

Leistungsbeschreibung

O₂ Business All-IP Basic

Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeine Beschreibung	2
2	Vertragliche Regelungen	2
3	Grundleistungen	2
4	Dienst Voice.....	4
5	Dienst Internet	6
6	Bereitstellung von O ₂ Business All-IP Basic	7
7	Service Level	7
8	Mindestlaufzeit und Kündigung.....	8
9	Optionale Leistungen.....	8
10	Kundenbetreuung	9
11	Sonstiges.....	9

1 Allgemeine Beschreibung

Telefónica Germany GmbH & Co. OHG (im Folgenden „Telefónica Germany“ oder „Anbieter“ genannt) richtet für den Kunden (im Folgenden auch „Kunde“ oder „Auftraggeber“ genannt) das Produkt „O₂ Business All-IP Basic“ (im Folgenden auch „Produkt“ genannt) ein. Mit diesem Produkt stellt Telefónica Germany dem Kunden einen Anschluss („All-IP Access“) zur Übermittlung von IP-Paketen bereit. Dieser ermöglicht, je nach Konfiguration, die leitungsgebundene Nutzung von Diensten zur Sprach- und Datenübertragung (im Folgenden auch „Dienst Voice“/„Festnetztelefonanschluss“ und/oder „Dienst Internet“).

Die hiervon umfassten All-IP Basic Produkte sind ausschließlich auf die Verwendung durch Kunden gerichtet, die keine Verbraucher gemäß § 13 BGB sind. Der Kunde nutzt das Angebot nur zu gewerblichen, geschäftlichen, oder beruflichen Zwecken.

2 Vertragliche Regelungen

Für alle in Anspruch genommenen Varianten des Produktes gilt auch das Dokument „Allgemeine Geschäftsbedingungen Festnetz (Business)“ der Telefónica Germany in der jeweils gültigen Fassung.

3 Grundleistungen

Die Produkte der Produktfamilie O₂ Business All-IP Basic werden dem Kunden zur Übermittlung von IP-Paketen vom und zum Netz im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten an einem bestehenden oder neu zu realisierenden Anschluss bereitgestellt.

Die in den Varianten angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten gelten ausschließlich für den physikalischen Anschluss beim Kunden. Der Anbieter übernimmt keine Gewährleistung oder Garantie für die Übertragungsgeschwindigkeit in das Netzwerk sowie in das und im Internet.

Der Anbieter kann auf Vorleistungen anderer Anbieter zurückgreifen, um die Leistung zu realisieren.

Da die Leistung nicht flächendeckend zur Verfügung steht, wird die Realisierung des Anschlusses beim Kunden erst mit Zugang der Vertragsbestätigung an den Kunden zugesagt.

Für die Grundleistungen ist der jeweilige Preis der bei Vertragsabschluss gültigen Produktpreisliste zu entnehmen.

Das Produkt steht in folgenden Varianten zur Verfügung:

- O₂ Business All-IP Basic 16
- O₂ Business All-IP Basic 50
- O₂ Business All-IP Basic 100
- O₂ Business All-IP Basic 250

Auf dem Produktanschluss werden die Dienste „Voice“ und „Internet“ bereitgestellt.

3.1 Produktanschluss

Der Anbieter stellt dem Kunden am Installationsstandort einen oder mehrere Festnetzanschluss/Festnetzanschlüsse (Internetzugang und Festnetztelefonanschluss) bereit.

Die hierfür notwendige Anschlussleitung stellt der Anbieter bis zum letzten netzseitig erschlossenen technischen Übergabepunkt (APL) am Kundenstandort bereit. Eine ggf. erforderliche weitere hausinterne Verkabelung in bzw. zu den Räumlichkeiten des Kunden ist nicht Gegenstand der Leistungspflicht des Anbieters.

Der Anschluss stellt die Basis und Voraussetzung der vom Kunden genutzten Dienste dar. Der Dienst Voice wird priorisiert behandelt.

Bei der Verbindung kann es zu einer kurzzeitigen Unterbrechung der Netzkommunikation innerhalb eines Intervalls von 24 Stunden kommen; eine zu diesem Zeitpunkt bestehende Internetverbindung wird unmittelbar nach der Unterbrechung automatisiert neu aufgebaut.

3.1.1 Übertragungsgeschwindigkeiten

Die theoretisch nutzbaren Übertragungsgeschwindigkeiten sind asymmetrisch, d.h. höher für den Downstream (vom Netzknoten des Anbieters zum Kunden) als für den Upstream (vom Kunden zum Netzknoten des Anbieters). Die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten stellen theoretische Maximalwerte dar. Die jeweils tatsächlich nutzbaren Übertragungsgeschwindigkeiten sind bei dem Produkt auch von der bestehenden Netzauslastung im Zugangsnetz abhängig. Ebenso können die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten nur dann realisiert werden, wenn die Leitungswerte des genutzten Teilnehmernetzes und des Inhouse-Netzes des Kunden dies technisch ermöglichen.

All-IP Access	Bandbreite Downstream (Bruttodatenrate)	Bandbreite Upstream (Bruttodatenrate)
16	ab 716 kbit/s bis 16 Mbit/s	ab 364 kbit/s bis 2,8 Mbit/s
50	ab 25 Mbit/s bis 50 Mbit/s	ab 2 Mbit/s bis 10 Mbit/s
100	ab 54 Mbit/s bis 100 Mbit/s	ab 20 Mbit/s bis 40 Mbit/s
250	ab 175 Mbit/s bis 250 Mbit/s	ab 20 Mbit/s bis 40 Mbit/s

Bei erheblichen Abweichungen der Bandbreite können sich der Abruf und die Verbreitung von Informationen und Inhalten über den Internetzugang verlangsamen und Einschränkungen bei der Nutzung von Anwendungen und Diensten ergeben, die über den Internetzugang in Anspruch genommen werden.

3.2 Überlassung des technischen Gerätes

Auf Wunsch des Kunden stellt Telefónica Germany dem Kunden zur Nutzung des Produktes ein Endgerät („Router“) (bestehend aus Hard- und Software) für die Dauer des Vertragsverhältnisses bereit. Dieses Endgerät verbleibt im Eigentum von Telefónica Germany.

Der Router ermöglicht den Anschluss mindestens eines Endgerätes mittels RJ45-Stecker oder drahtlos über einen WLAN-Standard. Die Nutzbarkeit und Reichweite von WLAN ist abhängig von den örtlichen (insb. baulichen und räumlichen) Gegebenheiten am Kundenstandort und liegt in der Verantwortung des Kunden. Der Anbieter teilt dem Kunden Nutzerdaten mit, die durch den Kunden im Router zu hinterlegen sind. Dadurch wird ein automatischer Verbindungsaufbau ins Internet ermöglicht.

Der Anbieter behält sich vor, überlassene Hard- und Software jederzeit zu aktualisieren. Nach Vertragsende oder nach Überlassung entsprechender neuer Hardware sind die Geräte vom Kunden innerhalb von 14 Tagen nach Vertragsende bzw. Überlassung auf Kosten des Kunden an den Anbieter zurückzusenden.

Kommunikationsendeinrichtungen für die Nutzung des Produktes, z.B. PCs oder Telefone, gehören nicht zum Leistungsumfang.

Die Auslieferung des Routers erfolgt standardmäßig auf dem Versandweg (Schickschuld).

3.3 Nutzung eines alternativen Endgerätes

Der Kunde ist berechtigt, unter bestimmten Umständen andere als die vom Anbieter bereitgestellten Endgeräte („Router“) zu verwenden. Im Falle des Anschlusses

und/ oder Nutzung eines anderen Routers gilt folgendes:

- Der Kunde darf nur Router verwenden, welche die gesetzlichen und behördlichen Anforderungen erfüllen. Es dürfen nur Router verwendet werden, die den jeweils gültigen Schnittstellenbeschreibungen des Anbieters entsprechen.
- Anschluss und Nutzung des Routers obliegt dem Kunden und ist nicht Gegenstand der Leistungspflicht des Anbieters. Der Anbieter haftet nicht für Schäden, die durch Anschluss oder die Nutzung des Routers verursacht werden.
- Es besteht das Risiko, dass Dritte unbefugt auf den Router zugreifen (z.B. über das Internet) und beispielsweise auf Kosten des Kunden Verbindungen aufbauen. Es obliegt insoweit dem Kunden, einen Router zu verwenden der den jeweils aktuellen Sicherheitsstandards entspricht und alle gebotenen Schutzmaßnahmen zu ergreifen, um einen unbefugten Zugriff durch Dritte zu verhindern.
- Die angegebenen Qualitätsparameter (siehe Ziffer 7.1) gelten nicht, soweit deren Unterschreitung auf Anschluss und/oder Nutzung des Routers zurückzuführen ist.
- Entstör- und Servicedienste gemäß Ziffer 7.3 stehen dem Kunden nur zur Verfügung, soweit der Kunde nach Aufforderung des Servicemitarbeiters den vom Anbieter bereitgestellten Router anschließt.
- Der Kunde erhält zur Konfiguration seines Routers die notwendigen Zugangsdaten:
 - PPPoE Zugangsdaten
 - SIP-Zugangsdaten
 - Konfigurationsparameter für xDSL-Anbindungen

Diese Daten werden in einem separaten Dokument im Zuge des Vertragsschlusses an den Kunden geliefert.

Der Kunde ist allein verantwortlich für die zur Nutzung des Produktes entsprechenden Konfiguration eines alternativen Routers.

4 Dienst Voice

4.1 Telefonverbindungen

Telefónica Germany überlässt dem Kunden am Kundenstandort auf dem Produktanschluss (siehe Ziffer 3.1) einen Festnetztelefonanschluss. Die Telefonverbindungen dienen der Vermittlung von Sprache und von Nicht-Sprache-Signalen wie z.B. Telefax. Die Anzahl der zur Verfügung gestellten Nutzkanäle und Rufnummern ist von der eingesetzten Produktvariante abhängig. Die jeweilige Anzahl ist der einbezogenen Produktpreisliste zu entnehmen. Folgende Leistungen können in Abhängigkeit vom jeweiligen Leistungsumfang der eingesetzten Telekommunikationsendeinrichtung von den Telekommunikationsendeinrichtungen genutzt werden:

- Sprachdaten-Codex G.711, alternativ G.722
- DTMF-Funktion gemäß RFC 4733 mit RTP-Events, Inband G.711 und SIP-Info
- Fax-Funktion gemäß T.38, Inband G.711 (pass-through) und V.152

4.2 Bereitstellung oder Übernahme von Rufnummern

Der Anbieter teilt dem Kunden je nach eingesetzter Produktvariante (gemäß der einbezogenen Produktpreisliste) Ortsnetzzufnummern zur Nutzung zu. Im Rahmen der rechtlichen Vorgaben kann der Kunde auch die Übernahme bereits vorhandener Rufnummern (Portierung) beauftragen.

Aufgrund entsprechender Vorgaben der Bundesnetzagentur ist es eventuell notwendig, den Netzbereich und/oder Rufnummern zu ändern.

4.2.1 Telefonbucheintrag

Der Kunde kann mit seiner Rufnummer, seinem Namen, seinem Vornamen und seiner Anschrift in gedruckte oder elektronische Endnutzerverzeichnisse, die der Öffentlichkeit unmittelbar oder über Auskunftsdienste zugänglich sind, kostenlos eingetragen werden, soweit er dies beantragt. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass es weitere Nutzungsmöglichkeiten aufgrund der in elektronischen Fassungen der Verzeichnisse eingebetteten Suchfunktionen gibt. Dies bedeutet, dass bei elektronischen Verzeichnissen, sei es in Form einer CD-ROM, einer PDF-Datei oder einer Online-Datenbank, regelmäßig Software bereitgestellt wird, die besondere Such- und Filtermöglichkeiten bereithält. Auf Antrag können zusätzliche Angaben wie Beruf und Branche eingetragen werden. Der Kunde kann bestimmen, welche Angaben in den Verzeichnissen veröffentlicht werden sollen. Auf Verlangen des Kunden dürfen weitere Nutzer des Anschlusses mit Namen und Vornamen eingetragen werden, soweit diese

damit einverstanden sind. Der Kunde wird über die Möglichkeit informiert, ihre Rufnummer, ihren Namen, ihren Vornamen und ihre Anschrift in Endnutzerverzeichnisse nach Absatz 1 Satz 1 aufzunehmen. Der Kunde kann jederzeit verlangen, dass seine Rufnummer, sein Name, sein Vorname und seine Anschrift in Auskunfts- und Verzeichnismedien unentgeltlich eingetragen, gespeichert, berichtigt oder gelöscht werden. Die Datenerhebung erfolgt, um unter Beachtung der anzuwendenden datenschutzrechtlichen Regelungen jedem Unternehmen Endnutzerdaten, wie Name, Vorname, Anschrift, Beruf, Branche auf Antrag zum Zweck der Bereitstellung von öffentlich zugänglichen Auskunftsdiensten, Diensten zur Unterrichtung über einen individuellen Gesprächswunsch eines anderen Nutzers und von Endnutzerverzeichnissen bereitzustellen. Die Daten können an Dritte weitergegeben werden. Maßgebliche Rechtsgrundlage sind §§ 17, 18 Telekommunikation-Telemedien-Datenschutz-Gesetz (TTDSG).

4.2.2 Telefondienstmerkmale

Nachfolgend sind die vom Telefonanschluss unterstützten Telefondienstmerkmale beschrieben.

Anklopfen (CW – Call Waiting)

Für die Verwendung dieses Telefondienstmerkmals sind zwei Sprachkanäle (Leitungen) erforderlich. Die Anzahl der enthaltenen Sprachkanäle (Leitungen) ergibt sich aus dem jeweils vereinbarten Tarif.

Akustische Anzeige eines weiteren Anrufes während einer bestehenden Verbindung. Es besteht die Möglichkeit, diesen zweiten Ruf zu ignorieren, abzuweisen oder anzunehmen. Zur Gesprächsannahme muss das erste Gespräch beendet oder über das Dienstmerkmal Rückfrage gehalten werden. Das Merkmal Anklopfen ist vom Kunden ein- oder ausschaltbar.

Halten / Rückfrage / Makeln (HOLD – Call Hold)

Für die Verwendung dieses Telefondienstmerkmals sind zwei Sprachkanäle (Leitungen) erforderlich. Die Anzahl der enthaltenen Sprachkanäle (Leitungen) ergibt sich aus dem jeweils vereinbarten Tarif.

Mit dem Merkmal „Halten“ kann eine bestehende Verbindung in einen Wartezustand gebracht werden. Das Dienstmerkmal „Rückfrage“ ermöglicht den Aufbau eines zweiten oder die Annahme eines anklopfenden Rufes vom gleichen Endgerät, wenn das erste Gespräch gehalten wird. Mit „Makeln“ kann über das Endgerät zwischen den aktiven Gesprächen hin- und her geschaltet werden. Das jeweils andere Gespräch wird dann gehalten.

Dreierkonferenz (3PTY – Three-Party Conference)

Für die Verwendung dieses Telefondienstmerkmals sind zwei Sprachkanäle (Leitungen) erforderlich. Die Anzahl der enthaltenen Sprachkanäle (Leitungen) ergibt sich aus dem jeweils vereinbarten Tarif.

Mit dem Dienstmerkmal „Dreierkonferenz“ können über ein Endgerät zwei weitere Teilnehmer in einem Gespräch zusammengeschaltet werden. Die beiden anderen Gesprächspartner müssen mit dem Initiator der Konferenz aktiv verbunden sein oder gehalten werden. Aufbau und Steuerung der Dreierkonferenz erfolgt auf dem zur Verfügung gestellten Netzabschlussgerät.

Anrufweiterschaltung ständig (CFU - Call Forwarding Unconditional)

Generelle Weiterleitung ankommender Anrufe zu einem vom Auftraggeber vorab festgelegten Anrufziel.

Anrufweiterschaltung bei Besetzt (CFB - Call Forwarding Busy)

Anrufe werden weitergeleitet, wenn der ursprünglich vom Anrufer gerufene Zielteilnehmer besetzt ist.

Anrufweiterschaltung bei Nichtmelden (CFNR - Call Forwarding on No Reply)

Anrufe werden weitergeleitet, wenn der ursprünglich vom Anrufer gerufene Zielteilnehmer nicht innerhalb eines Zeitraumes von ca. 15 Sekunden entgegengenommen wird.

Die Anrufweiterschaltungen CFU, CFB, CFNR sind vom Kunden ein- oder ausschaltbar.

Einzelverbindungs nachweis

Der Einzelverbindungs nachweis ist eine detaillierte Aufstellung aller entgeltspflichtigen Telefonverbindungen des Kunden. Die Zielrufnummern der Verbindungen werden entsprechend der Beauftragung des Kunden entweder um die letzten drei Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge angegeben. Aus gesetzlichen Gründen werden Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden oder Organisationen in einer Summe zusammengefasst. Die Zielrufnummern für diese Verbindungen werden nicht ausgewiesen.

Anzeige der Rufnummer

Die Anzeige der Rufnummer im Endgerät wird bei abgehenden Verbindungen generell übermittelt. Wenn eine ständige Unterdrückung der eigenen Rufnummer gewünscht wird, kann dies bei der Beauftragung für den Telefonanschluss vermerkt werden. Bei freigeschalteter Rufnummernanzeige besteht für den Kunden die Möglichkeit, diese fallweise zu unterdrücken, sofern dies von seinem Endgerät unterstützt wird. Bei

Verbindungen zu Notrufzentralen der Polizei, Feuerwehr, medizinischen Notfalldiensten und besonderen, sicherheitsrelevanten, staatlichen Telefonanschlüssen erfolgt generell keine Unterdrückung der Rufnummernübermittlung, und zwar unabhängig davon, ob der Auftraggeber die Rufnummernunterdrückung aktiviert hat oder nicht.

Anzeige der Rufnummer des Anrufers (CLIP - Calling Line Identification Presentation)

Anzeige der Rufnummer des anrufenden Teilnehmers, sofern der Anrufer die Rufnummernübermittlung nicht mit dem Dienstmerkmal CLIR unterdrückt hat.

Unterdrückung der Rufnummernübermittlung zum Angerufenen (CLIR - Calling Line Identification Restriction)

Unterdrückung der Übermittlung der eigenen Rufnummer am Zielanschluss bei abgehenden Verbindungen. Dieser Dienst kann ständig eingerichtet sein oder pro Anruf aktiviert werden.

Unterdrückung der Rufnummernübermittlung zum Anrufer (COLR - Connected Line Identification Restriction)

Die Rufnummer des Auftraggebers wird dem Anrufer bei ankommenden Verbindungen nicht übermittelt.

Anschluss sperre (OCB – Outgoing Call Barring)

Mit der Anschluss sperre werden wahlweise abgehende Wählverbindungen gesperrt. Die Anschluss sperre wird in zwei Varianten angeboten:

- als feste Anschluss sperre, die ausschließlich durch Telefónica Germany eingerichtet, aufgehoben oder geändert werden kann oder
- als veränderbare Anschluss sperre, die vom Auftraggeber an seinem Telefonanschluss eingerichtet, aufgehoben oder geändert werden kann

Daneben können auch einzelne Leistungen (z.B. Auslandstelefonie, 0900) gesperrt oder wieder freigegeben werden.

Fangschaltung / Auskunft zu bedrohenden oder belästigenden Anrufen (MCID - Malicious Call Identification)

Feststellung des Anschlussinhabers bei bedrohenden oder belästigenden Anrufen auch bei aktivierter Rufnummernunterdrückung (gemäß der einbezogenen Produktpreisliste) und Aushändigung an den angerufenen Teilnehmer. Eine Auskunft kann nur erteilt werden wenn die Voraussetzungen des § 14 des Telekommunikation-Telemedien-Datenschutz-Gesetzes vorliegen und dies dargelegt wurde.

4.3 Einschränkungen

Die Telefonie Leistungen (auch Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112) können nur mit einer vom Anschlussinhaber bereitzustellenden Stromversorgung genutzt werden. Eine Stromversorgung von technischen Netzabschlussgeräten oder Telekommunikationsendeinrichtungen aus dem Netz ist (auch bei Stromausfall beim Anschlussinhaber) nicht möglich. Standardmäßig stehen dem Auftraggeber nach einem Wechsel zu Telefónica Germany folgende Dienste nicht zur Verfügung:

- Operatordienst der Deutschen Telekom AG
- Telegrammdienst der Deutschen Telekom AG
- Weckdienst der Deutschen Telekom AG
- T-Net-Box der Deutschen Telekom AG
- ISDN-Faxdienst der Klasse 4
- Datenverbindungen mit Ausnahme von Telefaxverbindungen der Klasse 3 wie z.B. Internet-by-Call, Einwahl über geografische Rufnummern oder in geschlossene Datensysteme
- Datenübertragungsstandards X.25 und X.31
- Zusatzsignalisierung beim Verbindungsaufbau und -abbau (UUS1)
- Subadressierung (SUB)
- Auskunftsdienste einiger privater Telefongesellschaften
- Rückruf bei Besetzt (CCBS)
- Call-by-Call
- Vorrangschaltung im Sinne - des Post- und Telekommunikationssicherstellungsgesetz (PTSG)

Der Betrieb von Sonderdiensten, wie z.B. Aufzugsnotruf, Brandmelde- und Alarmanlagen, Hausnotrufsystemen und EC-Cash, ist am bereitgestellten Telefonanschluss grundsätzlich möglich und erlaubt. Sonderdienste und deren Betrieb gehören jedoch nicht zum Leistungsumfang des Telefonanschlusses und somit kann der Betrieb und die Funktionsfähigkeit eines Sonderdienstes nicht gewährleistet werden. Der Kunde muss mit dem Anbieter des Sonderdienstes ein gesondertes Vertragsverhältnis abschließen. Aufgrund technischer Spezifikationen oder Anforderungen des jeweiligen Sonderdienstes können Einschränkungen beim Betrieb am bereitgestellten Telefonanschluss bestehen. Die Sicherstellung der Funktionsfähigkeit des Sonderdienstes obliegt dem Kunden und dem jeweiligen Anbieter des Sonderdienstes.

4.3.1 Notruf

Der Kunde kann von dem überlassenen Telefonanschluss im Rahmen der Anschlussverfügbarkeit Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 herstellen, nicht jedoch bei Unterbrechung der Stromversorgung oder auf Grund anderer betriebsbedingter Unterbrechungen beim Anschlussinhaber. Zu Beginn eines Notrufs wird die Anschrift und die Rufnummer des Anschlusses der Notrufabfragestelle übermittelt.

5 Dienst Internet

Mit Vereinbarung des Dienstes Internet auf einem All-IP Access steht die Anschlussbandbreite zum Datenaustausch mit dem Internet zur Verfügung. Die für den Dienst Internet verfügbare Bandbreite hängt von der Bandbreite des Produktanschlusses und von der durch andere Dienste genutzten Bandbreite (z.B. Voice) ab.

Folgende Leistungen sind im Dienst Internet enthalten:

- Internetzugang
- Keine datenverbrauchsabhängige Drosselung der Bandbreite

5.1 IP-Konfiguration

Nach Bedarf des Kunden wird dem Anschluss bei Vereinbarung des Dienstes Internet im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten jeweils eine statische, öffentliche IPv4-Adresse (feste IP-Adresse) oder alternativ nach Wahl des Kunden bei Vertragsschluss eine dynamische IPv4-Adresse aus dem öffentlichen IP-Adressraum des Anbieters zugewiesen.

5.1.1 Erstkonfiguration

Die Erstkonfiguration des Produktes ist Bestandteil der Leistung des Dienstes Internet, soweit der Kunde dem Router gemäß Ziffer 3.2 verwendet.

Soweit der Kunde ein alternatives Endgerät verwendet, obliegt dem Kunden die vollständige Konfiguration mittels der von Telefónica Germany bereitgestellten Zugangsdaten (siehe Ziffer 3.3).

5.1.1.1 Änderungen an der IP-Konfiguration

Die Änderungen der Konfiguration des Internet-Dienstes sind kostenpflichtig und können vom Kunden auf einem weiteren Konfigurations-Auftrag beauftragt werden. Änderungsaufträge werden vom Anbieter im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten und gegen gesondertes, einmaliges Entgelt, dessen Höhe sich nach der bei Auftragserteilung gültigen All-IP Basic Preisliste richtet, ausgeführt.

5.1.2 IP-Adressen Services

5.1.2.1 Renumbering

Beim Vorliegen übergeordneter betrieblicher bzw. technischer Gegebenheiten (z.B. Einführung neuer Protokollversionen) behält sich der Anbieter das Recht vor, zugewiesene IP-Adressräume auszutauschen (Renumbering). Sich daraus ggf. ergebende Schadensersatzansprüche sowohl an den Anbieter als auch an das RIPE NCC oder die Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN) oder eine ihrer Organisationen, die mit IP-Adressraumvergabe befasst sind, sind ausgeschlossen.

5.1.2.2 IP-Routing nach Internetstandards

Der vom Anbieter für den Kunden aktivierte IP-Adressraum wird auf Basis der IP-Paketvermittlung mit weltweiter Konnektivität nach von der ICANN oder einer ihr zuarbeitenden Organisation wie der Internet Engineering Task Force (IETF) vorgegebenen technischen Standards des Internets geroutet.

6 Bereitstellung von O₂ Business All-IP Basic

Der Anbieter stellt je nach gewählter Produktkonfiguration den jeweiligen Anschluss in der nachfolgend beschriebenen Weise bereit:

6.1 Bereitstellung des Produktanschlusses

Die zur Realisierung ggf. notwendige technische Installation und/oder Aufrüstung des Inhouse-Netztes ist ausschließliche Obliegenheit des Kunden. Abschluss des Anbieternetzes ist der letzte netzseitig erschlossene technische Übergabepunkt (APL). Für die Nutzung der Dienste (Internet und Voice) wird eine Ethernet-Schnittstelle am Router des Anbieters bereitgestellt.

Werden mehrere Produktanschlüsse innerhalb desselben Inhouse-Netztes realisiert, können gegenseitige Beeinflussungen nicht ausgeschlossen werden. Der Anbieter ist bemüht, im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten durch die Verwendung anderer Kupferdoppeladern eine Beeinflussung zu vermeiden. Beeinträchtigungen der Leistung durch diese Beeinflussung stellen jedoch keine Störung der Leistung dar.

Zusätzlich stellt der Anbieter einen Router als Endstelleneinrichtung bereit. Über die Endstelleneinrichtung wird dem Kunden die Schnittstelle 1000BaseT-Ethernet (gemäß der technischen Spezifikation IEEE 802.3ab, RJ-45-Buchse) bereitgestellt, um die Endrichtungen des Kunden anzuschließen.

Der Anbieter verwendet hierbei DSL-Vorleistungsprodukte von Carrier-Partnern wie z.B. der Deutschen Te-

lekom AG. Darüber hinaus verwendet der Anbieter vorhandene Leitungen des zugehörigen Produktanschlusses im Inhouse-Netz des Kunden.

7 Service Level

7.1 Verfügbarkeiten

Für den Produktanschluss besteht eine Verfügbarkeit (mittlere Netzdurchlasswahrscheinlichkeit) im Sinne dieser Ziffer 7.1 von 98,5 % pro Kalenderjahr.

Die Verfügbarkeit des Produktanschlusses wird als Prozentwert dargestellt, der angibt, zu welchem Anteil der Gesamtbetriebszeit der Dienst (Internet und/oder Voice) mindestens verfügbar ist. Der Wert ermittelt sich über den Zeitraum eines Betriebsjahres, gerechnet ab dem Bereitstellungsdatum. Ausfallzeiten durch geplante Arbeiten, aufgrund von Ursachen, die dem Kunden zugerechnet werden können, sowie aufgrund von höherer Gewalt, werden nicht als Nichtverfügbarkeit gewertet.

Die Mindestverfügbarkeit bezieht sich auf den einzelnen, im Vertrag spezifizierten Produktabschluss bezogen auf ein Betriebsjahr. Sie errechnet sich wie folgt:

$$\text{Verfügbarkeit} = \frac{(\text{Betriebszeit} - \text{geplante Arbeiten} - \text{Nichtverfügbarkeit})}{(\text{Betriebszeit} - \text{geplante Arbeiten})} * 100\%$$

„Betriebszeit“ bezeichnet die Anzahl der Minuten im Betriebsjahr. „Geplante Arbeiten“ bezeichnet die Summe der Minuten im Betriebsjahr, in denen der Anschluss aufgrund geplanter Arbeiten außer Betrieb war (siehe Ziffer 7.2). „Nichtverfügbarkeit“ bezeichnet die Summe aller nicht geplanten Einzelausfallzeiten pro Betriebsjahr.

Eine Nichtverfügbarkeit beginnt mit Eingang der Störungsmeldung des Ausfalls des jeweiligen Dienstes durch den Kunden bei Telefónica Germany, sie endet mit der Wiederverfügbarkeit des jeweiligen Dienstes. Die technische Definition der Nichtverfügbarkeit ist in der ITUT-Richtlinie G.826 geregelt. Ausfallzeiten werden vom Anbieter protokolliert.

7.2 Geplante Arbeiten

Geplante Arbeiten sind Wartungs-, Installations- und Umbauarbeiten am Produktanschluss einschließlich der übertragungstechnischen Einrichtungen, zentralen Netzelemente oder Netzteilen der Telefónica Germany oder seiner Vorleistungspartner.

Geplante Arbeiten werden in der Regel nachts in festgelegten Wartungsfenstern durchgeführt. Der Anbieter ist berechtigt, den Produktanschluss für geplante Arbeiten außer Betrieb zu nehmen.

Ausfallzeiten aufgrund von geplanten Arbeiten gelten nicht als Störung und bleiben bei der Ermittlung der Nichtverfügbarkeit unberücksichtigt.

7.3 Entstörung

Der Anbieter beseitigt unverzüglich Störungen seiner technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten innerhalb von acht Stunden nach Eingang der Störungsmeldung (vgl. Ziffer 7.3.1) des Kunden bei dem Anbieter. Der Anspruch des Kunden auf die vorstehende Entstörzeit von acht Stunden entsteht erst nach erfolgreicher Aktivierung des Produktanschlusses.

Soweit die Störung in den Räumlichkeiten des Kunden lokalisiert wurde, ist der Kunde verpflichtet, Telefónica Germany und/oder ggf. zur Störungsbeseitigung beauftragten Dritten uneingeschränkten Zugang zu diesen Räumlichkeiten zu gewähren. Kommt der Kunde dieser Mitwirkungspflicht nicht nach, ist der Anbieter bis zur Erfüllung dieser Mitwirkungspflicht nicht zur Beseitigung der Störung verpflichtet und die Entstörzeit gilt währenddessen als ausgesetzt.

Die festgelegten Entstörungsfristen und Verfügbarkeiten gelten nur für Fehler mit unmittelbarer Auswirkung auf den bereitgestellten Dienst, z.B. den Ausfall eines Übertragungsweges. Dabei erbringt der Anbieter insbesondere folgende Leistungen:

7.3.1 Annahme der Störungsmeldung

Die zentrale Störungsannahme ist im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten täglich in der Zeit von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr unter der kostenlosen Rufnummer des Geschäftskunden-Service 0800 411 0 400 erreichbar.

Aus dem Ausland erfolgt die Störungsannahme unter der Telefonnummer (+49) (0)40 41 43 0202. Je nach Land und Telefonanbieter können dem Auftraggeber dabei unterschiedliche Gebühren entstehen, die der Auftraggeber trägt. Die Störungsannahme erfolgt in deutscher und englischer Sprache. Änderungen der Erreichbarkeit werden dem Auftraggeber schriftlich mitgeteilt.

7.3.2 Bearbeitungssystem für Störungen

Telefónica Germany setzt ein Bearbeitungssystem (Ticketsystem) zur Steuerung und Dokumentation von Störungen ein. Jede Störung erhält eine eindeutige Bearbeitungsnummer (Ticketnummer), welche dem Kunden mitgeteilt wird. Der Kunde ist verpflichtet die Bearbeitungsnummer bei jeder Anfrage, die diese Störung betrifft zu nennen.

7.3.3 Reaktionszeit

Nach Eingang der Störungsmeldung beginnt Telefónica Germany unverzüglich mit den Arbeiten zur Störungsbeseitigung. Nach Meldung einer Störung ist der Kunde ebenfalls verpflichtet, aktiv an der Entstörung des Produktanschlusses (Voice und Internet) mitzuwirken, wenn es technisch erforderlich wird. Durch die Verletzung der Mitwirkungspflicht entstandene Kosten, z.B. die Kosten einer vergeblichen Anfahrt zum Kunden, sind vom Kunden zu erstatten.

7.3.4 Entstörfrist

Die Entstörungsfrist für die Entstörzeit beginnt nach Eingang der per Fax versandten oder telefonisch durchgegebenen Störungsmeldung bei Telefónica Germany (gem. Ziffer 7.3.1). Sollte die vom Anbieter bei Carrier-Partnern anzumietende Teilnehmeranschlussleitung von Telefónica Germany aus nicht zu vertretenen Gründen nicht entstört werden können, kann die angegebene Entstörungsfrist nur dann eingehalten werden, wenn dem Carrier-Partner ausreichend Teilnehmeranschlussleitungen zur Verfügung stehen, die als Ersatz geschaltet werden können.

Die Entstörungsfrist endet mit Wiederherstellung des Dienstes. Die Wiederherstellung wird durch Erklärung der Telefónica Germany oder entsprechende Messungen bestätigt.

8 Mindestlaufzeit und Kündigung

Die Mindestlaufzeit beginnt mit Aktivierung des jeweiligen Produktes, es sei denn, die Parteien haben ausdrücklich etwas Abweichendes vereinbart.

Das Vertragsverhältnis kann von beiden Parteien jederzeit schriftlich mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende gekündigt werden, erstmals jedoch zum Ende der Mindestlaufzeit.

Wird der Vertrag nicht rechtzeitig gekündigt, verlängert sich die Laufzeit unbefristet und kann jederzeit mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden.

9 Optionale Leistungen

Die nachfolgend aufgeführten Leistungen können jeweils durch gesonderte Vereinbarung und in Erweiterung oder Änderung zu den vorstehend beschriebenen Grundleistungen vorbehaltlich der technischen und betrieblichen Möglichkeiten vereinbart werden („Optionale Leistungen“).

Die Vereinbarung einer optionalen Leistung unterliegt einer gesonderten Bepreisung anhand der jeweils gültigen Produktpreisliste.

9.1 Fair Use EU Plus 500

Im Rahmen der optionalen Leistung „Fair Use EU Plus 500“ erhält der Kunde ein Fair Use EU Plus Minuten Volumen (500 Min.) zu einer festen Grundgebühr. Das Fair Use EU Plus Minuten Volumen kann der Kunde für alle abgehenden Gespräche ins Festnetz der EU Plus Länder (siehe Übersicht der jeweils gültigen Produktpreisliste) nutzen. Die Nutzung der optionalen Leistung ist ausgeschlossen für Verbindungen in Mobilfunknetze, Rufumleitungen und Sonderrufnummern der EU Plus Länder.

9.2 Fair Use World Select 250

Im Rahmen der optionalen Leistung „Fair Use World Select 250“ erhält der Kunde ein Fair Use World Select Minuten Volumen (250 Min.) zu einer festen Grundgebühr. Das Fair Use World Select Minuten Volumen kann der Kunde für alle abgehenden Gespräche ins Festnetz der World Select Länder (siehe Übersicht der jeweils gültigen Produktpreisliste) nutzen. Die Nutzung der optionalen Leistung ist ausgeschlossen für Verbindungen in Mobilfunknetze, Rufumleitungen und Sonderrufnummern der World Select Länder.

10 Kundenbetreuung

Die Kundenbetreuung ist im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten täglich in der Zeit von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr unter der kostenlosen Rufnummer 0800 411 0 400 erreichbar.

11 Sonstiges

Telefónica Germany behält sich das Recht vor, Dritte mit dem Betrieb und Management der Produkte oder Teilen davon zu beauftragen.

Telefónica Germany GmbH & Co. OHG