

Leistungsbeschreibung KielNET-ISDN-Anschluss (MG, AA)

1. Gegenstand

Mit dem KielNET-ISDN-Anschluss werden alle ankommenden und abgehenden Telefon-, Fax, Modem- und Datenverbindungen über die KielNET GmbH (nachfolgend KielNET) geführt.

2. Anschluss

KielNET stellt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Euro-ISDN Anschluss zur Verfügung, als

- Basisanschluss (S₀) mit unmittelbarer Anschlussmöglichkeit für ISDN-Endgeräte (Mehrgeräteanschluss, MG).
- Basisanschluss (S₀) mit Durchwahlfunktion zu einer TK-Anlage (Anlagenanschluss, AA).

Der Basisanschluss wird mit zwei B-Kanälen (Nutzkanäle) und einem D-Kanal (Steuerkanal) bereitgestellt. Die Übertragungskapazität beträgt 64 kbit/s je B-Kanal.

KielNET hält hierbei eine Anschlussleitung bis zum letzten netzseitig erschlossenen Übergabepunkt am Kundenstandort bereit. Die hausinterne Verkabelung von diesem Übergabepunkt bis zur Telefonanschlusseinheit (TAE) in den Kundenräumen einschließlich der TAE-Dose liegt im Verantwortungsbereich des Kunden.

Bei der Festlegung des Bereitstellungstermins und des für die Schaltung notwendigen Zeitfensters ist KielNET an die gesetzlichen Vorgaben und Vorleistungsbedingungen gebunden.

Sofern der Kunde nicht bereits über eine Teilnehmerrufnummer verfügt oder eine bestehende nicht beibehalten möchte, erhält der Kunde von KielNET eine Rufnummer aus dem Rufnummernraum, den die Bundesnetzagentur der KielNET zugewiesen hat. Auf Wunsch erhält der Kunde weitere Rufnummern bzw. Rufnummernblöcke mit Durchwahlrufnummern. Die Entgelte für die Rufnummern sind der aktuellen Preisliste zu entnehmen. Abweichend hierzu kann der Kunde seine bestehende Rufnummer, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurde, in das Netz von KielNET übertragen lassen.

2.1 Installation

Dem Kunden wird das Netzabschlussgerät (NTBA) von KielNET kostenlos zur Verfügung gestellt. Der NTBA verbleibt im Eigentum von KielNET und ist vom Kunden nach Vertragsbeendigung zurückzugeben. Der NTBA wird vom Kunden selbständig installiert. Sofern gewünscht, kann die Installation kostenpflichtig von KielNET übernommen werden. Zusätzliche Installationsaufgaben, die nicht im direkten Zusammenhang mit der betriebsfähigen Bereitstellung des KielNET – Anschlusses stehen, berechnet KielNET gesondert nach Aufwand.

3. Verbindungen

Der Kunde kann ankommende Verbindungen oder Verbindungen zu anderen Anschlüssen im Netzbereich der KielNET und zwischen der KielNET und anderen Netzbetreibern herstellen.

Verbindungsdienste anderer Anbieter (z.B. Call by Call, Preselection), Verbindungen zu Anbietern von 0900-Mehrwertdiensten sowie Zusatzdienste anderer Anbieter (z.B. Anrufbeantworter, Unified Messaging, SMS) sind nur im Einzelfall möglich, wenn und soweit KielNET entsprechende Vereinbarungen mit den Dienstanbietern getroffen hat.

Leistungsbeschreibung KielNET-ISDN-Anschluss (MG, AA)

4. Leistungen

Die nachfolgend genannten Leistungen können vom Kunden genutzt werden, wenn diese von der angeschalteten Einrichtung des Kunden unterstützt werden und, soweit erforderlich, am Anschluss des angerufenen Gesprächspartners verfügbar sind.

Leistungsmerkmale KielNET-Anschluss	Analog	MG	AA	PMX	NGN
Anzahl Rufnummern, je Anschluss					
Enthalten	1	1	Spez.	Spez.	Spez.
Maximal	1	10	100	1000	100
Enthaltene Leistungen, je Anschluss					
Anklopfen (CW)	J	J	TK	TK	J
Rückfragen/Makeln (CT/CH)	J	J	TK	TK	J
Dreierkonferenz (3PTY)	J	J	TK	TK	J
Übermittel der eigenen Rufnummer (CLIR)	J	J	J	J	J
Rufnummernanzeige des Anrufers (CLIP)	J	J	J	J	J
Rückruf bei Besetzt (CCBS)	J	J	TK	TK	J
Preisinformation während der Verbindung (AOCD)	J	J	J	J	N
Preisinformation am Ende der Verbindung (AOCE)	J	J	J	J	N
Zusatzleistungen, je Anschluss					
Anrufweilerschaltung					
sofort (CFU)	J	J	TK	TK	J
bei Besetzt (CFB)	J	J	TK	TK	J
bei Nichtmelden (CFBNR)	J	J	TK	TK	J
bei Nichtangemeldet	N	N	N	N	J
im Fehlerfall	N	J	J	J	J
Verbindung ohne Wahl	J	J	TK	TK	J
Paralleles Klingeln	J	J	TK	TK	J
Übermittlung kundenspezifischer Rufnummern	J	J	J	J	J
Ansage geänderter Rufnummern	J	J	J	J	J
Anschlussperre					
abgehend	J	J	J	J	J
ein- und abgehend (Vollständige Sperrung)	J	J	J	J	J
Anschlussfilter					
ausgehend zu bestimmten Rufnummerbereichen	J	J	J	J	J
ausgehend zu variablen Rufnummern	J	J	J	J	J
eingehend von variablen Rufnummern	J	J	J	J	J
Sprachmailbox	J	J	J	J	J

Einzelne Leistungsmerkmale sind im Anschlusspreis enthalten, andere Leistungsmerkmale können als Zusatzleistung hinzu gebucht werden. J = Verfügbar, N = Nicht verfügbar, TK = Leistungsmerkmal wird durch die Telefonanlage bereitgestellt.

4.1. Internetzugang

KielNET ermöglicht dem Kunden die Einwahl in das Internet und stellt hierfür einen Nutzungszugang bereit. Der Kunde erhält die Möglichkeit, sich eine E-Mail-Adresse nach dem Muster „name.vorname@kielnet.net“ mit einem E-Mail-Postfach von 10 MB Speicherkapazität einzurichten. Außerdem stehen ihm 10 MB Speicherplatz für eine eigene Homepage zur Verfügung.

4.2. Zusätzliche Leistungen

KielNET bietet nach jeweiliger Vereinbarung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten zusätzliche Leistungen an, die mit gesonderten Entgelten berechnet werden. Die für die Einrichtung, Nutzung bzw. Änderung anfallenden Entgelte sind in der gültigen Preisliste ausgewiesen. Einige Leistungen können vom Kunden nur genutzt werden, wenn diese vom Endgerät des Kunden unterstützt werden.

- **Wechsel der Rufnummer**

Auf Wunsch kann der Kunde seine Rufnummer ändern und eine Rufnummer aus dem der KielNET zugewiesenen Rufnummernraum erhalten.

Leistungsbeschreibung KielNET-ISDN-Anschluss (MG, AA)

- **Identifizierung von ankommenden böswilligen Anrufen**

Feststellung einzelner oder aller eingehenden Verbindungen bei bedrohenden oder belästigenden Anrufen.

5. Rechnung

Der Kunde erhält von KielNET eine monatliche Telekommunikationsrechnung und auf Wunsch eine Aufstellung aller Verbindungsentgelte (Einzelverbindungsachweis). Soweit der Kunde keine Einzugsermächtigung erteilt, wird der Rechnungsbetrag nach Rechnungseingang sofort fällig.

6. Standard Service-Level Agreements (SLA) / Entstörung

KielNET beseitigt unverzüglich Störungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Der Verantwortungsbereich von KielNET endet an dem Netzabschlussgerät (NTBA). Alle an das Netzabschlussgerät angeschlossenen Endgeräte unterliegen der Verantwortung des Kunden.

- **Verfügbarkeit**

Verbindungsdienstleistungen am KielNET-ISDN Anschluss werden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten im Netz der KielNET mit einer mittleren Verfügbarkeit von 98,5% im Kalenderjahresdurchschnitt bereitgestellt. Davon ausgenommen sind Zeiten, an denen planmäßig angekündigte Wartungsarbeiten durchgeführt werden. Wartungsarbeiten finden möglichst zwischen 2:00 und 6:00 Uhr statt. Bei Verbindungen zu Anschlüssen anderer Netzbetreiber können sich auf Grund der technischen Gegebenheiten in diesen Netzen die Übertragungsart, Leistungsmerkmale, Übertragungsgeschwindigkeit und die Verfügbarkeit ändern.

Bei Unterschreitung der Verfügbarkeit aufgrund von KielNET zu vertretender Gründe ist der Kunde berechtigt, eine anteilige Gutschrift in Höhe von bis zu einem monatlichen Grundpreis geltend zu machen. Der Nachweis obliegt dem Kunden.

- **Annahme der Störmeldung**

Störmeldungen werden täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr unter der KielNET Servicrufnummer 0431-2219141 entgegengenommen.

- **Entstörungsfrist**

Bei Störungen am KielNET-ISDN-Anschluss beginnt die Entstörung Werktags von 8:00 bis 17:00 Uhr innerhalb von 2 Stunden nach Störungsmeldung durch den Kunden (Reaktionszeit).

Bei Störungen, die außerhalb dieser Zeit eingehen, wird mit der Entstörung am nächsten Werktag (nicht an Feiertagen und Wochenenden) begonnen. Ziel der Entstörung ist es, dass der Kunde am KielNET-ISDN-Anschluss wieder Verbindungen aufbauen bzw. entgegennehmen kann.

Die maximale Entstörzeit beträgt 24 Stunden und beginnt mit der Störungsmeldung durch den Kunden. Fällt das Ende der Entstörzeit auf einen Zeitpunkt zwischen 17:00 und 8:00 Uhr bzw. auf einen Samstag, Sonntag oder Feiertag, so wird die Entstörzeit ausgesetzt und am folgenden Werktag um 8:00 Uhr fortgesetzt.

Wird die maximale Entstörzeit aufgrund nicht von KielNET zu vertretender Gründe überschritten oder ist eine Entstörung nicht möglich, gilt die maximale Entstörzeit als eingehalten. Andernfalls kann der Kunde bei einer Überschreitung der maximalen Entstörzeit pro 24 Stunden Ausfallzeit des KielNET-Anschlusses eine Gutschrift in Höhe von 15% des monatlichen Grundpreises geltend machen. Die Gutschrift pro Störung ist begrenzt auf die Höhe eines monatlichen Grundpreises.

- **Information des Kunden**

Der Kunde erhält nach erfolgter Entstörung bzw. spätestens nach Überschreiten der maximalen Entstörzeit eine Fertigmeldung oder eine Zwischenmeldung über den Bearbeitungsstand. Danach erfolgt Montag bis Freitag täglich eine Zwischenmeldung bis zur Störungsbehebung.

- **Sonstiges**

Stellt sich nach einer Störmeldung durch den Kunden heraus, dass keine Störung bei KielNET vorlag, ist der Kunde verpflichtet, alle Aufwendungen, die für eine Überprüfung der Störmeldung nötig waren, der KielNET zu ersetzen.

Leistungsbeschreibung KielNET-ISDN-Anschluss (MG, AA)

7. Erweiterter Service Level Agreement (SLA Plus) / Entstörung

Ein SLA Plus kann gesondert mit KielNET vereinbart werden, alternativ gelten die Standard-SLA.

- **Verfügbarkeit**

Verbindungsleistungen am KielNET-ISDN-Anschluss mit SLA Plus im Netz der KielNET werden mit einer mittleren Verfügbarkeit von 99% im Kalenderjahresdurchschnitt bereitgestellt. Davon ausgenommen sind Zeiten, an denen planmäßig angekündigte Wartungsarbeiten durchgeführt werden. Wartungsarbeiten finden möglichst zwischen 2:00 und 6:00 Uhr statt. Bei Verbindungen zu Anschlüssen anderer Netzbetreiber können sich auf Grund der technischen Gegebenheiten in diesen Netzen die Übertragungsart, Leistungsmerkmale, Übertragungsgeschwindigkeit und die Verfügbarkeit ändern.

Bei Unterschreitung der Verfügbarkeit aufgrund von KielNET zu vertretender Gründe ist der Kunde berechtigt, eine anteilige Gutschrift in Höhe von bis zu einem monatlichen Grundpreis geltend zu machen. Der Nachweis obliegt dem Kunden.

- **Annahme der Störmeldung**

Störmeldungen werden täglich von 0:00 bis 24:00 unter der KielNET Servicrufnummer 0431-2219141 entgegengenommen.

- **Entstörungsfrist**

Bei Störungen am KielNET-ISDN-Anschluss beginnt die Entstörung täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr innerhalb von 1 Stunde nach Störungsmeldung durch den Kunden (Reaktionszeit).

Ziel der Entstörung ist es, dass der Kunde am KielNET-ISDN-Anschluss wieder Verbindungen aufbauen bzw. entgegennehmen kann.

Die maximale Entstörzeit beträgt 12 Stunden und beginnt mit der Störungsmeldung durch den Kunden.

Wird die maximale Entstörzeit aufgrund nicht von KielNET zu vertretender Gründe überschritten oder ist eine Entstörung nicht möglich, gilt die maximale Entstörzeit als eingehalten. Andernfalls kann der Kunde bei einer Überschreitung der maximalen Entstörzeit pro 24 Stunden Ausfallzeit des KielNET-Anschlusses eine Gutschrift in Höhe von 30% des monatlichen Grundpreises geltend machen. Die Gutschrift pro Störung ist begrenzt auf die Höhe eines monatlichen Grundpreises.