierfür dient das von LüneCom ausgefüllte Störungsformular. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Entstörungsfrist nicht eingehalten wurde. LüneCom bemüht sich den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren.

KAPITEL 4 Wartung und Verfügbarkeit

Wartungsarbeiten im Netz der LüneCom (Sprache/Internet) finden in der Regel zwischen 20:00 Uhr und 06:00 Uhr statt.

Die Verfügbarkeit ist die Gesamtanzahl an Minuten innerhalb eines Kalenderjahres, an denen die LüneCom Dienstleistungen je Sparte (Sprache- und Daten- Dienste) für einen Kunden zur Verfügung stehen. Die Angaben werden in % auf die jährliche Verfügbarkeit angegeben. Der Service von LüneCom steht grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. LüneCom gewährleistet eine jährliche, durchschnittliche Verfügbarkeit ihres Services entsprechend folgender Auflistung der Produkte:

DSL 16.000	98%
VDSL 25.000	98%
VDSL 50.000	98%
Fiber 50	98%
FTTB-IP 100/20	98%
FTTB-IP 50/50	98%
FTTB-IP 100/100	98%
FTTB-IP 200/200	98%
FTTB-IP 1000/1000	98%

Die Verfügbarkeit wird wie folgt gemessen:

(Gesamtzahl Minuten der Gesamtzahl Minuten des Jahres – Nichtverfügbarkeit)

Folgende Gegebenheiten werden nicht berücksichtigt:

geplante Unterbrechungen des Dienstes für Reparaturen, Wartungsarbeiten oder andere betriebstechnische Gründe

Fehler, die außerhalb des Einflussbereiches von LüneCom auftreten, z.B. in Leitungen, Hardware oder Anwendungen des Kunden oder in Fällen von höherer Gewalt

KAPITEL 5 Endgeräte

Bei Glasfaseranschlüssen wird seitens der LüneCom eine kompatible Abschlussbox empfohlen und dem Kunden zum Kauf angeboten.

Im Privatkundenbereich hat der Kunde jedoch die freie Wahl des Abschlussrouters.

Folgende Abschlussrouter werden zum Kauf angeboten:

Produkt	Übertragungstechnik	Router
DSL 16.000	paketvermittelt	Fritz!Box 7430, 7490
VDSL 25.000	paketvermittelt	Fritz!Box 7430, 7490
VDSL 50.000	paketvermittelt	Fritz!Box 7430, 7490
Fiber 50	paketvermittelt	Fritz!Box 5490
FTTB-IP 100/20	paketvermittelt	Fritz!Box 5490
FTTB-IP 50/50	paketvermittelt	Fritz!Box 5490
FTTB-IP 100/100	paketvermittelt	Fritz!Box 5490
FTTB-IP 200/200	paketvermittelt	Fritz!Box 5490
FTTB-IP 1000/1000	paketvermittelt	Fritz!Box 5490

Die oben aufgeführten Geräte sind technisch auf die von der LüneCom zur Verfügung gestellten Übertragungstechnik abgestimmt. Geräte anderer Hersteller können zu Einschränkungen bei den in der Leistungsbeschreibung beschriebenen Funktionen führen bzw. machen deren Nutzung unmöglich. Für Schäden, die durch nicht von der LüneCom freigegebenen Geräte verursacht werden, trägt der Kunde.

LüneCom behält sich vor, auf den zur Verfügung gestellten Anschlussboxen/Geräten jederzeit eine Softwareaktualisierung durchzuführen (Verbesserung der Netzqualität, Einführung von neuen Leistungsmerkmalen etc.). Gegebenenfalls kann es zu kurzen Unterbrechungen der Dienste kommen (in der Regel während des Wartungsfensters siehe Kapitel 4 der Leistungsbeschreibung).

Wenn der Kunde von LüneCom keine Anschlussrouter wünscht, hat der Kunde die freie Wahl des Abschlussrouters. Hier ist folgendes zu beachten: Supportiert werden von der LüneCom lediglich die Router, die in obiger Tabelle zu den entsprechenden Produkten aufgeführt sind. Fremdrouter bzw. andere Modelle können nicht supportiert werden.

Weitere Informationen zur Routerwahlfreiheit und Schnittstellenbeschreibung auf www.DeinNetz.sh

Änderungen vorbehalten, Stand Oktober 2018