

1. Allgemeines

1.1. AGB

Für alle in Anspruch genommenen Dienstleistungen und Produkte gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Dachau CityCom GmbH, im Folgenden DCC genannt.

1.2. Zielsegment

Die DCC bietet die Leistungen für alle Endnutzer außer Carriern an.

Die Nutzung der Leistungen von Kunden, die nicht unter den Anwendungsbereich nach Ziff. 1.2 fallen, stellt eine missbräuchliche Nutzung dar. Im Falle einer missbräuchlichen Nutzung durch einen gewerblichen Kunden ist die DCC berechtigt, den Ihr entgangenen Umsatz vom Zeitpunkt der Bereitstellung des Produktes bis zum Bekanntwerden der rechtswidrigen Nutzung in Höhe des Preises eines gleichwertigen Geschäftskundenproduktes nachzufordern, es sei denn, der Kunde hat nicht schuldhaft gehandelt. Gleichwertige Geschäftskundenprodukte sind Produkte der DCC, die eine entsprechende Bandbreite des Internetzugangs erzielen. Als Kunde haben Sie natürlich die Freiheit, einen Router Ihrer Wahl einzusetzen. Dadurch können jedoch ggf. Leistungen beeinträchtigt bzw. Leistungen seitens der DCC nicht übernommen werden.

1.3. Produkt

Die DCC überlässt dem Kunden entsprechend der vertraglichen Vereinbarungen und der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen IP-basierten Internetzugang und Telefon-Anschluss (Voice over IP). Die DCC bietet diese Produkte gemäß Preisliste, zu finden unter www.dachau-citycom.de/service-support/download-center, an.

Der Kunde kann auf der DCC-Webseite per Verfügbarkeitsprüfung feststellen, welche Pakete, Leistungsmerkmale und Optionen an der gewünschten Installationsadresse angeboten werden. Hauptmerkmale für Anschlüsse der DCC befinden sich in den Vorvertraglichen Informationen unter www.dachau-citycom.de/service-support/download-center.

2. Realisierung

2.1. Verfügbarkeit

Voraussetzung für die Leistungserbringung ist ein Anschluss des Gebäudes an das DCC-Netz sowie eine technologieabhängige Inhaus-Verkabelung. In bestimmten Gebieten kann durch die KVZ-Erschließung mittels Glasfaser der DCC (FTTC-Bauweise) an Kupfer-Teilnehmeranschlussleitungen der Deutschen Telekom, Leistungen angeboten werden. Bei diesen Anschlüssen ist eine vorhandene, umgeschaltete Teilnehmeranschlussleitung und eine Telefonabschlusseinheit (TAE-Dose) im Gebäude bzw. in der Wohnung des Kunden erforderlich.

Soweit ein Hausanschluss vorhanden ist, wird der Anschluss an der gewünschten Installationsadresse auf Basis einer oder mehrerer Netztechnologien (z.B. DOCSIS, GPON, xDSL) realisiert. Die eingesetzte Netztechnologie ist von der Lage der Installationsadresse abhängig. Es besteht kein Anspruch auf die Realisierung des beauftragten Anschlusses auf Basis einer bestimmten Netztechnologie. Die an der Installationsadresse verfügbaren Pakete, Leistungsmerkmale und Optionen können sich je nach eingesetzter Netztechnologie unterscheiden.

2.2. Kundenanschluss

- FTTH (Fiber-to-the-home)
Die Ausführung des Anschlusses erfolgt als direkter Glasfaseranschluss bis in die Räumlichkeiten des Kunden.
- FTTB (Fiber-to-the-building)
Die Ausführung des Anschlusses erfolgt mit optisch/elektrischer Umsetzung auf die bestehende Koaxial-/Kupfer-/Telefon- oder Ethernetverkabelung im Anschlussbereich des Gebäudes.
- FTTC (Fiber-to-the-Curb) / xDSL
Die Ausführung des Anschlusses auf die bestehende Kupfer- /Telefonkabel im KVz-Einzugsbereich des Gebäudes.

Leistungsbeschreibung

DCC-Modultarife (Internet & Telefon)

Die ggf. notwendige Erstellung, Überprüfung oder Erweiterung der Gebäudeverkabelung kann vom Kunden bzw. dem Gebäudeeigentümer selbst durchgeführt oder bei der DCC mit einem gesonderten Vertrag oder nach Aufwand entsprechend der jeweils aktuellen Preisliste beauftragt werden.

3. Übergabepunkt

Der kundenseitige Abschluss des DCC-Netzes (Übergabepunkt) erfolgt grundsätzlich im Anschlussbereich des Gebäudes (Anschlussraum, Elektroverteilungsraum, etc.).

4. Produktübersicht / Übertragungsgeschwindigkeiten

4.1. Produktübersicht GPON (FTTH, FTTB-MDU)

Tarif	Übertragungsgeschwindigkeit	Internet-Flatrate
Internet Basis	20 Mbit/s Download 10 Mbit/s Upload	X
Internet-Optionen	Übertragungsgeschwindigkeit	Internet-Flatrate
Home 100	100 Mbit/s Download 50 Mbit/s Upload	X
Work 300	300 Mbit/s Download 150 Mbit/s Upload	X
Fiber Speed 1.000	1.000 Mbit/s Download 500 Mbit/s Upload	X

Als Option:

- IP-Telefonanschluss
- TV-/Radio-Grundversorgung

4.2. Produktübersicht DOCSIS (FTTB-RFOG)

Tarif	Übertragungsgeschwindigkeit	Internet-Flatrate	TV-Radio-Grundversorgung
Internet Cable Basis & TV	20 Mbit/s Download 10 Mbit/s Upload	X	X
Internet-Optionen	Übertragungsgeschwindigkeit	Internet-Flatrate	
Cable Home 100	100 Mbit/s Download 50 Mbit/s Upload	X	
Cable Work 300	300 Mbit/s Download 150 Mbit/s Upload	X	
Cable Power 1.000	1.000 Mbit/s Download 300 Mbit/s Upload	X	

Als Option:

- IP-Telefonanschluss

4.3. xDSL (FTTC)

Tarif	Übertragungsgeschwindigkeit	Internet-Flatrate	Telefon
VDSL-Bundle 10	10 Mbit/s Download 1 Mbit/s Upload	X	X
VDSL-Bundle 50	50 Mbit/s Download 5 Mbit/s Upload	X	X

4.4. Übertragungsgeschwindigkeiten

Die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten sind Maximalwerte und sind unter anderem von der Netzauslastung des Internet-Backbones, der Gebäudeverkabelung bzw. der Teilnehmeranschlussleitung, der Leistungsfähigkeit der anbietenden Server und den verwendeten Endgeräten abhängig. Die maximal, normaler-

weise und minimal zur Verfügung stehend Datenübertragungsraten im Down- und Upload sind in den Produktinformationsblättern gem. §1 TK-Transparenzverordnung unter www.dachau-citycom.de/service-support/download-center zu finden.

Sofern aufgrund der Eigenschaften der Anschlussleitung und/oder der Gebäudeverkabelung die oben aufgeführten Übertragungsgeschwindigkeiten am jeweiligen Anschluss nicht oder nicht mehr erreicht werden können, überlässt die DCC auf Wunsch dem Kunden die jeweils nächst kleinere Produktvariante / Übertragungsgeschwindigkeit (kostenloses Downgrade, auch während der Mindestlaufzeit).

5. Standardleistung Internet

Der DCC-Anschluss stellt eine Verbindung eines IP-Netzes des Kunden (LAN, WAN, Intranet) mit dem öffentlichen Internet her. Der durch die Kundenanbindung erzeugte IP-Verkehr ist im Nutzungsentgelt enthalten (Internet-Flatrate). Die Nutzung über einen anderen Provider als die DCC ist nicht möglich.

5.1. IP-Adressen

Die IP-Adressvergabe erfolgt mittels dynamischer IP-Adresse aus dem IP-Adressbereich des autonomen Systems der DCC nach RIPE-Richtlinien.

Die DCC ist nicht verpflichtet, dem Kunden IP-Adressen dauerhaft zu überlassen. Mit Buchung der Option Service Professionell & feste IP kann bei Bedarf eine statische IP-Adresse zugeteilt werden. Statische IP-Adressen werden nur für die Vertragslaufzeit bereitgestellt. Eine Übertragung nach Vertragsende ist nicht möglich. Bei einem Wechsel bestimmter Produktoptionen, einem Produktwechsel oder Umzug kann sich die statische IP-Adresse aus technischen Gründen ändern. In diesem Fall ist eine Neuzuweisung durch DCC und ggf. eine Konfigurationsanpassung durch den Kunden notwendig, eine weitere Nutzung der bisherigen IP-Adresse ist dann ausgeschlossen. Die statische IP-Adresse kann sich im seltenen Fall einer Umstrukturierung des IP-Raums der DCC während der Vertragslaufzeit ändern. Der Kunde wird vor der etwaigen Umstellung informiert. Die Realisierung der IP-Adress-Umsetzung innerhalb des kundeneigenen Netzwerkequipments liegt im Verantwortungsbereich des Kunden. Der Verbindungsaufbau erfolgt mit dem DHCP-Protokoll (Dynamic Host Configuration Protocol). Es wird auf Kundenseite ein PC, ein Router oder eine Firewall benötigt, für das ein DHCP-Treiber verfügbar ist. Diese sind nicht im Lieferumfang enthalten. Als Einplatzlösung benötigt der Kunden-PC eine Ethernet-Netzwerkkarte. Für die Anbindung eines Netzwerkes (Mehrplatzlösung) benötigt der Kunde einen Ethernet-Router, sofern diese Funktion nicht bereits im beigegebenen CPE/Router der DCC enthalten ist.

5.2. Endgeräte (CPEs)

Die Endgeräte (CPEs) stellen die Verbindung zum DCC-Netzwerk dar. Das CPE stellt die definierte Schnittstelle zur Verfügung und bildet den Übergabepunkt in den Verantwortungsbereich des Kunden. Der Betrieb eines kundeneigenen CPE bzw. Router ist möglich und zulässig (TK-Endgerätegesetz; sog. „Routerwahlrecht“). Detaillierte Informationen können in dem Dokument „Schnittstellenbeschreibung“ unter www.dachau-citycom.de/schnittstellen eingesehen werden. Die zusätzlichen vertraglichen Bedingungen sowie Risiko- und Gewährleistungsausschlüsse ergeben sich aus der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB).

Weitergehende Installationsarbeiten im Verantwortungsbereich des Kunden, insbesondere Kabelverlegungsarbeiten oder Endgerätekonfigurationen, sind im Standardleistungsumfang nicht enthalten.

In Abhängigkeit des CPE-Typs können ggf. weitergehende Konfigurationen (z.B. WLAN-Einstellungen) unter Beachtung der beigegebenen Betriebsanleitung durch den Kunden selbst vorgenommen oder als besondere Leistung gegen zusätzliches Entgelt bei der DCC beauftragt werden. Bei einer Änderung der Übertragungsgeschwindigkeit oder des Dienstes kann ein CPE-Tausch notwendig sein. Alle an das CPE angeschlossenen Endgeräte sind im Verantwortungsbereich des Kunden soweit diese nicht durch ergänzende Produkte und Verträge von der DCC bereitgestellt werden. Die Verantwortung für notwendige Schutzmaßnahmen des lokalen IP-Netzwerks liegt ausschließlich beim Kunden. Innenleitungsnetze, welche sich nicht im Eigentum der DCC befinden, fallen in den Verantwortungsbereich des Kunden. Weitergehende Leistungen im Verantwortungsbereich des Kunden werden von der DCC im Standardleistungsumfang nicht erbracht.

Leistungsbeschreibung

DCC-Modultarife (Internet & Telefon)

5.3. Zwangstrennung

Die DCC behält sich vor, falls notwendig und sinnvoll, die Internetverbindung bei Inaktivität nach einigen Minuten bzw. bei ununterbrochener Nutzung mindestens einmal am Tag zu unterbrechen („Zwangstrennung“). Danach ist eine sofortige Wiedereinwahl möglich.

5.4. Leistungsparameter

Leistungsparameter	Standardwert / Standard	Anmerkung
Verfügbarkeit	98 %	pro Verbindung im Jahresdurchschnitt bis zum DCC-Backbone
Frame-Delay [ms]	<15	Innerhalb des DCC-Backbones
Frame-Delay Variation / Jitter [ms]	<5	Innerhalb des DCC-Backbones
Frame Loss Ration [%]	<0,001	Innerhalb des DCC-Backbones
Maximale Rahmengröße (MTU Size) [Byte]	1500	

5.5. Traffic-Analyse

Zur Ermittlung von Verkehrsschwerpunkten analysiert die DCC an einzelnen Punkten ihres Netzwerks Verkehrsmengen und -arten in anonymisierter und aggregierter Form. Beeinträchtigungen der Internetnutzung gehen damit nicht einher.

6. Internet-Flatrates und deren Nutzungsbedingungen (Fair Usage)

Internet-Flatrates sind technisch und kommerziell auf das durchschnittliche Nutzungsverhalten von Privatkunden sowie Kleinst- und Kleinunternehmen abgestimmt.

Für Telekommunikations- und Internetserviceanbieter, Anbieter von Massenkommunikationsdiensten wie Call-Center, Internetmarketing- und Massenmailversanddiensten ist die Buchung der Option Service Professionell & feste IP obligatorisch.

Der Kunde ist angehalten die Internet-Flatrate maßvoll (fair usage) zu nutzen.

Die Internet-Flatrate darf nur von Haushaltsangehörigen / Betriebsangehörigen des Kunden und für deren eigenen Bedarf genutzt werden. Insbesondere darf der Zugang keinen öffentlichen Charakter (z.B. als WLAN-Access-Point) haben. Ein wiederholter Verstoß des Kunden gegen die Internet-Flatrate Bedingungen stellt gem. der AGB (Allgemeinen Geschäftsbedingungen) der DCC einen außerordentlichen Kündigungsgrund dar und berechtigt die DCC zur Geltendmachung einer angemessenen Entschädigung.

7. Standardleistung Telefonie

Die DCC überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Telefonanschluss.

7.1. Spezifikation - Protokolle - Telefonie

Übertragungsprotokolle	Signalisierungsprotokoll	Bandbreite je Sprachkanal	Unterstützte Codecs
IP/UDP/RTP	SIP (RFC2543/3261)	80 Kbit/s	G.711 (20ms)

Die DCC ermöglicht dem Kunden Zugang zum eigenen Telekommunikations-Festnetz und Verbindungen zu Festnetzen anderer Betreiber sowie zu Mobilfunknetzen anderer Betreiber.

Die DCC stellt dem Kunden – je nach Vertragsgestaltung – entweder eine Leitung mit bis zu drei Rufnummern oder zwei Leitungen mit bis zu zehn Rufnummern zur Verfügung.

Die Übertragung im Netz der DCC erfolgt auf Basis des Internet-Protokolls (IP). Die Nutzung erfolgt ausschließlich statisch, eine nomadische Nutzung ist nicht möglich. Gegenüber ISDN-Anschlüssen kann die Funktionalität im Einzelfall eingeschränkt sein.

Leistungsbeschreibung

DCC-Modultarife (Internet & Telefon)

Art und Umfang der Leistungen ergeben sich aus dem mit dem Kunden abgeschlossenen Vertrag, der jeweils aktuellen Leistungsbeschreibung bzw. Preisliste, die unter www.dachau-citycom.de/service-support/download-center eingesehen werden können.

Der Kunde ist für die technische Ausstattung (insbesondere seiner eigenen Endgeräte) ausschließlich selbstverantwortlich.

Es werden alle Gespräche über das DCC-Netz geführt. Preselection sowie Call-by-Call und die Anwahl bestimmter Sonderrufnummern sind deshalb nicht möglich.

Die DCC behält sich vor, die Abrechnung der Nutzung von Servicrufnummern und -diensten (z.B. SMS), insbesondere Rufnummern der Vorwahl „0900“, durch externe Dienstleister vornehmen zu lassen.

Der IP-Telefonanschluss wird mit maximal 2 zeitgleich nutzbaren Sprachkanälen bei bis zu zehn möglichen Einzelrufnummern angeboten. Er bedingt als Endgerät auf Kundenseite eine IP-fähige TK-Anlage. TK-Anlage und IP-Telefone sind nicht im Leistungsumfang des IP-Telefonanschlusses enthalten.

Sofern der Kunde nicht bereits über eine/mehrere Teilnehmerrufnummer/n verfügt oder eine/mehrere bestehende Teilnehmerrufnummer/n nicht beibehalten möchte, erhält der Kunde von der DCC Teilnehmerrufnummern. Die Vergabe richtet sich nach den geltenden Vorschriften („Regeln für die Zuteilung von Rufnummern in den Ortsnetzbereichen“) der Bundesnetzagentur.

Der Kunde ermächtigt die DCC, die Kündigung von bestehenden Anschlüssen und die Rufnummernportierung (falls beauftragt) beim bisherigen Teilnehmernetzbetreiber durchzuführen, sowie die Anschluss- und Rufnummerneinrichtung auf das Teilnehmernetz eines Technologiepartners zu beauftragen. Der Kunde gestattet auch den Wechsel des Teilnehmernetzbetreibers/Technologiepartners während der Vertragslaufzeit.

Die Übernahme bestehender Telefonanschlüsse bzw. Rufnummern im Zuge des Teilnehmernetzbetreiberwechsels zur DCC findet während des sogenannten Portierungsfensters statt. Das Portierungsfenster liegt werktags (Montag bis Freitag) zwischen 6:00 Uhr und 12:00 Uhr. Innerhalb dieses Zeitraums werden die physikalische Anschlussleitung und die zu übernehmende/n Rufnummer/n vom bisherigen Teilnehmernetzbetreiber zur DCC übergeben und der Anschluss von der DCC bereitgestellt. Dabei kommt es zu Unterbrechungen des Dienstes.

8. Sprachverbindungen im Netz der DCC

Der Kunde kann Verbindungen entgegennehmen oder durch die DCC Verbindungen zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. Zur Gewährleistung einer hohen Übertragungsqualität ist eine ausreichende Übertragungsgeschwindigkeit notwendig. Die Richtgröße für eine qualitativ hochwertige Sprachverbindung mit dem G.711 Codec ist eine Abtastzeit von 20 Millisekunden ohne „silence suppression“. Soweit diese Parameter zur Anwendung kommen, sind bei einer VoIP-Verbindung 50 Pakete pro Sekunde und folglich ca. 80 kbit/s je Richtung notwendig. Verbindungen im DCC-Netz werden mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97% hergestellt. Auf Grund der wirtschaftlichen Dimensionierung dieses Netzwerks muss der Kunde damit rechnen, dass eine Verbindung nicht jederzeit hergestellt werden kann. Durch die technischen Parameter anderer Telekommunikationsnetze, insbesondere bei Verbindungen ins Ausland, können Übertragungsgeschwindigkeit und Verfügbarkeit von Leistungsmerkmalen eingeschränkt sein.

Die DCC behält sich vor, bestimmte Zielrufnummern, Rufnummerngruppen oder Länderkennzahlen zu sperren. Eine Auflistung der jeweils gesperrten Rufnummern stellt die DCC dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung. Ferner werden einige wenige Servicrufnummern nicht unterstützt, da diese Services in Netzen anderer Teilnehmernetzbetreiber (TNB) erzeugt werden und die Teilnehmernetzbetreiber dem Technologiepartner der DCC kein Zusammenschaltungsangebot (Interconnect) für diese Services unterbreitet haben. Die Anwahl einer Zielrufnummer ist nicht zulässig, wenn das Zustandekommen einer Verbindung vom Kunden nicht gewünscht ist oder bekannt ist, dass das Zustandekommen der Verbindung, insbesondere auch durch technische Vorkehrungen, vom Inhaber der Zielrufnummer oder auf seine Veranlassung von Dritten verhindert werden wird.

Das Absetzen eines Notrufes (110,112) ist möglich. Der Notruf wird der Notrufabfragestelle des vom Kunden bei der Beauftragung angegebenen „Anschlussstandort“ zugestellt. Sollte der Kunde den Dienst nicht an dieser Adresse nutzen (nomadische Nutzung) und einen Notruf absetzen, kann die Weiterleitung nur zu der

oben genannten Notrufabfragestelle erfolgen. Insofern kann bei nomadischer Nutzung die Standortermittlung und Soforthilfe im Falle eines so genannten „Röchelanrufes“ nicht sichergestellt werden. Bei Stromausfall sind Notrufverbindungen (110, 112) nicht möglich.

8.1. Leistungsmerkmale des Telefonanschlusses

- Rufnummernanzeige (CLIP): Bei ankommenden Verbindungen wird die Rufnummer des anrufenden Anschlusses zur Anzeige beim Kunden übermittelt, sofern die Rufnummernübermittlung nicht unterdrückt wird.
- Rufnummernunterdrückung (CLIR): Bei abgehenden Verbindungen wird die Rufnummer des Kunden nicht übermittelt.
- CFB/CFNR/CFU (Call Forwarding Busy / No Reply / Unconditional): Rufweiterleitung bei Besetzt / Nicht-melden / Permanent
- FAX mit G.711 inband oder T.38: Die Faxübertragung kann derzeit aus technischen Gründen mit eingeschränkter Qualität verfügbar sein.
- DTMF inband (Mehrfrequenzwahlverfahren als Nachwahl): z.B. für Tastensteuerung von Call-Center- und Hotline-Systemen.
- Abgehende Verbindungen zu Auskunftsdiensten, Sonderrufnummern (0900, 012x, 018x) und Tele-Vote-Diensten (0137) sind standardmäßig gesperrt (eine Freischaltung erfolgt auf schriftlichen Antrag des Kunden). Bei entsprechender Beauftragung können weitere Rufnummern oder Rufnummernbereiche gesperrt werden.
- R-Gespräche sind nach § 119 TKG standardmäßig gesperrt. Eine Entsperrung ist nicht möglich.

9. Zusätzliche Leistungen Telefonie

Im Auftrag des Kunden erbringt die DCC im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten folgende Leistungen:

9.1. Eintragung in Teilnehmerverzeichnisse

Bei Bereitstellung eines Telefonanschlusses leitet die DCC, auf schriftlichen Wunsch des Kunden, Rufnummer, Name und Adresse zum Eintrag in öffentliche Telefonverzeichnisse (elektronische und/ oder gedruckte Verzeichnisse) weiter.

- Wird an den Kunden eine neue Rufnummer durch die DCC vergeben, so wird diese nur auf Wunsch des Kunden weitergegeben. Einträge über den Standardeintrag hinaus sind nicht Gegenstand der Leistung.
- Sofern der Kunde mit einem Eintrag in ein öffentliches Teilnehmerverzeichnis eingetragen ist, darf über die Angaben Auskunft erteilt werden, sofern er hiergegen nicht widersprochen hat.
- Eine Auskunft über die Rufnummer hinaus (sog. Komfortauskunft) erfolgt nur dann, wenn der Kunde hierin eingewilligt 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).
- Gegen die Erteilung von Auskünften im Rahmen der Inverssuche kann der Kunde jederzeit widersprechen. Nach Eingang eines Widerspruchs wird die DCC die Rufnummer des Kunden mit einem Sperrvermerk für die Inverssuche versehen.
- Die DCC ändert auf Wunsch des Kunden den Eintrag des Standardkundendatensatzes in das Kommunikationsverzeichnis der Deutschen Telekom, das als Basis für gedruckte Verzeichnisse, elektronische Medien und zum Betreiben telefonischer Auskunftsdienste benutzt wird.

9.2. Einzelverbindungs nachweis (EVN)

Auf Wunsch erhält der Kunde eine Aufstellung aller zur Abrechnung relevanten Verbindungen in zeitlicher Abfolge. Die Zielrufnummern der Verbindungen werden entsprechend dem Wunsch des Kunden entweder um die letzten drei Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge angegeben.

9.3. Option Zweite Telefonleitung

Mit der Buchung der Option Zweite Telefonleitung können zwei zeitgleiche Telefonverbindungen geführt und bis zu zehn Rufnummern am Anschluss genutzt werden. Die Option unterstützt folgende zusätzliche Leistungsmerkmale:

- Anklöpfen: Während eines Gespräches wird der Verbindungswunsch eines weiteren Teilnehmers signalisiert
- Rückfrage/Makeln: Teilnehmer kann während eines Gespräches eine zweite Verbindung aufbauen oder annehmen (Rückfragen) und zwischen den Gesprächspartnern hin- und herschalten (Makeln).
- Dreierkonferenz: Anrufer kann eine Konferenzschaltung mit bis zu drei Teilnehmern aufbauen.

9.4. Zusätzliche Leistungsmerkmale

Die DCC konfiguriert auf Wunsch des Kunden zusätzliche Leistungsmerkmale auf den Anschluss:

- CB (Call Barring): Sperren bestimmter Rufnummerngruppen (z.B. Auslandsgespräche)
- MCID (Malicious Call Identification): Identifizieren bedrohender oder belästigender Anrufer

Die DCC ändert auf Wunsch des Kunden die dem ihm überlassenen Anschluss zugeordnete/n Teilnehmerrufnummer/n.

10. Nutzungsbedingungen Telefon-Flatrates

Die DCC überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten die pauschale Abrechnung („Flatrate“) für folgende Verbindungen:

Inklusive im IP-Telefonanschluss:

- Rufnummern der Ortsnetzbereiche im nationalen Festnetz (Flatrate in das deutsche Festnetz)

Optional zum IP-Telefonanschluss:

- Rufnummern in den Festnetzen bestimmter Länder oder Ländergruppen (Country Flat)
- Rufnummern in den nationalen Mobilfunknetzen (Mobilfunk Flat)

10.1. Ausnahmen der pauschalen Tarifierung

- Datenverbindungen zu Telefon- oder ISDN-Anschlüssen, ausgenommen Verbindungen zur Faxübermittlung
- Verbindungen, die nicht zu Rufnummern der obigen Bereiche aufgebaut werden; insbesondere Verbindungen zu Sonderrufnummern, Servicerrufnummern, Auskunftsdiensten, Verbindungen in Mobilfunknetze oder Verbindungen ins Ausland (ausgenommen: Vereinbarung über Sonderziele), nationalen Teilnehmerrufnummern 032, Online-Diensten und Interneteinwahldiensten
- Verbindungen, bei denen der Anrufer von der Dauer des Anrufes abhängige Vermögensvorteile (z.B. Werbehotlines) erhalten soll.
- Durchführung von massenhafter Kommunikation wie bspw. Fax Broadcast, Call Center oder Telemarketing oder eine unternehmerische Nutzung im Sinne des § 14 BGB.

10.2. Abrechnung von Flatrates

Die DCC bietet Flatrates als optionale Abrechnung nur zugleich für alle Accounts, Kanäle oder Rufnummern an, die unter einem Anschluss gebündelt sind. Nicht oder nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung der DCC werden Flatrates überlassen für:

- Anschlüsse mit Rufnummern oder Durchwahlrufnummern, die für eingehende Rufe nicht erreichbar sind
- Anschlüsse, die nur für Verkehrsrichtung abgehend konfiguriert sind
- Nebenanschlüsse an Telekommunikationsanlagen.

10.3. Nutzung Telefon-Flatrates

Die Flatrates gelten nicht für Telekommunikations- und Mehrwertdiensteanbieter sowie Anbieter von Massenkommunikationsdiensten wie Call-Center, Telefonmarketing- und Massenfaxversanddiensten. Der Kunde darf Flatrates nicht missbräuchlich nutzen, insbesondere nicht für oben aufgeführte Tätigkeiten und Geschäftszwecke. Der Kunde ist verpflichtet, für Verbindungen, die damit nicht unter die Tarifierung der Flatrate fallen die minutenabhängigen Verbindungspreise entsprechend der Preisliste zu zahlen. Bei Verstößen ist die DCC berechtigt, die Flatrates fristlos zu kündigen.

10.4. Kündigungsfristen optionale Telefon-Flatrates

Country Flat und Mobilfunk Flat sind als Optionen für beide Vertragsparteien mit einer Frist von einem Monat kündbar. Von einer Kündigung einer Option ist der zugrundeliegende Anschluss nicht betroffen. Mit der Kündigung des zugrundeliegenden Anschlusses gelten auch zugehörige Optionen als gekündigt.

11. E-Mail-Account

11.1. Besondere Leistung – E-Mail

Die DCC stellt dem Kunden eine E-Mail-Adresse auf der DCC-Domain „dcc-dachau.de“ zur Verfügung:

- Eine E-Mail-Adresse in der Form wunschname@dcc-dachau.de
- Der Wunschname wird vergeben, sofern noch frei, andernfalls wird ein Name von der DCC vergeben
- Versand und Empfang von E-Mails bis zu einer Größe von 50 MB
- 500 MB Speicherplatz auf dem Mailserver
- Übertragungsprotokolle POP3 und IMAP4
- Nutzung des Web-Mailers

Eine E-Mail-Adresse kann nur einmal vergeben werden. Der Kunde hat daher keinen Anspruch auf die Zuweisung der von ihm gewünschten E-Mail-Adresse. An seiner zugewiesenen E-Mail-Adresse erwirbt der Kunde keinerlei Rechte.

Die oben beschriebenen Leistungen umfassen den normalen Empfang von E-Mails mit Zwischenspeicherung auf dem Mailserver und den Versand von Mails unter der entsprechenden Mail-Adresse. Außergewöhnlich hohes Mailaufkommen, Mailinglisten und Massenmailings bedürfen einer Sondervereinbarung, um eine reibungslose Abwicklung der Mail nicht zu gefährden. Eine Mail wird drei Monate zur Abholung bereitgehalten. Das Mailaufkommen wird dem gewöhnlichen IP-Aufkommen zugerechnet. Der Zugriff auf die Postfächer erfolgt über POP 3, IMAP Protokoll oder als Web-Mail. Die Mail-Postfächer werden durch einen Virens Scanner geprüft. Mails, die eine Virenverseuchung erkennen lassen, werden nicht an den Empfänger zugestellt. Alle Postfächer durchlaufen einen SPAM-Filter. Als SPAM erkannte Mails werden entweder in der Betreffzeile markiert oder abgewiesen. Bei der Abweisung erhält der Sender eine Unzustellbarkeitsnachricht. Die DCC ist berechtigt, E-Mails, die länger als zwölf (12) Wochen auf dem Server verbleiben, zu löschen. Hierüber erhält der Kunde keine Mitteilung.

11.2. Besondere Kundenpflichten – E-Mail

Der Kunde darf keine E-Mails versenden, die jeweils größer als 50 Mega-Bytes (ungepackt) sind. Ihm stehen für das Lagern von E-Mails auf dem DCC-Server 500 MB Speicherplatz zur Verfügung. Soweit diese Volumengrenzen überschritten werden, werden eingehende Mails möglicherweise vom Mailserver der DCC automatisiert abgewiesen.

Der Kunde ist insbesondere verpflichtet,

- sein E-Mail-Postfach regelmäßig zu kontrollieren und empfangene E-Mails vom Server herunterzuladen,
- keine Massenpostwurfsendungen (so genannte Junk-E-Mails), auch nicht zu Werbezwecken (so genannte „SPAMS“) und keine massenhaft gleich adressierten E-Mails („Mailbomben“) zu versenden.

12. Entstörung / SLA

Die DCC gewährleistet die Erbringung ihrer Leistungen nach dem anerkannten und üblichen Stand der Technik und unter Einhaltung aller anwendbaren Sicherheitsvorschriften für den ordnungsgemäßen Betrieb des Netzes. Internet- und Telefonanschlüsse werden standardmäßig nach Vorgaben des §58 TKG für alle Endnutzer entstört, sofern kein gesonderter SLA vereinbart ist.

Störungsannahme	0:00 Uhr bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr
Servicebereitschaft	Mo. – Fr. 8:00 bis 17:00 Uhr, außer an gesetzlichen Feiertagen
Regel-Entstörzeit	24 Stunden
Wartungsfenster	täglich 3:00 bis 6:00 Uhr

Soweit dies für die Umsetzung der Serviceleistung erforderlich ist, vereinbaren die DCC und der Kunde einen Kundendienst- oder Installationstermin. Hat der Kunde zu vertreten, dass die Leistung nicht innerhalb des vereinbarten Zeitraums erbracht werden kann (z.B. durch fehlenden Zugang für den Servicetechniker), vereinbaren die DCC und der Kunde einen neuen Termin. In den vorgenannten Fällen gilt die Entstörzeit als angehalten. Für den neuen Termin berechnet die DCC gegebenenfalls die erneute Anfahrt.

Störungsannahme: 08131 – 3378920

12.1. Servicebereitschaft

Unter der Servicebereitschaft sind die Zeiträume zu verstehen, in denen die DCC zur Durchführung von Instandsetzungsmaßnahmen verpflichtet ist. Während der Servicebereitschaft

- versucht die DCC, die Störungsursache vom Betriebsgelände der DCC aus zu ermitteln (Ferndiagnose),
- berät die DCC den Kunden bei Bedarf telefonisch über geeignete Test- und/oder Fehlerbehebungsmaßnahmen,
- meldet die DCC die Störung weiter an Zulieferer und Servicepartner, wenn als Störungsursache ein Fehler in deren Zuständigkeitsbereich zu vermuten ist,
- sucht die DCC ggf. den Kundenstandort zur Eingrenzung und Behebung der Störung auf.

12.2. Regel-Entstörzeit

Die Regel-Entstörzeit ist die Zeitspanne, die unter normalen Umständen maximal bis zur Behebung der Störung verstreicht. Die Messung der Regelentstörzeit beginnt mit dem Eingang der Störungsmeldung und endet mit der Behebung der Störung. Die Messung endet auch, wenn der Kunde zur Abstimmung nicht erreichbar ist oder aber die Mitarbeiter der DCC sowie deren Servicepartner keinen Zutritt zum Gelände des Kunden oder zu den Installationsräumen der auf dem Kundengelände betriebenen Netztechnik erhalten. Sollte der Eingang der Störungsmeldung außerhalb der vereinbarten Servicebereitschaft erfolgen, beginnt die Messung der Regel-Entstörzeit mit dem Beginn der nächsten Servicebereitschaftszeit.

In die Entstörzeit fallen nicht die Zeiten:

- für die der Kunde verantwortlich ist (z.B. durch Abwesenheit bei Kundendienst- oder Installationsterminen oder der Kunde ist Fehlerbestimmung und -beseitigung nicht erreichbar)
- aufgrund gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach dem TKG oder der Verordnung (EU) 2015/2120
- sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt
- während geplanter Betriebsunterbrechungen, Wartungsfenster oder Notfallwartung
- durch Ereignisse oder Ursachen, die durch andere zu vertreten sind (z.B. Baggerschäden)
- wenn die Störung durch den Kunden getätigte Aufträge entstehen, die nicht mit der Störung zusammenhängen Fehler außerhalb des Zuständigkeitsbereichs der DCC und ihrer Zulieferer.

12.3. Wartungsfenster

Die DCC kann Dienste während des Wartungsfensters unterbrechen, wenn dies technisch und betrieblich notwendig ist.

12.4. SLA (Service Level Agreement) Professionell

Mit Buchung der Option Service Professionell & feste IP gelten für den Endnutzer folgende abweichende Serviceleistungen:

Störungsannahme	0:00 Uhr bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr
Servicebereitschaft	Mo. – Fr. 8:00 bis 17:00 Uhr, außer an gesetzlichen Feiertagen
Reaktionszeit	2 Stunden
Berichtsperiode	Eingangsbestätigung Zwischenmeldung Bericht der Störungsbehebung
Entstörzeit	8 Stunden
Wartungsfenster	täglich 3:00 bis 6:00 Uhr

13. Vertragslaufzeit / Kündigung

13.1. Laufzeit

Verträge sind auf unbestimmte Zeit, mit einer im Vertrag vereinbarten Mindestlaufzeit, geschlossen. Die Mindestlaufzeit beginnt mit dem Tag der Bereitstellung der vereinbarten Leistung. Die anfängliche Laufzeit für alle Endnutzer beträgt 24 Monate, soweit nicht anderweitig vereinbart.

13.2. Kündigung

Der Vertrag kann durch den Endnutzer und die DCC jederzeit ordentlich mit einer Frist von einem Monat, erstmals zum Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit, gekündigt werden. Alle Kündigungen bedürfen der Textform. Maßgebend für die Wahrung von Fristen ist der Eingang bei der DCC.

14. Rechnungstellung

Die Rechnungsstellung der DCC erfolgt jeweils rückwirkend zum Ende des Kalendermonats als Online-Rechnung über das Portal <https://www.dachau-citycom.de/rechnung-online> oder wahlweise als Papierrechnung.

Die monatliche Rechnung enthält:

- ggf. angefallene einmalige Installationsgebühren (z. B. bei Neuanschluss)
- ggf. Entgelte für Änderungen
- die monatliche/n Grundgebühr/en
- die Verbindungsentgelte pro Rufnummer summiert nach Tarifzonen

Auf Wunsch erhält der Kunde einen unentgeltlichen Einzelverbindungsbeleg mit folgendem Inhalt:

- A-Rufnummer (Anrufer ggf. mit Nebenstelle)
- B-Rufnummer (Zielrufnummer; vollständig oder um drei Ziffern verkürzt)
- Beginn und Zeitdauer (Datum und Uhrzeit)
- Entgelt

Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden die Beträge für Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen in einer Summe als ‚sonstige Gespräche‘ zusammengefasst, sofern die o.g. Personen oder Einrichtungen auf Antrag in eine Liste der Bundesnetzagentur im Sinne von §11(5) TTDSG aufgenommen wurden. Die Zielrufnummern für derartige Verbindungen werden nicht ausgewiesen.

15. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde ist insbesondere verpflichtet:

- die Stromversorgung (230VAC, 10A) für die Installation, den Betrieb und die Instandhaltung der beim Kunden notwendigen technischen Anlagen (Netzabschluss) bereitzustellen und ein gegebenenfalls erforderlicher Potentialausgleich inklusive der zugehörigen Erdung auf eigene Kosten herzustellen
- geeignete klimatische Umgebungsbedingungen (Umgebungstemperatur +5°C bis +40°C; relative Luftfeuchtigkeit 20% bis 80%) für die beim Kunden installierten technischen Anlagen sicherzustellen
- die beim Kunden installierten technischen Anlagen (Netzabschluss) ständig betriebsbereit zu halten
- die Kosten für die Bearbeitung einer Störungsmeldung durch die DCC zu ersetzen, falls sich nach Prüfung herausstellt, dass die Ursache für die Störung im Verantwortungsbereich des Kunden liegt
- alle Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten an der Leitung nur von der DCC bzw. deren Erfüllungsgehilfen durchführen zu lassen
- technische Anlagen der DCC nicht zu stören oder zu beschädigen
- Account- und Zugangsdaten nicht an Dritte weiterzugeben
- Persönliche Passwörter vertraulich zu behandeln. Der Kunde ist verpflichtet, sein Passwort in angemessenen Zeiträumen zu ändern und alle Maßnahmen zu ergreifen, um jeglichen Missbrauch des Passwortes, auch durch Angehörige oder andere Dritte, zu verhindern. Der Kunde ist insbesondere bereits dann zu einer unverzüglichen Änderung des Passwortes verpflichtet, wenn die Vermutung besteht, ein Nichtberechtigter könnte Kenntnis vom Passwort erlangt haben.
- Ein WLAN-Netzwerk an einem Internetzugang der DCC durch die Verwendung eines entsprechenden Verschlüsselungs-systems wie z.B. WPA2 nicht Dritten, ausgenommen Haushalts- / Betriebsangehörigen des Kunden, zugänglich zu machen
- vertragsrelevante Änderungen von Namen, Anschrift, Bankverbindung, etc. der DCC unverzüglich mitzuteilen
- die Leistung nur für eigene Zwecke innerhalb der vertraglich vereinbarten Räumlichkeiten zu nutzen. Es ist nicht gestattet, bezogene Leistungen oder Teile hiervon, ohne vorherige schriftliche Erlaubnis der DCC, ganz oder teilweise Dritten zu überlassen
- das Innenleitungsnetz im Gebäude je nach Anschlussart (FTTH / FTTB/ FTTC) bereit zu stellen
- der DCC Zugang zu den technischen Anlagen innerhalb der Räumlichkeiten zu gewähren, soweit dies zum Betrieb sowie zur Installation, Störungsbeseitigung, Wartung oder Demontage der technischen Anlagen erforderlich ist.

16. Entschädigungen und Erstattungen

Informationen zu Entschädigungen, Erstattungen und Minderungen sowie zu Streitbeilegungsverfahren und Beschwerdeabwicklung sind in den AGB zu finden.

17. Abkürzungsverzeichnis

Abkürzung	Beschreibung
CPE (Customer Premises Equipment)	Teilnehmer-Endgerät
DOCSIS	Data Over Cable Service Interface Spezifikation
GPON	Gigabit Passive Optical Network ist eine shared-medium-Technologie auf Basis von passiven optischen Netzen
HÜP	Hausübergabepunkt
Frame Delay	Maximale Übertragungszeit (One-Way) eines Ethernet Frames vom CPE-Port zum DCC Backbone
Frame Delay Variation	Varianz des Frame Delays der Ethernet Frames oder Jitter, also die Abweichung der kleinsten und größten Laufzeit von mehreren, regelmäßig gesendeten Ethernet Frames
Frame Loss Ratio	Rahmenverlustverhältnis (Anzahl der verlorenen gegangenen Ethernet Frames am Empfänger-CPE zu der Anzahl der gesendeten Ethernet Frames
Maximum Transmission Unit (MTU)	Maximale Paketgröße, die ohne Fragmentierung im Rahmen (Frame) in der Schicht-2 übertragen werden kann
RIPE (Réseaux IP Européen Network Coordination Center)	Regional Internet Registry und zuständig für die Vergabe von IP-Adressbereichen und AS-Nummern in Europa
DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol)	Kommunikationsprotokoll in der Netzwerktechnik, das die Zuweisung der Netzwerkkonfiguration (u. A. IP-Adressen) an Endgeräte durch einen Server (hier der Router) ermöglicht.
FTTB (Fibre To The Building)	Glasfaser-Technologie, bei dem Glasfaserkabel (Lichtwellenleiter) bis ins Gebäude (i.d.R. in den Keller) verlegt werden.
FTTC (Fibre to the Curb)	Glasfaser-Technologie, bei dem Glasfaserkabel (Lichtwellenleiter) bis an den Randstein in der Nähe des Teilnehmers verlegt werden.
FTTH (Fibre To The Home)	Glasfaser-Technologie, bei dem Glasfaserkabel (Lichtwellenleiter) bis in die Wohnung des Teilnehmers verlegt werden.
LAN (Local Area Network)	lokales Netzwerk, das i.d.R. in Heimnetzen und Unternehmen eingesetzt wird.
ONT (Optical Network Terminal)	Aktives Glasfaser-Abschlussgerät
RJ45	Genormte Steckverbindung für Telekommunikations-Verkabelungen. Beschreiben die Bauformen von Steckern und Buchsen sowie deren Kontaktbelegungen.
SIP (Session Initiation Protocol)	Netzprotokoll zum Aufbau, zur Steuerung und zum Abbau einer Kommunikationssitzung (hier für Telefonverbindung) zwischen zwei und mehr Teilnehmern. Das Protokoll wird bei IP-Telefonie (auch Voice-over-IP oder kurz VoIP genannt) verwendet.
TAE (Telekommunikations-Anschluss-Einheit)	Anschlussdose für Telefonanschlüsse
TAL (Teilnehmeranschlussleitung)	Leitung zwischen Ortsvermittlungsstelle oder Kabelzweiger und dem Hausverteiler bzw. dem Telefonanschluss des Kunden (Teilnehmer)
xDSL(Digital Subscriber Line)	xDSL-Technologie, die höheren Datenübertragungsraten über herkömmliche Telefonleitungen liefert als ADSL oder ADSL2+

Leistungsbeschreibung

DCC-Modultarife (Internet & Telefon)



18. Kontakt

Dachau CityCom GmbH
Brunngartenstraße 3
85221 Dachau

Telefon: 08131 / 7009 – 965

Telefax: 08131 / 7009 – 60

Montag, Dienstag und Donnerstag von 8 Uhr bis 16.30 Uhr,

Mittwoch von 8 Uhr bis 15 Uhr, Freitag von 8 Uhr bis 13 Uhr

E-Mail-Kontakt: vertrieb@dachau-citycom.de