

# Leistungsbeschreibung

## Voice Access

### 1 Allgemeine Beschreibung

Voice Access ist ein Produkt der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG (im Folgenden „Telefónica Germany“ genannt). Mit diesem Produkt stellt Telefónica Germany dem Auftraggeber gemäß der gewählten Produktvariante einen Telefonanschluss für nationale und internationale Gespräche bereit.

### 2 Vertragliche Regelungen

Für alle in Anspruch genommenen Varianten des Produktes gilt das Dokument „Allgemeine Geschäftsbedingungen Festnetz (Business)“ von Telefónica Germany.

### 3 Standardleistungen

Die Produkte der Produktfamilie Voice Access werden dem Auftraggeber im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten an einem bestehenden oder neu zu realisierenden Telefonanschluss überlassen. Die Realisierung des Anschlusses beim Auftraggeber wird erst mit dem Vertragsabschluss durch die Zustellung der Auftragsbestätigung an den Auftraggeber zugesagt.

Für die Standardleistungen ist der jeweilige Preis der bei Vertragsabschluss gültigen Preisliste zu entnehmen.

Voice Access ist in vier Varianten verfügbar:

- SIP-Anlagenanschluss
- ISDN-Primärmultiplexanschluss (PMX)
- ISDN-Anlagenanschluss
- ISDN-Mehrgeräteanschluss

#### 3.1 Überlassung des technischen Gerätes

Zur Nutzung des Produktes werden dem Auftraggeber notwendige technische Netzabschlussgeräte für die Dauer des Vertragsverhältnisses überlassen. Telekommunikationsendeinrichtungen für die Nutzung des Produktes gehören nicht zum Leistungsumfang.

Bei den Produktvarianten SIP-Anlagenanschluss und ISDN-Primärmultiplexanschluss erfolgt die Auslieferung und Installation der Geräte durch einen Techniker.

Bei den Produktvarianten ISDN-Anlagenanschluss und ISDN-Mehrgeräteanschluss werden die Geräte standardmäßig auf dem Versandweg ausgeliefert. Hat der Auftraggeber während der Bestellung einen Service-Techniker beauftragt, wird es vom Service-Techniker ausgeliefert.

#### 3.2 Telefonanschluss

Telefónica Germany überlässt dem Auftraggeber je nach Produktvariante unterschiedliche Telefonanschlüsse:

##### 3.2.1 SIP-Anlagenanschluss

Grundlage für die Bereitstellung eines SIP-Anlagenanschlusses ist die separate Beauftragung des Produktes Internet Access bei Telefónica Germany, welches ausschließlich für den SIP-Anlagenanschluss genutzt werden kann. Ein SIP-Anlagenanschluss steht mit folgenden Anzahlen von Sprachkanälen zur Verfügung: 2, 4, 6, 8, 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90, 100, 110 oder 120. Die maximal bereitstellbare Zahl von SIP-Kanälen hängt vom beauftragten Internet Access-Produkt und der technisch verfügbaren Anschlussbandbreite ab.

Telefónica Germany stellt dem Auftraggeber einen Rufnummernblock gemäß seinen technischen Anforderungen und den Vergaberichtlinien der Bundesnetzagentur (BNetzA) zur Verfügung. Folgende Leistungen können 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

##### 3.2.2 ISDN-Primärmultiplexanschluss

Der ISDN-Primärmultiplexanschluss wird dem Auftraggeber als Euro-ISDN-Anschluss (Protokoll EDSS1) überlassen. Dabei stehen dem Auftraggeber ein oder zwei Telefonanschlüsse mit 30 Sprachkanälen und einem Steuerkanal (D-Kanal) zur Verfügung.

Telefónica Germany stellt dem Auftraggeber einen Rufnummernblock gemäß seinen technischen Anforderungen und den Vergaberichtlinien der Bundesnetzagentur (BNetzA) zur Verfügung.

### 3.2.3 ISDN-Anlagenanschluss

Der ISDN-Anlagenanschluss entspricht dem Euro-ISDN-Standard (Protokoll EDSS 1). Dabei stehen dem Auftraggeber ein bis acht gebündelte Telefonanschlüsse mit je zwei Sprachkanälen und einem Steuerkanal (D-Kanal) zur Verfügung.

Telefónica Germany stellt dem Auftraggeber einen Rufnummernblock gemäß seinen technischen Anforderungen und den Vergaberichtlinien der Bundesnetzagentur (BNetzA) zur Verfügung.

### 3.2.4 ISDN-Mehrgeräteanschluss

Der ISDN-Mehrgeräteanschluss entspricht dem Euro-ISDN-Standard (Protokoll EDSS 1). Dabei wird dem Auftraggeber ein Telefonanschluss mit zwei Sprachkanälen und einem Steuerkanal (D-Kanal) angeboten.

Bei einem ISDN-Mehrgeräteanschluss werden standardmäßig drei Rufnummern (erweiterbar auf bis zu 10) überlassen.

### 3.2.5 Übernahme von Rufnummern

In der Regel werden die vorhandenen Rufnummern des Auftraggebers übernommen (Portierung). Werden weitere Rufnummern benötigt, so werden dem Auftraggeber neue Rufnummern zugewiesen.

Aufgrund entsprechender Vorgaben der Bundesnetzagentur (BNetzA) ist es ggf. notwendig, den Netzbereich und/oder die Rufnummer zu ändern.

### 3.2.6 Telefonverbindungen

Der Auftraggeber kann mit Hilfe von angeschalteten Telekommunikationsendeinrichtungen Verbindungen zu anderen öffentlichen Telefonanschlüssen über Blockwahl herstellen. Die Telefonverbindungen dienen der Vermittlung von Sprache und von Nicht-Sprache-Signalen wie z. B. Telefax.

### 3.2.7 Telefonbucheintrag

Gemäß der bei der Bestellung getroffenen Vereinbarung wird ggf. der Eintrag von Name, Adresse und Telefonnummer des Auftraggebers in ein Telefonverzeichnis veranlasst bzw. ggf. werden diese Angaben an Auskunftsdienste weitergeleitet.

Die Auskunft über Namen und Adresse anhand der Rufnummer (Inverssuche) ist grundsätzlich freigegeben. Durch einen Anruf in der Kundenbetreuung kann diese Funktion gesperrt werden.

### 3.2.8 Telefondienstmerkmale

Nachfolgend sind die vom Telefonanschluss unterstützten Telefondienstmerkmale beschrieben. Die Zuordnung zu den angebotenen Telefonanschlüssen ist der Übersicht am Ende dieses Dokumentes zu entnehmen.

### Anklopfen (CW – Call Waiting)

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 Auftraggeber ein- oder ausschaltbar.

### Halten / Rückfrage / Makeln (HOLD – Call Hold)

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 hergeschaltet werden. Das jeweils andere Gespräch wird dann gehalten.

### Dreierkonferenz (3PTY – Three-Party Conference)

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.

### Anrufweiserschaltung (CF - Call Forwarding und CD - Call Deflection)

Es werden verschiedene Arten der Anrufweiserschaltung durch die Vermittlungsstelle unterstützt. Generell muss sich der Auftraggeber vor der Aktivierung der Anrufweiterweiserschaltung vergewissert haben, dass der Anschlussinhaber, zu dem ein Ruf weitergeleitet werden soll, mit der Anrufweiserschaltung einverstanden ist. Der Inhaber eines Telefonanschlusses, zu dem ein Anruf weitergeleitet wird, bekommt signalisiert, dass es sich um eine weitergeleitete Verbindung handelt.

### Anrufweiserschaltung ständig (CFU - Call Forwarding Unconditional)

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

### Anrufweiserschaltung bei Besetzt (CFB - Call Forwarding Busy)

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

### Anrufweiserschaltung 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.

**Anrufweiserschaltung bei ausgeschaltetem Netzabschlussgerät (CFNL – Call Forwarding Not Logged-in)**

Anrufe werden weitergeleitet, wenn das Netzabschlussgerät oder die Telekommunikationsendeinrichtung des Auftraggebers nicht erreichbar ist.

**Anrufweiserschaltung in der Rufphase (CD - Call Deflection)**

Anrufe werden in der Vermittlungsstelle weitergeleitet, wenn der angerufene Teilnehmer diesen Vorgang während des Rufes (Klingelzeichen) über sein Endgerät einleitet.

**Nebenstellenabhängige Anrufweiserschaltung (CFDDI – Call Forwarding Direct Dialling In)**

Anrufe zu einzelnen Nebenstellen werden in der Vermittlungsstelle direkt zu einem Anrufziel weitergeschaltet.

**Anrufweiserschaltung im Störfall (CFALD – Call Forwarding All Lines Disturbed)**

Alle Anrufe werden in der Vermittlungsstelle direkt zu einem Anrufziel weitergeschaltet.

**Partial Rerouting (PR)**

Dieses Dienstmerkmal steht für kundenseitige Telekommunikationsendeinrichtungen mit Nebenstellen zur Verfügung und erlaubt das Ausführen von Rufumleitungen in der Vermittlungsstelle für einzelne Durchwahlen. Jeder Anruf wird von der Vermittlungsstelle zur Telekommunikationsendeinrichtung signalisiert, die dann zurückmeldet, ob und wohin der Anruf umgeleitet werden soll. Gesprächskanäle des Telefonanschlusses werden hierbei nicht dauerhaft belegt. Partial Rerouting funktioniert nur, wenn die Telekommunikationsendeinrichtung das Leistungsmerkmal unterstützt und für jeden einzelnen Anruf die Steuerung übernimmt.

Die Anrufweiserschaltungen CFU, CFB, CFNR sind vom Auftraggeber ein- oder ausschaltbar.

**Umlegen (CT – Call Transfer)**

Über das Endgerät kann eine bestehende Verbindung auf ein anderes Anrufziel umgelegt werden.

**Abweisen anonymer Anrufe (ACR – Anonymous Call Rejection)**

Ankommende Verbindungen mit vom Anrufer unterdrückter Rufnummernübermittlung werden abgewiesen.

**Einzelverbindungsachweis**

Der Einzelverbindungsachweis ist eine detaillierte Aufstellung aller entgeltpflichtigen Telefonverbindungen des Auftraggebers. Die Zielrufnummern der Verbindungen werden entsprechend dem Wunsch des Auftraggebers entweder um die letzten drei Ziffern ver-

kürzt oder in vollständiger Länge angegeben. Aus datenschutzrechtlichen 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 Bestellung für den Telefonanschluss vermerkt werden. Bei freigeschalteter Rufnummernanzeige besteht für den Auftraggeber 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.

**Anzeige der Rufnummer des Angerufenen (COLP - Connected Line Identification Presentation)**

Bei abgehenden Verbindungen wird die Rufnummer des erreichten Zielanschlusses am Telefonanschluss des Auftraggebers angezeigt, sofern der Angerufene dies nicht unterdrückt hat.

**Übermittlung kundeneigener Rufnummerninformationen bei abgehenden Verbindungen (CLIP – no screening)**

Anzeige kundeneigener Rufnummerninformationen (z.B. Anzeige einer zentralen Rückrufnummer) beim angerufenen Zielanschluss. Dieses Merkmal funktioniert für abgehende Anrufe und bedarf einer gesonderten Vereinbarung.

#### Direkte Durchwahl zur Nebenstelle (DDI – Direct Dialing In)

Es besteht die Möglichkeit, Nebenstellen einer Telekommunikationsendeinrichtung des Kunden über eine Durchwahl direkt anzurufen.

#### 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 Telefonica 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 (MCID - Malicious Call Identification)

Feststellung ankommender Telefonverbindungen bei bedrohenden oder belästigenden Anrufen auch bei aktivierter Rufnummernunterdrückung (gemäß der bei Vertragsabschluss gültigen Preisliste) und Aushändigung an den angerufenen Teilnehmer.

#### Tabellarische Übersicht der Telefondienstmerkmale

Telefondienstmerkmale	SIP-Anschluss	ISDN-PMX-Anschluss	ISDN-Anlagenanschluss	ISDN-Mehrgeräteanschluss
Anklopfen (CW)	S	S	S	S
Halten / Rückfrage / Makeln (HOLD)	S	S	S	S
Dreierkonferenz (3PTY)	S	S	S	S
Anrufweilerschaltung ständig (CFU)	S	S	S	S
Anrufweilerschaltung bei Besetzt (CFB)	S	S	S	S
Anrufweilerschaltung bei Nichtmelden (CFNR)	S	S	S	S
Anrufweilerschaltung bei ausgeschaltetem Netzabschlussgerät (CFNL)	*	*	*	*
Anrufweilerschaltung in der Rufphase (CD)	S	S	S	S
Nebenstellenabhängige Anrufweilerschaltung (CFDDI)	S	S	S	-
Anrufweilerschaltung im Störfall (CFALD)	*	*	*	-
Partial Rerouting (PR)	*	*	*	-
Umlegen (CT)	S	S	S	S
Abweisen anonymer Anrufe (ACR)	*	*	*	*
Einzelverbindungs nachweis	O*	O*	S	S
Anzeige der Rufnummer des Anrufers (CLIP)	S	S	S	S
Unterdrückung der Rufnummernübermittlung an den Angerufenen (CLIR)	S	S	S	S
Unterdrückung der Rufnummernanzeige zum Anrufer (COLR)	S	S	S	S
Anzeige der Rufnummer des Angerufenen (COLP)	S	S	S	S
Übermittlung kundeneigener Rufnummerninformationen bei abgehenden Verbindungen (CLIP – no screening)	O	O	O	-
Direkte Durchwahl zur Nebenstelle (DDI)	S	S	S	-
Anschluss sperre (OCB)	O	O	O	O
Fangschaltung (MCID)	O	O	O	O

Zeichen	Erklärung
S	Standardleistung, kostenlos in den jeweiligen Telefonanschlussvarianten enthalten. Ggf. sind Einstellungen durch den Auftraggeber am Endgerät vorzunehmen
O	Optionale Leistung. Diese können zusätzlich für die jeweilige Telefonanschlussvariante erworben werden. Für diesen Fall müssen gesonderte Vereinbarungen getroffen werden. Die Entgelte sind den entsprechenden Preislisten zu entnehmen.
-	Die Leistung wird für die entsprechende Anschlussart nicht angeboten
*	Nur nach besonderer Vereinbarung

### 3.3 Einschränkungen

Das Absetzen von Notrufen über 110 und 112 ist bei einem Stromausfall nicht möglich.

Standardmäßig stehen dem Auftraggeber nach einem Wechsel zu Telefónica Germany folgende Dienste nicht zur Verfügung:

- Operatordienst, Telegrammdienst, Weckdienst, 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
- Datenübertragung im D-Kanal-Protokoll (X.25; X.31)
- Zusatzsignalisierung beim Verbindungsaufbau und -abbau (UUS1)
- Subadressierung (SUB)
- Auskunftsdienste einiger privater Telefongesellschaften
- Gebührenimpuls (AOC-D, AOC-E)
- Rückruf bei Besetzt (CCBS) oder Nichtmelden (CCNR)
- Call-by-Call
- Vorrangschaltung im Sinne der Telekommunikations-Sicherstellungs-Verordnung (TKSiV)

## 4 Bereitstellung des Telefonanschlusses

Die Bereitstellung erfolgt im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. In den Räumen des Auftraggebers wird mittels Netzabschlussgerät mindestens eine Schnittstelle zur Anschaltung von Telefonanschlüssen zur Verfügung gestellt:

- Ethernet-Schnittstelle für SIP-Anlagenanschlüsse (RJ-45)
- S2M-Schnittstelle für ISDN-Primärmultiplexanschlüsse (RJ-45)
- S0-Schnittstelle für ISDN-Anlagenanschlüsse und ISDN-Mehrgeräteanschlüsse (RJ-45)

Telefónica Germany verwendet dabei eine oder mehrere Kupferdoppeladern der Deutschen Telekom AG mit TAE-Abschluss sowie vorhandene Leitungen des zugehörigen Telefonanschlusses im Inhouse-Netz. Die zur Realisierung ggf. notwendige technische Aufrüstung des Inhouse-Netzes hat durch den Auftraggeber zu erfolgen.

Bei der Produktvariante Voice Access SIP-Anlagenanschluss und Voice Access Primärmultiplexanschluss beträgt die Bereitstellungszeit im Regelfall 35 Arbeitstage ab Auftragsbestätigung durch Telefónica Germany, wenn alle Anschlüsse direkt im Netz der Telefónica Germany geschaltet werden und keine zusätzlichen Baumaßnahmen nötig sind. Den genauen Termin wird Telefónica Germany dem Auftraggeber in der Auftragsbestätigung mitteilen. Der ISDN-Primärmultiplexanschluss wird von Telefónica Germany vor der Übergabe eingemessen und auf korrekte Funktion geprüft.

Bei den Produktvarianten Voice Access Anlagenanschluss und Voice Access Mehrgeräteanschluss beträgt die Bereitstellungszeit im Regelfall 20 Arbeitstage ab Auftragsbestätigung durch Telefónica Germany, wenn alle Anschlüsse direkt im Netz der Telefónica Germany geschaltet werden und keine zusätzlichen Baumaßnahmen nötig sind.

## 5 Service Level

Für die Produktvarianten von Voice Access sind zwei verschiedene Service Level definiert und verfügbar:

- Business (für alle Varianten von Voice Access über Kupferdoppeladern)
- Business Plus (bei Erschließung über Glasfaser, nur für Voice Access SIP-Anlagenanschlüsse und Voice Access Primärmultiplexanschlüsse verfügbar)

Der Service Level Business Plus erfordert eine spezielle Realisierung der Leitung. Insofern diese Realisierungsvariante in der Preisliste nicht genannt ist, erstellt Telefónica Germany im Rahmen der technischen und kommerziellen Möglichkeiten ein individuelles Angebot.



Service Level	Voraussetzungen	Festgelegte Verfügbarkeit
Business	Realisierung über Kupferdoppelader	98,50%
Business Plus	Realisierung über Glasfaser	99,80%

Mit diesen Service Levels sind Standardverfügbarkeiten und Entstörzeiten verbunden, die im Folgenden näher definiert werden.

## 5.1 Verfügbarkeiten

Die Verfügbarkeit des Telefonanschlusses wird als Prozentwert dargestellt, der angibt, zu welchem Anteil der Gesamtbetriebszeit der Dienst mindestens verfügbar sein wird. Der Wert wird über den Zeitraum eines Betriebsjahres, vom Bereitstellungsdatum an gerechnet, ermittelt. Ausfallzeiten durch geplante Arbeiten, aufgrund von Ursachen, die dem Auftraggeber zugerechnet werden können, sowie aufgrund von höherer Gewalt, werden nicht als Nichtverfügbarkeit gezählt.

Die Mindestverfügbarkeit bezieht sich auf den einzelnen, im Vertrag spezifizierten Telefonanschluss 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 Telefonanschluss aufgrund geplanter Arbeiten außer Betrieb war. „Nichtverfügbarkeit“ bezeichnet die Summe aller nicht geplanten Einzelausfallzeiten pro Betriebsjahr.

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

## 5.2 Geplante Arbeiten

Geplante Arbeiten sind Wartungs-, Installations- und Umbauarbeiten am Voice Access-Telefonanschluss einschließlich der übertragungstechnischen Einrichtungen, zentralen Netzelemente oder Netzteilen der Telefonica Germany oder seiner Vorleistungspartner.

Ist ein Voice Access SIP-Anlagenanschluss oder Voice Access Primärmultiplexanschluss mit mindestens 30 Sprachkanälen des Auftraggebers davon betroffen, wird der Auftraggeber fünf Werktage vor dem Wartungstermin über die Arbeiten und die voraussichtlichen Ausfallzeiten informiert.

Geplante Arbeiten werden in der Regel nachts in festgelegten Wartungsfenstern durchgeführt. Telefonica

Germany hat das Recht, den Voice Access-Telefonanschluss für geplante Arbeiten außer Betrieb zu nehmen.

## 5.3 Entstörung

Telefonica Germany beseitigt unverzüglich Störungen seiner technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Die festgelegten Entstörungsfristen und Verfügbarkeiten gelten nur für Fehler mit unmittelbarer Auswirkung auf den bereitgestellten Dienst, z. B. den Ausfall eines Übertragungsweges. Dabei erbringt Telefonica Germany insbesondere folgende Leistungen:

### 5.3.1 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 41 41 411 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.

### 5.3.2 Reaktionszeit

Nach Eingang der Störungsmeldung beginnt Telefonica Germany unverzüglich mit den Arbeiten zur Störungsbeseitigung. Bei SIP-Anlagenanschlüssen, ISDN-Primärmultiplexanschlüssen und ISDN-Anlagenanschlüssen mit mindestens 30 Sprachkanälen teilt Telefonica Germany auf Wunsch des Auftraggebers innerhalb von spätestens zwei Stunden nach Eingang der Störungsmeldung ein erstes Zwischenergebnis an eine vom Auftraggeber anzugebende Rufnummer mit.

### 5.3.3 Entstörfrist

Die Entstörungsfrist beginnt nach Eingang der per Fax versandten oder telefonisch durchgegebenen Störungsmeldung bei Telefonica Germany. Sollte die von Telefonica Germany bei der Deutschen Telekom AG anzumietende Teilnehmeranschlussleitung von Telefonica Germany aus nicht zu vertretenden Gründen nicht entstört werden können, können die nachfolgend angegebenen Entstörungsfristen nur dann eingehalten werden, wenn der Deutschen Telekom AG ausreichend Teilnehmeranschlussleitungen zur Verfügung stehen, die als Ersatz geschaltet werden können.

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

Je nach Service Level gelten folgende Entstörfristen:

Service Level	Entstörfrist
Business	8 Stunden
Business Plus	6 Stunden

## 6 Optionale Leistungen

Die nachfolgend aufgeführten optionalen Leistungen werden jeweils nach Vereinbarung und in Erweiterung oder Änderung zu den oben beschriebenen Standardleistungen der Produktvarianten im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten angeboten.

Die Wahl einer dieser Optionen ist jeweils mit zusätzlichen Entgelten verbunden. Diese können der bei Vertragsabschluss der Option gültigen Preisliste oder dem individuellen Angebot der Telefónica Germany entnommen werden. Die Berechnung erfolgt zzgl. des Preises der Standardleistung.

### 6.1 Produktoption Internationaler Tarif

Auf Wunsch kann der Auftraggeber für Telefonverbindungen zu Zielen außerhalb Deutschlands den Tarif International wählen. Der Wechsel in den Tarif International kann jederzeit zum Monatswechsel beauftragt werden.

Wenn zum Standardprodukt zusätzliche Telefonanschlüsse eingerichtet wurden, kann die Option nur für alle Anschlüsse des Produktpaketes eingerichtet werden. Die Entgelte gemäß der jeweils gültigen Preisliste gelten je Telefonanschluss.

### 6.2 Produktoption Voice Flatrates

Nach Einrichtung der Produktoptionen Voice Flatrate Deutschland, Voice Flatrate Europa oder Voice Flatrate International werden, abweichend von den bei Vertragsabschluss gültigen Preisen des Standardproduktes, bestimmte abgehende Sprach- und Telefaxverbindungen besonders tarifiert. Der besonderen Tarifierung unterliegen ausschließlich Sprach- und Telefaxverbindungen. Verbindungen zu Sonderrufnummern, zu Telefonanschlüssen außerhalb der von der jeweiligen Option umfassten Tarifzonen oder Mobilfunknetzen sind von der besonderen Tarifierung ausgenommen und werden gesondert berechnet.

Die Sprach- und Telefaxverbindungen und die zugehörigen Tarifzonen, die der besonderen Tarifierung unterliegen, können der bei Vertragsabschluss der Option gültigen Preisliste entnommen werden. Soweit der Umfang der besonderen Tarifierung beschränkt ist (z. B. durch ein zeitliches Limit einzelner Länder), sind diese ebenfalls in dieser Preisliste ausgewiesen.

Wenn mehrere Telefonanschlüsse an einem Standort oder unter einem Rufnummernblock eingerichtet wur-

den, kann die Option nur für alle Anschlüsse eingerichtet werden. Die Gebühren gemäß der jeweils gültigen Preisliste gelten je Telefonanschluss.

Die besonderen Pflichten des Auftraggebers bei der Nutzung der Option ergeben sich aus den bei Vertragsabschluss über die Option gültigen allgemeinen Geschäftsbedingungen für Geschäftskunden der Telefónica Germany.

#### 6.2.1 Produktoption Voice Flatrate Deutschland

Dem Auftraggeber wird die Nutzung der Produktoption Voice Flatrate Deutschland ermöglicht. Diese Option steht bei den Produkten Voice Access Anlage und Voice Access Mehrgeräte zur Verfügung. Die Verbindungen, die in der Voice Flatrate Deutschland enthalten sind, können der bei Vertragsabschluss gültigen Preisliste entnommen werden.

#### 6.2.2 Produktoption Voice Flatrate Europa

Dem Auftraggeber wird die Nutzung der Produktoption Voice Flatrate Europa ermöglicht. Diese Option steht bei den Produkten Voice Access Anlage und Voice Access Mehrgeräte zur Verfügung. Die Verbindungen, die in der Voice Flatrate Europa enthalten sind, können der bei Vertragsabschluss gültigen Preisliste entnommen werden.

#### 6.2.3 Produktoption Voice Flatrate International

Dem Auftraggeber wird die Nutzung der Produktoption Voice Flatrate International ermöglicht. Diese Option steht bei den Produkten Voice Access Anlage und Voice Access Mehrgeräte zur Verfügung. Die Verbindungen, die in der Voice Flatrate International enthalten sind, können der bei Vertragsabschluss gültigen Preisliste entnommen werden.

### 6.3 Verlegung, Auswechslung oder Änderung der Anschaltung und Verlegung der Endeinrichtung

Da die Leistung standortbezogen ist, kann Telefónica Germany die vereinbarte Leistung an einem neuen Standort nur nach Prüfung und bei Vorliegen gleicher technischer Gegebenheiten erbringen, d.h., je nach den örtlichen Gegebenheiten kann es sein, dass die gewünschte Realisierungsleistung nicht oder nur in verändertem Leistungsumfang zur Verfügung gestellt werden kann.

### 6.4 Service-Techniker

Für Arbeiten, die nicht im Leistungsumfang des Produktes enthalten sind, kann der Auftraggeber einen Service-Techniker der Telefónica Germany anfordern. Telefónica Germany vereinbart mit dem Auftraggeber im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten einen Termin für den Besuch eines Service-Technikers.

### 6.5 Weitere zusätzliche Leistungen

Für Tätigkeiten, die über den Leistungsumfang von Voice Access hinausgehen, z. B. die Installation zu-

sätzlicher Geräte des Auftraggebers oder umfangreiche Verkabelungen am Kundenstandort, erstellt Telefónica Germany ein individuelles Angebot.

## **7 Rechnungsstellung**

Die Rechnungsstellung für die Produkte erfolgt gemäß der bei Vertragsabschluss gültigen Preisliste des Produktes bzw. dem individuellen Angebot der Telefónica

Germany. Die Rechnung wird standardmäßig einmal im Monat versendet.

## **8 Sonstiges**

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

Telefónica Germany GmbH & CO. OHG