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 mit statischer IPv4 Adresse. Änderungen der IPv4 Adresse sind der Gesellschaft rechtzeitig mitzuteilen. 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.

Definition Basisanschluss:
Ein Basisanschluss ist nicht durchwahlfähig. Pro Basisanschluss sind zwei gleichzeitige Gespräche bzw. Faxe möglich. Pro zugeordneter Rufnummer werden separate Zugangsdaten bereitgestellt.

Definition Trunk/Anlagenanschluss:
Für durchwahlfähige Anschlüsse werden Nutzkanäle entsprechend folgender Staffelung vergeben: mit 2, 4, 6, 8 oder 10 Kommunikationskanälen (Nutzkanäle) als Anlagenanschluss (durchwahlfähig) zum Anschluss einer TK-Anlage für ankommende und abgehende Sprach- und Faxverbindungen. Andere Verbindungen, wie beispielsweise Modem-verbindungen, werden nicht unterstützt. Ein Kanal entspricht einer Verbindung um ein Gespräch zu führen bzw. ein Fax zu versenden. Pro Anschluss wird ein Rufnummernblock zugeteilt.

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.

Das Absetzen von Notrufen (110 und 112) ist am VoIPLINE-Anschluss während eines Stromausfalls nicht möglich.

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 Anrufweiterschaltung
• Anrufweiterschaltung bei Nichtmelden nach 20 Sekunden
• Anrufweiterschaltung bei besetztem Anschluss
• Anrufweiterschaltung bei Nichterreichbarkeit

Fax
Standardmäßig können Faxgeräte der Klasse G3 (Standard-Faxprotokoll für analoge Faxgeräte) am analogen Telefonanschluss verwendet werden. Die erforderliche analoge Schnittstelle muss durch den Kunden oder von einem durch den Kunden beauftragten Dienstleister bereitgestellt werden. Die Gesellschaft unterstützt für Faxe den Standard G.711. Im Netz der Gesellschaft wird der Standard T.38 nicht unterstützt.

2.1.2 TELEFONIE STANDARD

Bei einem VoIPLine Anschluss der Gesellschaft wird für den Sprachdienst 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
Der Antrag hat schriftlich zu erfolgen.

Aus dem Netz der Gesellschaft können folgende Rufnummerngassen nicht erreicht werden:
• 0900
• 118xx
• 0181

2.2 VERFÜGBARKEIT

Die jährliche Verfügbarkeit des Dienstes ist abhängig von der Verfügbarkeit der Zugangs- bzw. Transportebene. Für VoIPLine Anschaltungen, die nicht über das Netz der Gesellschaft realisiert werden, orientiert sich die Verfügbarkeit des Dienstes an der Qualitätszusage des Fremdanbieters.

2.2.1 JÄHRLICHE VERFÜGBARKEIT

Für VoIPLine Anschaltungen, die über das Netz der Gesellschaft realisiert werden, beträgt die jährliche Verfügbarkeit bis zu 98,5 %. Siehe hierzu die Leistungsbeschreibungen der Produkte HighP, HighP Start 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.

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:

• beim Basisanschluss 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.

• beim Trunk/Anlagenanschluss ein Rufnummern-block bei Neuanschaltung zugeteilt. Die Anzahl der standardmäßig zugeteilten Rufnummern erfolgt in Abhängigkeit von der Anzahl der Nutzkanäle gemäß der jeweils aktuell gültigen Empfehlung der Bundesnetzagentur.
Auf Anfrage des Kunden kann die Anzahl der zugeteilten Rufnummern bis zur maximal zulässigen Anzahl gemäß Bundesnetzagentur erhöht werden und wird bei Bedarf angeboten. Werden darüber hinaus Rufnummern benötigt, ist durch den Kunden ein Antrag bei der Bundesnetzagentur zu stellen und der positiv beschiedene Antrag bei der Gesellschaft einzureichen.
Bei Portierung behält der Kunde seine bestehenden Rufnummern bei. Die Gesellschaft beantragt die Portierung der Rufnummern beim bisherigen Provider des Kunden.

3.2 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 ÜBERMITTLUNG EINER KUNDEN-INDIVIDUELLEN RUFNUMMERNINFORMATION AN DEN ANGERUFENEN ANSCHLUSS (CLIP -NO SCREENING-)

Diese Funktion kann bei Verbindungen aus einem privaten Netz in ein öffentliches Telekommunikationsnetz verwendet werden.

Für den Kunden besteht gemäß § 120 TKG folgende gesetzliche Verpflichtung: nur solche Rufnummern aufzusetzen und in das öffentliche Telefonnetz zu übermitteln, wenn er ein Nutzungsrecht an der entsprechenden Rufnummer hat. Rufnummern für Auskunftsdienste, Massenverkehrsdienste oder Premium-Dienste, Nummern für Kurzwahldienste sowie die Notrufnummern 110 und 112 dürfen von Endnutzern nicht als zusätzliche Rufnummer aufgesetzt und in das öffentliche Telekommunikationsnetz übermittelt werden.

Ein Verstoß gegen eine der vorgenannten Verpflichtungen stellt eine Ordnungswidrigkeit dar, die mit einem Bußgeld geahndet werden kann.

Das Rufnummernformat der im Rahmen von CLIP - no screening - übermittelten Rufnummern muss den

zugeteilten Rufnummern sowie der ITU-T Richtlinie E.164 entsprechen.

Bei aktiviertem CLIP -no screening- erfolgt der Einzelverbindungsnachweis (EVN) aufgeschlüsselt nach im Rahmen von CLIP -no screening- übermittelten Nebenstellen.

4.2. 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 Standard Service ist mit dem Grundpreis abgegolten.

5.1.1. Annahme der Störungsmeldung

Die Gesellschaft nimmt Störungsmeldungen telefonisch oder per E-Mail jederzeit (24/7) über folgende Kontaktmöglichkeiten entgegen:

- Telefon: 0800-6883633
- servicedesk@pfalzkom.de

5.1.2. Servicebereitschaft

Standard Service: montags bis freitags von 8.00 bis 18.00 Uhr, sofern diese Tage keine gesetzlichen Feiertage in Rheinland-Pfalz sind.

5.1.3. Reaktionszeit

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

5.1.4. Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen, die innerhalb der unter 5.1.2 definierten Servicebereitschaft eingehen, beseitigt die Gesellschaft die Störung innerhalb von acht (8) Stunden während der Servicebereitschaftszeit.

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. Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der definierten Servicebereitschaft eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag (Montag bis Freitag) um 08.00 Uhr.

Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen gesetzlichen Feiertag, Samstag oder Sonntag, wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag (Montag bis Freitag) fortgesetzt. 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 den Gesellschaft-Techniker im notwendigen Maße bei der Störungsanalyse unterstützen. In diesem Zusammenhang entstehende Wartezeiten führen zur Aussetzung der Entstörungsfrist.