

Leistungsbeschreibung WiTCOM ISDN ACCOUNT

1. ALLGEMEINES

WiTCOM Wiesbadener Informations- und Telekommunikations GmbH (im Folgenden WiTCOM), bietet auf Grundlage der „Allgemeinen Geschäftsbedingungen der WiTCOM GmbH“ ihren Geschäftskunden den Service „WiTCOM ISDN ACCOUNT“ an.

2. STANDARDLEISTUNG

WiTCOM ISDN ACCOUNT bietet WiTCOM, Geschäftskunden die Abwicklung des gesamten Telefonverkehrs über ihr digitales, flächendeckendes Leitungsnetz in Wiesbaden und Umgebung an. Der Zugang zum Netz erfolgt über WiTCOM ISDN ACCOUNT.

Im Rahmen der betrieblichen und technischen Möglichkeiten überlässt WiTCOM dem Kunden einen S2M-TK-Anlagenanschluss mit 30 Nutzkanälen (B-Kanäle).

WiTCOM teilt dem Kunden für S2M-TK-Anlagenanschlüssen einen Rufnummernblock zu. Bestehende Rufnummern können auf Wunsch des Kunden und nach Prüfung der technischen Möglichkeiten im gleichen Ortsnetz beibehalten werden.

Der S2M-TK-Anlagenanschluss bietet netzseitig folgende Leistungsmerkmale:

- Der Anrufer kann direkt zur Endeinrichtung einer TK-Anlage durchwählen (DDI).
- Dem Angerufenen wird die Rufnummer des Anrufers übermittelt (CLIP).
- Dem Angerufenen wird die Rufnummer des Anrufers nicht übermittelt. (CLIR).
- Die Rufnummer des gerufenen Teilnehmers wird beim rufenden Teilnehmer angezeigt (COLP).
- Die Rufnummernanzeige des angerufenen Teilnehmers wird beim rufenden Teilnehmer verhindert (COLR).
- Dem Teilnehmerendgerät werden Informationen über die Gesprächsgebühren während (AOC-D) oder nach dem Gespräch (AOC-E) übermittelt.

Die Nutzung dieser Leistungsmerkmale setzt voraus, dass diese auch von dem verwendeten Endgerät bzw. der TK-Anlage in geeigneter Weise unterstützt werden. Leistungsmerkmale, die die Umleitung oder Weiterschaltung von Gesprächen betreffen, werden über die Eingabe von Feature Codes (Kombination aus Stern- und Zahlentasten) am Tastenfeld des Endgerätes gesteuert. Die Feature-Codes sind herstellerabhängig und können der Bedienungsanleitung des jeweiligen Endgerätes entnommen werden.

2.1 Verbindungen

Über den WiTCOM ISDN ACCOUNT werden sämtliche ankommenden und abgehenden, nationalen und internationalen Standardverbindungen geführt. Ebenso können die in der Preisliste aufgeführten Sonderrufnummern erreicht werden. Verbindungen zu Sonderrufnummern, die in der Preisliste nicht genannt sind, können nicht hergestellt werden. Alle Telefonverbindungen dienen primär der Vermittlung von Sprache. Sie können ebenso auch für die Telefax- und Datenkommunikation genutzt werden.

Die Telefonverbindungen werden von WiTCOM im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 99,95% hergestellt. Dem Kunden ist bekannt, dass eine Verbindung unter Umständen nicht

hergestellt werden kann. Call by Call Verbindungen zu anderen Netzbetreibern können über den WiTCOM ISDN ACCOUNT nicht hergestellt werden. Preselection über andere Netzbetreiber ist aus technischen Gründen nicht möglich. Premium Rate Dienste (018x; 012xy; 118xy; 09001; 09003; 09005; 09009) sind frei tarifierbar (Offline Billing). Vertragspartner des Kunden ist der jeweilige Diensteanbieter. Die Dienste sind aus dem Netz der WiTCOM standardmäßig nicht erreichbar. Um die Dienste nutzen zu können, ist eine kostenpflichtige Freischaltung des Kundenanschlusses durch WiTCOM erforderlich.

2.2 Telefonbucheintrag / Auskunft

Auf Antrag des Kunden veranlasst WiTCOM die Aufnahme eines Kundendatensatzes in das Kommunikationsverzeichnis der Deutschen Telekom AG, das als Basis für gedruckte Verzeichnisse, für elektronische Medien und zum Betreiben telefonischer Auskunftsdienste genutzt wird.

Der Kundendatensatz kann aus dem Namen, Vornamen, der Anschrift und der Rufnummer des Kunden bestehen. Außerdem können zusätzliche Daten wie Titel und Berufs- / Geschäftsbezeichnung im Teilnehmerdatensatz enthalten sein.

Bei Anlagenanschlüssen können als Untereintrag zum Kundendatensatz zusätzlich 15 Endeinrichtungsnummern (Nebenstellen) für den Kunden aufgenommen werden.

Der Kunde kann bestimmen, welche Angaben in dem Verzeichnis veröffentlicht werden sollen, dass die Eintragung nur in gedruckten oder elektronischen Verzeichnissen erfolgt oder dass jegliche Eintragung unterbleibt. Wünscht der Kunde keinen Eintrag in das Kommunikationsverzeichnis, so wird die Rufnummer der vereinbarten Anschlüsse nur auf gesonderten Antrag des Kunden bei abgehenden und bei ankommenden Telefonverbindungen übermittelt.

Der Kunde kann darüber hinaus bestimmen, dass sich die telefonische Auskunft auf die Rufnummer beschränkt oder dass jegliche telefonische Auskunft unterbleibt. Zusätzlich kann der Kunde bestimmen, dass seine Daten nicht für die Inverssuche durch die Auskunftsdienste freigegeben werden sollen. Der Kunde kann der von ihm beantragten Nutzung seines Kundendatensatzes kostenfrei jederzeit mit Wirkung für die Zukunft ganz oder teilweise widersprechen.

Weitere Bedingungen für das Kommunikationsverzeichnis der Telekom, entnehmen sie bitte den Allgemeinen Geschäftsbedingungen Kommunikationsverzeichnis der Telekom.

2.3 Verfügbarkeit

Unter „Verfügbarkeit eines Services“ versteht man den prozentualen Anteil eines Kalenderjahres, währenddessen der Service nicht von Störungen betroffen ist.

Die Verfügbarkeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\text{Verfügbarkeit} = 100\% - \frac{\text{kumulierte Entstörzeiten im Kalenderjahr in Stunden} \times 100\%}{\text{Kalenderjahr in Stunden}}$$

Die Verfügbarkeit (% p.a.) wird für den gesamten Service ermittelt, wobei die Störungen jeweils mit ihren gemäß 5.3 gemessenen Entstörzeiten berücksichtigt werden.

Die Verfügbarkeit des Services WiTCOM ISDN ACCOUNT beträgt mindestens 98,5% p.a..

Leistungsbeschreibung WITCOM ISDN ACCOUNT

2.4 Netzabschlussgerät

WITCOM ISDN ACCOUNT beinhaltet die Überlassung eines Netzabschlussgerätes für die Vertragslaufzeit.

Das Netzabschlussgerät benötigt eine 230V Stromversorgung und verfügt standardmäßig über einen RJ45 Port mit einer E1 Schnittstelle.

Je nach Anschlussvariante und Bandbreite kann das Netzabschlussgerät einem Tischgerät oder einem 19" Einbaugerät entsprechen. Das Netzabschlussgerät wird von WITCOM mit einer Basiskonfiguration ausgestattet.

3. ZUSÄTZLICHE LEISTUNGEN

WITCOM erbringt jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt insbesondere die folgenden zusätzlichen Leistungen.

3.1 CLIP no screening

Übermittlung kundenspezifischer Rufnummerninformationen (CLIP no screening): Übermittlung der Rufnummer aus einem privaten Netz (z.B. TK-Anlage) in das öffentliche Netz. An der jeweiligen Endstelle muss dabei die Anrufweitschaltung nach extern eingerichtet sein.

Das Leistungsmerkmal „Clip no Screening“ darf ausschließlich im Rahmen der aktuellen rechtlichen Vorschriften genutzt werden. Insbesondere dürfen auf diesem Weg keine kostenpflichtigen Mehrwertdienstnummern übertragen werden. Der Kunde darf ausschließlich Rufnummern übertragen, die zu seinem eigenen Rufnummernhaushalt zählen oder an denen er ein Nutzungsrecht nachweisen kann.

Die Verantwortung für eine sorgfältige Nutzung des Leistungsmerkmals liegt ausschließlich beim Kunden. Er hat auf Verlangen gegenüber WITCOM oder Dritten alle Nachweise hierüber zu erbringen. Der Kunde stellt WITCOM ausdrücklich von sämtlichen Ansprüchen Dritter aus der Nutzung des Leistungsmerkmals „Clip no Screening“ frei.

3.2 Rufweiterleitung

Feste Rufweiterleitung (ohne Anschlussleitung): WITCOM richtet für den Rufnummernbereich des Kunden eine permanente Rufweiterleitung im Amt ein, da am Kundenstandort kein Anschluss mehr vorhanden ist, z.B. bei Umzug des Kunden. Der Anrufer wird automatisch an die eingestellte Zielrufnummer weitergeleitet. Die feste Rufweiterleitung kann für einen Zeitraum von maximal 6 Monaten beauftragt werden.

3.3 MCID - Malicious Call Identification

Mit der Identifizierung / Fangen böswilliger Anrufer durch MCID, umgangssprachlich Fangschaltung genannt, ist die Identifizierung eines Anruf im digitalen Telefonnetz gemeint. Dies gelingt auch mittels aktiver Rufnummerunterdrückung (CLIR). Das Leistungsmerkmal ist standardmäßig aufgrund des hiesigen Datenschutzbestimmungen deaktiviert. Es kann jedoch auf gesondertem Antrag mit der Angabe von Gründen eine Freischaltung gestellt werden. Diese Gründen sind strafrechtlich relevant und die Freischaltung ist Einzelfall abhängig.

3.4 Weitere Rufnummern

Die Aufnahme weiterer Durchwahlrufnummern für den S2M-TK-Anlagenanschluss) ist für den Kunden kostenpflichtig. Das gilt auch für spätere Änderungen oder Erweiterungen eines bestehenden Telefonbucheintrages.

3.5 Mitbenutzer

Der Eintrag von Mitbenutzern ist möglich und vom Kunden selbst bei der Deutschen Telekom AG zu beantragen, die diese Leistung auch direkt mit ihm abrechnet.

3.6 Flatrate

Auf Wunsch kann für die Anschlussart S2M-TK-Anlagenanschluss das Tarifmodell Flatrate beauftragt werden. Hierfür bekommt der Kunde ein individuelles Angebot basierend auf dem Verbrauch beim Volumen-Tarifmodell.

Das Angebot steht für Telekommunikations- und Mehrwertdienstanbieter sowie Anbieter von Massenkommunikationsdiensten (insbesondere Anbieter von Telefonmarketingleistungen, Call Center und Faxbroadcastdiensten) nicht zu Verfügung.

3.7 Voraussetzung

Einige der Leistungsmerkmale setzen voraus, dass sie von dem verwendeten TK-System in geeigneter Weise unterstützt werden. Die Preise für die zusätzlichen Leistungen richten sich nach der aktuellen Preisliste oder dem individuellen Angebot von WITCOM an den Kunden.

3.8 Inhouseverkabelung

Arbeiten an der Kunden eigenen Inhouseverkabelung sind grundsätzlich nicht Bestandteil der Standardinstallation.

Sollte seitens des Kunden ein anderer Übergabepunkt als in der Standardinstallation vorgesehen gewünscht sein, dann wird die Kunden eigenen Inhouseverkabelung geprüft und gegebenenfalls separates Angebot erstellt.

3.9 Sonstige Dienstleistungen

Sonstige Dienstleistungen (z.B. Arbeiten an der Inhouseverkabelung) gemäß individueller Vereinbarung zwischen dem Auftraggeber und WITCOM.

4. BEREITSTELLUNG

Die Bereitstellung des WITCOM ISDN ACCOUNT liegt ausschließlich im Verantwortungsbereich der WITCOM. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Nutzung einer von ihm bevorzugten Anslusstechologie. WITCOM stimmt die Einzelheiten der Realisierung mit dem Kunden ab. Der verbindliche Bereitstellungstermin wird dem Kunden schriftlich mitgeteilt. WITCOM übergibt den Anschluss an der Ethernet-Schnittstelle des Netzabschlussgerätes.

4.1 Voraussetzung

Voraussetzung ist, dass das Gebäude an das WITCOM Leitungsnetz angeschlossen ist und die Leitungswerte des WITCOM-Netzes und des Endleitungsnetzes (Verbindung zwischen dem Abschlusspunkt des WITCOM-Netzes und dem Netzabschlussgerät) dieses technisch ermöglichen.

Leistungsbeschreibung

WITCOM ISDN ACCOUNT

4.2 Realisierung

Zur Realisierung des WITCOM ISDN ACCOUNT muss ein technisch geklärtter Auftrag vorliegen.

Ein Auftrag für einen WITCOM ISDN ACCOUNT gilt als technisch geklärt wenn die oben genannten Voraussetzungen erfüllt sind und eine Prüfung der verfügbaren Infratraktressourcen mit positiven Ergebnis seitens WITCOM abgeschlossen wurde. Hierzu erfolgt gegebenenfalls seitens WITCOM eine Ortsbegehung.

4.3 Standardinstallation

Nach abgeschlossener Installation meldet WITCOM dem Kunden schriftlich (per E-Mail oder Fax) die Betriebsbereitschaft und fordert ihn zur Abnahme des Services auf.

Die Abnahme gilt als stillschweigend erklärt, wenn der Kunde spätestens fünf (5) Werktage nach der Mitteilung der Betriebsbereitschaft keine erheblichen Mängel anzeigt oder die Abnahme ausdrücklich verweigert.

Bei Beginn dieser Frist weist WITCOM den Kunden nochmals besonders darauf hin, dass eine unterbliebene Mängelanzeige bzw. die ausdrückliche Abnahmeverweigerung mit Fristablauf als Abnahme gilt.

Die WITCOM installiert in der unmittelbaren Nähe des Hausanschlusskastens (HAK) eine Anschalteinrichtung.

Die Installation des kompletten WITCOM ISDN ACCOUNT erfolgt stets durch den WITCOM-Service.

Das Netzabschlussgerät kann auf Wunsch des Kunden selbst montiert werden.

Die Verantwortung für die Konfiguration des Netzabschlussgerätes bei Inbetriebnahme und während des Wirkbetriebs liegt bei WITCOM.

4.4 Portierung

Wird der WITCOM ISDN ACCOUNT für bereits installierte Rufnummernkreise beauftragt, sorgt WITCOM auf Wunsch des Kunden und nach Prüfung der technischen Möglichkeiten für die reibungslose Portierung unter Beibehaltung der bisherigen Rufnummer des Kunden im gleichen Ortsnetz.

Soll bei bestehenden Anschlüssen eine Erweiterung des bestehenden Rufnummernbereiches vorgenommen werden, ist es empfehlenswert, diese vor der Portierung durchzuführen. Bei der Installation eines WITCOM ISDN ACCOUNT mit neuer Rufnummer übernimmt WITCOM die Vergabe der Rufnummer.

5. SERVICELEISTUNGEN

WITCOM beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei erbringt WITCOM insbesondere folgende Leistungen:

5.1 Störungsmeldung

WITCOM nimmt Störungsmeldungen täglich von 0 Uhr bis 24 Uhr unter der Technischen-Hotline-Nummer 08000-948266 (08000-WITCOM) entgegen. Bei der Störungsmeldung ist es wichtig das WITCOM folgende Informationen vorliegen: Service-ID, Firmenname, Ansprechpartner, ggf. der Standort (falls es mehrere Lokationen gibt) und die Details der Störung.

5.2 Servicebereitschaft

Die Servicebereitschaft besteht bei WITCOM ISDN ACCOUNT Mo.-Fr. von 8 bis 17 Uhr (ausgenommen Feiertage in Hessen).

Serviceleistungen, die außerhalb der obengenannten Bereitschaftszeiten erbracht werden, sind entgeltpflichtig. Die Höhe des Entgeltes richtet sich nach der jeweils gültigen Preisliste für entgeltpflichtige Serviceleistungen.

5.3 Entstörzeit

Entstörzeit ist die Zeit vom Eingang der Störungsmeldung, jedoch nicht vor Beginn der Servicebereitschaft, bis zu der Zeit in der WITCOM einen Service wiederherstellt. Sie beinhaltet die Reaktionszeit.

WITCOM garantiert eine maximale Entstörzeit von vierundzwanzig (24) Stunden.

Die Fristen gelten als eingehalten, wenn innerhalb der Entstörzeiten die vollständige Wiederherstellung des vertraglich vereinbarten Leistungsumfanges abgeschlossen wird und die Rückmeldung gem. 5.6 erfolgte.

Bei der Störungsbehebung hat der Kunde WITCOM im Rahmen seiner Möglichkeiten bei der Lokalisierung des Fehlers zu unterstützen und gegebenenfalls Zugang zu seinen Standorten zu gewähren.

Als Entstörzeiten gelten nicht:

- Zeiten, in denen der Kunde für die Meldung der Störungsbehebung für WITCOM nicht erreichbar ist.
- Zeitanteile die aus einer fehlenden oder unzureichenden Mitwirkung des Kunden bei der Störungsbeseitigung resultieren. Insbesondere gilt dieses für vom Kunden zu vertretende Wartezeiten des WITCOM-Servicetechnikers beim Zugang zu den Räumlichkeiten, in denen sich möglicherweise betroffene technische Einrichtungen befinden.
- Zeiten, die durch Umstände außerhalb des Einflussbereiches der WITCOM hervorgerufen worden sind, z.B. in oder durch Einrichtungen des Kunden oder anderer Netzbetreiber.
- Zeiten, die aufgrund höherer Gewalt entstehen (z.B. bei Naturkatastrophen).

5.4 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit beträgt maximal 30 Minuten ab Eingang der Störungsmeldung.

Die Reaktion kann auch durch Antritt des Servicetechnikers vor Ort beim Kunden erfolgen.

5.5 Zwischenmeldung

WITCOM informiert den Kunden auf Wunsch alle zwei (2) Stunden nach Ablauf der Reaktionszeit oder nach Absprache über den Bearbeitungsstand und den Ausblick auf weitere Maßnahmen.

5.6 Rückmeldung

WITCOM informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, gilt die Entstörzeit nach Punkt 5.3 als eingehalten. Weitere Versuche zur Rückmeldung werden regelmäßig durchgeführt.

Leistungsbeschreibung WiTCOM ISDN ACCOUNT

5.7 Wartung

WiTCOM wird den Kunden von erforderlichen geplanten Wartungsmaßnahmen, die Betriebsunterbrechungen verursachen, mindestens 10 Tage (ausgenommen Feiertage in Hessen) im voraus informieren. WiTCOM wird bei der Durchführung von Wartungsarbeiten Rücksicht auf die Interessen des Kunden nehmen. Die Arbeiten sollen deshalb möglichst zu einer Zeit stattfinden, in denen eine geringe Nutzung der Services erfolgt. Die Zeiten für Wartungsmaßnahmen werden bei der Ermittlung von Verfügbarkeiten nicht berücksichtigt.

5.8 Terminvereinbarung

WiTCOM vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers. Dieser Termin wird mit einer maximalen Zeitspanne von zwei Stunden angegeben (z.B. „Zwischen 10 Uhr und 12 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.

5.9 Sonstige Störungsmeldungen

Soweit die Störung vom Kunden zu vertreten ist (hervorgerufen z.B. in oder durch Einrichtungen des Kunden oder durch eine vom Kunden veranlasste Störungsfalschmeldung) hat WiTCOM Anspruch auf Ersatz der dadurch entstandenen Kosten.

Dieser Fall wird gemäß der Preisliste WiTCOM Stundensätze nach Aufwand abgerechnet.

6. VERTRAGSBEDINGUNGEN

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der WiTCOM GmbH (AGB). Bei Abweichungen haben die Regelungen dieser Leistungsbeschreibung Vorrang vor den AGB.

Kann der Kunde über den beschriebenen Leitungsumfang hinaus kostenlos Leistungen nutzen, so besteht darauf kein Anspruch und bei einer möglichen Leistungseinstellung durch die WiTCOM für den Kunden weder ein Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadensersatz noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.

6.1 Vertragslaufzeit

Der WiTCOM ISDN ACCOUNT wird mit einer Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten überlassen und wird individuell mit dem Kunden vereinbart.

Weitere Details, wie z. B. Kündigungsfristen, entnehmen sie bitte den WiTCOM AGB §18.

6.2 Zahlungsbedingungen

Für die Überlassung von WiTCOM ISDNACCOUNT zahlt der Kunde an WiTCOM ein Entgelt, das sich aus den Abrechnungspositionen „einmaliges Bereitstellungsentgelt“ und „monatliches Entgelt“ ergibt.

Alle Verbindungen, die über den WiTCOM ISDN ACCOUNT getätigt werden, werden entsprechend dem individuellen Angebot zugrunde liegenden Tarif abgerechnet. Alle Verbindungspreise, Tarif- und Zeitzonen, sowie Angaben zur Taktung sind in der aktuellen Preisliste angegeben.

Jede von der Standardpreisliste abweichende Vereinbarung (z.B. abweichende Höhe eines Verbindungspreises in Verbindung mit einer Mindestumsatzregelung) ist nur gültig, wenn sie dem Kunden durch WiTCOM schriftlich bestätigt wurde.

6.3 Rechnungsstellung

Für jeden Standort wird auf Wunsch zusammen mit der Rechnung ein Einzelverbindungs nachweis (EVN) für den jeweiligen Standort erstellt. Auf diesem EVN sind detailliert alle über den WiTCOM ISDN ACCOUNT geführten Verbindungen ausgewiesen. Der Ausweis der angefallenen Gebühren im EVN erfolgt auf Nettobasis in EURO.

WiTCOM stellt dem Kunden mit dem Erhalt der Rechnung die Verbindungsdaten in elektronischer Form zum Download zur Verfügung. Das Format der Datei ist Excel oder wahlweise CSV (Comma Separated Value). Hierdurch können die Daten z.B. in jedem marktüblichen Tabellenkalkulations- oder Datenbankprogramm problemlos weiterverarbeitet werden.

7. HAFTUNG

Das Netzabschlussgerät verbleibt im Eigentum der WiTCOM. Bei Kündigung des Vertrages ist das Netzabschlussgerät in der Originalkonfiguration an WiTCOM zu übergeben. Der Kunde haftet für jede von ihm oder von Dritten, für die er einzustehen hat, verschuldete Beschädigung des Netzabschlussgerätes.