

LEISTUNGSBESCHREIBUNG DER
PFALZKOM, GESELLSCHAFT FÜR TELEKOMMUNIKATION MBH

VOICELINE



PFALZKOM|MANET
ZUKUNFT VERBINDET

LEISTUNGSBESCHREIBUNG DER
PFALZKOM, GESELLSCHAFT FÜR TELEKOMMUNIKATION MBH

VOICELINE

Dieses Dokument enthält die Leistungsbeschreibung für das Produkt VoiceLine der Pfalzkom, Gesellschaft für Telekommunikation mbH, nachfolgend die Gesellschaft genannt. Neben dieser Leistungsbeschreibung gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Gesellschaft.

ÜBERSICHT LEISTUNGSBESCHREIBUNG

1. Leistungen der Gesellschaft
2. Qualitätsmerkmale
 - 2.1 Leistungsmerkmale
 - 2.1.1 Verfügbare ISDN-Leistungsmerkmale (alphabetisch):
 - 2.2 Verfügbarkeit
 - 2.2.1 Jährliche Verfügbarkeit
 - 2.2.2 Durchlasswahrscheinlichkeit
3. Bereitstellung
 - 3.1 Installation
 - 3.2 Bereitstellung von Rufnummern
 - 3.2.1 Basisanschluss
 - 3.2.2 Durchwahllrufnummernblock
 - 3.2.3 Portierung
4. Zusätzliche Leistungen
 - 4.1 Dual Homing
 - 4.2 Zusätzliche ISDN-Leistungsmerkmale
 - 4.2.1 Zusätzliche Rufnummern / Rufnummernblockerweiterung
 - 4.2.2 Sperren von abgehenden Anrufen durch Gesellschaft
 - 4.2.3 Identifizieren von bedrohenden oder belästigenden Anrufen
 - 4.2.4 Geschlossene Benutzergruppe
 - 4.2.5 Subadressierung
 - 4.3 Installation der zusätzlichen Leistungen
 - 4.3. Sonstige Leistungen
5. Entstörung
 - 5.1 Service Level
 - 5.1.1 Annahme der Störungsmeldung
 - 5.1.2 Servicebereitschaft
 - 5.1.3 Reaktionszeit
 - 5.1.4 Entstörungsfrist
 - 5.1.5 Zwischenmeldung
 - 5.1.6 Terminvereinbarung
 - 5.1.7 Rückmeldung
6. Vertragsbeendigung

VOICELINE

1. LEISTUNGEN DER GESELLSCHAFT

Die Gesellschaft stellt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Telefonanschluss ISDN zur Verfügung.

Telefonanschlüsse ISDN werden überlassen als:

- ISDN-Basisanschluss (S0) mit zwei Kommunikationskanälen (Nutzkanäle) und einem Steuerkanal (D-Kanal) mit unmittelbarer Anschlussmöglichkeit für ISDN-Endgeräte (Mehrgeräteanschluss) oder als
- ISDN-Anlagenanschluss (S0) mit zwei Kommunikationskanälen (Nutzkanälen) und einem Steuerkanal (D-Kanal) mit Durchwahlfunktion zu einer TK-Anlage (Anlagenanschluss) oder als
- ISDN-Primärmultiplexanschluss (S2M) mit 30 Kommunikationskanälen (Nutzkanälen) und einem Steuerkanal (D-Kanal) mit Durchwahlfunktion zu einer TK-Anlage (Anlagenanschluss).

Die Telefonanschlüsse ISDN werden im Standard als EURO-ISDN-Anschlüsse mit Protokoll EDSS-1 bereitgestellt.

Verbindungen über Call-by-Call oder Preselection sind über einen Telefonanschluss ISDN der Gesellschaft nicht möglich.

2. QUALITÄTSMERKMALE

2.1 Leistungsmerkmale

Die Gesellschaft stellt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten die im Folgenden aufgeführten Leistungsmerkmale zur Verfügung. Diese Basisleistungen sind mit dem Grundpreis abgegolten.

Die nachfolgend genannten Leistungsmerkmale können vom Kunden nur genutzt werden, wenn sie von den Endeinrichtungen (z. B. Telefon, TK-Anlage) des Kunden unterstützt werden. Zur Nutzung einiger Leistungsmerkmale müssen entsprechende Einstellungen

an den Endeinrichtungen des Kunden vorgenommen werden. Einige Leistungsmerkmale sind netzübergreifend nicht verfügbar, z. B. automatischer Rückruf bei Besetzt.

2.1.1 Verfügbare ISDN-Leistungsmerkmale (alphabetisch):

Anklopfen

Während eines Gespräches wird durch ein akustisches Signal (Anklopfen) ein weiterer Anrufer signalisiert. Der Kunde kann dieses Gespräch annehmen, zwischen den beiden Gesprächspartnern rückfragen oder das Gespräch ablehnen. Bei Nichtannahme des weiteren Anrufs innerhalb von 60 Sekunden wird die Verbindung in der Vermittlungsstelle von Gesellschaft unterbrochen.

Anrufweitschaltung

Ankommende Verbindungen können zu einem anderen Anschluss umgeleitet werden. Der Kunde kann an einem Telefon selbst eingeben, in welchen Fällen und unter welchen Rufnummern er erreichbar sein möchte:

- ständige Anrufweitschaltung
- Anrufweitschaltung bei Nichtmelden nach 15 Sekunden
- Anrufweitschaltung bei besetztem Anschluss

Dreierkonferenz

Der Kunde kann gleichzeitig mit zwei Gesprächspartnern ein Gespräch aufbauen und eine Dreier-Konferenz führen.

Halten/Makeln/Rückfrage

Während des Gespräches kann der Kunde eine zweite Verbindung aufbauen oder annehmen (Rückfrage) und zwischen den Gesprächspartnern wechseln (Makeln).

LEISTUNGSBESCHREIBUNG DER
 PFALZKOM, GESELLSCHAFT FÜR TELEKOMMUNIKATION MBH

VOICELINE

Mehrfachnummer (MSN)

Dieses Leistungsmerkmal ermöglicht die standardmäßige Vergabe von 3 Rufnummern je Basisanschluss.

Rückruf bei Besetzt

Es wird automatisch eine Verbindung hergestellt, sobald ein zuvor vom Kunden angewählter besetzter Anschluss wieder frei ist. Diese Funktion steht nur innerhalb des Gesellschaft-Netzes zur Verfügung.

Rufnummernübermittlung

Der Telefonanschluss ISDN bietet die Möglichkeit der dauerhaften Übermittlung der eigenen Rufnummer, ebenso die dauerhafte Unterdrückung der eigenen Rufnummer.

Am Endgerät kann die Rufnummer des Angerufenen dauerhaft angezeigt werden, sofern dieser die Rufnummernübermittlung nicht unterdrückt. Die Rufnummer des Angerufenen kann sich durch Umleitungen oder Anrufübernahme von der gewählten Rufnummer unterscheiden.

Ständig oder fallweise kann die Übermittlung der Rufnummer des Anschlusses bei ankommenden Verbindungen unterdrückt werden.

Sperrungen bestimmter Ziele

Gespräche zu 0900 sind standardmäßig gesperrt und werden auf Wunsch freigeschaltet. Der Antrag hat schriftlich zu erfolgen.

Tarifinformationen

Gesellschaft ermöglicht die Übermittlung der Tarifinformation während des Gesprächs sowie am Ende des Gespräches.

2.2 Verfügbarkeit

2.2.1 Jährliche Verfügbarkeit

Die jährliche Verfügbarkeit des Dienstes beträgt mindestens 99,5 %. Die Verfügbarkeit wird auf Basis einer Messperiode von einem Jahr bzw. 525600 Minuten beginnend mit dem Bereitstellungsdatum ermittelt und beschreibt den prozentualen Anteil, zu dem der Dienst im vereinbarten Leistungsumfang zur Verfügung steht.

2.2.2 Durchlasswahrscheinlichkeit

Die Verbindungswünsche werden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 98% realisiert. Die Durchlasswahrscheinlichkeit ist die Wahrscheinlichkeit, dass ein Belegungsversuch von einem beliebigen Übergabepunkt am Eingang des Gesellschaft-Netzes zu einem beliebigen Endpunkt am Ausgang dieses Netzes durchgeschaltet werden kann.

3. BEREITSTELLUNG

Gesellschaft vereinbart mit dem Kunden einen Termin für die Bereitstellung des Telefonanschlusses ISDN.

3.1 Installation

Für ISDN-Basisanschlüsse/ISDN-Anlagenanschlüsse werden die Netzabschlüsse (NTBAs) kostenfrei von Gesellschaft zur Selbstmontage gestellt. Sofern erforderlich und gewünscht, übernimmt Gesellschaft kostenpflichtige Installationsarbeiten gemäß Punkt 4.2.

Für den ISDN-Primärmultiplexanschluss werden die Netzanschlüsse kostenfrei von Gesellschaft zur Verfügung gestellt und installiert.

VOICELINE

3.2 Bereitstellung von Rufnummern

Sofern der Kunde nicht bereits über eine Teilnehmer-rufnummer verfügt oder eine bestehende nicht beibehalten möchte oder kann, (z. B. bei Umzug in ein anderes Ortsnetz) erhält der Kunde von Gesellschaft eine neue Teilnehmerrufnummer.

3.2.1 Basisanschluss

Dem ISDN-Basisanschluss werden standardmäßig drei Rufnummern (auf Anfrage bis zu 10 Rufnummern) kostenfrei im Zuge der Neuanschaltung zugeteilt. Bei Portierung behält der Kunde seine bestehenden Rufnummern.

3.2.2 Durchwahllrufnummernblock

Der ISDN-Anlagenanschluss und der ISDN-Primär-multiplexanschluss erhalten eine Durchwahlnummer mit einem Rufnummernblock für die direkte Anwahl von Nebenstellen einer TK-Anlage.

Die Größe des Rufnummernblocks wird nach den geltenden Vorschriften der Bundesnetzagentur bestimmt.

Je nach Anschlussart werden z. B. maximal folgende Regelrufnummernblöcke zugeteilt:

- 1 ISDN-Anlagenanschluss:
Rufnummernblock mit 10 Durchwahlrufnummern
- 1 ISDN-Mehrgeräteanschluss:
max. 10 Rufnummern
- 1 ISDN-Primärmultiplexanschluss:
Rufnummernblock mit 300 Durchwahlrufnummern

Die Vergabe fortlaufender Rufnummern ist nicht in allen Fällen möglich.

3.2.3 Portierung

Am Tag der Portierung kann es aufgrund technischer Gegebenheiten zur kurzfristigen Unterbrechung der

Telefonie- und Fax-/Datendienste kommen. Für diese Störungen sowie für im Zusammenhang mit der Rufnummernportierung entgangene Anrufe oder Nachrichten oder Nichterreichbarkeit übernimmt Gesellschaft keine Haftung.

4. ZUSÄTZLICHE LEISTUNGEN

Die Gesellschaft erbringt jeweils nach gesonderter Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt insbesondere folgende zusätzliche Leistungen:

4.1 Dual Homing

Anschaltung der Kundenendeinrichtung auf zwei verschiedenen Vermittlungsstellen. Die Voraussetzung hierfür ist das der Kunde mindestens über zwei ISDN-Anlagen-, oder ISDN-Primärmultiplexanschlüsse verfügt. Details siehe „Beschreibung Dual Homeing“.

4.2 Zusätzliche ISDN-Leistungsmerkmale

4.2.1 Zusätzliche Rufnummern/Rufnummernblockerweiterung

Die Zuteilung weiterer Rufnummern (bei Erstschaltung und bei nachträglicher Einrichtung) über die Standardzuteilung hinaus ist möglich. Für die Zuteilung dieser Rufnummern ist ein Bedarfsnachweis seitens des Kunden notwendig.

Es gelten die aktuellen Vorgaben der Bundesnetzagentur.

4.2.2 Sperren von abgehenden Anrufen durch Gesellschaft.

Das Sperren von nationalen und internationalen Zielen sowie Sonderrufnummern ist auf Anfrage möglich. Diese Einstellung ist permanent. Notrufe können trotz aktivierter Sperrung getätigt werden.

VOICELINE

4.2.3 Identifizieren von bedrohenden oder belästigenden Anrufen

Die Gesellschaft identifiziert Anschlüsse, von denen ankommende Verbindungen ausgehen, auf schriftlichen Antrag des Kunden, sofern er in einem zu dokumentierenden Verfahren schlüssig vorträgt, das Ziel bedrohender oder belästigender Anrufe zu sein und er Anrufe nach Datum und Uhrzeit eingrenzt. Dies gilt auch, wenn der Anrufer die Rufnummernübermittlung unterdrückt hat.

4.2.4 Geschlossene Benutzergruppe

Durch die geschlossene Benutzergruppe kann der nationale Kommunikationsaustausch für eine definierte Personengruppe limitiert werden. Bei einem Mehrgeräteanschluss wird die geschlossene Benutzergruppe je Rufnummer und Dienst eingerichtet.

4.2.5 Subadressierung

Durch Subadressierung kann beim Verbindungsaufbau eine um maximal 20 Oktett erweiterte Adressierung verwendet werden, wobei die Nummerierung vom Anwender frei gestaltbar ist. Die im Verbindungsaufbau eingebundene Subadressierungsnachricht wird transparent übertragen. Das Leistungsmerkmal Subadressierung erfordert die Unterstützung der Endeinrichtung und muss beim Angerufenen aktiviert sein.

4.3 Installation der zusätzlichen Leistungen

Sofern erforderlich und gewünscht, installiert Gesellschaft beim Kunden einen Netzabschluss (NTBA) zu einem Pauschalpreis. Zusätzliche Installationsarbeiten, die nicht im direkten Zusammenhang mit der betriebsfähigen Bereitstellung des Anschlusses stehen, berechnet Gesellschaft gesondert nach Aufwand. Gesellschaft installiert in der unmittelbaren

Nähe (gleicher Raum) der ersten Endeinrichtung ein Zugangssystem, welches als Abschluss des Anschlusses dient.

4.3. Sonstige Leistungen

Weitere entgeltpflichtige Leistungen sind in der jeweils gültigen Preisliste ausgewiesen.

5. ENTSTÖRUNG

Die Gesellschaft beseitigt Störungen eigener technischer Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei werden Leistungen in Abhängigkeit des vom Kunden gewählten Servicelevels erbracht.

5.1 Service Level

Die Leistung Standard Service ist mit dem Grundpreis abgegolten.

Für die Leistung Premium Service fallen zusätzliche Entgelte gemäß Preisliste an.

5.1.1 Annahme der Störungsmeldung

Gesellschaft nimmt Störungsmeldungen innerhalb der Servicebereitschaftszeit telefonisch unter der Rufnummer 0800-6883633 entgegen.

5.1.2 Servicebereitschaft

Die Servicebereitschaft ist je nach vereinbartem Service Level unterschiedlich:

Standard Service: montags bis freitags von 8.00 bis 18.00 Uhr, sofern diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind.

Premium Service: montags bis sonntags, sowie an gesetzlichen Feiertagen von 0.00 bis 24.00 Uhr

VOICELINE

5.1.3 Reaktionszeit

Die Aufnahme von Maßnahmen zur Entstörung erfolgt je nach vereinbartem Service Level unterschiedlich:

Standard Service: in der Regel innerhalb von einer (1) Stunde während der in Ziffer 5.1.2 definierten Servicebereitschaft.

Premium Service: in der Regel innerhalb von einer (1) Stunde während der in Ziffer 5.1.2 definierten Servicebereitschaft

5.1.4 Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen, die innerhalb der unter 5.1.2 definierten Servicebereitschaft eingehen, beseitigt Gesellschaft die Störung innerhalb von acht (8) Stunden während der Servicebereitschaftszeit.

Die Entstörungsfrist ist eingehalten, wenn innerhalb der acht (8) Stunden die vom Kunden bestellte Leistung wieder genutzt werden kann. Die Störungsdauer errechnet sich aus der Zeitdifferenz zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der zuständigen Ansprechstelle der Gesellschaft und dem Zeitpunkt der Störungsbeseitigung. Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der definierten Servicebereitschaft eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag (Montag bis Freitag) um 08.00 Uhr.

Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen gesetzlichen Feiertag, Samstag oder Sonntag, wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag (Montag bis Freitag) fortgesetzt. Verspätungen, die vom Kunden zu vertreten sind, vermindern die errechnete Störungsdauer entsprechend.

Gesellschaft beseitigt eine Störung in 95 % aller Fälle (bezogen auf das Kalenderjahr) während der Servicebereitschaftszeit innerhalb der angegebenen Entstörungsfrist. Die Störung wird innerhalb der Entstö-

rungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass der Dienst (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann.

Die Einhaltung der Entstörungsfrist setzt die Erfüllung der Mitwirkungspflicht des Kunden voraus. Der Kunde wird in diesem Zusammenhang dem Gesellschaft-Techniker unverzüglich ungehinderten Zutritt zu den Kunden-Räumlichkeiten gewähren und ihn im notwendigen Maße bei der Störungsanalyse unterstützen. In diesem Zusammenhang entstehende Wartezeiten führen zur Aussetzung der Entstörungsfrist.

5.1.5 Zwischenmeldung

Auf Wunsch informiert Gesellschaft den Kunden, während der unter 5.1.2 definierten Servicebereitschaft unter der Rufnummer 0800 6883633 über den Bearbeitungsstand.

5.1.6 Terminvereinbarung

Soweit erforderlich, vereinbart Gesellschaft mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Gesellschaft Servicetechnikers vor Ort. Dieser Termin wird mit einer Zeitspanne von einer Stunde angegeben (z. B. „zwischen 9.00 und 10.00 Uhr“).

Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. In diesem Fall entfällt die unter 5.1.4 definierte Entstörungsfrist.

5.1.7 Rückmeldung

Die Gesellschaft teilt dem Kunden die erfolgreiche Beseitigung der Störung unverzüglich telefonisch, per Fax oder E-Mail mit. Ist der Kunde am Tag der Entstörung in der Zeit der Servicebereitschaft nicht erreichbar, erfolgt die Benachrichtigung erst am Folgetag.

LEISTUNGSBESCHREIBUNG DER
PFALZKOM, GESELLSCHAFT FÜR TELEKOMMUNIKATION MBH

VOICELINE

6. VERTRAGSBEENDIGUNG

Bei Vertragsbeendigung (Kündigung/Ablauf/Aufhebung/etc.) muss der Kunde wahlweise die ihm leihweise von Gesellschaft zur Verfügung gestellten Netzabschlussgeräte (NTBA) innerhalb einer Frist von drei Wochen nach Vertragsende an Gesellschaft zurückgeben (mit der Post oder Abgabe in den Geschäftsräumen der Gesellschaft) oder entsprechend des Restwertes käuflich erwerben. Werden die Netzabschlussgeräte nicht fristgemäß an Gesellschaft zurückgegeben, erfolgt automatisch eine Verrechnung auf Basis des Restwertes mit der Abschlussrechnung.