

Business Internet Anschluss

Leistungsbeschreibung

Version 1.2

NFON AG
Zielstattstr. 36
81379 München
Tel.: + 49 89 45 3000
www.nfon.com

© 2025 NFON AG - Alle Rechte vorbehalten

Änderungen bleiben vorbehalten
Version 1.2 / 03/2025 (DE)
gültig ab 01.03.2021

Inhaltsverzeichnis

1 Präambel/Vertragsgegenstand	4
2 Beschreibung	4
3 Leistungsbestandteile.....	4
3.1 Internetzugang über ADSL, VDSL und SDSL.....	4
3.2 Internetanbindung.....	4
3.3 Internetanschluss	5
3.3.1 Mögliche Geschwindigkeitsstufen ADSL-Anschluss	5
3.3.2 Mögliche Geschwindigkeitsstufen VDSL-Anschluss.....	5
3.3.3 Mögliche Geschwindigkeitsstufen SDSL-Anschluss	5
3.4 Bestellung und Bereitstellung	6
3.4.1 Bestellung.....	6
3.4.2 Terminverschiebung.....	6
3.4.3 Stornierung	6
3.4.4 Bereitstellungsprozess.....	6
3.4.5 Bereitstellung	7
3.4.6 Fehlgeschlagene Bereitstellung	8
3.4.7 Servicestandards (SLA)	8
3.5 Optionale Leistungen.....	8
3.5.1 Express-Entstörung (ADSL/VDSL).....	8
3.5.2 Sonstige zubuchbare Leistungen	9

1 Präambel/Vertragsgegenstand

Für alle in Anspruch genommenen Dienstleistungen gelten die All-gemeinen Geschäftsbedingungen der NFON AG (im weiteren Deutsche Telefon Standard). Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, SLA, Leistungsbeschreibungen und jeweils gültigen Produkt-Preislisten sind Vertragsbestandteil. Die folgende Leistungsbeschreibung erklärt den Leistungsumfang des Produktes » Business Internet Anschluss « und beschreibt zudem die Voraus-setzungen zur Nutzung der beschriebenen Dienste. Sie findet An-wendung auf die Leistungen, welche NFON während der Vertragslaufzeit, auf Basis der im Vertrags-dokument vereinbarten konkreten Ausprägung, für den Kunden erbringt.

2 Beschreibung

Mit dem Produkt » Business Internet Anschluss « stellt NFON ihren Kunden den Zugang zum öffentlichen Internet in der vereinbarten Zugangsvariante (ADSL, VDSL und SDSL) und mit den vereinbarten Leistungsmerkmalen zur Verfügung.

Die Leistung der Deutsche Telefon Standard besteht darin, für den Kunden eine funktionstüchtige Schnittstelle zum öffentlichen Internet für die Übermittlung von Daten zum oder aus dem öffentlichen Internet bereitzustellen.

Mit einer Verfügbarkeitsprüfung prüft NFON, ob ein Business Internet Anschluss im gewünschten Leistungsspektrum zur Verfügung gestellt werden kann. Die Bestätigung der Verfügbarkeit ist keine verbindliche Zusage für die spätere technische Realisierung und die tatsächlich erreichbaren Leistungsparameter (Beispiel: Up/Download Bandbreiten). Die Internet-Übertragungsgeschwindigkeit ist von der vereinbarten technischen Ausführungsvariante / Kapazität abhängig. Die Leistungen werden mit Systemen der NFON AG und verbundener Partner erbracht.

3 Leistungsbestandteile

3.1 Internetzugang über ADSL, VDSL und SDSL

Unter dem Begriff ADSL (asymmetric digital subscriber line) und VDSL (very high speed digital subscriber line) sind Zugangsleitungen zum Internet der Leitungspartner der Deutsche Telefon Standard zusammengefasst. Der Internetzugang wird über die zugelassenen Protokolle ADSL, ADSL2+ und VDSL realisiert.

Unter dem Begriff SDSL (symmetric digital subscriber line) sind Zugangsleitungen zum Internet auf der Basis von bis zu vier Kupferdoppeladern der Deutschen Telekom zusammengefasst. Der Internetzugang wird über zugelassene Protokolle realisiert.

3.2 Internetanbindung

Der Internet-Anschluss beinhaltet eine öffentliche IP-Adresse (IPv4) für das DSL-Endgerät (Customer Premises Equipment – nachfolgend » CPE «). Weitere öffentliche IP-Adressen (max. /30er Netz IPv4 und max. /56er Netz IPv6) sind optional zubuchbare Leistungen. Dem CPE wird auf der WAN-Seite eine feste IP-Adresse (NAT) zugewiesen. Eine Nutzung dieser festen IP-Adresse auf anderen Netzwerkgeräten ist nicht möglich. Durch die Verwendung von NAT (Network Address Translation) und einer Port-Weiterleitung (Port-Forwarding) kann ein WAN-seitiger Zugriff über die feste IP-Adresse auf LAN-interne Netzwerkgeräte ermöglicht werden.

NFON kann ihren Kunden öffentliche IP-Adressen nach den durch das RIPE NCC vorgegebenen Vergaberichtlinien zuteilen. Bei diesen öffentlichen IP-Adressen handelt es sich um IP-Adressen aus dem Provider Aggregatable Address Space (PA-Adressraum) der Leitungspartner der Deutsche Telefon Standard. Die Zuweisung von IP-Netzen ist gültig, solange die Kriterien für die origi-nale Zuweisung erfüllt sind und nur für die Dauer des Vertragsverhältnisses zwischen der Deutsche Telefon Standard und dem Kunden. NFON hat das Recht, den Adressraum nach Ende des Vertragsverhältnisses oder einer anderen vereinbarten Frist einem anderen Kunden neu zuzuweisen. Bei der Bereitstellung von öffentlichen IP-Adressen werden die Namen, Anschrift, Telefonnummern, Faxnummern sowie die E-Mail-Adressen des administrativen (Admin-C)

und des technischen Ansprechpartners (Tech-C) im öffentlichen Register der RIPE (RIPE-Database – Whois) veröffentlicht. Gleiches gilt für Informationen im RIPE-Handle.

3.3 Internetanschluss

ADSL- und VDSL-Anschlüsse sind asymmetrische Anschlüsse. Es wird immer eine höhere Bandbreite für Downstream und eine geringere für Upstream angegeben. Bei allen genannten Anschlüssen handelt es sich um Maximalbandbreiten. Die tatsächlich erreichte Bandbreite kann hiervon abweichen.

Die Zugangsbandbreiten und Übertragungsgeschwindigkeiten im Internet hängen von verschiedenen, zum Teil nicht von der Deutsche Telefon Standard beeinflussbaren Parametern ab. Daher kann die NFON AG insbesondere außerhalb des Netzes für Verbindungen in das Internet keine minimale Zugangsbandbreite oder Übertragungsgeschwindigkeit garantieren. NFON stellt sicher, dass die im eigenen Einflussbereich liegenden Systeme, dem Kunden je nach beauftragtem Produkt maximale Übertragungsgeschwindigkeiten gestatten. Die tatsächlich nutzbare Übertragungsgeschwindigkeit wird unter anderem durch folgende Faktoren beeinträchtigt:

- die physikalischen Gegebenheiten der Anschlussleitung
- das vom Kunden eingesetzte Internet-Modem
- die Leistungsfähigkeit seines eigenen Netzwerkes und Computersystems
- die Netzauslastung des Internet-Backbones sowie
- die Übertragungsgeschwindigkeit der ausgewählten Diensteanbieter im Internet selbst

Der Kunde erkennt ausdrücklich an, dass die Übertragungsleistung auch von der Leistungsfähigkeit seines eigenen Systems abhängig ist und NFON in keiner Weise für dessen Funktion verantwortlich ist, soweit dies nicht ausdrücklich vereinbarter Bestandteil des Dienstes ist.

3.3.1 Mögliche Geschwindigkeitsstufen ADSL-Anschluss

Mögliche Geschwindigkeitsstufen sind (die Konkretisierung der Leistung erfolgt mittels des vom Kunden unterzeichneten Vertragsdokuments):

Anschluss-Typ	Download (Kbit/s)			Upload (Kbit/s)		
	Minimal	Normal	Maximal	Minimal	Normal	maximal
ADSL 16.000	6.000	9.500	16.000	700	900	1.000
ADSL 16.000 plus	6.300	9.500	16.000	700	1.500	3.000

3.3.2 Mögliche Geschwindigkeitsstufen VDSL-Anschluss

Mögliche Geschwindigkeitsstufen sind:

Anschluss-Typ	Download (Kbit/s)			Upload (Kbit/s)		
	Minimal	Normal	Maximal	Minimal	Normal	maximal
VDSL 16.000	6.000	9.500	16.000	700	1.500	5.000
VDSL 25.000	16.000	18.000	25.000	1.600	4.500	5.000
VDSL 50.000	28.000	38.000	50.000	2.700	7.500	10.000
VDSL 100.000	54.000	83.800	100.000	20.000	33.400	40.000
Super Vectoring 175	105.000	-	175.000	20.000	-	40.000
Super Vectoring 250	175.000	-	250.000	20.000	-	40.000

3.3.3 Mögliche Geschwindigkeitsstufen SDSL-Anschluss

Mögliche Geschwindigkeitsstufen sind:

Anschluss-Typ	Download (Kbit/s)
SDSL 4.000	Bis zu 4 Mbit/s
SDSL 10.000	Bis zu 10 Mbit/s
SDSL 20.000	Bis zu 20 Mbit/s

Das Produkt wird standardmäßig mit einer Bandbreite überlassen, die innerhalb der in der vorstehenden Tabelle angegebenen minimalen und maximalen Download- bzw. Upload-Geschwindigkeit liegt. Der Kunde hat keinen Anspruch auf eine bestimmte Bandbreite innerhalb der jeweiligen Bandbreitenkorridore.

Die jeweils tatsächlich erzielbare Übertragungsgeschwindigkeit des Produktes hängt maßgeblich u.a. von den in Ziffer 3.3 genannten Faktoren ab.

Hinweis: Der Kunde kann die zur Verfügung stehende Bandbreite der Leitung mit Hilfe der Breitbandmessung¹ ermitteln. Grundlage der Breitbandmessung ist die Verordnung zur Förderung der Transparenz auf dem Telekommunikationsmarkt (TK-Transparenzverordnung – TKTransparenzV). Dieses Messtool wird von der Bundesnetzagentur bereitgestellt und ist kein Leistungsbestandteil dieses Produkts. Die in der Breitbandmessung ermittelten Ergebnisse sind abhängig von technischen Gegebenheiten wie z.B. Serverperformance und -auslastung der Breitbandmessung, Performance des Internetrouters und Endgerätes, Performance des Browsers, sowie technischen Leitungsbedingungen (z.B. Leitungslänge, Anzahl Teilnehmer auf einem Leitungsbündel) auf NFON keinen Einfluss hat.

3.4 Bestellung und Bereitstellung

3.4.1 Bestellung

Die Bestellung des Internetanschlusses (Bereitstellung, Kündigung, Providerwechsel, Leistungsänderung oder Leistungsmerkmaländerung) erfolgt über eine separate Beauftragung.

NFON sendet innerhalb von 7 Werktagen (Mo.-Fr. ausgenommen sind gesetzliche Feiertage in Rheinland-Pfalz) nach Zugang der Bestellung per E-Mail eine Auftragsbestätigungsmeldung oder eine Abbruchmeldung.

Die Bereitstellung erfolgt nach Maßgabe und Plan der Leitungspartner der Deutsche Telefon Standard und deren Servicetechnikerzeiten. Ab dem Zeitpunkt der technischen Bereitstellung erfolgt die Berechnung des Internetanschlusses.

3.4.2 Terminverschiebung

NFON akzeptiert Terminverschiebungen von Bestellungen, Nutzungsänderungen oder Kündigungen, die mindestens mit einem Vorlauf von 7 Werktagen vor dem bestätigten Bereitstellungszeitfenster oder Kündigungstermin bei NFON über die Auftragsbearbeitung (E-Mail: auftragsbearbeitung@deutsche-telefon.de) eingehen.

3.4.3 Stornierung

Eine kostenfreie Änderung oder Stornierung der Bestellung ist bis zur verbindlichen Auftragsbestätigung durch NFON möglich. NFON ist nicht verpflichtet, spätere Stornierungen zu akzeptieren, wird diese aber im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten gegebenenfalls prüfen. Für jede nach der Auftragsbestätigung und vor der Leistungsbereitstellung durch NFON akzeptierte Stornierung, ist NFON berechtigt, dem Kunden ein einmaliges Entgelt gemäß der Produkt-Preisliste in Rechnung zu stellen.

Nach der Leistungsbereitstellung ist keine Stornierung mehr möglich.

3.4.4 Bereitstellungsprozess

¹ <https://breitbandmessung.de>

Die Bereitstellung findet zum angegebenen Bereitstellungszeitfenster statt. Kann die Bereitstellung vor Ort zum vereinbarten Termin nicht ausgeführt werden, vereinbart der Leitungspartner der Deutsche Telefon Standard mit der Deutsche Telefon Standard einen neuen Termin, den Deutsche Telefon Standard dem Kunden mitteilt. Die Bereitstellung erfolgt nach Maßgabe und Plan dieses Leitungspartners und dessen Servicetechnikerzeiten.

Zusätzlich anfallende Anfahrten durch den Servicetechniker sind kostenpflichtig gemäß der aktuellen Produkt-Preisliste der Deutsche Telefon Standard, sofern der Kunde die Gründe hierfür zu vertreten hat.

3.4.5 Bereitstellung

Zur Bereitstellung nutzt NFON die vom Kunden im Auftrag übermittelten Daten. Der Kunde steht dafür ein, dass diese Daten korrekt, eindeutig und vollständig sind (Bsp.: Hausnummer 20–23 ist nicht eindeutig. Hausnummer 21 ist eindeutig). Zur Realisierung der Datenanbindung beauftragt NFON beim jeweiligen Betreiber des Leitungsnetzes die Bereitstellung einer Anschlussleitung.

Im Rahmen der technischen Realisierbarkeit und betrieblichen Möglichkeiten stellt der Leitungspartner der Deutsche Telefon Standard dem Kunden für die Nutzung von DSL eine breitbandige DSL-Leitung zur Verfügung. Gleichzeitig veranlasst NFON die Installation eines geeigneten Netzabschlusses am Hausübergabepunkt (Kundeninstallationsadresse) des Kunden. Die Verkabelung bis zum ersten Übergabepunkt (Netzabschluss) liegt in der Verantwortung des Kunden. Die Installation in den Räumen des Kunden ist vom Kunden zu beauftragen und zu bezahlen.

Es liegt in der Verantwortung des Kunden, am Hausübergabepunkt (HÜP) folgende Eigenschaften zur Verfügung zu stellen:

- Physikalischer Zugang
- Eine 230V (50Hz) Wechselspannungsversorgung pro Spannungsversorgung des Access
- Gateways über jeweils eine Schutzkontaktsteckdose. NFON empfiehlt ergänzend die Verwendung einer unterbrechungsfreien Stromversorgung (USV)
- Luftfeuchtigkeit: 10–90% nicht kondensierend
- Temperaturbereich: 0°C–40°C
- Staubfreiheit

Für die Einrichtung und Installation von durch den Kunden selbst beschaffte CPE oder schon bestehende kundeneigene CPE ist der Kunde selbst verantwortlich. Ihm werden lediglich die Zugangsdaten bereitgestellt.

Im Rahmen der Bestellung kann der Kunde einen Business Internet Router der Deutsche Telefon Standard kostenpflichtig erwerben (Netzabschlussgerät). In diesem Fall wird dem Kunden ein Router zur Selbstmontage zugesendet. Dieser Router wird von der Deutsche Telefon Standard für die Nutzung des DSL-Anschlusses gemäß der Vorgaben des Kunden vorkonfiguriert (ohne Kundenangaben: Übermittlung in Standardkonfiguration). Routerkonfigurationen dürfen nur durch NFON geändert werden. NFON übernimmt nicht das Management des Routers.

Dieser Router verfügt auf der LAN-Seite für die Übergabe des Internetdienstes über eine Ethernet-Schnittstelle entsprechend IEEE 802.3 (abhängig von der Bandbreite jeweils mit dem zugehörigen physikalischen Interface-Typ). Dem Router wird auf der WAN-Seite eine feste IP-Adresse (NAT) zugewiesen. Eine Nutzung dieser festen IP-Adresse auf anderen Netzwerkgeräten ist nicht möglich.

Die weitere Konfiguration, insbesondere Änderungen der Konfigurationspasswörter, Sicherheits-einstellungen, Backup- und Firewall-einstellungen sowie der Betrieb des Routers, obliegt dem Kunden und er trägt die volle Verantwortung. Vom Kunden gewünschte nachträgliche Konfigurationen und Einstellungen (z.B. Einrichtung Netze/Feste IP Adressen) führt NFON gegen gesonderte Gebühren durch. Der Kunde bindet den Router so in sein Netz ein, dass er sich zwischen dem Netzabschluss und dem Netzwerk des Kunden befindet.

Die von der Deutsche Telefon Standard bereitgestellten und vorkonfigurierten Router sind aus der aktuellen Produkt-Preisliste zu entnehmen.

3.4.6 Fehlgeschlagene Bereitstellung

Nach Erhalt der Terminanforderungsmeldung (TAM) obliegt es dem Kunden, innerhalb von fünf Werktagen (Mo.-Fr.) unter Berücksichtigung der bundesweiten Feiertage, einen neuen Kundentermin per E-Mail (E-Mail: auftragsbearbeitung@deutsche-telefon.de) einzustellen.

3.4.7 Servicestandards (SLA)

Die von der Deutsche Telefon Standard einzuhaltenden Servicestandards (SLA) werden dem Kunden in einem gesonderten Dokument » Servicestandards - Business Internet Anschluss « zur Verfügung gestellt. Die Netzverbindung bis zum WAN-Port des Routers (CPE) wird hierbei überwacht.

Eine mögliche Entstörung der Anschlussleitung bis zum Netzabschluss in den Räumen des Kunden erfolgt durch beauftragte Unternehmen, ggfs. vor Ort. Diese Leistung umfasst nicht den Router (CPE) – für dieses gelten nicht die im Dokument » Service- Standards - Business Internet Anschluss « vereinbarten Zeiten. Im Servicefall (Ausfall/Defekt des Routers) tauscht NFON den Router gemäß den Regelungen für Hardware in den AGB aus, wenn der Router von der Deutsche Telefon Standard verkauft wurde und das Gerät noch Garantie hat. Der Austausch- Router wird zur Selbstmontage zugesendet.

3.5 Optionale Leistungen

NFON erbringt auf Wunsch des Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt, das sich nach der aktuellen Produkt-Preisliste der Deutsche Telefon Standard richtet, insbesondere folgende zusätzlichen Leistungen:

3.5.1 Express-Entstörung (ADSL/VDSL)

Der Service „Express-Entstörung“ ermöglicht Serviceleistungen (z.B. eine Störungsannahme und -bearbeitung) innerhalb der Zeiten der Priorität 1 (siehe Dokument „Servicestandards - Business Internet Anschluss“). NFON beauftragt eine „Express-Entstörung“ bei ihren Leitungspartnern.

Diese zusätzliche Leistung „Express-Entstörung“ kann im Rahmen der Bereitstellung für den Internetzugang zugebucht werden. Eine Zubuchung der Leistung „Express-Entstörung“ kann auch im Nachgang der Bestellung erfolgen. Die Zubuchung der Leistung „Express-Entstörung“ erfolgt über den Vertrag „Business Internet Anschluss“.

Darüber hinaus kann mit der Störungsmeldung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten auch nach Eintreten einer konkreten Störung eine „Express-Entstörung“ beauftragt werden. Die genauen Leistungen sind in den aktuellen Servicestandards-Business Internet Anschluss definiert.

ACHTUNG: Die Entstörzeit nach Meldung der Störung wird sofort ausgelöst, d.h. wenn eine Störungsmeldung gegen 16:00 Uhr bei der Deutsche Telefon Standard gemeldet wird, gilt die Entstörfrist von da an 10 Std., d.h. es muss in der Zeit von 16:00 Uhr bis 04.00 Uhr morgens jemand vor Ort erreichbar sein, der dem Servicetechniker des Leitungspartners der Deutsche Telefon Standard in dieser Zeit Einlass gewähren kann.

NFON bietet ihren Kunden nach Rücksprache an, die Entstörung dann zu melden, wenn seitens des Kunden gewährleistet werden kann, dass jemand in dem Zeitfenster vor Ort ist, um dem Servicetechniker Zugang zu gewähren. So könnte z.B. nach Zustimmung des Kunden, die Störmeldung statt am Störungstag um 16:00 Uhr, erst am nächsten Tag um 8:00 Uhr morgens ausgelöst werden, so dass in der Zeit von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr jemand vor Ort zur Verfügung steht. Sollte der Termin seitens des Kunden nicht eingehalten werden, ist ein neuer Express-Termin mit dem Servicetechniker des beauftragten Leitungsanbieters nicht ohne weiteres möglich.

Der von der Deutsche Telefon Standard beauftragte Leitungspartner beseitigt keine Störungen, die auf kundenseitigen technischen Einrichtungen beruhen und somit nicht vom Leitungspartner der Deutsche Telefon Standard zu vertreten sind. Vom Leitungspartner nicht zu vertretende Störungen, sind unter anderem Störungen, deren Ursache zurückzuführen sind

auf:

- unsachgemäße oder fehlerhafte Eingriffe in die zur Überlassung notwendigen technischen Einrichtungen der Deutsche Telefon Standard durch den Kunden
- den unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss der Anschalteinrichtung an die Abschlusseinrichtung des Leitungspartners durch den Kunden
- fehlerhafte Installation oder fehlerhaften Anschluss von Endgeräten oder die unsachgemäße oder fehlerhafte Installation, Bedienung oder Verwendung der für die Inanspruchnahme basierenden Leistungen des Kunden erforderlichen Geräte oder Software durch den Kunden

Entstörungsleistungen des von der Deutsche Telefon Standard beauftragten Leitungspartners werden in diesen Fällen zusätzlich nach der aktuellen Produkt-Preisliste unter der Preisposition „Stornierung, zusätzliche Arbeitsleistungen und Anfahrten“ berechnet, es sei denn, der Kunde hat die Störung seinerseits nicht zu vertreten. Darüber hinaus gelten die in Abschnitt 3.4.7 genannten Regelungen.

NFON berechnet dem Kunden nach der Produkt-Preisliste „Zusätzliche Arbeitsleistungen und Anfahrten“, wenn diese von der Deutsche Telefon Standard zur Überprüfung einer gemeldeten Störung ausgeführt worden sind und keine Störung der technischen Einrichtungen vorlag.

3.5.2 Sonstige zubuchbare Leistungen

Darüber hinaus bietet NFON in Verbindung mit den von der Deutsche Telefon Standard verkauften Business Internet Routern folgende Leistungsmerkmale, die aus der aktuellen Produkt-Preisliste zu entnehmen sind:

- Statische IPv4 Adresse/30er Netz (1 weitere öffentliche IPv4 Adresse)
- Statische IPv4 Adresse/29er Netz (5 weitere öffentliche IPv4 Adressen)
- Statische IPv6 Adresse/56er Netz
- Quality of Service (Policing/Bandbreitenreservierung für Sprachkanäle)
- Monitoring Business Internet (24/7 systemische Überwachung)
- Umzugsservice Business Internet

Zusatzdienst / -Service	
IPv4/30er Netz	Statt der einen statischen IP Adresse wird eine weitere nutzbare öffentliche IP-Adresse bereitgestellt. Damit stehen eine statische IP am Anschluss öffentliches Netz/WAN und zusätzlich eine statische IP Adresse hinter dem Netzabschluss/CPE des Kunden bereit. Diese IP Adresse ist dann ebenfalls aus dem öffentlichen Netz direkt erreichbar (Beispiel: Betrieb Firewall, VPN-Konzentrator, ...).
IPv4/29er Netz	Statt der einen statischen IP Adresse wird ein 8er IP Netz mit 5 nutzbaren IP Adressen bereitgestellt. Damit stehen eine statische IP am Anschluss öffentliches Netz/WLAN und zusätzlich 4 weitere statische IP Adressen hinter dem Netzabschluss/CPE des Kunden bereit.
IPv6/56er Netz	IPv6-Adressen sind mit bis zu 32 Zeichen deutlich länger als die bislang verwendeten maximal zwölfstelligen IPv4-Adressen.
QoS	Qualität of Service (QoS) beschreibt bestimmte Qualitätsanforderungen, die eingehalten werden müssen, um einen Kommunikationsdienst aus Sicht des Anwenders mit der gewünschten Qualität nutzen zu können. Dieses Leistungsmerkmal kann nur in Kombination mit Business Internet und Router der Deutschen Telefon angeboten werden.
Monitoring	Aktive Überwachung des Business Internet Anschlusses 24/7 (24 Stunden/Tag an 7 Tagen/Woche). Sofern entsprechende Kommunikationswege benannt werden, informiert der technische Service der Deutschen Telefon bzw. das zugeschaltete Network-Operation-Center (NOC) über etwaige Netzausfälle am Business Internet Anschluss. Dieses Leistungsmerkmal kann nur in Kombination mit Business Internet und Router der Deutschen Telefon angeboten werden.
Express-	Der Service Express-Entstörung ermöglicht eine Störungsmeldung und -bearbeitung bei einer

Entstörung für ADSL/VDSL	ADSL und/oder VDSL-Leitung innerhalb von 10 Stunden.
-----------------------------	--