

Leistungsbeschreibung

DUISBURG CITYCOM Home



1. Allgemeines

Die DCC DuisburgCityCom GmbH (im Folgenden: DCC) bietet je nach vertraglicher Vereinbarung und im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten folgende Leistungen zu einem Internetanschluss inkl. Internetflatrate an. Die Internetprodukte können durch optional buchbare zusätzliche Leistungen wie Telefonie-Flatrates und TV-Pakete erweitert und ergänzt werden. Das Angebot der DCC umfasst folgende Hauptprodukte:

Typ	Produkt
Internet	DUISBURG CITYCOM DSL Home DUISBURG CITYCOM Glasfaser Home
Telefonie	DUISBURG CITYCOM Voice Home
TV (falls beauftragt)	DCC.TV Basic DCC.TV Premium

Für DCC.TV Basic oder DCC.TV Premium ist eine aktiver Internetanschluss DUISBURG CITYCOM DSL Home oder DUISBURG CITYCOM Glasfaser Home Leistungsvoraussetzung

DCC erbringt diese Leistungen zu den nachfolgenden beschriebenen Bedingungen für die Dauer des Vertrages.

Die Nutzung des Internet-, Telefon- und TV-Anschlusses erfordert eine Stromversorgung in den Räumlichkeiten des Kunden; eine Stromversorgung aus dem DCC-Netz ist – auch bei Stromausfall beim Kunden – nicht möglich.

2. Internetdienst

2.1. Bereitstellung eines Breitbandanschlusses

DCC überlässt dem Kunden einen Breitbandanschluss mit Zugang zum öffentlichen Internet. Der Internetanschluss wird über das Internet-Protokoll Version 6 (IPv6) realisiert. Bei der Einwahl wird ein dynamischer IPv6-Prefix zugeteilt; die IPv4-Konnektivität wird über ein NAT-Gateway realisiert (DS-Lite). Die Erreichbarkeit von Geräten und Anwendungen im lokalen Netz des Kunden über das Internet (z.B. Zugriff auf eine IP-Kamera, PC-Fernwartung) ist nur über IPv6 uneingeschränkt möglich und kann bei Geräten und Anwendungen, die IPv6 nicht unterstützen, ggf. eingeschränkt sein.

Die Ausführung des jeweiligen Anschlusses erfolgt abhängig von der Verfügbarkeit des DCC-Glasfasernetzes an der Anschlussadresse des Kunden und der Art der Gebäudeverkabelung als

DUISBURG CITYCOM Glasfaser Home

Glasfaser-Anschluss mit Bereitstellung des Internet-/Telefonanschlusses neben dem Glasfaser-Abschlusspunkt. Bei Mehrfamilienhäusern befindet sich der Glasfaserabschlusspunkt i.d.R. in den Räumlichkeiten des Kunden, bei Gebäuden mit einer Wohneinheit befindet sich der Glasfaserabschlusspunkt dagegen i.d.R. im Keller.

DUISBURG CITYCOM DSL Home

DSL-Anschluss (G.fast) über eine Teilnehmeranschlussleitung (TAL) im Gebäude bis in die Wohnung des Kunden. Voraussetzung für den Glasfaser-Anschluss sind der Anschluss des Gebäudes an das DCC-Glasfasernetz sowie bei Zuführung über die Hausverkabelung eine geeignete Verkabelung, eine vom Hauseigentümer unterzeichnete Nutzungsvereinbarung und abhängig von der Art der Hausverkabelung eine Telefonabschlusseinheit (TAE), eine Multimediaanschlussdose (MMD) bzw. Glasfaser-Anschlussdose bzw. LAN-Anschlussdose (RJ45) in der Wohnung des Kunden. Voraussetzung für den DSL-Anschluss (G.fast) ist eine vorhandene, unbeschaltete Teilnehmeranschlussleitung im Gebäude und eine Telefonabschlusseinheit (TAE-Dose) in der Wohnung des Kunden.

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

2.2. Übertragungsgeschwindigkeit(en)

Die Übertragungsgeschwindigkeiten richten sich nach dem in der Beauftragung gewählten Tarif und der am Standort des Kunden verfügbaren Anschluss-technologie. Sie liegen zwischen den angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeiten; eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb dieses Korridors wird vertraglich nicht geschuldet.

Produkt	Downstream (Mbit/s)		
	Minimal	Normal	Maximal
DUISBURG CITYCOM DSL Home 150	90	135	150
DUISBURG CITYCOM DSL Home 300	180	270	300
DUISBURG CITYCOM DSL Home 500	300	450	500
Produkt	Upstream (Mbit/s)		
	Minimal	Normal	Maximal
DUISBURG CITYCOM DSL Home 150	37,5	67,5	75
DUISBURG CITYCOM DSL Home 300	75	135	150
DUISBURG CITYCOM DSL Home 500	125	225	250

Produkt	Downstream (Mbit/s)		
	Minimal	Normal	Maximal
DUISBURG CITYCOM Glasfaser Home 150	135	150	150
DUISBURG CITYCOM Glasfaser Home 300	270	300	300
DUISBURG CITYCOM Glasfaser Home 500	450	500	500
DUISBURG CITYCOM Glasfaser Home 1000	900	1.000	1.000
Produkt	Upstream (Mbit/s)		
	Minimal	Normal	Maximal
DUISBURG CITYCOM Glasfaser Home 150	67,5	75	75
DUISBURG CITYCOM Glasfaser Home 300	135	150	150
DUISBURG CITYCOM Glasfaser Home 500	225	250	250
DUISBURG CITYCOM Glasfaser Home 1000	450	500	500

Die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten gelten am Netzabschlusspunkt. Die maximalen Werte entsprechen der jeweils vereinbarten Downstream- bzw. Upstream-Geschwindigkeit. Abhängig von den technischen Eigenschaften der verwendeten Endgeräte (Router, PC, und deren Software „Betriebssystem, Anwendungssoftware“) können die nutz- und messbaren Werte niedriger ausfallen (insbesondere über WLAN). Die an der LAN-Schnittstelle des Routers verfügbaren Übertragungsgeschwindigkeiten können zudem durch die maximale Datenübertragungsrate dieser Schnittstelle begrenzt werden (max. 100 Mbit/s bei Fast-Ethernet, 1.000 Mbit/s bei Gigabit-Ethernet). Bei einem Glasfaser-Anschluss bis in die Wohnung beträgt die maximale Datenübertragungsrate derzeit 1.000 Mbit/s (Gigabit-LAN-Schnittstelle des DCC-Glasfaser-Abschlussgerätes). Die nutz- und messbaren Internet-Übertragungsgeschwindigkeiten weichen in diesen Fällen ggf. geringfügig von den angegebenen Maximalgeschwindigkeiten ab. Bei einem Glasfaser-Anschluss mit Zuführung in die Wohnung des Kunden über die Telefon-Hausverkabelung ist die erreichbare Maximalgeschwindigkeit abhängig von Ausführung und Qualität der Hausverkabelung.

2.3. Datenvolumen

Der vom Kunden in Anspruch genommene Datentransfer ist durch das monatliche Entgelt (Internetflatrate) abgedeckt. Es fallen keine weiteren Einwahl-, Verbindungs- oder Volumenkosten für den Internetzugang über den DCC-Anschluss an.

2.4. Inbetriebnahme

Den Glasfaser-Anschluss (DUISBURG CITYCOM DSL Home, DUISBURG CITYCOM Glasfaser Home) stellt die DCC funktionsfähig am jeweiligen Netzabschlusspunkt zur Verfügung. Die Inbetriebnahme des Anschlusses bis zu diesem Punkt erfolgt gegebenenfalls durch einen DCC-Techniker. Der Anschluss und die Inbetriebnahme der Endgeräte hinter dem Netzabschlusspunkt der DCC erfolgt durch den Kunden. Für die Inbetriebnahme der Endgeräte ist sowohl für den Netzabschlusspunkt als auch für die Endgeräte freie 230V-Steckdosen in Reichweite erforderlich. Das von der DCC nach Maßgabe der Ziffer 10.1 überlassene Endgerät (Basis-Router oder Premium Router) konfiguriert sich nach Verbindung an Strom und Netzabschlusspunkt der DCC seitens des Kunden automatisch beim erstmaligen Anstecken. Kundeneigene Endgeräte entsprechend Ziffer 2.5 sind vom Kunden selbst zu konfigurieren.

2.5. Eigener Router, Zugangsdaten und Netzabschlusspunkt

Dem Kunden steht es frei, ein eigenen, geeigneten Router zu verwenden. Hierfür stellt DCC dem Kunden die erforderlichen Zugangsdaten und die Schnittstellenbeschreibung für den Netzabschlusspunkt (Übergabepunkt zwischen DCC und Kunde an dem DCC die Dienste bereitstellt) zur Verfügung. Je nach verwendetem Router können jedoch Leistung und Qualität der Dienste auf dem Router ggf. beeinträchtigt sein. Aus daraus resultierenden Einschränkungen beim Betrieb von einem eigenen Router entstehen für den Kunden weder ein Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadensersatz noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund. Bei einem Glasfaser-Anschluss wird je nach Ausführung des Anschlusses zusätzlich ein Glasfaser-Abschlussgerät (ONT) oder – wenn stattdessen eine zentrale Glasfaser-Abschlusseinheit im Keller verbaut ist – ggf. ein Netzteil für diese Abschlusseinheit benötigt. Das entsprechende Gerät wird dem Kunden zur Nutzung überlassen. Der Netzabschlusspunkt ist abhängig von der Ausführung des Anschlusses die 1. TAE-Dose in den Räumlichkeiten des Kunden, der TAE-Anschluss des Netzteils für die Glasfaser-Abschlusseinheit oder der LAN-Anschluss des Glasfaser-Abschlussgerätes. Er ermöglicht durch Anschaltung eines geeigneten Endgerätes den Zugang zum jeweiligen Telekommunikationsnetz. DCC behält sich vor, die technische Ausführung des Netzabschlusspunktes an die technische Entwicklung und betrieblichen Belange anzupassen und zu ändern. Die Verantwortung für den Betrieb von Routern am Netzabschlusspunkt liegt beim Kunden.

3. Telefonanschluss

DCC überlässt dem Kunden einen Telefonanschluss (Voice Home) mit einem Sprachkanal in der Ausführung als IP-Anschluss über das DCC-Next-Generation-Network (NGN). Der Kunde kann mit Hilfe eines angeschalteten analogen Endgerätes Verbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen herstellen. Die Abrechnung der Verbindungen erfolgt gemäß dem gewählten Telefonie-Flat-Paket (vgl. Ziffer 3.1, 10.3 und 10.4). Die Entgelte der Telefonie-Flat-Pakete und die Verbindungspreise für Verbindungen außerhalb der jeweiligen Flatrate, sind der Preisliste zu entnehmen. Neben einem Sprachkanal und drei inklusiven Rufnummern sind in Voice Home folgende Leistungsmerkmale enthalten:

3.1. Telefon-Flatrate ins deutsche Festnetz

Das Basis-Produkt „Voice Home“ umfasst eine Telefon-Flatrate für alle Sprachverbindungen in das deutsche Festnetz. Ausgenommen hiervon sind Verbindungen in andere internationale Festnetze, Mobilfunknetze, zu Sonder- und Service-Rufnummern, zu Daten- und Online-Diensten, zu

Einwahlrufnummern gemäß Blacklist, zu Rufnummern der Gasse 032x, sowie dauerhafte Anrufweitschaltungen und Rückruffunktionen. Diese Verbindungen werden gemäß den in der Preisliste bzw. der Preisliste Gesprächsgebühren angegebenen Entgelten abgerechnet. Auch besteht die Möglichkeit eine Mobilfunk- oder EU-Flatrate entsprechend Ziffer 10.3 und 10.4 der Leistungsbeschreibung als optionale Zusatzleistung hinzu zu buchen.

Der Telefonanschluss darf nicht von Massenkommunikationsdiensten und Überwachungs- und Kontrollfunktionen genutzt werden. Basis der Sprach-Flatrate in das deutsche Festnetz ist, dass monatlich nicht mehr als 3000 Verbindungsminuten in Anspruch genommen werden.

3.2. Rufnummer und Rufnummernportierung

Der Kunde erhält eine Rufnummer aus dem Rufnummernraum, der der DCC von der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (BNetzA) für das jeweilige Ortsnetz zugeteilt wurde. Alternativ kann der Kunde bei entsprechender Beauftragung seine bestehende Rufnummer, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurde, kostenlos in das Telefonnetz der DCC mitnehmen (Rufnummernportierung). Die Portierung einer oder mehrerer zugeteilter Rufnummern der DCC von deren Telefonnetz zu einem anderen Anbieter erfolgt gegen Entrichtung einer der Preisliste zu entnehmenden Verwaltungskostenpauschale. Die Höhe der Verwaltungskostenpauschale ist der entsprechenden Preisliste zu entnehmen. Die Portierung kann nur innerhalb desselben Ortsnetzes erfolgen.

3.3. Rufnummernanzeige

Bei ankommenden Verbindungen wird die Rufnummer des anrufenden Anschlusses übermittelt (CLIP), sofern dies vom anrufenden Teilnehmer nicht unterdrückt wird. Bei abgehenden Verbindungen wird die Rufnummer des eigenen Anschlusses standardmäßig an den gerufenen Anschluss übermittelt, sodass sie beim Angerufenen richtig angezeigt werden kann, es sei denn, der Anrufer unterdrückt diese Funktion. Mit Ausnahme der Verbindungen zu Notrufanschlüssen von Polizei und Feuerwehr (112 und 110) sowie den Rufnummern 124 124 und 116 117 kann diese Übermittlung fallweise oder auf gesonderten Antrag des Kunden (im Kundenportal) ständig unterdrückt werden (CLIR).

3.4. Anrufweitschaltung (CF)

Ankommende Verbindungen können zu einem anderen Anschluss entweder ständig (CFU) oder für den Fall, dass, der Anschluss des Kunden besetzt ist (CFB) zu einem anderen Anschluss weitergeleitet werden. Den Zielanschluss und die Art der Weitschaltung kann der Kunde an seinem Anschluss durch Selbsteingabe festlegen. Dem Zielanschluss wird, sofern der Netzbetreiber des Zielanschlusses dies unterstützt, der Vorgang der Rufweitschaltung sowie ggf. die Rufnummer des Anschlusses übermittelt. Die Anwendbarkeit der Anrufweitschaltung ist abhängig von den vom Kunden benutzten Endgeräten.

3.5. Telefax-Verbindungen

Telefax-Verbindungen werden über das G.711 Protokoll realisiert, T.38 wird im DCC-Netz nicht unterstützt.

3.6. Verbindungsnetzbetreiberleistungen

Verbindungsnetzbetreiberleistungen Dritter (z.B. Call-by-Call), Dienste des Offline Billings, sowie Datenübertragungen und Interneteinwahl über den Sprachkanal sind gegenwärtig nicht möglich.

3.7. Sperrung bestimmter Rufnummernbereiche

Die DCC sperrt für ihre Kunden auf Wunsch den Zugang zu sämtlichen Anschlüssen und Diensten, deren Rufnummern mit der Vorwahl 0180-, 0137- beginnen, sowie in deutsche Mobilfunk- und / oder Satellitennetze sowie für Auslandsgespräche.

3.8. Sperrung bei Verdacht des Missbrauchs des Telefonanschlusses

Die DCC ist entsprechend der gesetzlichen Vorschriften berechtigt, aber nicht verpflichtet, den Anschluss des Kunden vorübergehend zu sperren,

sollte bei einem erhöhten Verbindungsaufkommen der begründete Verdacht bestehen, dass der Anschluss des Kunden missbräuchlich benutzt oder von Dritten manipuliert wird.

3.9. Qualität und mittlere Durchlasswahrscheinlichkeit

Sprachverbindungen werden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von mindestens 98 % hergestellt. Darunter ist die Wahrscheinlichkeit zu verstehen, dass ein Belegungsversuch von einem beliebigen Übergabepunkt am Eingang des DCC-Netzes zu einem beliebigen Endpunkt am Ausgang dieses Netzes durchgeschaltet werden kann.

3.10. Notruf bei Stromausfall

Bei Stromausfall ist ein Notruf über die Rufnummern 110 und 112 nicht möglich.

3.11. Rechnungsstellung und Einzelverbindungsachweis (EVN)

Die DCC betreibt ein Portal für ihre Kunden. Die DCC wird dem Kunden die jeweiligen Zugangsdaten zur Nutzung des Kundenportals nach Vertragsschluss übermitteln. Die von der DCC monatlich übermittelten Rechnungen werden dem Kunden in seinem Kundenportal-Postfach zur Einsicht und zum Download zur Verfügung gestellt. Die Rechnung enthält eine Aufstellung der zu zahlenden Verbindungsleistungen, soweit diese nicht von einem der Telefon-Flat-Tarife erfasst werden.

Auf Wunsch erhält der Kunde kostenlos eine Aufstellung aller zur Abrechnung relevanten Einzelverbindungen in zeitlicher Abfolge (Einzelverbindungsachweis). Sollte der Kunde eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung nicht bereits im Antragsformular beantragt haben, kann er dies jederzeit für die Zukunft über das Kundenportal unter portal.duisburgcity.com nachholen. Die Zielrufnummern der Verbindungen werden entsprechend dem Wunsch des Kunden entweder um die letzten drei Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge angegeben. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen ohne Angabe der Zielnummer in einer Summe zusammengefasst. Die Verbindungsdaten, welche zu Rechnungszwecken gespeichert werden, sind spätestens sechs Monate nach Versand der Rechnung von der DCC zu löschen, sofern zuvor keine Beanstandungen gegen die Rechnung erhoben wurden.

3.12. Telefonbucheintrag/Auskunft

Auf Antrag des Kunden wird DCC den entsprechenden Kundendatensatz des jeweiligen Kunden zum Zwecke der Eintragung in ein öffentlich gedrucktes und/ oder elektronisches Endnutzerverzeichnis (z.B. Telefonbuch, Internet) und / oder für Erteilung von telefonischen Auskünften weiterleiten. Der Kundendatensatz besteht aus dem Namen und der ersten Rufnummer des Kunden. Die Adresse des Kunden kann optional eingetragen werden. Der Eintrag ist für den Kunden kostenlos. Der Kunde kann die Nutzung des Kundendatensatzes in seinem Antrag einschränken bzw. ihr später ganz oder teilweise widersprechen (vgl. Datenschutzhinweise). Der Kunde kann von der DCC jederzeit auch noch nachträglich die Eintragung und Speicherung seiner Daten in ein Endnutzerverzeichnis verlangen. Dies gilt auch für die Möglichkeit seinen Eintrag jederzeit nachträglich berichtigen oder löschen zu lassen.

4. IPTV-Produkt

4.1. Allgemein

DCC.TV ermöglicht die Übertragung und Wiedergabe von Fernsehsendungen mittels eines hierfür vorgesehenen Set Top Box oder der DCC.TV App. Zur Wiedergabe der Fernsehsendungen können handelsübliche Bildschirme, die über einen HDMI-Anschluss verfügen, (wie z.B. Fernseher) an die Set Top Box angeschlossen werden. Über die DCC.TV App können einzelne Bestandteile der IPTV-Dienstleistung auf diversen Endgeräten (z. B. Tablet, Smartphone, Fire TV Stick oder Apple TV) genutzt werden.

Innerhalb des einzelnen Programmpaketes ist die DCC in der Bereitstellung der einzelnen Programme frei, d.h. sie schuldet nicht die Verfügbarkeit bestimmter Programminhalte oder Programme und kann die Zusammensetzung des jeweiligen Programmpaketes ändern, solange hierbei der Gesamtcharakter des Programmpaketes erhalten bleibt.

Soweit die DCC aufgrund eines nicht von ihr zu vertretenden Umstandes nicht mehr über die Rechte zur Übermittlung eines gesamten Programmpaketes verfügt oder der Programmanbieter den Betrieb eines Programms einstellt oder bei für sie zwingenden Entscheidungen der Landesmedienanstalt in Bezug auf die Einstellung oder den Austausch eines Programms, ist sie berechtigt, das betroffene Programmpaket bzw. die über den TV-Anschluss empfangbaren Fernseh- und Hörfunkprogrammen Dritter zu verändern, einzuschränken oder einzustellen.

Wird die DCC von einem Vorlieferanten dauerhaft nicht mehr mit dem TV-Produkt (oder wesentlichen Teilen davon) beliefert (z.B. weil der Vorlieferant den Vertrieb dieses TV-Produkts eingestellt hat), so ist die DCC berechtigt, den Vertrag mit dem Kunden über die Bereitstellung dieses TV-Produkts auch ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen. Die DCC wird den Kunden eine solche Nichtverfügbarkeit des TV-Produkts unverzüglich in Textform mitteilen und ihm etwaige bereits im Voraus gezahlte Entgelte für die Nutzung des TV-Produkts unverzüglich erstatten.

Art und Umfang der Vertragsleistungen können durch gesetzliche Vorgaben sowie Entscheidungen öffentlich-rechtlicher Behörden (wie z.B. der Landesmedienanstalten) beeinflusst werden. Zur Umsetzung solcher gesetzlicher Vorgaben oder behördlicher Entscheidungen ist die DCC berechtigt, die Vertragsleistungen dementsprechend zu ändern

Die Nutzung von DCC.TV ist für alle Anwendungen (4.6 bis 4.9) aus lizenztechnischen Gründen auf das Netz der DCC beschränkt, und kann nicht aus Netzen anderer Telekommunikationsanbieter genutzt werden.

4.2. Leistungsmerkmale DCC.TV Basic

Die Leistungsmerkmale/ Funktionsübersicht des Produktes DCC.TV Basic sind:

- Live TV in SD/HD Qualität
- Radio
- Multi-Room: Nutzung auf mehreren Endgeräten parallel (maximal 2 gleichzeitige Streams auf 2 Endgeräten)
- Replay: Zeitversetztes Fernsehen, das es dem Kunden ermöglicht, Sendungen bis zu sieben Tagen im Nachhinein zu schauen. (Siehe 4.10).
- Instant-Restart: Bereits laufende Sendungen können neu gestartet werden.
- Pause -Funktion: Ein aktuell ausgewähltes Programm kann vom Endkunden linear mit einem Zeitversatz bis zu 90 Minuten zur Originalausstrahlung weitergesehen werden.
- Elektronischer Programmführer EPG
- Suche
- BasisApp-Portal / Mediatheken

4.3. Leistungsmerkmale DCC.TV Premium

Die Leistungsmerkmale/ Funktionsübersicht des Produktes DCC.TV Premium sind:

- Live TV in SD/HD Qualität
- Radio
- Multi-Room: Nutzung auf mehreren Endgeräten parallel (Maximal 3 gleichzeitige Streams auf bis zu 5 Endgeräten)
- Replay: Zeitversetztes Fernsehen, das es dem Kunden ermöglicht, Sendungen bis zu sieben Tagen im Nachhinein zu schauen.

- Instant-Restart: Bereits laufende Sendungen können neu gestartet werden.
- Pause -Funkfunktion: Ein aktuell ausgewähltes Programm kann vom Endkunden linear mit einem Zeitversatz bis zu 90 Minuten zur Originalausstrahlung weitergesehen werden.
- Elektronischer Programmführer EPG
- Suche
- BasisApp Portal / Mediatheken
- Aufnahmespeicher: Aufzeichnung und Wiedergabe von Fernsehsendungen (siehe 4.10)

4.4. Vorleistungen Dritter

Die DCC ist für die Erbringung bestimmter Vertragsleistungen auf die Lieferung kongruenter Vorleistungen ihrer Lieferanten angewiesen (z.B. die Zurverfügungstellung der Programmsignale durch die Fernsehsender in übermittlungsfähiger Qualität). Soweit die DCC solche erforderlichen, kongruenten Vorleistungen von Dritten eingekauft hat und die DCC nicht richtig oder nicht rechtzeitig von ihren Lieferanten beliefert wird und infolgedessen ihre Vertragsleistung nicht oder im Wesentlichen nicht vertragsgemäß erbringen kann, kann die DCC die Erbringung ihrer hiervon betroffenen Vertragsleistungen aussetzen, bis die Lieferung der erforderlichen Vorleistungen wieder richtig und rechtzeitig erfolgt. Dies gilt nicht, soweit die nicht rechtzeitige oder nicht richtige Lieferung von der DCC zu vertreten ist. Die DCC wird den Kunden unverzüglich schriftlich oder in Textform über eine solche Nichtverfügbarkeit einer Vertragsleistung informieren. Für den Zeitraum der Nichtverfügbarkeit von Vertragsleistungen wird das hierfür bereits im Voraus gezahlte Entgelt (ggf. anteilig) von der DCC unverzüglich erstattet. Gesetzlich bestehende Rechte beider Parteien, den betroffenen Vertrag bei einer länger dauernden Nichtverfügbarkeit einer Vertragsleistung zu kündigen, bleiben unberührt.

4.5. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

Der Kunde ist insbesondere nicht berechtigt:

- Die Signale zur öffentlichen Vorführung oder Wiedergabe zu nutzen oder eine solche Nutzung zu gestatten.
- Die Signale für den Gebrauch außerhalb seiner Räumlichkeiten zu kopieren, umzuleiten oder weiterzuleiten.
- Für die Inanspruchnahme des Signals durch Dritte ein Entgelt zu verlangen.
- Andere vom Privatgebrauch urheberrechtlich nicht gedeckte Nutzung vorzunehmen.

4.6. Set Top Boxen

Der Einsatz von kundeneigenen Set Top Boxen ist nicht möglich.

Der Kunde kann im Zuge der Beauftragung Set Top Boxen mieten. Insgesamt können maximal 3 Set Top Boxen an einem DCC.TV Basic oder DCC.TV Premium Produkt betrieben werden.

Die Set Top Box sollte über ein Kabel mit dem Router verbunden sein. Wird eine Verbindung über WLAN hergestellt, kann ein störungsfreier Betrieb von DCC.TV nicht gewährleistet werden.

4.7. Fernsehen auf PCs oder Laptops

DCC.TV ermöglicht die Übertragung von Fernsehsendungen auf PCs oder Laptop des Kunden in einem Fenster des Internet-Browsers über die URL dcc.tvfellow.tv/web. DCC.TV kann nur genutzt werden mit PCs, die an das Internet angeschlossen sind und auf denen die jeweils neuste Version eines der folgenden Browser installiert ist:

- Microsoft Edge
- Google Chrome
- Firefox
- Brave

4.8. Fernsehen auf mobilen Endgeräten

DCC.TV ermöglicht die Übertragung von Fernsehsendungen auf mobilen Endgeräten des Kunden mit Hilfe einer für solche Endgeräte geeigneten Software (App). Die App „DCC.TV“ kann ausschließlich online aus dem App Store von Apple oder aus dem PlayStore von Google bezogen werden.

4.9. Fernsehen auf Amazon Fire TV oder Apple TV

DCC.TV ermöglicht die Übertragung von Fernsehsendungen auf Amazon Fire TV (ab Generation 2) oder Apple TV (ab Generation 4) des Kunden mit Hilfe einer für solche Endgeräte geeigneten Software (App). Die App „DCC.TV“ kann ausschließlich Online aus dem App Store des Unternehmens Apple oder aus dem App Store des Unternehmens Amazon bezogen werden.

4.10. Zugangskennung

Der Kunde erhält über das Kundenportal der DCC eine Zugangskennung zur Nutzung der IPTV-Dienstleistungen. Der Kunde muss sich durch Eingabe dieser Zugangskennung legitimieren, bevor er DCC.TV nutzen kann.

4.11. Aufnahmespeicher

Mit DCC.TV Premium kann der Kunde Fernsehsendungen für eine Dauer von insgesamt bis zu 100 Stunden auf einem Ausnahmespeicher aufzeichnen. Der Speicherplatz gilt immer für alle Endgeräte.

Aufgezeichnete Sendungen können auf Mobilgeräten nur im Netz der DCC abgerufen werden.

Die Aufzeichnungsfunktion können aufgrund von Vorgaben der Sender/Sendergruppen eingeschränkt sein:

- Aufzeichnen von Fernsehsendungen nach einer von ihnen vorab festgelegten Dauer abgebrochen werden oder überhaupt nicht möglich sein.
- Insgesamt nur ein vorab festgelegter Teil des zur Verfügung stehenden Aufnahmespeichers für Aufzeichnungen von Fernsehsendungen genutzt werden (z.B. maximal 50 Stunden Aufzeichnungen eines bestimmten Senders)
- Die Aufnahme darf nur in SD-Qualität erfolgen

4.12. Optionale Leistungen

Optional und gegen zusätzliches Entgelt kann der Kunde nachfolgende Optionen zu seinem DCC.TV Premium Produkt hinzu buchen.

- Das Pay-TV-Paket „Entertainment HD“: DCC stellt innerhalb von DCC.TV zusätzliche Sender mit bestimmten Inhalten (z.B. Filme, Dokumentationen, Sendungen für Kinder) bereit. Das Pay-TV-Paket beinhaltet eine Mindestzahl von Sendern mit den jeweiligen Inhalten. Die Zusammensetzung der Sender innerhalb des Pay-TV-Pakets kann sich während der Laufzeit ändern.
- Zusätzliche Fremdsprachenpakete: DCC stellt innerhalb von DCC.TV zusätzliche Sender als Sprachpakete bereit. Die Zusammensetzung der Sender innerhalb eines Sprachpakets kann sich während der Laufzeit der Sprachpaket-Option ändern.

5. Austausch

Die DCC ist berechtigt, die überlassenen Endgeräte jederzeit auszutauschen, sofern hierfür wichtige und vertretbare Gründe (z.B. sicherheitsrelevante Aspekte bei den Endgeräten, Netzintegrität oder Einhaltung von Verschlüsselungsvorgaben) vorliegen.

Die DCC ist berechtigt, alle dem Kunden von der DCC überlassenen Endgeräte mittels automatisch über das Netz der DCC ausgesandter Softwareupdates zu aktualisieren. Ferner ist die DCC berechtigt, technische Änderungen an diesen Endgeräten vorzunehmen, sofern sie

Leistungsbeschreibung

DUISBURG CITYCOM Home



unerheblich (z.B. Updates von Kanalbelegungslisten) oder technisch notwendig (Softwareupdates) sind.

6. Entstörung

Die DCC beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Die Störungsannahme erfolgt ausschließlich über den die DCC-Hotline unter der Telefonnummer **0203-604-2001** zu den unten genannten Servicezeiten.

Jährliche Verfügbarkeit der Anbindung am Netzabschlusspunkt	99,5 %
jährliche Durchlasswahrscheinlichkeit des Telefondienstes am Netzabschlusspunkt	98 %
Störungsannahme & Servicebereitschaft	Mo.-Fr.: 8-20 Uhr Sa. 8-18 Uhr
Entstörfrist pro Störungsereignis	24 Stunden
Rückmeldung	Nach Beseitigung
Wartungsfenster	werktags: 1-6 Uhr
Messung der Ausfallzeit	durch Störungsticket
Eröffnung einer Störung	Störungsmeldung durch Kunden

6.1. Störungsannahme & Servicebereitschaft

Eine Störungsmeldung über die Hotline ist zu den unter Ziffer 6 angegebenen Servicezeiten möglich. Die DCC wird den Eingang der Störungsmeldung unverzüglich gegenüber dem jeweiligen Kunden dokumentieren.

Die DCC bearbeitet eingegangene Störungen innerhalb der Servicezeiten Montag bis Freitag von 08.00 bis 20.00 Uhr und Samstag von 08.00 bis 18.00 Uhr (nachfolgend auch „Servicebereitschaft“). Ausgenommen hiervon sind gesetzliche Feiertage in NRW. Dem Kunden obliegt bei der entsprechenden Entstörungsmaßnahme eine Mitwirkungspflicht.

6.2. Entstörfrist

Unter der Entstörfrist ist die Zeitspanne zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der Störungsannahmestelle der DCC (Hotline oder E-Mail) durch den Kunden und der konkreten Störungsbehebung durch die DCC zu verstehen.

Die DCC behebt Störungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten unentgeltlich innerhalb von 24 Stunden, wenn der Kunde die Störung während der Servicezeiten an die Störungshotline gemeldet hat und die Beseitigung innerhalb des Netzes des Anbieters möglich ist. Die Störungsbeseitigung erfolgt innerhalb der Servicezeiten. Kann die Störungsbeseitigung nicht bis zum Ende der Servicebereitschaft (Montag bis Freitag bis 20 Uhr und Samstag bis 18 Uhr) abgeschlossen werden, wird die Entstörfrist außerhalb der Servicebereitschaft ausgesetzt und mit Beginn der nächsten Servicebereitschaft am darauffolgenden Tag um 08.00 Uhr fortgesetzt; sie endet durch Rückmeldung nach Beseitigung der Störung bzw. mit Versand des Austauschgerätes oder dessen Bereitstellung zur Abholung.

Sollte die Störung nicht innerhalb von 24 Stunden beseitigt werden können, wird die DCC den Kunden spätestens innerhalb des Folgetages darüber informieren, welche Maßnahmen bislang zur Störungsbeseitigung eingeleitet worden sind und wann voraussichtlich mit einer Störungsbehebung zu rechnen ist.

7. Verfügbarkeit

Die jährliche Durchlasswahrscheinlichkeit des Telefondienstes am Netzabschlusspunkt beträgt 98 %. Bei Betrieb eines DCC-Endgerätes (Router) gilt diese Verfügbarkeit auch für die vertraglich vereinbarten Telekommunikationsdienste auf diesem Endgerät. Die Anschlussverfügbarkeit ist die für einen Bewertungszeitraum von 12 Monaten ermittelte tatsächliche Verfügbarkeit des Anschlusses (in

Stunden) in Relation zur Gesamtzahl der theoretisch möglichen Anschlussstunden. Der Anschluss ist dabei verfügbar, solange der Kunde Verbindungen aufbauen und entgegennehmen kann. Dagegen ist die Ausfallzeit die Summe aller Reparaturzeiten innerhalb der Messperiode.

Die Zeit, in der die Verbindung als gestört - und damit als nicht verfügbar - gilt, wird in den jeweiligen Störungstickets festgehalten.

Folgende Zeiträume bzw. Ereignisse führen trotz Ursächlichkeit nicht dazu, dass eine Verbindung als gestört gilt:

- Ausfallszeiten, die außerhalb des Einflussbereiches von DCC liegen, z.B. Stromausfall an den Einrichtungen des Kunden oder bei Störungen oder sonstiger eingeschränkter Verfügbarkeit der Inhouse-Verkabelung.
- Höhere Gewalt
- Zeiten, in denen der Kunde für die Meldung der Störungsbehebung nicht erreichbar ist.
- Verstöße des Kunden gegen die Mitwirkungspflicht zur Schadensminderung (z.B. Zugang zu den Einrichtungen)
- Geplante Unterbrechungszeiten für Reparaturen oder Wartungsarbeiten oder aus ähnlichen betrieblichen Gründen, soweit sie mit dem Kunden vorher abgestimmt worden sind.
- Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen oder unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden
- Bei Großschäden: ein Großschaden liegt dann vor, wenn die Betriebsunterbrechung eine Reparatur auf 100 Meter beschädigter Länge bedingt oder ein Schaden vorliegt, der innerhalb von 8 Stunden objektiv nicht behebbar ist. Des Weiteren liegt ein Großschaden vor, wenn die Betriebsunterbrechung in U-Bahn Trassen und U-Bahnhöfen eine Reparatur auf 10 Meter Länge bedingt oder ein Schaden vorliegt, der objektiv innerhalb von 8 Stunden nicht behebbar ist.

8. Planbare Arbeiten / Wartung

Zur Erhaltung der Funktionalität des Netzes führt die DCC regelmäßige Wartungsarbeiten durch. Die DCC wird sich in diesem Zusammenhang bemühen, die Auswirkungen der Wartungsarbeiten auf die vertraglich geschuldete Dienstleistung so gering wie möglich zu halten. Geplante Arbeiten (Wartungs-)arbeiten am Transport- und Accessnetz an den oben genannten Zeiten, die zum Ausfall des DCC-Internetanschlusses führen, finden in der Regel in dem Zeitraum zwischen 01.00 bis 06.00 Uhr statt und gelten nicht als Störung, d.h. sie diese wird nicht auf die Verfügbarkeit des Dienstes angerechnet.

9. Weiterentwicklung

Die DCC ist berechtigt, Änderungen an den Vertragsleistungen vorzunehmen, die der technischen Weiterentwicklung in der Branche entsprechen (z.B. infolge der Einführung neuer technischer Standards, Normen oder Technologien betreffend die Übertragungswege, Signale, Empfangsgeräte, Datensicherheit oder ähnliches), soweit dies dem Kunden zumutbar ist. Die DCC wird den Kunden über Änderungen der Vertragsleistungen rechtzeitig im Voraus informieren.

10. Optionale Zusatzleistungen

Bei entsprechender jeweils gesonderter Beauftragung erbringt die DCC folgende Leistungen gegen gesondertes Entgelt entsprechend der Preisliste.

10.1. Router

DCC überlässt und wartet einen für das DCC-Netz optimierten Router am Leistungsort für den Zeitraum der Vertragsdauer, der den Zugang zum jeweiligen Telekommunikationsnetz und den Anschluss von Telekommunikationsendgeräten (z. B. PC) ermöglicht. Der Kunde erhält das Endgerät postalisch vor dem Installationstermin zugesandt. Der Router verbleibt im Eigentum der DCC. Sollte ein Austausch des Gerätes erforderlich sein (bspw. im Rahmen der Gewährleistung), besteht kein Anspruch auf Bereitstellung des gleichen oder eines anderen

bestimmten Endgeräts. Der Router beinhaltet u.a. einen Anschluss für analoge Telefone/Faxgeräte. Der Router kann zusätzliche Leistungsmerkmale (z.B. TK-Anlage, DECT) beinhalten, die der Kunde nutzen kann. Ein Ersatzgerät wird jedoch in seinen für den Vertrag wesentlichen Funktionen dem Ursprungsgerät entsprechen („fit in form & function“).

Für die DUISBURG CITYCOM Glasfaser-Produkte stellt die DCC einen Basis Router und einen Premium Router zur Auswahl bereit.

Der Premium Router beinhaltet im Vergleich zum Basis Router erweiterte Leistungsmerkmale, u.a. 2 Anschlüsse für analoge Telefone/Faxgeräte.

Für die DUISBURG CITYCOM DSL-Produkte stellt die DCC einen G.fast-fähigen Router bereit.

Die Leistungen umfassen weiterhin Konfiguration und Betrieb des Endgerätes, Administration der Telekommunikationsdienste und Instandhaltung des Endgerätes (regelmäßige Software-Updates, Firmware Upgrades, Gerätetausch bei Defekt) sowie Kundensupport. Um Leistung und Qualität der Dienste sicherzustellen, sind die Einstellungen für den Internet- und Telefonanschluss für den Kunden gesperrt. Die Einrichtung von SIP-Accounts durch den Kunden ist nicht möglich.

10.2. DCC-Installationservice Internetanschluss

Der Installationservice umfasst die An- und Abfahrt des Technikers, sowie die folgenden Leistungen je nach beauftragtem Leistungspaket. Voraussetzungen für die Leistungen des Installationservices unter 10.2.1 sind die vertragliche Vereinbarung über ein DCC Router 10.1 das zugesandte Endgerät griffbereit mit vollständigem Zubehör, Stromversorgung und Kunden-Endgeräte innerhalb der Reichweite der mitgelieferten Kabel bzw. bei schnurloser Anbindung Kunden-Endgeräte innerhalb der baulich bedingten Funkreichweite. Voraussetzungen für den PC/Laptop sind ein ordnungsgemäß laufendes Betriebssystem (Windows 7 o. höher), Zugang zu einem Benutzerkonto mit Administratorberechtigungen, bei LAN-Anbindung funktionstüchtige Netzwerkkarte und freier Netzwerkanschluss, bei WLAN-Anbindung integrierte, funktionstüchtige WLAN-Schnittstelle nach IEEE-Standard 802.11 oder entsprechender WLAN-USB-Stick und freier USB-Anschluss. Sofern vereinbarte Termine von Kundenseite nicht wahrgenommen werden, wird hierfür gemäß Preisliste eine Kostenpauschale für die erfolgte Anfahrt dem Kunden in Rechnung gestellt.

10.2.1. Installationservice Basic

- Einrichtung von 2 Endgeräten (PC, Laptop, Tablet) per LAN/WLAN,
- einem WLAN
- und Einrichtung eines Telefons,

10.3. Mobil Flat Deutschland

Sprachverbindungen in nationale deutsche Mobilfunknetze werden zum Pauschalpreis entsprechend der Preisliste berechnet. Es gelten die gleichen Nutzungsbedingungen wie für die Sprach-Flatrate.

Der Telefonanschluss darf nicht von Massenkommunikationsdiensten und Überwachungs- und Kontrollfunktionen genutzt werden. Basis der Sprach-Flatrate Mobil Flat in deutsche Mobilfunknetze ist, dass monatlich nicht mehr als 500 Verbindungsminuten in Anspruch genommen werden. Die über das vorgenannte Inklusiv-Volumen hinausgehende Verbindungsvolumen wird gemäß den in der Preisliste bzw. der Preisliste Gesprächsgebühren angegebenen Entgelten abgerechnet.

10.4. EU Flat Festnetz

Sprachverbindungen in ausgewählte internationale Festnetze werden zum Pauschalpreis entsprechend der Preisliste berechnet. Es gelten die gleichen Nutzungsbedingungen wie für die Sprach-Flatrate.

Der Telefonanschluss darf nicht von Massenkommunikationsdiensten und Überwachungs- und Kontrollfunktionen genutzt werden. Basis der Sprach-Flatrate EU Flat Festnetz ist, dass monatlich nicht mehr als 560 Verbindungsminuten in Anspruch genommen werden. Die über das vorgenannte Inklusiv-Volumen hinausgehende Verbindungsvolumen wird gemäß den in der Preisliste bzw. der Preisliste Gesprächsgebühren angegebenen Entgelten abgerechnet.

10.5. Zweiter Sprachkanal

DCC überlässt dem Kunden einen Telefonanschluss mit einem weiteren zusätzlichen Sprachkanal (zwei Sprachkanäle insgesamt) gegen ein entsprechendes monatliches Entgelt gemäß Preisliste. Für die Nutzung ist ein Endgerät (Router) erforderlich, dass zwei Sprachkanäle unterstützt. Der Kunde erhält standardmäßig 3 Rufnummern, gegen gesonderte entgeltspflichtige Beauftragung bis zu 10 Rufnummern aus dem Rufnummernraum der DCC. Alternativ kann der Kunde Rufnummern, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurden, in das Telefonnetz der DCC mitnehmen (Portierung). Der Anschluss wird als IP-Anschluss über das DCC Next-Generation-Network (NGN) realisiert; aus daraus resultierenden Einschränkungen beim Betrieb von ISDN-Endgeräten entstehen für den Kunden weder ein Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadenersatz noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.

10.6. Voicemail-Box

Die DCC überlässt dem Kunden gegen gesonderte entgeltspflichtige Beauftragung bei den Produkten DUISBURG CITYCOM Home eine Voicemail-Box als netzinternen Anrufbeantworter.