

Leistungsbeschreibung

Netkom Business Voice

Präambel

Die Thüringer Netkom GmbH (nachfolgend „Netkom“) stellt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Business Voice-Anschluss zur Verfügung. Der Business Voice-Anschluss der Netkom ist ein paketorientierter IP-Telefonservice auf Basis des SIP-Protokolls. Im Regelfall wird von Netkom mittels eines Gateways beim Kunden ein digitaler Anlagenanschluss emuliert. Davon abweichend können nach vorheriger Einzelfallprüfung IP-fähige TK-Anlagen an das Netz der Netkom angebunden werden, wenn diese Authentifizierungsverfahren mittels Benutzername und Passwort unterstützen. Falls der Netkom Business Voice-Dienst zusätzlich zu einem anderen Voice-Anschluss an die TK-Anlage des Kunden angeschaltet werden soll, muss zur Synchronisation ein ISDN-S0-Anschluss der Kunden-TK-Anlage bereitgestellt werden.

Voraussetzung für die Nutzung von Netkom Business Voice-Anschlüssen ist eine Anbindung an den Netkom Backbone mittels Netkom IP Access oder Netkom Leased Line. Hierzu ist der Abschluss gesonderter Verträge mit Netkom notwendig. Zur Sicherstellung einer hohen Übertragungsqualität ist ein ausreichend dimensionierter Breitbandzugang (mind. 100 kbit/s pro Sprachkanal) erforderlich, dies ist insbesondere bei Netkom IP Access-Produkten auf DSL-Basis zu berücksichtigen. Die Anbindung an den Netkom Backbone ermöglicht eine hervorragende Servicequalität sowie eine hohe Übertragungsqualität mit optimaler Bandbreite, die bei Bedarf mitwachsen kann. Die Nutzung anderer, vom Kunden bereitgestellter Internetzugänge ist nur nach vorheriger Einzelfallprüfung möglich.

Rufnummern

Für einen Anlagenanschluss erhält der Kunde einen Rufnummernblock. Je Rufnummernblock erhält der Kunde einen SIP-Account. Die Anzahl gleichzeitig nutzbarer Sprachkanäle wird durch die Bandbreite des vom Kunden genutzten Internetzuganges bestimmt. Netkom stellt dem Kunden die nötigen Zugangsdaten (Benutzername und Passwort) je SIP-Account zur Verfügung. Die maximale Anzahl der Rufnummern des Regelrufnummernblocks orientiert sich nach Methode 1 der „Regeln für die Zuteilung von Rufnummern in den Ortsnetzbereichen“ der BNetzA. Ein zusätzlicher, über die dargestellte Anzahl erforderlicher Bedarf von Rufnummern muss vom Kunden gegenüber der BNetzA beantragt und begründet werden. Netkom wird dann auf Grundlage der Bescheinigung der BNetzA weitere Rufnummern zuteilen. Unabhängig davon kann der Kunde seinen bestehenden Rufnummernblock in das Netz der Netkom portieren (siehe Punkt „Portierung“).

Anzahl Sprachkanäle	Anzahl Rufnummern Standard	Anzahl Rufnummern Maximal
2	10	100
4	30	100
6	70	100
8	100	300
10	300	500
30	500	1.000
60	1.000	3.000

Portierung

Abweichend vom Abschnitt „Rufnummern“ kann der Kunde bei einem Wechsel von einem anderen Anbieter zu Netkom Rufnummern oder Rufnummernblöcke, die ihm von dem anderen Anbieter zugeteilt wurden, in das Netz der Netkom übernehmen (Portierung). Kündigt der Kunde seinen Business Voice-Anschluss bei Netkom, ohne dass er in ein anderes Netz portiert, so fallen die Rufnummern an den Ursprungsanbieter zurück. Netkom hat keine Möglichkeit, diese Rufnummern zu einem späteren Zeitpunkt erneut bereitzustellen. Rufnummernblöcke anderer Anbieter können durch Netkom nicht erweitert werden. 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 Netkom keine Haftung.

Thüringer Netkom GmbH

Schwanseestraße 13
99423 Weimar
www.netkom.de

Geschäftsführer:
Karsten Kluge

Sitz: Weimar
Schwanseestraße 13
99423 Weimar
Registergericht Jena
HRB 108822
USt-IdNr. DE214626053

Deutsche Bank AG Erfurt
IBAN DE58 8207 0000
0133 1735 00
BIC DEUTDE8E

Telefon 03643 213001
Fax 03643 213009

vertrieb@netkom.de

Ein Unternehmen der:



Verbindungsleistungen

Der Kunde kann mit Hilfe von angeschalteten Endeinrichtungen Verbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. Verbindungsdienste anderer Anbieter (Call by Call, Preselection) sowie Zusatzdienste anderer Anbieter (z. B. Anrufbeantworter, Unified Messaging, SMS) stehen mit Netkom Business Voice nicht zur Verfügung. Verbindungen zu Mehrwertdiensten (z. B. telefonische Auskunft) sowie Onlinediensten und VPN-Diensten sind nur im Einzelfall möglich, wenn und soweit Netkom entsprechende Vereinbarungen mit dem Diensteanbieter getroffen hat. Dienste, die aus dem Netz der Netkom verfügbar sind, werden in der Business Voice-Preisliste aufgeführt.

Rufnummernsperre

Zum Schutz der Kunden/Anschlussinhaber vor unerwünschten kostenpflichtigen Diensten werden abgehende Verbindungen zu Satellitenfunkdiensten (Rufnummerngasse 008...), Premium-Rate-Diensten (Rufnummerngasse (0)900) und ankommende R-Gespräche bei allen Anschlüssen mit der Einrichtung bzw. Portierung standardmäßig gesperrt. Auf Wunsch des Kunden schaltet Netkom diese Dienste wieder frei. Hinweis: Die genannten Leistungsmerkmale können auf Grund technischer Bedingungen in der Netzsammenschaltung mit anderen Netzbetreibern eingeschränkt oder gar nicht verfügbar sein.

Zusatzleistungen

Netkom erbringt im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten auf Wunsch des Kunden, nach gesonderter Vereinbarung und gegen gesondertes Entgelt zusätzliche Leistungen.

Notruf, Nomadische Nutzung

Die bereitgestellten Netkom Business Voice-Anschlüsse dürfen, um die volle Funktion des Notrufes sicherzustellen, nur an dem im Vertrag angegebenen Standort genutzt werden. Für Hilfeleistungen bei Notrufen ist immer die jeweilige Installationsadresse des Anschlusses hinterlegt. Nutzt der Kunde den Netkom Business Voice-Anschluss an einem Standort, der nicht mit dem gegenüber der Netkom 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.

Identifizierung von bedrohenden oder belästigenden Anrufen

Netkom 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.

Leistungsmerkmale

Netkom Business Voice-Anschlüsse werden mit folgenden Leistungsmerkmalen realisiert:

Leistungsmerkmal	Verfügbarkeit
Rufnummern	Rufnummernblock, individuell gem. BNetzA-Vorgaben
Accounts	1 SIP-Account je Rufnummernblock
Anklopfen (CW)	verfügbar, aktiviert
Rückfragen/Makeln (CT/CH)	verfügbar, aktiviert
Dreierkonferenz (3PTY)	verfügbar, aktiviert
Übermittlung eigene Rufnummer (CLIP)	verfügbar, aktiviert
Unterdrückung eigene Rufnummer (CLIR)	verfügbar, deaktiviert
Anzeige Rufnummer des Anrufers (COLP)	verfügbar, aktiviert
Anrufweiterrichtung (CFU/CFB/CFNR)	verfügbar, deaktiviert
Sperrung Rufnummerngasse 0900, 0087, 0088	verfügbar, aktiviert
Rufnummernsperre/Sperrklasse	Zusatzleistung

Die 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.

Erläuterungen:

- Anklopfen (CW): Während einer bestehenden Verbindung wird ein weiterer ankommender Anruf akustisch signalisiert.
- Rückfragen/Makeln (CT/CH): Während einer Verbindung kann eine zweite Verbindung aufgebaut oder angenommen (Rückfragen) und wechselseitig genutzt werden (Makeln), ohne dass zwischenzeitlich eine Verbindung getrennt werden muss.
- Dreierkonferenz (3PTY): Herstellen und gleichzeitige Nutzung von zwei Verbindungen.
- Übermittlung der eigenen Rufnummer (CLIP): Die Übermittlung der eigenen Rufnummer bei abgehenden und ankommenden Gesprächen ist standardmäßig eingeschaltet.
- Unterdrückung der Übermittlung der eigenen Rufnummer (CLIR): Die Übermittlung der eigenen Rufnummer kann vom Kunden bei abgehenden Telefonverbindungen a) fallweise oder b) ständig unterdrückt werden. Von diesem Leistungsmerkmal ausgenommen sind Verbindungen zu Notrufanschlüssen der Polizei und Feuerwehr.
- Rufnummernanzeige des Anrufers (COLP): Bei ankommenden Verbindungen wird die Rufnummer des anrufenden Anschlusses übermittelt, sofern die Rufnummernübermittlung nicht unterdrückt wird.
- Anrufweitschaltung: Weiterleiten der ankommenden Verbindungen zu einem vom Kunden gewünschten Anschluss. Die Weiterleitung erfolgt gemäß den Festlegungen des Kunden: a) ständig (CFU) b) bei besetzt (CFB) c) falls die Verbindung nicht innerhalb von 20 Sekunden entgegengenommen wird (CFNR). Es werden maximal zwei gleichzeitig ankommende Verbindungen weitergeleitet. Die Anrufweiterleitung wird vom Kunden an seinem Anschluss selbstständig festgelegt und ein- bzw. ausgeschaltet.

Durch die Nutzung der Leistungsmerkmale Rückfragen/Makeln, Konferenz und Anrufweitschaltung können zusätzliche Verbindungskosten entstehen.

Technische Parameter

Parameter	Verfügbarkeit
Netzwerkprotokoll	IPv4
Signalisierung	SIP/UDP (RFC 3261) inkl. DDI
Mediastrom	RTP/UDP (RFC 3550)
Unterstützte Codes	G.711A/G.729A/weitere auf Anfrage
Fax	G.711A (T.38 wird nicht unterstützt)
Rufnummern	Nationales Format
Authentifizierung und Registrierung	Login und Passwort

Eintragung in Kommunikationsverzeichnisse („Telefonbuch“)

Netkom leitet auf Wunsch des Kunden im Rahmen der Bereitstellung des Business Voice-Anschlusses den Kundendatensatz mit Rufnummer, Name und Adresse des Kunden an die Datenredaktion der Deutschen Telekom zwecks Eintrag in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse und für die Erteilung telefonischer Auskünfte weiter (Standardeintrag). Der Standardeintrag ist für den Kunden kostenlos. Bei einem Rufnummernblock können zusätzlich bis zu 15 Nebenstellennummern je Eintrag als Untereintrag zum Kundendatensatz aufgenommen werden.

Bereitstellungstermin

Der Bereitstellungsstermin kann vom Kunden bei der Beauftragung angegeben werden („Wunschtermin“), Netkom bemüht sich, diesem Wunsch zu entsprechen. Verbindlich ist jedoch der dem Kunden durch Netkom mit der Auftragsbestätigung mitgeteilte Bereitstellungsstermin.

Verfügbarkeit, Entstörung, Service Level, Geplante Arbeiten, Wartungen

Sofern nicht einzelvertraglich anders geregelt, gelten die Angaben des Dokuments „SLA“.

Der dort aufgeführte Servicelevel „Business“ ist bereits kostenfrei in das Produkt integriert. Als kostenpflichtige Zusatzleistung für das vorliegende Produkt wird der Servicelevel „Komfort“ angeboten.

Preise, Rechnungsstellung, Zahlungsbedingungen

Netkom berechnet Einrichtungspreise, monatliche Grundpreise und nutzungsabhängige Verbindungspreise. Es gelten die jeweils aktuellen Preislisten.

Anpassungen der in der Preisliste angegebenen Entgelte für internationale Verbindungen, wegen veränderter Vorlieferantenpreise, erfolgen durch die Netkom im Wege der einseitigen Leistungsbestimmung in Ausübung billigen Ermessens nach § 315 BGB. Der Kunde kann dieses nach § 315 Abs. 3 BGB zivilgerichtlich überprüfen lassen. Die Netkom ist bei einer Verringerung der Kosten für internationale Verbindungen verpflichtet und bei einer Erhöhung der Kosten berechtigt, eine Preisanpassung der Entgelte in Höhe der nominellen Veränderung durchzuführen. Anpassungen der Entgelte für internationale Verbindungen dürfen im Vergleich zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses keinen zusätzlichen Gewinn für die Netkom zur Folge haben. Soweit die Netkom nach vorstehenden Ausführungen zu einer Anpassung der Entgelte für internationale Verbindungen verpflichtet oder berechtigt ist, erfolgen diese monatlich mit einer Ankündigungsfrist von 10 Werktagen. Dem Kunden werden die Änderungen schriftlich mitgeteilt. Änderungen bedürfen keiner Bestätigung durch den Kunden. Dem Kunden steht in diesem Falle kein Recht auf außerordentliche Kündigung zu.

Netkom behält sich das Recht vor, Gespräche, die auf Grund der Einwahl mehrerer aufeinander folgender Ländercodes entstehen oder sonstige nicht dem regulären Gebrauch entsprechende Einwahlverhalten sowie Gespräche zu Sonderrufnummern, die nicht explizit auf der Preisliste aufgeführt sind, zu blockieren oder die ihr in Rechnung gestellten Beträge mit einem Aufschlag von 15 (fünfzehn) Prozent an den Kunden weiter zu berechnen.

Der Kunde erhält von Netkom monatlich eine Rechnung. Der Rechnungsversand erfolgt im Regelfall per Mail. Ein Rechnungsversand per Post ist gegen ein gesondertes Entgelt möglich. Auf Wunsch erhält der Kunde mit der monatlichen Rechnung einen Einzelverbindungsbeleg (EVN). Der EVN kann für die weitere elektronische Auswertung optional als ASCII-Datei bereitgestellt werden. Die Zielrufnummern im EVN werden auf Wunsch des Kunden vollständig oder um die letzten 3 Ziffern verkürzt dargestellt.

Die Rechnungsstellung erfolgt erstmals nach Inbetriebnahme, dann monatlich.

Zahlungskonditionen: 10 Tage netto ab Rechnungseingang.

Sperrung

Unbeschadet weiterer Ansprüche ist Netkom berechtigt, bei Zahlungsverzug des Kunden die vertraglichen Leistungen gem. TKG auszusetzen, soweit eine etwaige Sicherheit verbraucht ist. Die Sperre darf frühestens zwei Wochen nach schriftlicher Androhung der Leistungsaussetzung unter Hinweis auf die Möglichkeit des Kunden, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, erfolgen. Im Übrigen darf Netkom die vertragliche Leistung ohne Ankündigung und ohne Einhaltung einer Wartefrist gemäß § 45k TKG sperren, wenn ein wichtiger Grund vorliegt,

- mit dem der Kunde die Veranlassung zu einer fristlosen Kündigung des Vertragsverhältnisses gegeben hat oder
- eine Gefährdung der Einrichtungen von Netkom, insbesondere des Netzes, durch Rückwirkungen von Endeinrichtungen oder eine Gefährdung der öffentlichen Sicherheit droht oder
- das Entgeltaufkommen des Kunden in sehr hohem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde bei einer späteren Durchführung der Sperre Entgelte für die in der Zwischenzeit erbrachten Leistungen nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig entrichtet und geleistete Sicherheiten verbraucht sind und die Sperre nicht unverhältnismäßig ist. Es wird ausdrücklich auf § 45 k IV TKG Bezug genommen.

Netkom muss die Sperre nach Möglichkeit auf die betroffene Leistung beschränken und unverzüglich aufheben, sobald die Gründe für ihre Durchführung entfallen sind.

Besondere Nutzungsbedingungen Flatrate in das deutsche Festnetz

- Die optional angebotene Flatrate umfasst Standardgespräche ins deutsche Festnetz; ausgenommen sind Verbindungen zu Service- und Sonderrufnummern.
- Eine Flatrate in das deutsche Festnetz wird nicht für Anbieter von Mehrwertdiensten, Massenkommunikationsdiensten, Call-Center, Telefonmarketing-Leistungen und Telekommunikationsanbieter angeboten.
- Flatrates in das deutsche Festnetz werden nicht angeboten, wenn der Kunde seine Leistungen gegenüber Dritten unter Nutzung der unter 1. genannten Dienste oder mittels Telekommunikationsleistungen erbringt (z. B. Marktforschung) oder Telekommunikationsleistungen an Dritte entgeltlich oder unentgeltlich weitergibt (z. B. Krankenhäuser, Büro- und Firmenzentren, Telehäuser).
- Bei ISDN-Anlagenanschlüssen wird eine Flatrate nur überlassen, sofern für alle Anschlüsse, die unter einer Durchwahlrufnummer bzw. Rufnummer geschaltet sind, diese Flatrate bestellt wurde. Der Grundpreis für die Flatrate gilt jeweils pro Anschluss.
- Bei Verstößen gegen die genannten Nutzungsbedingungen sowie bei atypischer Nutzung des Tarifes durch den Kunden ist Netkom berechtigt, die Flatrate fristlos zu kündigen. Als atypische Nutzung gilt hierbei insbesondere ein unverhältnismäßiger Anstieg der durchschnittlich genutzten Verbindungsminuten nach Vertragsabschluss. Als Maßstab gilt der Durchschnitt aller Kunden im vergleichbaren Produktsegment.

Besondere Nutzungsbedingungen Minutenpakete (Festnetz und Mobilfunk)

- Minutenpakete (Festnetz und Mobilfunk) sind ergänzend zu allen Netkom Business Voice-Produkten verfügbar. Minutenpakete (Festnetz und Mobilfunk) können jederzeit hinzugebucht werden und zum Ende eines Monats gekündigt werden.
- Minutenpakete (Festnetz) sind nicht mit einer Flatrate ins deutsche Festnetz kombinierbar.
- Inklusivminuten werden nach Ablauf eines Abrechnungszeitraums nicht in den Folgemonat übernommen.
- Inklusivminuten werden im Start- und Endmonat komplett zur Verfügung gestellt und abgerechnet.
- Über das Inklusivminutenkontingent hinausgehende Gespräche werden gemäß Preisliste abgerechnet.

Sonstige Verantwortlichkeiten des Kunden

Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass er durch die Nutzung des von Netkom bereitgestellten Business Voice-Dienstes weder gegen Gesetze noch gegen Rechte Dritter verstößt. Er hat den ihm bereitgestellten Netkom Business Voice-Anschluss ausschließlich zweckentsprechend zu nutzen und sämtliche Handlungen, die das Netz von Netkom gefährden könnten, zu unterlassen.

Der Kunde ist insbesondere verpflichtet:

- dafür Sorge zu tragen, dass die gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere die Vorschriften zum Schutze der Kinder und Jugendlichen, nationale und internationale Urheberrechte, Namens- und Markenrechte sowie Persönlichkeitsrechte und Schutzrechte Dritter beachtet werden;
- den von Netkom bereitgestellten Business Voice-Anschluss nicht zur Verbreitung oder zum Abruf gesetzes- und/oder sittenwidriger Inhalte zu nutzen oder einem solchen Verhalten Vorschub zu leisten. Hier von umfasst ist die Einhaltung der für die Nutzung des Internets und anderer Netzwerke, die der Kunde über den von Netkom bereitgestellten Business Voice-Anschluss erreicht, allgemein geltenden Regeln;
- sich keinen unbefugten Zugang zu geschützten Hosts, Netzwerken, Accounts oder Diensten zu verschaffen;
- dafür Sorge zu tragen, dass der Ruf und das Ansehen der Netkom nicht gefährdet oder beeinträchtigt werden.

Verstößt der Kunde gegen diese Verpflichtungen, behält sich Netkom das Recht vor, den Anschluss des Kunden ohne vorherige Ankündigung zu sperren. Der Kunde wird Netkom von jeglicher Haftung Dritten gegenüber freistellen, die darauf beruht, dass die Nutzung des von Netkom bereitgestellten Business Voice-Anschlusses durch den Kunden Rechte Dritter oder gesetzliche Vorschriften verletzt.

Vertragsende

Bei Vertragsende (Kündigung/Ablauf/Aufhebung/etc.) muss der Kunde wahlweise die von Netkom installierten Netzabschlussgeräte (Gateways, ...) innerhalb einer Frist von vier Wochen nach Vertragsende an Netkom zurückgeben (per Post oder Abgabe in den Geschäftsräumen der Netkom). Bei Vertragsende fallen die dem Kunden von Netkom im Rahmen des Produktes zugeteilten IPAdressen an Netkom zurück.

Allgemeine Bestimmungen

Im Übrigen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Thüringer Netkom GmbH.