

LEISTUNGSBESCHREIBUNG DER  
PFALZKOM, GESELLSCHAFT FÜR TELEKOMMUNIKATION MBH

# VOIPLINE FÜR FAHRSTUHLNOTRUF



PFALZKOM|MANET  
ZUKUNFT VERBINDET

LEISTUNGSBESCHREIBUNG DER  
PFALZKOM, GESELLSCHAFT FÜR TELEKOMMUNIKATION MBH

# VOIPLINE FÜR FAHRSTUHLNOTRUF

Dieses Dokument enthält die Leistungsbeschreibungen für das Produkt VoIPLine für Fahrstuhlnotruf 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
  - 1.1 Notruf
2. Qualitätsmerkmale
  - 2.1 Leistungsmerkmale Telefonie
    - 2.1.1 Verfügbare Leistungsmerkmale (alphabetisch):
    - 2.1.2 Telefonie Standard
      - 2.2.1 Jährliche Verfügbarkeit
      - 2.2.2 Durchlasswahrscheinlichkeit
3. Installation
  - 3.1 Bereitstellung von Rufnummern
  - 3.1.2 Portierung
4. Zusätzliche Leistungen
  - 4.1 Zusätzliche Leistungsmerkmale
    - 4.1.2 Sperren von abgehenden Anrufen durch die Gesellschaft
    - 4.1.3 Identifizieren von bedrohenden oder belästigenden Anrufen
    - 4.1.4 Emulation von Schnittstellen
    - 4.1.5 Ethernet VoIP-Port
  - 4.2 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

# VOIPLINE FÜR FAHRSTUHLNOTRUF

## 1. LEISTUNGEN DER GESELLSCHAFT

Die Gesellschaft stellt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen VoIPLine-Anschluss zur Verfügung. Als VoIPLine bezeichnet man den Telefondienst des Next Generation Networks (NGN) der Gesellschaft. Als Basis des VoIPLine Anschlusses dient das IP/SIP Protokoll.

Voraussetzung zur Nutzung dieses Dienstes ist ein Anschluss an das NGN der Gesellschaft.

Definition Account: Ein Account wird für einen Anschluss ohne Durchwahl vergeben. Bei einem Account sind maximal zwei gleichzeitige Gespräche möglich.

Definition Kanal: Für durchwahlfähige Anschlüsse werden Kanäle vergeben. Ein Kanal entspricht einer Verbindung um ein Gespräch zu führen.

Verbindungen über Call-by-Call oder Preselection sind über einen VoIPLine-Anschluss der Gesellschaft nicht möglich.

### 1.1 Notruf

Nutzt der Kunde den VoIP-Telefonie-Dienst an einem Standort, der nicht mit dem gegenüber der Gesellschaft angegebenen Ort übereinstimmt (nomadische Nutzung), ist im Falle eines Notrufs (110, 112) die Rückverfolgung des Notrufs nicht möglich.

Beim Auslösen von Notrufen bei nomadischer Nutzung kann es aufgrund der Alarmierung einer örtlich nicht zuständigen Notrufabfragestelle darüber hinaus zu Kostenforderungen kommen, weil z. B. die Feuerwehr am falschen Standort ausrückt. Bei Zuwiderhandlung trägt der Kunde die Folgekosten. Der Kunde ist verpflichtet alle 24 Stunden einen Routineanruf zu tätigen.

## 2. QUALITÄTSMERKMALE

### 2.1 Leistungsmerkmale Telefonie

Die Gesellschaft stellt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten die im folgendem 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.

Der AOC (Gebührenimpuls) wird standardmäßig nicht unterstützt.

#### 2.1.1 Verfügbare Leistungsmerkmale (alphabetisch):

Anrufweitchaltung

Ankommende Verbindungen können nicht zu einem anderen Anschluss umgeleitet werden.

#### 2.1.2 Telefonie Standard

Bei einem VoIPLine Anschluss der Gesellschaft wird der Standard G.711 verwendet.

Rufnummernübermittlung

Der Telefonanschluss bietet die Möglichkeit der dauerhaften Übermittlung 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.

# VOIPLINE FÜR FAHRSTUHLNOTRUF

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.

## 2.2 Verfügbarkeit

### 2.2.1 Jährliche Verfügbarkeit

Der Dienst der Gesellschaft steht mit einer Verfügbarkeit von 99,5 % im Jahresmittel dem Kunden zur Verfügung.

### 2.2.2 Durchlasswahrscheinlichkeit

Die Verbindungswünsche werden im Netz der Gesellschaft mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 98 % realisiert. Die Durchlasswahrscheinlichkeit beschreibt 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. INSTALLATION

Die Gesellschaft vereinbart mit dem Kunden einen Termin für die Bereitstellung des VoIPLine-Anschlusses.

Für den VoIPLine-Anschluss wird der vorkonfigurierte Netzabschluss (IAD) der Gesellschaft zur Selbstmontage gestellt. Sofern erforderlich und gewünscht, übernimmt die Gesellschaft kostenpflichtige Installationsarbeiten gemäß Punkt 4.2.

## 3.1 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 der Gesellschaft neue Teilnehmerrufnummern.

Dem Anschluss werden:

- Accountbasiert standardmäßig zwei Rufnummern kostenfrei im Zuge der Neuanschaltung zugeteilt. Bei Portierung behält der Kunde seine bestehenden Rufnummern bei, Die Gesellschaft beantragt die Portierung der Rufnummern beim bisherigen Provider des Kunden. Maximal zwei Rufnummern möglich. Die Vergabe der Rufnummern richtet sich nach den aktuellen Vorgaben der Bundesnetzagentur

### 3.1.2 Portierung

Am Tag der Portierung kann es aufgrund technischer Gegebenheiten zur kurzfristigen Unterbrechung der Telefoniedienste kommen. Für diese Störungen sowie für im Zusammenhang mit der Rufnummernportierung entgangene Anrufe oder Nachrichten oder Nichterreichbarkeit übernimmt die 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 Zusätzliche Leistungsmerkmale

# VOIPLINE FÜR FAHRSTUHLNOTRUF

## 4.1.2 Sperren von abgehenden Anrufen durch die 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.

## 4.1.3 Identifizieren von bedrohenden oder belästigenden Anrufen

Die Gesellschaft identifiziert Anschlüsse, von denen ankommende Verbindungen ausgehen. Dies erfolgt 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.

## 4.1.4 Emulation von Schnittstellen

Auf Wunsch können dem Kunden Emulationen der folgenden Schnittstellen zur Verfügung gestellt werden:

- Analoganschluss

Die Gesellschaft behält sich vor für diese Emulation gesonderte Entgelte in Rechnung zu stellen. Die verfügbaren Leistungsmerkmale sind in den Punkten 2.1 sowie 4.1 aufgeführt.

## 4.1.5 Ethernet VoIP-Port

Die Gesellschaft stellt eine separate USV zur Verfügung mit einer Standbyzeit von einer Stunde. Der Auftraggeber stellt der Gesellschaft einen geeigneten Stellplatz zur Verfügung. Die Stromkosten gehen zu Lasten des Auftraggebers.

## 4.2 Installation der zusätzlichen Leistungen

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

### 5.1 Service Level

Die Leistung Premium Service ist mit dem Grundpreis abgegolten.

#### 5.1.1 Annahme der Störungsmeldung

Die Gesellschaft nimmt Störungsmeldungen innerhalb der Servicebereitschaftszeit telefonisch entgegen.

- Telefon: 0800-6883633

#### 5.1.2 Servicebereitschaft

Premium Service: montags bis sonntags, sowie an gesetzlichen Feiertage von 0:00 bis 24:00 Uhr.

#### 5.1.3 Reaktionszeit

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

# VOIPLINE FÜR FAHRSTUHLNOTRUF

## 5.1.4 Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen, die innerhalb der unter 5.1.2 definierten Servicebereitschaft eingehen, beseitigt die Gesellschaft innerhalb der Servicebereitschaftszeit die Störung innerhalb von acht (8) Stunden. 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. Verspätungen, die vom Kunden zu vertreten sind, vermindern die errechnete Störungsdauer entsprechend.

Die Gesellschaft beseitigt eine Störung in 95 % aller Fälle (bezogen auf das Kalenderjahr) während der Servicebereitschaftszeit innerhalb der angegebenen Entstörungsfrist. Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist 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 Techniker der Gesellschaft unverzüglich einen 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 die Gesellschaft den Kunden während der in 5.1.2 definierten Servicebereitschaft über den Bearbeitungsstand.

## 5.1.6 Terminvereinbarung

Soweit erforderlich, vereinbart die Gesellschaft mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers der Gesellschaft 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 Email oder per Fax mit. Ist der Kunde am Tag der Entstörung in der Zeit der Servicebereitschaft nicht erreichbar, erfolgt die Benachrichtigung erst am folgenden Werktag.

## 6. VERTRAGSBEENDIGUNG

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