

# VoIPLine

Leistungsbeschreibung der PFALZKOM GmbH

Dieses Dokument enthält die Leistungsbeschreibung für das Produkt VoIPLine der PFALZKOM GmbH, nachfolgend die Gesellschaft genannt. Neben dieser Leistungsbeschreibung gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Gesellschaft.

## 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 oder ein Internetanschluss eines anderen Providers. Aufgrund der technischen Gegebenheiten in anderen Netzen können sich die Übertragungsart, Übertragungsgeschwindigkeit ändern, ggf. sind auch bestimmte Leistungsmerkmale nicht oder nur eingeschränkt nutzbar. Aus diesem Grund gelten Qualitätsaussagen und Leistungsmerkmale nur für Internetanschlüssen, die physikalisch im Netz der Gesellschaft geschaltet sind.

Von der Bandbreite des Internet-Anschlusses ist die Anzahl der buchbaren Accounts bzw. Kanäle abhängig (siehe separate Preisliste).

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

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

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 PfalzKom 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. Der Kunde ist bei nomadischer Nutzung verpflichtet, für Folgekosten durch Notrufe außerhalb des angegebenen Standortes aufzukommen.

## 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): ANRUFWEITERSCHALTUNG**

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 Anrufweitzerschaltung
- Anrufweitzerschaltung bei Nichtmelden nach 20 Sekunden
- Anrufweitzerschaltung bei besetztem Anschluss

#### **Fax**

Standardmäßig können Faxgeräte der Klasse G3 (Standard-Faxprotokoll für analoge Faxgeräte) am analogen Telefonanschluss verwendet werden. Die Gesellschaft unterstützt für Faxe die Standards T38 und G.711.

### **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, sowie 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.

#### **Sperren bestimmter Ziele**

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

## **2.2 VERFÜGBARKEIT**

Für VoIPLine Anschaltungen die nicht über das Netz der Gesellschaft realisiert werden können keine Aussagen bezüglich der jährlichen Verfügbarkeit des

Dienstes und der Durchlasswahrscheinlichkeit getroffen werden.

### **2.2.1 JÄHRLICHE VERFÜGBARKEIT**

Die jährliche Verfügbarkeit des Dienstes ist abhängig von der Verfügbarkeit der Zugangs- bzw. Transportebene. Siehe hierzu die Leistungsbeschreibungen HighP, HighP DSL bzw. NetConnect.

### **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 Teilnehmerrufnummer 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 drei 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 10 Rufnummern möglich.

- Kanalbasiert standardmäßig ein Rufnummernblock mit 10 Rufnummern bei Neuanschaltung zugeteilt. Bei Portierung behält der Kunde seine bestehenden Rufnummern bei. Die Gesellschaft beantragt die Portierung der Rufnummern beim bisherigen Provider des Kunden. Die Vergabe der Rufnummernblöcke 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 Telefonie- und Fax- / Datendienste 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**

#### **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:

- Mehrgeräteanschluss-digital
- Anlagenanschluss-digital
- 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.

### **4.2 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 Service Level des Dienstes VoIPLine richten sich nach den Gegebenheiten auf der Zugangs- bzw. Transportebene. Für das Netz der Gesellschaft gelten die Leistungsbeschreibungen der Internetzugänge HighP, HighP DSL bzw. NetConnect.

#### **5.1.1 ANNAHME DER STÖRUNGMELDUNG**

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

## **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.