

Leistungsbeschreibung Sprachdienstleistungen

ecotel Vollanschluss

voice-direct, office-flat und voice-access-plus

1 Einleitung

Die ecotel communication ag (im Folgenden ecotel genannt) bietet dem Auftraggeber im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Sprachanschluss als Mehrgeräteanschluss für die Anschaltung von ISDN-Endgeräten oder als Anlagenanschluss mit Durchwahlfunktion zu einer ISDN-TK-Anlage.

Der Anlagenanschluss ist sowohl als Basisanschluss (S_0) als auch als Primärmultiplexanschluss (S_{2M}) verfügbar.

ecotel unterscheidet zwischen dem ecotel Verfügbarkeitsgebiet (onnet) und der allgemeinen Verfügbarkeit am Standort (offnet). Die onnet Sprachanschlüsse stehen nicht flächendeckend zur Verfügung und müssen für jeden Anschluss individuell überprüft und bestätigt werden. Je nach beauftragter Produktvariante wird ggf. optional zusätzlich ein Internetzugang (Internetdienst) zur Verfügung gestellt, dessen Leistungsmerkmale in der Leistungsbeschreibung Internetdienstleistungen definiert sind.

Der Umfang der insgesamt vertraglich vereinbarten Leistungen ergibt sich aus dieser Leistungsbeschreibung und den einzelnen Leistungsbeschreibungen der vom Auftraggeber bestellten Leistungen sowie aus den Allgemeinen und gegebenenfalls Besonderen Geschäftsbedingungen der ecotel.

2 Standardleistungen

Der Basisanschluss wird als Euro-ISDN-Anschluss mit dem Protokoll E-DSS1 realisiert und verfügt über zwei B-Kanäle (Nutzkanäle) sowie einen D-Kanal (Steuerkanal) für ISDN-Signalisierung. Der Primärmultiplexanschluss wird mit 30 B-Kanälen und einem D-Kanal als Euro-ISDN-Anschluss mit dem Protokoll E-DSS1 realisiert. Die Übertragungsgeschwindigkeit bei Datenübertragungen beträgt dabei je B-Kanal bis zu 64 kBit/s. Aufgrund technischer Gegebenheiten können die obigen Angaben zum Telefondienst insbesondere in ausländische Netze abweichen. Ebenso können die Leistungsmerkmale bei Telefonverbindungen abweichen oder können nicht überall zur Verfügung gestellt werden.

Die Nutzung des ISDN-Steuerkanals ist nur im Rahmen der dafür vorgesehenen Dienste möglich und zulässig. Ein Aufbau von Verbindungen über die ISDN-Nutzkanäle ist nur zulässig, sofern diese von ecotel gewünscht sind und technisch nicht verhindert werden oder nicht verhindert werden sollten.

Sofern der Auftraggeber nicht bereits über eine Teilnehmerrufnummer verfügt, erhält der Auftraggeber eine Teilnehmerrufnummer im entsprechenden Ortsnetz. Ein Mehrgeräteanschluss beinhaltet drei Mehrfachrufnummern, wobei die Vergabe fortlaufender Rufnummern nicht in allen Fällen gewährleistet werden kann. Ein Anlagenanschluss enthält eine Rufnummer mit einem Rufnummernblock, dessen Größe sich nach den geltenden Vorschriften der Bundesnetzagentur richtet.

ecotel übernimmt vorhandene Telefon- und gegebenenfalls DSL-Anschlüsse vom derzeitigen Anschlussinhaber (Auftraggeber), soweit diese zur Erbringung der Sprachdienstleistung notwendig und geeignet sind oder stellt die Anschlüsse mittels eines geeigneten Teilnehmernetzbetreibers dem Auftraggeber erstmalig bereit. Der Auftraggeber ist Nutzer des Anschlusses, ecotel ist ggf. Anschlussinhaber. Für den Fall, dass ecotel den Anschluss übernimmt, tritt ecotel bei der Übernahme in die Rechte und Pflichten des Auftraggebers gegenüber dem Teilnehmernetzbetreiber ein, der Auftraggeber bleibt Nutzer der Rufnummern. Bei einer Kündigung behält der Auftraggeber die Nutzungsrechte an der/den Rufnummer/n.

Sollte eine Übernahme der Anschlüsse aufgrund von Laufzeitverträgen der an den/die Anschlüsse gekoppelte Dienstleistung/en oder aufgrund anderer Gründe nicht in geeigneter Form möglich sein, behält sich ecotel den Rücktritt vom Vertrag oder alternativ – vorbehaltlich der Zustimmung des Auftraggebers – die Weiterberechnung von Leistungen anderer Anbieter vor.

3 Bereitstellung und Freischaltung

ecotel teilt dem Auftraggeber im Falle der Portierung zu einem geeigneten Teilnehmernetzbetreiber für die Bereitstellung der beauftragten Anschlussvarianten einen verbindlichen Termin schriftlich mit. Die Bereitstellung von ISDN-Basisanschlüssen erfolgt werktags (Montag bis Freitag) in der Regel drei Wochen nach schriftlicher Auftragsbestätigung durch ecotel. Die Bereitstellung von ISDN-Primärmultiplex-Anschlüssen erfolgt generell nach Vereinbarung.

3.1 Zugangskomponenten

Für die Bereitstellung eines Telefonanschlusses wird das ecotel Netz kundenseitig mit einem Netzabschluss abgeschlossen. Dieser Netzabschluss wird für jeden Sprachanschluss bereitgestellt, verbleibt im Eigentum von ecotel und bildet die Übergabeschnittstelle. Alle an den Netzabschluss angeschlossenen Endeinrichtungen liegen im Verantwortungsbereich des Auftraggebers.

Bei Defekt der Zugangskomponenten stellt ecotel dem Auftraggeber entsprechende Austauschgeräte zur Verfügung. Der Auftraggeber hat das/die defekte/n Gerät/e nach dem Austausch unverzüglich versandkostenfrei an ecotel zurückzuschicken.

Nicht im Leistungsumfang enthalten ist die Vor-Ort-Installation oder bei Defekt der Vor-Ort-Austausch der Zugangskomponenten am Installationsort. Hierfür ist der Auftraggeber auf eigene Kosten selbst verantwortlich. In diesen Fällen hat der Auftraggeber ein Abnahmeprotokoll für den Dienst zu unterzeichnen und unverzüglich ecotel zu übermitteln, im Falle der Selbstinstallation spätestens innerhalb von zehn Werktagen. Sollte zehn Werktagen nach Bereitstellung der Leistung und gegebenenfalls der Zugangskomponenten kein Abnahmeprotokoll bei ecotel vorliegen, gilt die Leistung als vom Auftraggeber abgenommen und kann von ecotel in Rechnung gestellt werden.

Die dem Auftraggeber zur Verfügung gestellte/n Zugangskomponente/n verbleiben im Eigentum von ecotel und sind nur zu einem vorübergehenden Zweck an Endgeräte, TK-Anlagen oder das lokale Netz (LAN) des Auftraggebers angebunden. Nach der Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der Auftraggeber die Zugangskomponente/n an ecotel auf eigene Kosten und Gefahr zurück zu senden. Die Rücksendung muss spätestens zwei Wochen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses erfolgt sein.

3.2 Installation ISDN-Basisanschluss

Bei der Übernahme eines vorhandenen ISDN-Basisanschlusses bzw. bei der Aktivierung eines vorübergehend stillgelegten Anschlusses, sind in der Regel keine Installationsarbeiten durch ecotel Servicetechniker notwendig.

Bei Neubeschaltung eines vorhandenen, analogen Anschlusses als ISDN-Basisanschluss ist an die vorhandene Telefonanschlusseinrichtung (TAE-Dose) ein ISDN-Netzabschluss anzuschließen. Die Montage wird standardmäßig durch den Auftraggeber selbst (Selbstmontage) durchgeführt.

Falls noch nicht gegeben, installiert ecotel standardmäßig in unmittelbarer Nähe (Entfernung bis zu einem Meter) der ersten Telefonanschlusseinrichtung (TAE-Dose) den ISDN-Netzabschluss. Die Montage erfolgt werktags (Montag bis Freitag) nach vorheriger schriftlicher Terminbekanntgabe. Die Telefon-Erstinstallation in Neubaugebieten wird von ecotel zur Zeit ausschließlich zu offnet Konditionen angeboten.

3.3 Installation ISDN-Primärmultiplexanschluss

ecotel installiert in unmittelbarer Nähe der Abschlusseinrichtung des Übertragungsweges (Entfernung bis zu einem Meter) einen ISDN-Netzabschluss (NTPM), der als Abschluss des Primärmultiplexanschlusses zur Anschaltung von Endstelleneinrichtungen des Auftraggebers bestimmt ist. Falls erforderlich wird während der Angebotsprojektierung eine Ortsbegehung zur Feststellung des genauen Leistungsumfanges durchgeführt. Für den Betrieb des ISDN-Netzabschlusses ist eine unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV) notwendig. Der NTPM kann wahlweise mit 230 VAC bzw. 48 VDC betrieben werden. Die Stromversorgung ist standardmäßig nicht im Lieferumfang enthalten und durch den Auftraggeber bereitzustellen.

3.4 Weitere Installationsleistungen

Weitere Installationsleistungen, wie beispielsweise

- Verlegen, Auswechseln oder Ändern der Anschalteinrichtung (TAE-Dose)
- Verlegen der Endleitung (Hausverkabelungen)
- Bereitstellung zu besonderen Zeiten

erbringt ecotel oder ein beauftragtes Unternehmen im Namen von ecotel ausschließlich im Rahmen gesondert zu beauftragender Dienstleistungen.

4 Sprach-Verbindungen

ecotel Sprachanschlüsse bieten die Möglichkeit des Verbindungsaufbaus zu anderen Teilnehmern an weltweiten Anschlüssen sowie die Möglichkeit der Annahmen von Verbindungen anderer Teilnehmern von weltweiten Anschlüssen jeweils für Sprach-, Fax- und Datenübertragungen (Telefonverbindungen).

Im Rahmen der Nutzung einer Telefon-Flatrate (pauschalisierte Abrechnung der Verbindungsgebühren eines Monats zu bestimmten Zielrufnummern) wird von einer allgemein geschäftsüblichen Verteilung der Sprach- und Faxverbindungen ausgegangen. Ein Nutzungsausschluss gilt insbesondere für Datenverbindungen und Anbieter von Mehrwertdiensten, Telekommunikationsdiensten und Massentelekommunikationsdiensten (insbesondere Faxbroadcast-Diensten, Call-Centern- und Telefonmarketingdienstleistungen). Ebenso dürfen ecotel Sprachanschlüsse nicht für die permanente oder semipermanente (durch automatische Anwahl bei Nutzung) Vernetzung oder Verbindung von Standorten bzw. Telekommunikationsanlagen des Auftraggebers verwendet werden. Bei anderer Nutzung als der oben beschriebenen, behält sich ecotel das Recht zur außerordentlichen Kündigung der Telefon-Flatrate bzw. zur Bepreisung dieser Verbindungen gemäß dem jeweiligen Standard-Minutentarif vor. Von der Bepreisung

Leistungsbeschreibung Sprachdienstleistungen

ecotel Vollanschluss

voice-direct, office-flat und voice-access-plus

der jeweiligen Telefon-Flatrate ferner ausgenommen sind Verbindungen, die der Anrufer herstellt, um Dritten Telekommunikationsdienste zu erbringen oder die er entgeltlich oder gegen sonstige Vorteile an Dritte weitergibt. Ausgenommen sind auch Verbindungen, die nicht dem Aufbau von direkten Sprach- oder Faxverbindungen zu anderen Teilnehmern dienen, insbesondere Verbindungen, mittels derer der Auftraggeber Zugang zum Internet erhält oder die der Dateneinwahl dienen. Ausgenommen sind weiterhin mittels Callback-Verfahren hergestellte Verbindungen. Ausgenommen sind zudem mittels der Funktionalitäten „Rückfragen“, „Konferenz“ oder „Anrufweiterleitung“ hergestellte Verbindungen. Der Bepreisung der jeweiligen Telefon-Flatrate unterfallen schließlich auch nicht Verbindungen, bei denen der Auftraggeber oder ein Dritter aufgrund der Verbindung von der Dauer der Verbindung abhängige Vermögensvorteile erhalten soll, hierunter fällt insbesondere der Zugang zu Werbehilfen.

Verbindungen zu Anschlüssen anderer öffentlicher oder privater Gesellschaften sind nur möglich, sofern mit diesen entsprechende Vereinbarungen bestehen. ecotel kann auch bei der Existenz solcher Vereinbarungen nicht dafür einstehen, dass jederzeit die Anwahl von internationalen Teilnehmern möglich ist. Bei Verbindungen von und zu Teilnehmern der Zugangskennzahl 032 bzw. zu Voice-over-IP-Anschlüssen stehen die Leistungen von ecotel Sprachanschlüssen gegebenenfalls nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung. ecotel behält sich vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Auftraggebers einzelne Zielrufnummern, Zielrufnummerngruppen oder Länderkennzahlen zu sperren. Eine Auflistung gesperrter Bereiche stellt ecotel dem Auftraggeber gerne zur Verfügung.

Bei Beauftragung eines Telefonanschlusses werden alle Gespräche über das ISDN-Netz von dem von ecotel beauftragten Teilnehmernetzbetreiber geführt.

4.1 Abrechnung

Für Verbindungen die nicht im Rahmen des Anschlusses als Flatrate oder Fair-Flat beauftragt wurden bzw. Verbindungen, die aus dem Leistungsumfang der Flatrate-Tarife herausfallen, gelten die Minutenpreise des jeweiligen ecotel Sprachtarifes gemäß Preisliste.

Bei Bereitstellung im "offnet"-Gebiet wird ecotel bereits vor Anschlussübernahme des Anschlusses der Deutschen Telekom eine Preselection mit dem gewünschten ecotel Vollanschluss-Tarif voreinstellen und mit dem Auftraggeber abrechnen. Bei einer Vorab-Preselection eines office-flat Komplettpaketes wird ecotel einen Anteil für die im Komplettpaket enthaltene Sprachflatrate je S0 bis zur Anschlussübernahme gem. Produktpreisliste berechnen. Weitere vom Kunden ggf. gebuchte und im "offnet"-Gebiet angebotene Flatrate-Optionen (companyMobile und mobileFlat) sowie Mobil- bzw. Festnetz-Pakete werden ebenso bereits vor Anschlussübernahme wirksam und anteilig abgerechnet (Teilbereitstellung). Die Mindestvertragslaufzeit des Vollanschluss-Produktes beginnt bei "offnet"-Bereitstellung erst mit dem Termin der Anschlussübernahme.

Werden Verbindungen außerhalb des „ecotel Verfügbarkeitsgebietes“ ("offnet") über andere als die von ecotel normalerweise genutzten und fest eingestellten Verbindungsnetzbetreiber hergestellt (Call-By-Call Verfahren), so gelten die Konditionen des genutzten Verbindungsnetzbetreibers. Im Übrigen ist die fallweise Auswahl anderer Verbindungsnetzbetreiber nicht Bestandteil der von ecotel bereitgestellten Sprachdienstleistungen.

4.2 Fair-Flat bei ISDN-Primärmultiplexanschluss

Bei Beauftragung eines ISDN-Primärmultiplexanschlusses innerhalb des „ecotel Verfügbarkeitsgebietes“ kann ebenfalls eine Telefon-Flatrate bestellt werden, die im Rahmen einer „Fair-Flat“ bereitgestellt wird. Die Telefon-Flatrate für den PMX-Anschluss beinhaltet ein Telefon-Minutenkontingent für Verbindungen in das deutsche Festnetz. Die Höhe des Minutenkontingents wird in der jeweils gültigen Preisliste ausgewiesen. Das Minutenkontingent ist nicht von einem auf den anderen Monat übertragbar. Nicht genutzte Minuten verfallen zum Monatsende. Gespräche, bei denen innerhalb der Verbindung das Minutenkontingent ausläuft, werden ab der darauf folgenden Minute zu den Verbindungspreisen gemäß gültiger Preisliste berechnet.

5 Allgemeine Leistungsmerkmale

Die angebotenen Leistungsmerkmale richten sich nach der gewünschten Anschlussvariante. Einige der Merkmale müssen dabei durch den Teilnehmer vor oder während einer Verbindung aktiviert werden. Die vollständige Auflistung aller durch ecotel bereitgestellten Leistungsmerkmale befindet sich in tabellarischer Form als Anhang dieser Leistungsbeschreibung. Leistungsmerkmale die an dieser Stelle nicht genannt sind, können gegebenenfalls durch den genutzten Teilnehmernetzbetreiber zu dessen Konditionen bereit gestellt werden. Bedingt durch technische Rahmenbedingungen bei Netzzusammenschaltungen mit anderen

Netzbetreibern kann die Verfügbarkeit von einzelnen Leistungsmerkmalen eingeschränkt sein. Die monatlichen und einmaligen Preise sind der jeweils aktuellen Preisliste zu entnehmen. Die Bereitstellung oder Nutzung begründet jedoch auch für die Zukunft keinen Erfüllungsanspruch im Rahmen dieses Vertrages. Dies gilt ebenso für das reine Angebot solcher Leistungsmerkmale.

5.1 Übermittlung von Tarifinformation

Während und am Ende von Verbindungen werden Tarifinformationen übermittelt, aus denen die angefallenen Kosten einer Verbindung ermittelt werden können. Die Informationen werden in Form von Tarifeinheiten den Endgeräten des Auftraggebers signalisiert (AOCD). Die übermittelte Tarifinformation dient zur reinen Information und ist keine Basis für die spätere Rechnungsstellung. Für die Rechnungsstellung ist alleine die von ecotel erfasste Verbindungsdauer und Tarifinformation maßgeblich.

5.2 Ankommende Verbindungen vom öffentlichen Netz zur Telefonanlage

In der Called Party Number wird im ecotel Verfügbarkeitsgebiet die Nebenstelle des anzurufenden Teilnehmers weitergegeben. Im off-net Verfügbarkeitsgebiet wird derzeit die komplette Rufnummer inkl. der anzurufenden Nebenstelle weitergeleitet. Inwieweit die Telefonanlage dies erkennt bzw. der entsprechende Parameter geändert werden muss, wird ggf. direkt von ecotel mit dem TK-Anlagen-Servicetechniker abgesprochen.

6 Erweiterte Rufnummernvergabe

6.1 ISDN (Mehrgeräteanschluss)

Sofern der Endkunde nicht bereits über Teilnehmerrufnummern verfügt oder bestehende nicht beibehalten möchte, erhält der Endkunde von ecotel neue Teilnehmerrufnummern. Ein ISDN Mehrgeräteanschluss beinhaltet drei, auf Wunsch bis zu 10 Mehrfachrufnummern, wobei die Vergabe fortlaufender Rufnummern nicht in allen Fällen möglich ist. Durch die Vergaberichtlinien der Bundesnetzagentur ist die Anzahl auf maximal zehn Mehrfachrufnummern (MSN) je Mehrgeräte-Anschluss limitiert.

6.2 ISDN-Anlagenanschluss

Einem ISDN-Anlagenanschluss mit mehr als zwei Nutzkanälen kann bei Neuanschaltung eine Durchwahlnummer mit einem erweiterten Rufnummernblock anstelle des Standard-Rufnummernblocks zugeordnet werden.

Standardmäßig werden je Anlagenanschluss (S_0) bis zu zehn Rufnummern, je Primärmultiplexanschluss (S_{2M}) bis zu 500 Rufnummern kostenlos zugeteilt. Die Zuteilung weiterer Rufnummern ist kostenpflichtig.

Grundlage für die Berechnung des zu bescheinigenden Rufnummernbedarfs ist in der Regel die Anzahl, der an eine TK-Anlage anzuschließenden Endeinrichtungen.

Ein über die Zuteilung gemäß Tabelle hinausgehender, zusätzlicher Rufnummernbedarf ist durch den Auftraggeber bei der Bundesnetzagentur zu beantragen. Die Bescheinigung der Bundesnetzagentur ist die Grundlage für die Zuteilung weiterer Rufnummern durch ecotel.

Anzahl 64 Kbit/s Nutzkanäle	Anzahl ecotel ISDN Anschlüsse	Standard Anzahl DDI-Rufnummern
2	1 x S_0	10
4	2 x S_0	30
6	3 x S_0	70
8	4 x S_0	100
10	5 x S_0	300
30	1 x S_{2M}	500
60	2 x S_{2M}	1.000
90	3 x S_{2M}	3.000
ab 120	4 x S_{2M}	4.000
ab 200	7 x S_{2M}	5.000

Tabelle: Anzahl Nutzkanäle zu DDI-Rufnummern

7 Rechnungsstellung

Sämtliche verbrauchsunabhängige Leistungen können dem Auftraggeber auch im Voraus monatlich in Rechnung gestellt werden, Verbindungs- und Verbrauchskosten

Leistungsbeschreibung Sprachdienstleistungen

ecotel Vollanschluss

voice-direct, office-flat und voice-access-plus

folgen im Monat nach dem Abrechnungszeitraum. Verbindungs- und Verbrauchskosten, die in früheren Abrechnungsperioden entstanden sind, können auch nachträglich zu einem späteren Zeitpunkt in Rechnung gestellt werden.

8 Einzelbindungsnachweis

Auf Wunsch erhält der Auftraggeber einen Nachweis der einzelnen Verbindungen und der dabei entstandenen Verbindungsgebühren (Einzelbindungsnachweis).

Der Einzelbindungsnachweis enthält neben dem Verbindungszeitpunkt, der Verbindungsdauer und dem Verbindungspreis, die Angaben zur Zielrufnummer und die Rufnummer von dem die Verbindung ausging. Die aufgeführten Rufnummern werden gemäß dem Wunsch des Auftraggebers entweder vollständig oder um die letzten drei Stellen gekürzt dargestellt. Im Einzelbindungsnachweis werden keine Verbindungen aufgeführt, denen im Rahmen eines Flat-Tarifes keine Verbindungsgebühren zugeordnet werden können. Der Einzelbindungsnachweis wird in elektronischer Form oder nach Vereinbarung in gedruckter Form bereitgestellt. Es werden Verbindungsdaten ohne Kürzung der Zielrufnummer zu Beweis Zwecken für die Richtigkeit der berechneten Entgelte bis zu sechs Monate nach Versendung der Rechnung gespeichert.

9 Telefonbucheintrag

Auf Wunsch des Auftraggebers übernimmt ecotel den Eintrag des Standardkundendatensatzes in das Kommunikationsverzeichnis der Deutschen Telekom, das als Basis für gedruckte Verzeichnisse und elektronische Medien sowie zum Betreiben telefonischer Auskunftsdienste benutzt wird. Im Kundendatensatz können nach Wunsch des Kunden Name, Vorname, Straße, Hausnummer, Rufnummer und/oder Telefaxnummer kostenfrei veröffentlicht werden. Bei einem Anlagenanschluss mit Durchwahlrufnummern können zusätzlich max. 15 Endeinrichtungsnummern je Eintrag als Untereintrag zum Kundendatensatz aufgenommen werden. Sofern der Auftraggeber nichts anderes wünscht, erfolgt bei Neuvergabe von Rufnummern der Eintrag in Teilnehmerverzeichnisse standardmäßig mit der niedrigsten Rufnummer.

Der Auftraggeber kann der Weitergabe seiner Rufnummer über die Telefonauskunft an Dritte jederzeit widersprechen. Gleiches gilt für die Weitergabe seines Namens und seiner Adresse gegen Mitteilung der Rufnummer (Inverssuche).

10 Premium-Service

ecotel leistet im Rahmen der betrieblichen und technischen Möglichkeiten nachfolgend beschriebenen Service.

Die Bearbeitung von Störungen erfolgt auf Basis des ecotel Service Levels „Premium“ (Vorzugsbearbeitung).

10.1 Verfügbarkeit

Die monatliche Verfügbarkeit des von ecotel genutzten Verbindungsnetzes beträgt im Jahresmittel 98,0 %.

10.2 Durchlasswahrscheinlichkeit

Die Durchlasswahrscheinlichkeit ist über alle ecotel Sprachverbindungen besser 1:100.

Die Durchlasswahrscheinlichkeit ist das Verhältnis der nicht erfolgreichen Verbindungswünsche zu 100 getätigten Verbindungswünschen und kennzeichnet die mittlere Wahrscheinlichkeit, dass ein Verbindungs-Wunsch durch die Signalisierung des Teilnehmer-Besetzt-Tons, des Frei-Tons des Antwortsignals oder eines Ansagetextes des Angerufenen zustande kommt.

10.3 Störungsmeldung und Servicebereitschaft

Das ecotel Servicecenter ist 24 Stunden täglich, an 365 Tagen im Jahr über eine 24x7 Support Rufnummer für die Annahme von Störungsmeldungen erreichbar. Störungen meldet der Auftraggeber unter Nennung aller zur Entstörung erforderlichen Daten, insbesondere seiner Kundennummer grundsätzlich per Telefon, Fax oder E-Mail an das ecotel Servicecenter. Um eine schnelle Diagnose sicherzustellen, ist der Auftraggeber angehalten, die Symptome der Störung möglichst genau zu beschreiben. Liegen ecotel alle notwendigen Informationen vor, beginnt die Störungsbearbeitung. Eingehende Störungsmeldungen werden als Ticket erfasst und über ein Ticketsystem verfolgt, kontrolliert und gegebenenfalls eskaliert. Die Ticketnummer der Störung wird dem Auftraggeber mitgeteilt und ist bei allen Rückfragen stets anzugeben. Bei Anlagen- und Primärmultiplexanschlüssen erfolgt die Störungsbearbeitung 24 Stunden täglich, sieben Tage die Woche (24x7).

Die Bearbeitung von Störungen von Mehrgeräteanschlüssen durch die Servicebereitschaft erfolgt Montag bis Freitag in der Zeit zwischen 08:00 Uhr und 20:00 Uhr sowie samstags in der Zeit von 08:00 bis 14:00 Uhr. Bei Störungsmeldungen, die nachts in der Zeit zwischen 20:00 Uhr und 08:00 Uhr, samstags außerhalb des Zeitfensters von 08:00 bis 14:00 Uhr, sonntags oder an

gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörfrist am folgenden Werktag um 08:00 Uhr. Fällt das Ende der Entstörfrist auf einen Zeitpunkt zwischen 20:00 Uhr und 08:00 Uhr, auf einen Samstag außerhalb des Zeitfensters von 08:00 bis 14:00 Uhr, Sonntag oder gesetzlichen Feiertag, wird die Entstörfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag um 08:00 Uhr fortgesetzt. Bei Anlagen- und Primärmultiplexanschlüssen erfolgt die Störungsbearbeitung 24 Stunden täglich, sieben Tage die Woche (24x7).

10.4 Reaktionszeit und Zwischenmeldungen

Eine Störung beginnt mit der Annahme der Störung durch das ecotel Servicecenter oder einer Störungsdiagnose. Unmittelbar nach einer Störungsmeldung oder Diagnose beginnt ecotel mit der Problemanalyse und Fehlerbeseitigung. ecotel wird innerhalb zwei Stunden nach Störungsdiagnose über diese Störung informieren. Die Benachrichtigung wird per Telefon, Fax, SMS oder E-Mail erfolgen und enthält folgende Angaben: Liste der betroffenen Verbindungen, mögliche Fehlerursache, voraussichtliche Ausfalldauer und allgemeine Informationen. Ist eine Überschreitung der in der Benachrichtigung angegebenen voraussichtlichen Ausfalldauer erkennbar, so erfolgt eine umgehende Zwischenmeldung. Eine Störung endet mit der Meldung der Entstörung durch ecotel, es sei denn, der Auftraggeber teilt zu Recht mit, dass die Entstörung nicht erfolgreich war. ecotel wird den Kunden in der Meldung über die Entstörung nach Möglichkeit auch über die Fehlerursache informieren.

10.5 Terminvereinbarung

Sollten für die Störungsbeseitigung Arbeiten in den Räumen des Auftraggebers nötig sein, so vereinbart ecotel mit dem Auftraggeber einen Termin mit einer Zeitspanne von vier Stunden (Beispiel: „zwischen 10 Uhr und 14 Uhr“). Ist die Entstörung zum genannten Termin nicht möglich, so wird ein neuer Termin vereinbart. Ist die Terminverschiebung vom Auftraggeber zu vertreten, so gehen eventuell entstehende Mehrkosten zu Lasten des Auftraggebers, die vereinbarte Entstörzeit entfällt.

10.6 Entstörzeit und Abschluss der Störung

ecotel beseitigt Störungen innerhalb von 8 Stunden während der unter 10.3 angegebenen Störungsbearbeitungszeiten. Die Entstörzeit beginnt nach der Eröffnung des Tickets und gilt als eingehalten, wenn der Dienst nach dieser Zeit wieder vollständig zur Verfügung steht. Ziel der Störungsbehebung ist, dass der Auftraggeber wieder Verbindungen aufbauen bzw. entgegennehmen kann. Der Auftraggeber wird über den Abschluss der Entstörung informiert (Abschlussmeldung).

10.7 Absicherung der vereinbarten Entstörzeit

Bei einer durch ecotel zu vertretenden Überschreitung der Entstörzeit von Mehrgeräteanschlüssen um mehr als zwölf Stunden erhält der Auftraggeber eine Gutschrift in Höhe des monatlichen Grundpreises für den gestörten Telefonanschluss. Bei Anlagen- und Primärmultiplexanschlüssen erhält der Auftraggeber eine Gutschrift sofort nach Überschreitung der vereinbarten Entstörzeit. Weitergehende Ansprüche des Auftraggebers bleiben hiervon unberührt.

11 Erbringung kostenloser Leistungen

Eine derzeitige oder zukünftige, kostenlose Erbringung von Leistungen durch die ecotel gegenüber dem Auftraggeber begründet keinen Erfüllungsanspruch. ecotel kann derartige vergütungsfrei zur Verfügung gestellten Leistungen künftig auch gegen Entgelt anbieten. In einem solchen Fall wird ecotel den Auftraggeber unverzüglich informieren.

12 Mitwirkungspflichten

Der Auftraggeber unterstützt ecotel im Rahmen der Übernahme von vorhandenen Telefonanschlüssen. Dies gilt insbesondere für Informationen über Art und Weise der bisher genutzten Dienste auf Basis der zu übernehmenden Anschlüsse und die für die Bereitstellung und Übernahmen notwendigen Einverständniserklärungen sowie für die Ergänzung und die Weiterleitung von vorbereiteten Änderungsschreiben an bisherige Anbieter im Namen des Auftraggebers.

Zur Leistungserbringung notwendige technische Fragebögen oder Abnahmeprotokolle hat der Auftraggeber nach bestem Wissen auszufüllen und an ecotel kostenfrei zu übermitteln. Für die Installation benennt der Auftraggeber einen technischen und entscheidungsbefugten Ansprechpartner, der ggf. bei Installationsterminen anwesend ist. Der Auftraggeber wird unverzüglich Störungen und Sicherheitsmängel aller von ihm genutzten Leistungen von ecotel melden und bei der Feststellung der Ursachen sowie bei deren Beseitigung in zumutbarem Umfang unterstützen. Stellt sich dabei heraus, dass die Störung nicht von ecotel zu vertreten ist bzw. nicht auf einem Fehler der von ecotel erbrachten Leistungen beruht, ist ecotel berechtigt, dem Auftraggeber den hierdurch verursachten Aufwand in Rechnung zu stellen. Dies gilt insbesondere für fehlerhafte oder falsch konfigurierte Endgeräte des Auftraggebers die an den Anschluss von ecotel angeschaltet werden.

Leistungsbeschreibung Sprachdienstleistungen

ecotel Vollanschluss

voice-direct, office-flat und voice-access-plus

Leistungsmerkmale im Überblick

	Intern. Abkürzung	Mehrgeräteanschluss (S ₀)	Anlagenanschluss (S ₀)	Primärmultiplexanschluss (S _{2M})
Euro-ISDN		E-DSS1	E-DSS1	E-DSS1
2 B-Kanäle, 1 D-Kanal		●	●	
30 B-Kanäle, 1 D-Kanal				●
Nummernbezogene Zusatzdienste				
Rufnummern standardmäßig enthalten	MSN/DDI	3 Rufnummern	10 Rufnummern	500 Rufnummern
Rufnummernübermittlung	CLIP	●	●	●
Übermittlung einer kundenspezifischen A-Rufnummer beim B-Teilnehmer	CLIP-no screening		bestellbar ¹	bestellbar ¹
Fallweise Unterdrückung der Rufnummernübermittlung	CLIR - On Request	●	●	●
Ständige Unterdrückung der Rufnummernübermittlung	CLIR	bestellbar ²	bestellbar ²	bestellbar ²
Übermittlung der B-Rufnummer beim A-Teilnehmer	COLP	bestellbar ²	bestellbar ²	bestellbar ²
Fallweise Unterdrückung der Übermittlung der B-Rufnummer beim A-Teilnehmer	COLR - On Request	●	●	●
Ständige Unterdrückung der Übermittlung der B-Rufnummer beim A-Teilnehmer	COLR	bestellbar ²	bestellbar ²	bestellbar ²
Identifizieren/Fangen böswilliger Anrufer	MCID	bestellbar ²	bestellbar ²	bestellbar ²
Zusätzliche Adressiermöglichkeit (Subadressierung)	SUB	bestellbar ²	bestellbar ²	bestellbar ²
Anrufweitchaltung				
Ständige Anrufweitchaltung	CFU	●	●	●
Anrufweitchaltung bei Besetzt	CFB	●	●	●
Automatische Anrufweitchaltung "bei Nichtannahme"	CFNR	●	●	●
Manuelle Anrufweitchaltung	CF	●	●	●
Anrufweitchaltung nebenstellenindividuell	CF (PR)		bestellbar ³	bestellbar ^{2,3}
Zusatzdienste zur Rufvollendung				
Anklopfen	CW	●	●	●
Rückfrage bzw. Makeln	CH/HOLD	●	●	●
Konferenzschaltungen				
Dreierkonferenz (Kleine Konferenz)	3PTY	●		
Entgeltbezogene Zusatzdienste				
Gebührenanzeige während und am Ende des Gesprächs	AOC-D	bestellbar ²	bestellbar ²	bestellbar ²
Gebührenanzeige nur zum Ende des Gesprächs	AOC-E	●	●	●
Teilnehmer zu Teilnehmer Zeichengabe beim Verbindungsaufbau und -abbau	UUS1	bestellbar ^{2,3}	bestellbar ^{2,3}	bestellbar ^{2,3}
Elektronischer Einzelverbindungsachweis		●	●	●
Zusätzliche Rufnummern				
Zusätzliche Rufnummern am Mehrgeräteanschluss (mehr als 3 MSN bis maximal 10 MSN je Anschluss gemäß Vergaberichtlinie der Regulierungsbehörde)	MSN	bestellbar ²		
Sonstiges				
Sperrung eines oder mehrerer Rufnummernbereiche (z.B. 0900, Ausland; soweit techn. möglich) - Einrichten / Aufheben	CB	bestellbar ²	bestellbar ²	bestellbar ²
Vorübergehende Sperrung des Anschlusses - Einrichten / Aufheben	CB	bestellbar ²	bestellbar ²	bestellbar ²
Umstecken am Bus (Parken)	TP	●		
Rufnummernmitnahme bei einem Wechsel zu einem anderen Anbieter		bestellbar ²	bestellbar ²	bestellbar ²
Änderung Rufnummern/Rufnummernblock		bestellbar ²	bestellbar ²	bestellbar ²

● Leistungsmerkmal ist standardmäßig enthalten / kann an der kundeneigenen TK-Anlage bzw. mit dem ISDN-Telefon administriert werden.

¹ Bei Bestellung dieses Leistungsmerkmals entstehen einmalige und/oder monatliche Kosten. Die Preise sind der jeweiligen Preisliste zu entnehmen. Eine flächendeckende Funktionalität von CLIP-no screening kann je nach Vorleistungslieferant nicht gewährleistet werden.

² Bei Bestellung dieses Leistungsmerkmals entstehen einmalige und/oder monatliche Kosten. Die Preise sind der jeweiligen Preisliste zu entnehmen.

³ Das Leistungsmerkmal kann je nach Vorleistungslieferant nicht an jedem Standort in Deutschland angeboten werden.

Leistungsbeschreibung Sprachdienstleistungen

ecotel Vollanschluss

voice-direct, office-flat und voice-access-plus

13 Technische Neuerungen

ecotel behält sich im Zuge technischer Neuerungen und Weiterentwicklungen vor, Merkmale oder Produkte durch bessere oder gleichwertige, für den Auftraggeber kostenfrei, zu ersetzen.

Druckfehler / Irrtümer / technische Änderungen vorbehalten. Alle Rechte an dieser Dokumentation, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung, verbleiben bei ecotel. – Stand November 2012 – Version 1.9

Kein Teil der Dokumentation darf in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm oder ein sonstiges Verfahren) ohne vorherige schriftliche Zustimmung der ecotel communication ag reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

ecotel communication ag, Prinzenallee 11, D-40549 Düsseldorf

Tel.: +49 (0) 211 55 007 0, Fax +49 (0) 211 55 007 222

www.ecotel.de