

Leistungsbeschreibung der KurpfalzTEL GmbH für Geschäftskunden / SIP-Trunk

Allgemeines

Der Leistungsumfang für Telekommunikationsdienstleistungen von der KurpfalzTEL GmbH, Besucheradresse: Dannheckerstr. 2a, 69190 Walldorf, Sitz: Eschenweg 6, 68789 St. Leon-Rot (folgend „KurpfalzTEL“ genannt) bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen. Diese Leistungsbeschreibung gilt auf der genannten vertraglichen Grundlage für folgende Produkte:

SIP-Trunk-Tarife

- SIP-Telefonie
Durchwahlfähiger Anlagenanschluss

Zusätzliche Dienstleistungen, Internet- und Telefonie-Optionen können sofern am Standort verfügbar ggf. Aufpreispflichtig gemäß Preisliste mit der Bestellung oder später beauftragt bzw. hinzugefügt werden.

- Weitere Sprachkanäle
- Verschiedene Telefon-Optionen buchbar

KAPITEL 1: Interpersonelle rufnummernbezogene Leistungen

I. Telefoniedienstleistungen

NOTRUF

Auf Grund der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (z.B. FRITZ!Box, Glasfasermodem (Genexis, Alcatel) Telefonanlage oder ähnliches) über das Hausstromnetz kann bei einem Stromausfall keine Gesprächsverbindung mehr aufgebaut werden. Ein Notruf ist somit NICHT möglich.

Damit Notrufe korrekt zugestellt werden können, darf die Telefonieleistung nur an dem Standort genutzt werden, an dem der Anschluss geschaltet ist bzw. der als Anschlagstandort vereinbart wurde. (Siehe hierzu auch § 12 Abs. 6 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der KurpfalzTEL bzgl. der nomadischen Nutzung lokalisierter Rufnummern).

A: Anschluss

KurpfalzTEL überlässt dem Kunden VoIP-Sprachdienste (SIP) im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten (mit und ohne Breitbandanschluss), wobei die mittlere Verfügbarkeit des SIP-Servers im Jahresdurchschnitt bei 98% liegt. Der SIP-Server gilt als verfügbar, wenn der Kunde eine Verbindung zum Server aufbauen kann. Wartungs-, Installations- und Umbauzeiten sind explizit von der Berechnung der SIP-Serververfügbarkeit ausgeschlossen. KurpfalzTEL hat die Wahl, in welcher Form die Ausführung der Anschlüsse erfolgt, sofern dies für den Kunden technisch gleichwertig und vertretbar ist.

Voraussetzung für die Nutzung ist eine Feste-IP Adresse.

Bei Sprachanschlüssen in paketvermittelnder Technik (SIP) kann es zu Einschränkungen bei der Nutzung von Leistungsmerkmalen kommen. Folgende Meldeanlagen können daher NICHT angeschaltet werden:

- Hausnotrufsysteme, Alarmanlagen, Brandmeldeanlagen, Fernabfragesysteme

Sollten solche Meldeanlagen vorhanden sein, muss dies ausdrücklich in dem Auftragsformular erwähnt und deren Funktion von der KurpfalzTEL schriftlich bestätigt werden.

KurpfalzTEL teilt dem Kunden auf Wunsch je Anschlussart Buchst. B: Rufnummernvergabe / Rufnummernportierung Rufnummern zu.

B: Rufnummernvergabe / Rufnummernportierung

Zugeweilte Rufnummern und Sprachkanäle (Anzahl gleichzeitiger Gespräche):

Anschlussart	Anzahl Sprachkanäle	Anzahl Rufnummern
SIP-Anlagenanschluss	2 - 30	10 - 999

Neu zugeweilte Rufnummern erhält der Kunde automatisch aus dem Rufnummernkontingent der KurpfalzTEL oder Dritten, welches die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (folgend BNetzA) KurpfalzTEL oder Dritten zugewiesen hat.

Abweichend hiervon kann der Kunde mit KurpfalzTEL unter Beachtung der Regelungen zu folgendem Buchst. C: Anbieterwechsel / Ablauf die Portierung der Rufnummer vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeweiht wurde und in das Telefonnetz KurpfalzTEL oder Dritten übertragbar ist. Voraussetzung ist, dass der Kunde am gleichen Standort (wahlweise: "im gleichen Ortsnetz") verbleibt.

C: Anbieterwechsel / Ablauf

Der Kunde kann KurpfalzTEL beauftragen, die bisher von ihm genutzten Rufnummern aus dem Netz des bisherigen Anbieters in das Netz der KurpfalzTEL oder Dritten zu übernehmen (Portierung). Eine Portierung kann vom Kunden auch nachträglich nach Vertragsabschluss beauftragt werden, solange die Rufnummer beim bisherigen Anbieter noch dem Kunden zugeordnet ist.

Mit dem unterschriebenen Portierungsformular willigt der Kunde ein, dass KurpfalzTEL sich in seinem Namen mit dem bisherigen Netzbetreiber in Verbindung setzt, um die Rufnummer(n) des Kunden in das Netz der KurpfalzTEL oder Dritten zu portieren.

Portierungsanfragen werden zusammen mit der Vertragskündigung entweder per Fax oder über eine elektronische Schnittstelle von KurpfalzTEL oder Dritten an den abgebenden Netzbetreiber geschickt.

Der Portierungstermin wird vom abgebenden Netzbetreiber abhängig von der Vertragsbindung bzw. der Kündigungsfrist festgelegt. Zu diesem Termin werden innerhalb eines festgelegten Zeitraums (Schaltfenster) die netztechnisch notwendigen Umschaltungen vorgenommen (gemäß geltendem TKG max. 24 h). Während dieser Zeit ist der Anschluss für einen kurzen Zeitraum nicht erreichbar. Nach erfolgreicher Umschaltung melden die beiden Portierungspartner den Vorgang an die übrigen deutschen Festnetzbetreiber, damit diese gegebenenfalls ihr Routing zu der betreffenden Rufnummer anpassen können. Dazu werden im Verfahren des Portierungsdatenaustauschs die Rufnummerndatenbanken aller angeschlossenen Netzbetreiber aktualisiert. KurpfalzTEL ist davon abhängig, dass der abgebende Netzbetreiber die Rufnummernportierung ordnungsgemäß bearbeitet und die Portierung auch zu dem vereinbarten Termin durchführt. Die Leistungspflicht der KurpfalzTEL beginnt generell erst mit der erfolgreichen Portierung der Rufnummer.

D: Verbindungen / Premium Rate-Dienste (Servicerufnummern) / Sperre

Über den bereitgestellten Teilnehmeranschluss werden Verbindungen zu Anschlüssen im Inland, Ausland oder in Mobilfunknetze, einschließlich Verbindungen zu Sonderrufnummern, über das Netz der KurpfalzTEL realisiert, sofern KurpfalzTEL entsprechende Vereinbarungen mit den Telekommunikationsunternehmen abgeschlossen hat, an deren Telekommunikationsnetz die entsprechenden Inhalteanbieter angeschlossen sind. Servicerufnummern, für die die BNetzA das sogenannte „Offline-Billing“ Verfahren vorsieht (z. B. 0900), sind aus dem Netz der KurpfalzTEL grundsätzlich nicht erreichbar.

Bei Verbindungen mit Anschlüssen anderer Netze können sich aufgrund technischer Gegebenheiten oder unterschiedlicher Qualitätsstandards Einschränkungen im dargestellten Leistungsumfang ergeben. Unzulässig sind Anwendungen des Kunden, bei denen eine Durchschaltung der Nutzkanäle von vorneherein nicht beabsichtigt ist bzw. deren Anwendung technisch verhindert wird.

Der Telefonanschluss kann wahlweise nach schriftlichem Antrag des Kunden für folgende abgehende Verbindungen gesperrt werden:

- nationale Festnetz Verbindungen (Orts- und Ferngespräche),
- nationale Mobilfunk Verbindungen "z. B. 017x",
- Verbindungen zum Service ", z. B. 0180x",
- Verbindungen zum Service „z. B. 0137x“,
- internationale Festnetz und Mobilfunk Verbindungen,
- Verbindungen zu Auskunftsdiensten „z. B. 118x“

Bei allen Anschlüssen wird i.d.R. die Sperre durch den KurpfalzTEL-Kundenservice eingerichtet.

KurpfalzTEL ist berechtigt, nach eigenem Ermessen Ziele mit bestimmten Rufnummern zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Kunden missbräuchlich genutzt oder von Dritten manipuliert wird. Diese Rufnummern werden nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden freigeschaltet (ggf. sind KurpfalzTEL Sicherheiten zu leisten).

Im Rahmen der Telefon-Dienstleistungen der KurpfalzTEL können Verbindungsnetzbetreiberleistungen Dritter nicht in Anspruch genommen werden (Call-by-Call oder Preselection ist nicht möglich).

E: Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse kostenfrei

Diese Leistungsmerkmale sind nur dann nutzbar, wenn das angeschaltete Endgerät des Kunden diese unterstützt.

Anzeige der Rufnummer des Anrufers

Die Rufnummer des Anrufers wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Anrufer unterdrückt wird.

Übermittlung der eigenen Rufnummer

Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Anzeige beim Gesprächspartner ist abhängig von der Ausstattung des Telefons und der Einstellung des Anschlusses (CLIP). Sofern seine Telefonendgeräte es unterstützen, kann der Kunde die Rufnummernunterdrückung auch fallweise (je aufgebauter Verbindung) deaktivieren (außer bei Notrufen) (CLIR). Der Kunde kann auch beantragen, dass seine Rufnummer dauerhaft nicht übermittelt wird.

Übermittlung der eigenen Rufnummer bei Nutzung einer FRITZ!Box

Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Aktivierung / Deaktivierung erfolgt direkt an der FRITZ!Box (Einstellung)

Anrufweiterleitung (AWS)

Ankommende Verbindungen können zu einem anderen Anschluss umgeleitet werden. Die Aktivierung bzw. Deaktivierung erfolgt durch den Kunden für seinen Anschluss. Der Kunde kann an seinem Router (z. B. FRITZ!Box) selbst eingeben, in welchen Fällen und unter welcher Rufnummer er erreichbar sein möchte.

- AWS sofort/permanent
- AWS bei Nichtmelden nach ca. 15 Sekunden
- AWS wenn besetzt
- AWS bei nicht Erreichbarkeit

Alternativ kann eine Anrufweiterleitung auch netzseitig erfolgen. Die netzseitige Anrufweiterleitung kann durch den KurpfalzTEL-Kundenservice eingerichtet werden. Für die Einrichtung und Löschung kann KurpfalzTEL gem. Preisliste eine Gebühr berechnen.

Für die Weiterleitung ankommender Anrufe zu einem anderen Anschluss, zahlt der Kunde bei jedem ankommenden Anruf den Preis für eine Verbindung vom kundeneigenen Festnetz-Anschluss der KurpfalzTEL zu dem Anschluss, zu dem der Anruf weitergeleitet wird. Bei der netzseitigen Anrufweiterleitung kann KurpfalzTEL abweichende Preise gem. Preisliste erheben.

Bedingungen zur Anrufweiterschaltung: Der Kunde ist verpflichtet den Teilnehmer darüber zu informieren, dass er seinen Anschluss per Rufweiterleitung an dessen Anschluss weiterleitet. Mit der Aktivierung oder Beauftragung der Rufweiterleitung bestätigt der Kunde das Einverständnis des Teilnehmers zu besitzen.

F: Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse kostenpflichtig

Diese aufgeführten Leistungsmerkmale sind nicht im Standardleistungsumfang enthalten und daher kostenpflichtig. Gerne erhalten Sie hierüber ein Angebot.

Fangschaltung

Bei belästigenden und bedrohenden Anrufen kann die KurpfalzTEL oder Dritte für den Kunden auf schriftlichen Antrag und bei schlüssigem Nachweis der Bedrohung oder Belästigung eine entsprechende Schaltung einrichten, um den Quellschluss ankommender Telefonverbindungen festzustellen. Die Einrichtung einer Fangschaltung ist kostenpflichtig.

Anschlussperre (abgehend)

Auf Wunsch des Kunden kann ein Anschluss von KurpfalzTEL für alle abgehenden Verbindungen gesperrt werden. Zusätzlich zu dieser Sperre kann der Kunde auch ankommende Verbindungen mit unterdrückter Rufnummer sperren lassen. Abgehende Verbindungen zu Notrufanschlüssen der Polizei und der Feuerwehr werden nicht gesperrt. Die Einrichtung und Aufhebung dieses Leistungsmerkmals sind jeweils kostenpflichtig.

Änderung der Rufnummer

Auf Wunsch des Kunden kann bei einem Anschluss der KurpfalzTEL eine neue Rufnummer aus dem Rufnummernkreis der KurpfalzTEL oder Dritten zur Verfügung gestellt werden. Die Änderung der Rufnummer ist kostenpflichtig.

Sperre von R-Gesprächen (Rückruf)

Nach § 119 Abs. 2 TKG kann der Kunde seine Rufnummern auf die Sperrliste für R-Gespräche unentgeltlich veranlassen. Damit wird verhindert, dass der Kunde kostenpflichtige, eingehende Gespräche vermittelt bekommt und diese ihm zu einem späteren Zeitpunkt in Rechnung gestellt werden können. Eine Löschung der Rufnummer von der Sperrliste für R-Gespräche ist kostenpflichtig.

KAPITEL 2: Störungen

A. Allgemeines

KurpfalzTEL beseitigt Störungen Ihrer technischen Einrichtungen, die auf die Erbringung unserer Dienste beschränkt sind, im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Voraussetzung ist die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vereinbarte Mitwirkung des Kunden. Sofern nicht einzelvertraglich anders geregelt, erbringt KurpfalzTEL hierbei insbesondere folgende Leistungen.

B: Annahme der Störungsmeldung

KurpfalzTEL nimmt Störungsmeldungen telefonisch grundsätzlich von Montag – Freitag (ausgenommen gesetzliche Feiertage) von 08:00 – 17:00 Uhr persönlich unter 06227/1715 0 entgegen. Der Endnutzer hat die Möglichkeit Störungsmeldungen zu den übrigen Zeiten an 365 Tagen unter der 06227/1715 0 eine Sprachnachricht zu hinterlassen. Die Bearbeitung erfolgt spätestens am nächsten Arbeitstag.

C: Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen beseitigt KurpfalzTEL die Störung in der Regel innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. Als Störungsmeldung ist jede Meldung eines Kunden über ein Problem mit den vertraglich vereinbarten Diensten anzusehen.

In dringenden Fällen kann in Einbindung der KurpfalzTEL-Rufbereitschaft eine Sonderentstörung durchgeführt werden. Die Sonderentstörung liegt außerhalb der Wochenarbeitszeit bzw. wird an Wochenenden und Feiertagen angeboten.

Die Störungsdauer errechnet sich aus der Zeitdifferenz zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der Störungszentrale und dem Zeitpunkt über die Störungsbeseitigung. Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen der KurpfalzTEL (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden können.

D: Technikereinsatz

KurpfalzTEL vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers werktags (Montag – Freitag) zwischen 8.00 Uhr und 17.00 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 gemäß Preisliste berechnet. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretenden Gründen eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Entstörungsfrist als eingehalten.

E: Rückmeldung

Dauert die Störung länger als einen Kalendertag an, informiert KurpfalzTEL den Kunden über die voraussichtliche Dauer der Störung und die zur Störungsbehebung eingeleiteten Maßnahmen. Ist der Kunde am Tag der Entstörung nicht erreichbar, gilt die unter Kapitel 4 C Abs. 1 genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch innerhalb der Entstörungsfrist lag. Als Nachweis hierfür dient das von der KurpfalzTEL ausgefüllte Störungsformular bzw. Auftrags- oder Lieferschein. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Entstörungsfrist nicht eingehalten wurde. KurpfalzTEL bemüht sich den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren.

KAPITEL 3: Wartung und Verfügbarkeit

Wartungsarbeiten im Netz der KurpfalzTEL finden in der Regel zwischen 20:00 Uhr und 06:00 Uhr statt.

Die Verfügbarkeit ist die Gesamtanzahl an Minuten innerhalb eines Kalenderjahres, an denen die KurpfalzTEL Dienstleistungen je Sparte (Sprache- und Daten-Dienste) für einen Kunden zur Verfügung stehen. Die Angaben werden in % auf die jährliche Verfügbarkeit

angegeben. Der Service der KurpfalzTEL steht grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. KurpfalzTEL gewährleistet eine jährliche, durchschnittliche Verfügbarkeit von 98,5% ihrer Services.

Die Verfügbarkeit wird wie folgt gemessen: (Gesamtzahl Minuten der Gesamtzahl Minuten des Jahres – Nichtverfügbarkeit)

Folgende Gegebenheiten werden nicht berücksichtigt:

- geplante Unterbrechungen des Dienstes für Reparaturen,
- Wartungsarbeiten oder andere betriebstechnische Gründe
- Fehler, die außerhalb des Einflussbereiches der KurpfalzTEL auftreten, z.B. in Leitungen, Hardware oder Anwendungen des Kunden oder
- in Fällen höherer Gewalt

KAPITEL 4: Pönalen Entstörung, Anbieterwechsel und Umzug

Nichteinhaltung eines Anbieterwechsels gemäß § 59 Abs. 4 TKG

Wird der Dienst eines Kunden länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von der KurpfalzTEL, sofern diese der abgebende Anbieter ist, für jeden Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten

Die Entschädigung beträgt

- 10 Euro beziehungsweise
- 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt,

Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

Rufnummernmitnahme gemäß § 59 Abs. 6 TKG

Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit dem Kunden vereinbarten Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages.

Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages, kann der Endnutzer von der KurpfalzTEL, sofern diese die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung verlangen.

Die Entschädigung beträgt 10 Euro für jeden weiteren Tag der Verzögerung.

Das Recht des Verbrauchers, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.