

Leistungsbeschreibung Festnetz-Anschlüsse (Geschäftskunden).

Die Telekom Deutschland GmbH (im Folgenden Telekom genannt) überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten die nachfolgenden Leistungen.

1 Telefonieleistungen

1.1 Anschluss Business

Die Telekom überlässt dem Kunden einen Anschluss nebst Leistungsmerkmalen gemäß der unten stehenden Tabelle 1. Eine Beschreibung der einzelnen Leistungen enthalten die Ziffern 1.4 bis 1.10.

1.2 Telefonverbindungen

Der Kunde kann Telefonverbindungen entgegennehmen oder von der Telekom zu anderen Anschlüssen herstellen lassen.

Neben den Verbindungen der Telekom kann der Kunde auch Verbindungen anderer Anbieter in Anspruch nehmen, die nicht Gegenstand dieses Vertrages sind¹⁾.

Unzulässig sind Anwendungen, bei denen eine Durchschaltung der Sprachkanäle von vornherein nicht gewünscht bzw. von der Anwendung technisch verhindert wird.

1.3 Verfügbarkeit des Anschlusses

Die Verbindungen der Telekom werden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97,0 % hergestellt. Auf Grund dieser wirtschaftlichen Dimensionierung des Netzes der Telekom muss der Kunde damit rechnen, dass eine Verbindung nicht jederzeit hergestellt werden kann.

1.4 Notruf

Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 sind möglich. Die Notrufabfragestelle kann aufgrund der übermittelten Rufnummer des Anrufers Angaben zum Anrufer-Standort ermitteln.

1.5 Rufnummer

Die Telekom teilt dem Kunden Rufnummern zu, die die Bundesnetzagentur der Telekom zugewiesen hat. Abweichend hiervon kann die Telekom mit dem Kunden Rufnummern vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurden und in das Netz der Telekom übertragbar sind.

Mehrere Anlagenanschlüsse mit derselben Tarifierung/Ausprägung können so geschaltet werden, dass sie unter derselben Durchwahlrufnummer oder Rufnummer erreichbar sind. Mehrere Ergänzungsanschlüsse können so geschaltet werden, dass sie neben Complete Anlagenanschluss oder Complete Premium Anlagenanschluss unter derselben Durchwahlrufnummer oder Rufnummer erreichbar sind.

Unter einer Durchwahlrufnummer bzw. Ortsnetzzufnummer werden grundsätzlich nur ein Complete- oder Complete Premium Anlagenanschluss und ein oder mehrere Ergänzungsanschlüsse geschaltet.

Bei abgehenden Verbindungen wird die eigene Rufnummer an den angerufenen Anschluss übermittelt, sofern der Kunde nicht die ständige Unterdrückung der Rufnummernübermittlung wünscht.

Bei freigeschalteter Rufnummernübermittlung kann der Kunde sie fallweise unterdrücken.

Bei Verbindungen zu Notrufanschlüssen für die Polizei und die Feuerwehr erfolgt keine Unterdrückung der Rufnummernübermittlung.

Bei den Anschlüssen zur Anschaltung von ISDN-Endgeräten wird die eigene Rufnummer bei ankommenden Verbindungen an den Anrufer übermittelt, sofern dies dort angezeigt werden kann.

¹⁾ Verbindungen mit den Zugangskennzahlen 116, 0137, 0138, 0180, 0700 und 00 808 werden ausschließlich von der Telekom hergestellt. Verbindungen mit den Zugangskennzahlen 118, 012, 0181 bis 0189, 0191 bis 0194 und 0900 werden ausschließlich von dem Netzbetreiber hergestellt, bei dem die jeweils vom Kunden gewünschte Rufnummer eingerichtet ist.

1.6 Rufnummernanzeige

Bei ankommenden Verbindungen wird die Rufnummer des anrufenden Anschlusses zur Anzeige beim Kunden übermittelt, sofern die Rufnummernübermittlung nicht unterdrückt wird.

1.7 Anrufweiterrufung

Die Telekom leitet die ankommenden Verbindungen zu der jeweils gewünschten Zielrufnummer weiter. Die Bedingungen (sofort, bei Besetzt, bei Nichtmelden u. a.), unter denen ankommende Verbindungen weitergeleitet werden und die Zielrufnummer kann der Kunde für jede Rufnummer seines Anschlusses durch Selbsteingabe festlegen.

1.8 SprachBox

Die Telekom überlässt dem Kunden im Netzknoten kostenlos eine oder mehrere SprachBoxen für seinen Anschluss. Mit einer SprachBox kann er Anrufe entgegennehmen und für einen bestimmten Zeitraum speichern sowie sich über eingegangene Nachrichten informieren lassen.

Die SprachBox speichert die eingehenden Nachrichten von bis zu 30 Anrufen mit einer Dauer von jeweils bis zu zwei Minuten. Die Nachrichten werden 21 Tage nach Speicherung bzw. sieben Tage nach Abfrage automatisch gelöscht. Die Nachrichten können vom Kunden auch vorher gelöscht werden.

1.9 Tarifinformationen

- Tarifinformation A

Während und nach Beendigung einer abgehenden Verbindung der Telekom werden Informationen über die Anzahl der für diese Verbindung angefallenen Einheiten zu Registriereinrichtungen des Kunden übermittelt.

Auf besonderen Wunsch des Kunden überlässt die Telekom anstelle der Tarifinformation A die Tarifinformation B.

- Tarifinformation B

Nach Beendigung einer abgehenden Verbindung der Telekom werden Informationen über die Anzahl der für diese Verbindung angefallenen Einheiten zu Registriereinrichtungen des Kunden übermittelt, das Leistungsmerkmal Tarifinformation B steht jedoch nur eingeschränkt zur Verfügung.

Für Verbindungen anderer Verbindungsnetzbetreiber wird die Tarifinformation entsprechend der vom jeweiligen Verbindungsnetzbetreiber gesendeten Preisangaben (Charginginformationen) übermittelt. Sendet der Verbindungsnetzbetreiber keine Preisangaben, so wird die gewünschte Verbindung nicht hergestellt.

Die von Registriereinrichtungen des Kunden erfasste Anzahl von Einheiten ist nicht Grundlage für die Berechnung der Verbindungspreise durch die Telekom.

1.10 Ständige Funktionsprüfung

Die Telekom überwacht ständig die Funktionsfähigkeit und die Übertragungsqualität. Bei Unterschreitung der Mindestqualität wird der Anschluss deaktiviert und eine Überprüfung eingeleitet.

2 Internet-Zugang²⁾

Bei Business-Anschlüssen, die einen Internetzugang beinhalten ermöglicht die Telekom den Zugang zum weltweiten Internet mittels dynamischer IP-Adresse nach dem Internet Protokoll Version 4 (IPv4). Der Kunde kann im Kundencenter unter der Adresse kundencenter.t-dsl-business.de anstelle der dynamischen IP-Adresse eine feste IP-Adresse für seinen Internet-Zugang vereinbaren. Kündigt der Kunde die feste IP-Adresse, so wird ihm automatisch wieder eine dynamische IP-Adresse zugeteilt.

²⁾ Für den Internet-Zugang sind nur Internet-Modems mit einer aktuellen Version der U-R2 Schnittstelle (bei VDSL-Produkten mit U-RV2 Schnittstelle) geeignet. Internet-Modems basierend auf älteren Versionen der U-R2 Schnittstellen werden evtl. nicht erkannt und können keine Verbindung zum Internet herstellen oder arbeiten mit eingeschränkter Übertragungsgeschwindigkeit. Weitere Informationen stehen im Internet unter www.telekom.de/faq bereit.

2.1 Übertragungsgeschwindigkeiten

Der Internet-Zugang wird mit der in der unten stehenden Tabelle 2 dargestellten Übertragungsgeschwindigkeit überlassen.

Sofern auf Grund der physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung die Übertragungsgeschwindigkeit am jeweiligen Anschluss nicht erreicht werden kann, überlässt die Telekom auf Wunsch dem Kunden den Internet-Zugang auch dann, wenn an seinem Anschluss die als Rückfalloption gekennzeichnete Übertragungsgeschwindigkeit zur Verfügung steht.

Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb des beschriebenen Bandbreitenkorridors kann nicht zugesagt werden, da die am Anschluss des Kunden konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit von den jeweiligen physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung abhängt, insbesondere durch die sogenannte Leitungsdämpfung, die sich u. a. aus der Länge der Anschlussleitung und dem Leitungsdurchmesser ergibt.

Die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist u. a. von der Netzauslastung des Internet-Backbones, von der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhalteanbieters und von dem Kunden verwendeten Endgeräten (Router, PC inkl. dessen Betriebssystem und sonstige eingesetzte Software) abhängig.

2.2 Verfügbarkeit

Die mittlere Verfügbarkeit des Internet-Zugangs liegt bei 97,0 % im Jahresdurchschnitt.

Nach 24 Stunden ununterbrochener Nutzung erfolgt aus technischen Gründen eine Trennung der Verbindung zum Internet. Eine sofortige Wiedereinwahl ist möglich.

3 Installation des Anschlusses

Die Telekom installiert bei Bedarf zu den in der Preisliste genannten Konditionen in den Räumen des Kunden eine Anschalteinrichtung als Abschluss ihres Netzes, die zur Anschaltung von geeigneten Endgeräten bestimmt ist.

Werden mehrere breitbandige Internet-Zugänge innerhalb eines Inhousenetzes bereitgestellt, können bei gleichzeitiger Nutzung gegenseitige Beeinflussungen und Störungen nicht ausgeschlossen werden.

4 Service

Die Telekom beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei erbringt sie für den Anschluss einschließlich Internet-Zugang folgende Leistungen:

4.1 Anschlüsse Business (außer Call Plus/Anlagenanschluss)

4.1.1 Annahme der Störungsmeldung

Die Telekom nimmt täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr Störungsmeldungen unter den Service-Telefonnummern entgegen.

4.1.2 Servicebereitschaft

Die Servicebereitschaft ist täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr.

4.1.3 Terminvereinbarung

Die Telekom vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers. Dieser Termin wird mit einer maximalen Zeitspanne von zwei Stunden angegeben (z. B. zwischen 10.00 und 12.00 Uhr).

Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Die Entstörungsfrist von acht Stunden entfällt.

4.1.4 Reaktionszeit

Die Telekom teilt auf Wunsch innerhalb einer Stunde ab der Störungsmeldung ein erstes Zwischenergebnis mit, wenn eine Rückrufnummer angegeben wurde. Die Reaktion kann auch durch den Servicetechniker beim Kunden erfolgen.

4.1.5 Zwischenmeldung

Die Telekom erteilt auf Wunsch unter der angegebenen Rückrufnummer alle zwei Stunden nach Ablauf der Reaktionszeit eine Zwischenmeldung über den Bearbeitungsstand und den Ausblick auf weitere Maßnahmen.

4.1.6 Rückmeldung

Die Telekom informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, gilt die unter Ziffer 4.1.7 genannte Entstörungsfrist als eingehalten. Weitere Versuche zur Rückmeldung werden regelmäßig durchgeführt.

4.1.7 Entstörungsfrist

Die Telekom beseitigt die Störung innerhalb von acht Stunden nach dem Eingang der Störungsmeldung. Die Frist ist eingehalten, wenn innerhalb der acht Stunden die vollständige Wiederherstellung des vereinbarten Leistungsumfanges des Anschlusses und die Rückmeldung gemäß Ziffer 4.1.6 erfolgt.

4.2 Call Plus/Anlagenanschlüsse

4.2.1 Annahme der Störungsmeldung

Die Telekom nimmt täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr Störungsmeldungen unter den Service-Telefonnummern entgegen.

4.2.2 Servicebereitschaft

Die Servicebereitschaft ist werktags (montags bis freitags) von 8.00 bis 20.00 Uhr und samstags von 8.00 bis 16.00 Uhr, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind.

4.2.3 Terminvereinbarung

Die Telekom vereinbart mit dem Kunden, so weit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers für werktags von 8.00 bis 14.00 Uhr oder 14.00 bis 20.00 Uhr und samstags von 8.00 bis 16.00 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Die Entstörungsfrist gemäß Ziffer 4.2.6 entfällt.

4.2.4 Reaktionszeit

Die Telekom teilt auf Wunsch des Kunden während der unter Ziffer 4.2.2 genannten Servicebereitschaft ein erstes Zwischenergebnis mit, wenn eine Rückrufnummer angegeben wurde. Diese Mitteilung erfolgt innerhalb von drei Stunden (Reaktionszeit) ab der Störungsmeldung. Zeiten außerhalb der Servicebereitschaft werden auf die Reaktionszeit nicht angerechnet. Die Reaktion kann auch durch Antritt des Servicetechnikers vor Ort beim Kunden erfolgen.

4.2.5 Rückmeldung

Die Telekom informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, gilt die unter Ziffer 4.2.6 genannte Entstörungsfrist als eingehalten. Weitere Versuche zur Rückmeldung werden regelmäßig durchgeführt.

4.2.6 Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen, die werktags (montags 0.00 bis freitags 20.00 Uhr) eingehen, beseitigt die Telekom die Störung innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden.

Bei Störungsmeldungen, die freitags nach 20.00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag um 0.00 Uhr. Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen gesetzlichen Feiertag, so wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag fortgesetzt.

Die Frist ist eingehalten, wenn die Störung innerhalb der Entstörungsfrist zumindest so weit beseitigt wird, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann und die Rückmeldung gemäß Ziffer 4.2.5 erfolgt.

4.3 Weitere Serviceleistungen auf Anfrage.

Tabelle 1: Festnetz-Anschlüsse (Geschäftskunden)

Leistungsmerkmale	für ISDN-Endgeräte	Sprachkanäle	Rufnummern	Durchwahlrufnummer	Rufnummernanzeige ¹⁾	Anrufweitschaltung ²⁾	SprachBoxen	Tariffinformation A	Tariffinformation B	Ständige Funktionsprüfung	Internet-Zugang	Buchbar im BusinessCall Advance
Festnetz-Anschlüsse												
BusinessCall Anschlüsse												
BusinessCall Anlagenanschluss	x	2	1 ³⁾	x ³⁾	x	x	5	x	-	x	-	x
BusinessCall Voice Flat Anlagenanschluss	x	2	1 ³⁾	x ³⁾	x	x	5	x	-	x	-	x
BusinessCall Primärmultiplexanschluss	x	30	1 ³⁾	x ³⁾	x	x	60	x	-	x	-	x
BusinessCall Complete Anlagenanschluss (2)	x	2	1 ³⁾	x ³⁾	x	x	5	x	-	x	x	x
BusinessCall Complete Premium Anlagenanschluss	x	2	1 ³⁾	x ³⁾	x	x	5	x	-	x	x	x
BusinessCall Complete VDSL Anlagenanschluss (2)	x	2	1 ³⁾	x ³⁾	x	x	5	x	-	x	x	x
BusinessCall Complete Premium VDSL Anlagenanschluss (2)	x	2	1 ³⁾	x ³⁾	x	x	5	x	-	x	x	x
BusinessCall Ergänzungsanschluss (2)	x	2	-	-	x	x	5	x	-	x	-	x
BusinessBasic Anschlüsse												
BusinessBasic Anlagenanschluss (2)	x	2	1 ³⁾	x ³⁾	x	x	5	x	-	x	-	-
BusinessBasic Complete Mehrgeräteanschluss (2)	x	2	3	-	x	x	1	-	x	-	x	-
BusinessBasic Complete Premium Mehrgeräteanschluss (2)	x	2	3	-	x	x	1	-	x	-	x	-
BusinessBasic Complete VDSL Anlagenanschluss (2)	x	2	1 ³⁾	x ³⁾	x	x	5	x	-	x	x	-
BusinessBasic Complete VDSL Mehrgeräteanschluss (2)	x	2	3	-	x	x	1	-	x	-	x	-
BusinessBasic Complete Premium VDSL Anlagenanschluss (2)	x	2	1 ³⁾	x ³⁾	x	x	5	x	-	x	x	-
BusinessBasic Complete Premium VDSL Mehrgeräteanschluss (2)	x	2	3	-	x	x	1	-	x	-	x	-
BusinessBasic Complete Anlagenanschluss (2)	x	2	1 ³⁾	x ³⁾	x	x	5	x	-	x	x	-
BusinessBasic Complete Premium Anlagenanschluss (2)	x	2	1 ³⁾	x ³⁾	x	x	5	x	-	x	x	-
BusinessBasic Ergänzungsanschluss (2)	x	2	-	-	x	x	5	x	-	x	-	-
Call Profi und Call Profi Premium												
Call Profi/Anlagenanschluss	x	2	1 ³⁾	x ³⁾	x	x	5	x	-	x	-	-
Call Profi/ISDN	x	2	3	-	x	x	1	-	x	-	-	-
Call Profi Premium/Anlagenanschluss	x	2	1 ³⁾	x ³⁾	x	x	5	x	-	x	-	-
Call Profi Premium /ISDN	x	2	3	-	x	x	1	-	x	-	-	-
Call Plus												
Call Plus/Anlagenanschluss als Basisanschluss	x	2	1 ³⁾	x ³⁾	x	x	5	x	-	x	-	-
Call Plus/Anlagenanschluss als Primärmultiplexanschluss	x	30	1 ³⁾	x ³⁾	x	x	60	x	-	x	-	-

Legende: x im Standardleistungsumfang enthalten - im Standardleistungsumfang nicht enthalten

Tabelle 2: Internet-Zugang (Übertragungsgeschwindigkeiten, siehe auch Ziffer 2.1)

Anschluss-Variante BusinessCall-/ BusinessBasic-	Downstream auf der Anschlussleitung in Richtung des Kunden	Upstream auf der Anschlussleitung aus Richtung des Kunden
Complete	Bandbreitenkorridor: von 384 kbit/s bis 6 072 kbit/s	Bandbreitenkorridor: von 64 kbit/s bis 576 kbit/s
Complete Premium	Bandbreitenkorridor: von 6 304 kbit/s bis 16 000 kbit/s	Bandbreitenkorridor: von 576 kbit/s bis 1 024 kbit/s
Complete VDSL	Bandbreitenkorridor: von 16,7 Mbit/s bis 25,0 Mbit/s	Bandbreitenkorridor: von 1,6 Mbit/s bis 5,0 Mbit/s
Complete Premium VDSL	Bandbreitenkorridor: von 27,9 Mbit/s bis 51,3 Mbit/s	Bandbreitenkorridor: von 2,7 Mbit/s bis 10,0 Mbit/s

1) Beim Standardanschluss steht die Rufnummernanzeige aus technischen Gründen nicht flächendeckend zur Verfügung.
 2) zusätzlich nur für Anlagenanschlüsse: Anrufweitschaltung nebenstellenindividuell (abhängig von der gewählten Nebenstellenrufnummer)
 3) wahlweise eine Rufnummer oder Durchwahlrufnummer