

Leistungsbeschreibung der KurpfalzTEL, Gesellschaft für Telekommunikation mbH für Doppel-Flat BIZ mit IP-Telefonie und einem Internetzugang über A-/VDSL

1. Produktdefinition

- 1.1. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der KurpfalzTEL.
- 1.2. Doppel-Flat BIZ beinhaltet eine Anbindung an das Internet, die Übermittlung von IP-Paketen vom und zum Internet bzw. zur Anbindung eines IP-kompatiblen Kundennetzwerks (LAN). Für den Betrieb des Services sind eine Teilnehmeranschlussleitung (TAL) und ein A-/VDSL-Endgerät (Router) notwendig, welche von KurpfalzTEL erworben werden kann. Die A-/VDSL Übertragungsraten sind stets Maximalwerte. Die Verfügbarkeit der Bandbreite ist abhängig von der Leistungsfähigkeit der anbietenden Server im Internet, der Qualität der TAL sowie von den im Nutzungszeitraum bestehenden Netzauslastungen. Es besteht keine garantierte Bandbreite bzw. Verfügbarkeit. Maßgeblich für die angegebenen Bandbreitenwerte sind die in TCP/IP-basierenden Netzen üblichen, durchschnittlichen IP-Paketgrößen von 400 Byte oder größer.
- 1.3. Mit Doppel-Flat BIZ wird ein VoIP-Telefonanschluss inklusive einer Festnetz-Flatrate ins deutsche Festnetz zur Verfügung gestellt. Für die Nutzung des VoIP-Anschlusses wird dem Kunden ein SIP-Account generiert, das aus einen Usernamen und einem Passwort besteht und für die SIP-Authentisierung benötigt wird.

2. Abrechnung

Monatliche Entgelte (Basis- und Grundentgelte) erfolgen pauschal im Voraus. Verbindungsentgelte (z.B. Telefonverbindungen) werden im Folgemonat abgerechnet.

3. Installation

Voraussetzung für Doppel-Flat ist ein A-/VDSL-Router mit VoIP-Funktion als Netzabschlussgerät. KurpfalzTEL stellt dem Kunden das Netzabschlussgerät zum Kauf oder zur Miete zur Verfügung. Im Rahmen der Bereitstellung verwendet KurpfalzTEL eine TAL der Deutschen Telekom AG sowie vorhandene, vom Kunden zu stellende Leitung (Kupferdoppelader) des zugehörigen Anschlusses im Inhouse-Netz. Gegenseitige Beeinflussungen können hierbei nicht ausgeschlossen werden. KurpfalzTEL ist bemüht, solche Störeinflüsse ggf. im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten durch die Verwendung einer anderen TAL zu vermeiden. Die zur Realisierung ggf. notwendige technische Ausrüstung des Inhouse-Netzes obliegt dem Kunden. Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass zum vereinbarten Installationstermin alle notwendigen Vorarbeiten getroffen sind, die nicht im Installationsservice enthalten sind, z.B. ausreichende Inhouse-Verkabelung und Anwesenheit des technischen Ansprechpartners.

4. Vor-Ort-Installation

Der Installations-Service umfasst:

- Router-Installation bis zu 150 cm vom Netzabschluss zur Festverkabelung
- Einrichtung der Internetverbindung inkl. WLAN
- Konfiguration eines bereits installierten Browsers
- Einrichtung der Telefonie mit Anmeldeinformationen
- Konfiguration der Nebenstellen für Analoge- bzw. ISDN-Telefone.

Kabelverlegung und Schleifarbeiten sind nicht Bestandteil des Installationservices und werden, falls gewünscht und technisch realisierbar, gesondert erhoben. Für den Installationservice gelten folgende Mindestvoraussetzungen:
ein bootfähiges, virenfreies PC-System, auf dem die gelieferte Hardware grundsätzlich lauffähig ist (unterstützte Betriebssysteme: Windows Vista, Windows 7 oder Windows 8).

5. Vertragslaufzeit

Sofern nicht anders schriftlich vereinbart wurde, gilt eine Mindestvertragslaufzeit von 36 Monaten. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag um weitere 12 Monate, wenn nicht mindestens drei (3) Monate vor Ende der Mindestvertragslaufzeit schriftlich gekündigt wird.

6. IP-Routing

KurpfalzTEL routet die Daten auf Basis der allgemein anerkannten technischen Standards des Internets. Die Leistung der KurpfalzTEL ist hierbei darauf beschränkt, eine funktionstüchtige Schnittstelle zu den Netzen anderer Anbieter zur Verfügung zu stellen. Für die Verwendung des PPPoE-Protokolls ist eine IP-MTU (Maximum Transfer Unit, d.h. Maximale Größe eines IP-Pakets) von 1.492 Byte vorgegeben.

7. Bandbreite

- 7.1. Internet-Access 16M wird dem Kunden auch dann zur Nutzung überlassen, wenn im Rahmen der Bereitstellung festgestellt wird, dass die maximale asymmetrische Bandbreite von 16.000 kbit/s im Download und 1.000 kbit/s im Upload nicht technisch erreicht werden kann, wohl aber eine asymmetrische Bandbreite von 6.000 kbit/s im Download und 384 kbit/s im Upload.
- 7.2. Internet-Access 50M wird dem Kunden auch dann zur Nutzung überlassen, wenn im Rahmen der Bereitstellung festgestellt wird, dass die maximale asymmetrische Bandbreite von 50.000 kbit/s im Download und 10.000 kbit/s im Upload nicht technisch erreicht werden kann, wohl aber eine asymmetrische Bandbreite von 25.000 kbit/s im Download und 5.000 kbit/s im Upload.
- 7.3. Internet-Access 100M wird dem Kunden auch dann zur Nutzung überlassen, wenn im Rahmen der Bereitstellung festgestellt wird, dass die maximale asymmetrische Bandbreite von 100.000 kbit/s im Download und 40.000 kbit/s im Upload nicht technisch erreicht werden kann, wohl aber eine asymmetrische Bandbreite von 60.000 kbit/s im Download und 20.000 kbit/s im Upload.

8. Rufnummern

Der Kunde kann ortsbezogene Rufnummern bei KurpfalzTEL bestellen. Rufnummern können nur für die zugehörige Ortsvorwahl des Vorwahlgebiets bereitgestellt werden. Der Kunde kann auch seine bestehenden Rufnummern behalten, indem eine Portierung beauftragt wird.

9. Einzelverbindungsanmeldung (EVN)

Hinweise bezüglich EVN können dem zum Download bereitgestellten Dokument „Datenschutz“ entnommen werden.

10. Eintragung in ein Teilnehmerverzeichnis

Hinweise bezüglich Eintragung in ein Teilnehmerverzeichnis können dem zum Download bereitgestellten Dokument „Eintrag in ein Teilnehmerverzeichnis“ entnommen werden.

11. Anrufweiterleitung

Ankommende Anrufe können zu einer anderen Rufnummer umgeleitet werden. Die Weiterleitung greift für den gesamten IP-Anlagenanschluss. Eine Umleitung einzelner Nebenstellen ist nicht vorgesehen. Während einer Umleitung werden zwei Sprachkanäle belegt. Die Anrufumleitung kann direkt in der KurpfalzTEL-Vermittlungsstelle durchgeführt werden. Es ist zu beachten, dass in Abhängigkeit von der gewünschten Zielrufnummer Kosten für die Weiterleitung entstehen können.

Folgende Umleitungsoptionen werden unterstützt:

- AWL sofort (CFU, Call Forwarding Unconditional)
- AWL besetzt (CFB, Call Forwarding Busy)
- AWL offline (CFNR, Call Forwarding No Reply)

12. Signalisierung

KurpfalzTEL unterstützt das SIP-Protokoll nach RFC 3261.

13. Verbindungstrennung

Aus Sicherheitsgründen werden abgehende nationale Sprachverbindungen nach der 90. Minute, internationale Sprachverbindungen nach der 60. Minute unterbrochen. Eine Wiederwahl ist sofort möglich.

14. On-Net-Calls

Bei einem On-Net-Call handelt es sich um eine Sprach- oder Datenverbindung, bei dem sowohl der Startteilnehmer als auch der Zieleteilnehmer nicht im herkömmlichen Telefonnetz liegen, und die Teilnehmer ausschließlich über ein IP-Kommunikationsprotokoll verbunden werden.

15. Off-Net-Calls

Bei einem Off-Net-Call handelt es sich um eine Sprach- oder Datenverbindung über das SIP-Protokoll oder vergleichbare für die Sprach- /Datenkommunikation über IP (Internet-Protokoll) verwendeten Protokolle, deren Zieleteilnehmer im herkömmlichen Telefonnetz (PSTN) erreicht wird.

16. Sprachkodierungen

KurpfalzTEL unterstützt folgende Audio-Codes:

- G.711 64 kbps
- G.723.1 und G.723.1 Annex A mit 5,3 kbps und 6,3 kbps
- G.726 mit 32 kbps
- G.729 Annex A sowie B mit 8 kbps
- GSM FR mit 13 kbps

17. Network Address Translation (NAT)

Grundsätzlich werden private IP-Adressen im Kunden-LAN mit einer Firewall vom Internet geschützt. Die NAT-Geräte (Router/Firewall) müssen dabei folgende Verbindungen vom privaten Netz (LAN) zum Internet bzw. externen Netz unterstützen:

- DNS UDP Port 53
- SIP UDP/TCP UPP Port 5060, TCP Port 5060
- SIP TLS TCP Port 5061
- RTP, sRTP, RTCP UDP Port 10.000 bis 12.400

18. Dual-Ton-Multi-Frequency (DTMF)

DTMF wird gemäß Request for Comments (RFC) 2833 unterstützt.

19. Notruf

Notruf zu den Rufnummern 100 und 112 wird unterstützt. Ein Notruf erfolgt an die zuständige Notrufleitstelle, welche der Anschaltanschrift des Anschlusses zugeordnet ist. Der sog. „Röchelruf“¹⁾ wird unterstützt. Es obliegt der Verantwortung des Kunden, Business-SIP ausschließlich an der beauftragten Anschaltanschrift zu nutzen. Der Kunde ist verpflichtet, KurpfalzTEL Änderungen der Anschaltanschrift (z.B. Umzug oder nomadische Nutzung) unverzüglich mitzuteilen.

¹⁾ Röchelruf ist eine Bezeichnung für einen Notruf, bei dem der Anrufer nicht mehr in der Lage ist, seinen Namen und seine Anschrift zu nennen. Um ihm trotzdem Hilfe schicken zu können, werden der Notrufzentrale die Daten des Anrufers über die Rufnummer zur Verfügung gestellt.

20. Einschränkungen

Standardmäßig stehen dem Kunden nach einem Wechsel zu KurpfalzTEL folgende Telefondienste nicht zur Verfügung:

- Call by Call und PreSelection
- Datenverbindungen wie z.B. Internet by Call, Einwahl über geografische Rufnummern oder in geschlossene Datensysteme
- Datenübertragung im D-Kanal-Protokoll (X.25; X.31)
- SMS- und Messaging Dienste
- Rufnummern der Gasse „0900“

Folgende Dienste stehen nur Eingeschränkt zur Verfügung:

- Auskunftsdienste (verfügbare Dienste können vom InfoDok 150 Verbindungen zu Service u. Sonderrufnummern entnommen werden)
- Faxübertragung

21. Rufnummernsperre

Der Kunde kann folgende Rufnummern gem. Preisliste InfoDok 501 sperren lassen:

- Festnetz (national)
- Mobilfunk (national)
- Ausland
- Service-Nummern (national) z.B. 0180, 0137...
- Auskunftsdienste (national)

Das Einrichten einer Sperrklasse erfolgt durch KurpfalzTEL i.d.R. innerhalb 24h nach Auftragserteilung.

22. Leistungen während des Gesprächs

Dem Kunden stehen die nachfolgend genannten Leistungsmerkmale zur Verfügung. Voraussetzung ist, dass diese auch Hardwareseitig vom Kunden unterstützt werden.

22.1. Calling Line Identification Presentation (CLIP) ist standardmäßig aktiv. Dabei wird die Rufnummer des Anrufers beim Empfänger angezeigt.

22.2. Mit Calling Line Identification Restriction (CLIR) unterdrückt der Anrufer die Rufnummer. Dabei wird die Rufnummer des Anrufers beim Empfänger nicht angezeigt.

23. Nutzungsbedingungen für Flatrate-Optionen

Voraussetzung für die Abrechnung der jeweiligen Telefon-Flatrate-Optionen ist, dass der Kunde die von KurpfalzTEL erbrachten Leistungen ausschließlich zur Abdeckung des im Geschäftsbetrieb des Kunden entstehenden Telefonbedarfs und keine anderen Anbindungen für seine Festnetztelefonie nutzt. Die Flatrate-Option darf für die folgenden Fälle nicht genutzt werden:

- Betrieb von Mehrwert- oder Massenkommunikationsdiensten (z.B. Call-Center-, Telemarketing-Leistungen oder Faxbroadcastdienste)
- Erbringung von entgeltlichen oder unentgeltlichen Zusammenschaltungs- oder sonstigen Telekommunikationsdienstleistungen für Dritte.
- Herstellung von Verbindungen, die aufgrund einer Standleitung zustande kommen und bei denen der Anrufer oder der Angerufene aufgrund des Anrufs und/oder der Dauer des Anrufs Zahlungen oder andere Vermögenswerte Gegenleistungen erhält.

Die Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen, bezogen auf die im Rahmen der missbräuchlichen Nutzung angefallenen Verbindungsentgelte, bleiben KurpfalzTEL vorbehalten.

24. Pflichten des Kunden

Der Wiederverkauf von Doppel-Flat BIZ, oder Leistungen die auf Doppel-Flat BIZ basieren, an Dritte ist ohne schriftliche Genehmigung durch KurpfalzTEL nicht erlaubt.

25. Haftung

Der Kunde haftet für jede von ihm oder von Dritten verschuldete Beschädigung des Anschaltensystems sowie anderen Teilen der KurpfalzTEL-Infrastruktur oder der Systeme ihrer „Dritt-Kunden“. Reklamiert der Kunde einen Fehler eines Systems, das von KurpfalzTEL administriert wird, überprüft KurpfalzTEL die Funktionsfähigkeit des Systems und stellt die Originalkonfiguration wieder her. Ist das Gerät defekt oder lässt es sich mit der Originalkonfiguration nicht wieder in Betrieb nehmen, stellt KurpfalzTEL ein vorkonfiguriertes Austauschsystem bereit. War das System bei Einlieferung zur Überprüfung mit der Originalfunktion funktionsfähig und hat der Kunde einen solchen Fehler schuldhaft verursacht, ist KurpfalzTEL berechtigt, dem Kunden die durch die Überprüfung bzw. Reparatur anfallenden Kosten in Rechnung zu stellen.

26. Service

Das Netzwerk der KurpfalzTEL wird durch automatisierte Prozesse an 365 Tagen und 24 Stunden überwacht. Die Endkundenverfügbarkeit beträgt im Jahresdurchschnitt mindestens 98%. Planmäßige oder dem Kunden mitgeteilte Wartungsarbeiten, Behinderungen des Zugangs zu Kollokation im Fehlerfall, Zeitverluste, die nicht von KurpfalzTEL verschuldet sind sowie Zeitverluste durch Verzögerungen bei der Entstörung, für die KurpfalzTEL nicht verantwortlich ist, gehen nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit ein.

27. Entstörung

27.1. KurpfalzTEL beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich.

27.2. Bei Störungsmeldungen, die werktags (montags 9:00 Uhr bis freitags 18:00 Uhr) eingehen, beseitigt die KurpfalzTEL die Störung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach Eingang der Störungsmeldung durch den Kunden. Bei Störungsmeldungen, die freitags nach 18:00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag um 9:00 Uhr. Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen gesetzlichen Feiertag, so wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag fortgesetzt.

27.3. Wünscht der Kunde eine kostenpflichtige Express-Entstörung, beseitigt KurpfalzTEL die Störung innerhalb von acht Stunden nach Eingang der Störungsmeldung (Entstörungsfrist). Die Frist ist eingehalten, wenn innerhalb der acht Stunden die vollständige (Wieder-)Herstellung des vereinbarten Leistungsumfanges des gestörten Produktes erfolgt. Verspätungen, die dem Kunden anzulasten sind, vermindern die errechnete Störungsdauer entsprechend.

28. Wartungsarbeiten

28.1. Zur Optimierung und Leistungssteigerung des Netzes hat die KurpfalzTEL ein Wartungsfenster vorgesehen. Das liegt in der Regel in der Nacht von Freitag auf Samstag, Samstag auf Sonntag oder Sonntag auf Montag zwischen 23:00 und 06:00 Uhr.

28.2. Bei schnellen und notwendigen Entstörungen von Systemen, die Probleme im Netzwerk verursachen, kann KurpfalzTEL auch außerhalb der in Ziffer 28.1. Zeitfenster Wartungsarbeiten durchführen. In diesen Fällen ist KurpfalzTEL bemüht den Kunden über die Wartungsarbeiten in Kenntnis zu setzen.

29. Mitwirkung des Kunden bei Entstörungen vor Ort

29.1. Der Kunde hat sicher zu stellen, dass KurpfalzTEL zu den von KurpfalzTEL genannten Zeiten Zutritt zu den entsprechenden Räumlichkeiten des Kunden erhält.

29.2. Der Kunde hat sicher zu stellen, dass ein Ansprechpartner vor Ort zur Verfügung steht, der die Befugnis hat, die notwendigen Maßnahmen zu ergreifen und der über die zur Entstörung erforderlichen Informationen verfügt.

30. Passwortschutz

Der Kunde hat sämtliche Zugangsdaten und Passwörter, die ihm durch KurpfalzTEL zur Verfügung gestellt werden, vor dem Zugriff Dritter zu schützen.