

1. Geltungsbereich

Diese Besonderen Geschäftsbedingungen der Operator AG (OpAG) gelten für den Dienst Business Line II. OpAG erbringt den Dienst Business Line II, indem OpAG dem Kunden Zugang zu den Telekommunikations-Festnetzen von OpAG ermöglicht.

2. Vertragsbeginn, Laufzeit und Kündigung

2.1 Die Mindestvertragslaufzeit des Vertragsverhältnisses beträgt 24 Monate ab dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde die Leistungen von OpAG in Anspruch nehmen kann („Bereitstellung“). Die Bereitstellung wird dem Kunden gesondert mitgeteilt. Sollte keine der Vertragsparteien das Vertragsverhältnis 3 Monate vor Ablauf der Mindestvertragslaufzeit schriftlich gekündigt haben, verlängert sich das Vertragsverhältnis auf unbestimmte Zeit. Anschließend ist jede der Vertragsparteien berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von 3 (drei) Monaten zum Monatsende schriftlich zu kündigen.

2.2 Stellt OpAG eine gravierende Änderung der prozentualen Gesprächs-Verteilung oder des vereinbarten Mindestvolumens (jeweils gemessen über einen Zeitraum von 3 Monaten) fest, ist OpAG berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von 1 Monat zum Monatsende aus wichtigem Grund schriftlich zu kündigen, oder die Vertragskonditionen anzupassen.

2.3 Sofern auf Wunsch des Kunden wesentliche Vertragsbestandteile geändert werden, beginnt die Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten erneut. Dies gilt insbesondere bei Umzügen und Bandbreitenveränderungen. Wenn die restliche Mindestvertragslaufzeit mehr als 24 Monate beträgt, berühren die Änderungen die Vertragslaufzeit nicht.

3. Preise und Zahlungsbedingungen

3.1 Die Preise werden, soweit nicht anders vereinbart, monatlich im Nachhinein in Rechnung gestellt. Für den ersten Vertragsmonat berechnen sich die Preise zeitanteilig ab dem Datum der Bereitstellung. Sofern ein einmaliger Installationspreis anfällt, wird dieser mit der Abrechnung des ersten Vertragsmonats belastet. OpAG behält sich vor, vereinbarte monatliche Festpreise hiervon abweichend im Voraus in Rechnung zu stellen.

3.2 Die Zahlungspflicht besteht auch für Rechnungsbeträge, die durch befugte oder unbefugte Nutzung des Kundenanschlusses durch Dritte entstanden sind, es sei denn, der Kunde hat die Nutzung nicht zu vertreten. Dem Kunden obliegt der Nachweis, dass er die Nutzung nicht zu vertreten hat.

4. Zugangskennung

Alle Zugangskennungen (Passwörter) sind streng vertraulich zu behandeln. Der Verlust oder das Bekanntwerden eines Passwortes ist OpAG unverzüglich schriftlich anzuzeigen. OpAG wird daraufhin die Anwendungsmöglichkeit dieses Passwortes sperren. Der Kunde haftet für alle über seine Passwörter bezogenen bzw. ausgeführten Dienstleistungen sowie für alle Folgeschäden bei OpAG, deren Partnern oder Kunden, die aufgrund einer Verwendung eines Passwortes eingetreten sind.

5 Vertragspflichten

Eine entgeltliche Weitergabe der Telekommunikationsdienstleistungen an Dritte ist nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung durch OpAG zulässig. Dritte im Sinne dieser Regelung sind nicht verbundene Unternehmen des Kunden gemäß § 15 ff. AktG und auch nicht Mitarbeiter des Unternehmens. Unter den Begriff der entgeltlichen Weitergabe fallen insbesondere Rebilling, Reselling, Call-Shops, Carrieranschlaltungen sowie ähnliche Geschäftsmodelle.

II Service Vereinbarungen

1. Dienstbeschreibung

1.1 Art des Dienstes

OpAG überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen

- analogen Hauptanschluss (HKZ),
- Basisanschluss (SO) als Mehrgeräte- oder TK-Anlagenanschluss mit den Protokollen DSS1 oder 1TR6,
- Primärmultiplexanschluss S2M als TK-Anlagenanschluss mit den Protokollen DSS1 oder 1TR6.

Die Anbindung an den Vermittlungsrechner des OpAGVoice-Netzes wird über das Partner-eigene Glasfaser-Stadtnetz realisiert.

1.2 Dienstrealisierung

1.2.1 Verbindungen

OpAG Business Line II-Verbindungen dienen der Vermittlung von Sprache und/oder Daten (z.B. Fax-, Modem- oder ISDN-Datenkommunikation). Für OpAG Sprach-Verbindungen stehen folgende leitungsvermittelte Übermittlungsdienste national zur Verfügung:

- Speech (für standardisierte digitale Telefondienste)
- 3,1 kHz audio- (für analoge Sprach- und Datensignale)

- 7 kHz audio- (für analoge Sprach- und Datensignale)

- UDI unrestricted digital information (für die bittransparente Sprach- und Datenübermittlung)

Innerhalb des OpAG-Netzes werden alle nationalen Verbindungen mit einer Übertragungsgeschwindigkeit von 64 Kbit/s durchgeschaltet (keine Komprimierung). Unzulässig sind Anwendungen, bei denen eine Durchschaltung der Nutzkanäle von vornherein nicht beabsichtigt ist bzw. technisch verhindert wird. Hierunter fallen insbesondere Modemverbindungen mit UUS1, bei denen eine Verbindung nicht hergestellt wird. Colt lässt sich von allen Carriern, die an ihr Netz angeschaltet werden, eine Mindestqualität (äquivalent 2:1 DPCM) garantieren. Trotzdem können sich bei Verbindungen zu Anschlüssen anderer Netzbetreiber aufgrund technischer Gegebenheiten oder unterschiedlicher Qualitätsstandards Einschränkungen des dargestellten Leistungsumfang ergeben.

1.2.2 Leistungsmerkmale

Die Leistungsmerkmale sind abhängig von der Art des Teilnehmeranschlusses, vom verwendeten Protokoll (z.B. 1TR6 oder DSS1) sowie von der Leistungsfähigkeit und Konfiguration des vom Teilnehmer verwendeten Endgerätes. Folgende ISDN-Leistungsmerkmale werden standardmäßig von OpAG für einen digitalen Teilnehmeranschluss zur Verfügung gestellt:

	Mehrgeräte-Anschluss	Anlagenanschluss
MSN - Mehrgeräterufnummern	X	
DDI - Durchwahlrufnummern		X
CFU - Feste Rufumleitung	X	X
CFB - Rufumleitung bei Besetzt	X	X
CFNR - Rufumleitung bei Nichtmelden	X	X
CLIP - Dauerhafte Übermittlung der eigenen Rufnummer	X	X
CLIR - Fallweise Unterdrückung der eigenen Rufnummer	X	X
COLP - Übermittlung der Angerufenen-Rufnummer	X	X
CW - Anklopfen	X	X
HOLD - Rückfrage, Makeln	X	
3PTY - Dreierkonferenz	X	
AOC-D - Übermittlung der Tarifinformation während des Gesprächs	X	X
AOC-E - Übermittlung der Tarifinformation am Ende des Gesprächs	X	X
TP - Umstecken am ISDN-Bus	X	
CCBS - Automatischer Rückruf bei Besetzt	X	X
X.31 - Paketvermittelnde Datenübertragung über den ISDN D-Kanal	nicht möglich	nicht möglich

Weitere Leistungsmerkmale sind auf Anfrage möglich.

1.3 Dienstaufführung

Die genaue Ausführung des Dienstes wird gemäß dem vom Kunden unterschriebenen Bestellformular bereitgestellt, sofern in der Auftragsbestätigung nichts abweichendes festgelegt wird. Es wird ein Colt-PoP (Point of Presentation) als Übergabepunkt mit jedem Kunden vereinbart. Wünscht der Kunden einen weiteren vom Colt-PoP abweichenden Übergabepunkt, ist dieser gesondert zu beauftragen und zu vergüten.

2. Verfügbarkeit

2.1 Die jährliche Verfügbarkeit der OpAG-Partner-Netze beträgt mindestens 99,99%. Die jährliche Verfügbarkeit des Dienstes OpAG Business-Line beträgt mindestens 99,95%. Die Dienstverfügbarkeit beschreibt den prozentualen Anteil, zu dem der Dienst im vereinbarten Leistungsumfang in der Messperiode zur Verfügung steht. Die Dienstverfügbarkeit bezieht sich ausschließlich auf die Verfügbarkeit der Partner-eigenen Komponenten und Infrastruktur bis zum Partner-PoP. Die Dienstverfügbarkeit wird nicht eingeschränkt durch:

- Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen
- Unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden
- Fehler, die durch höhere Gewalt hervorgerufen werden
- Fehler, die im Verantwortungsbereich eines anderen Anbieters von Telekommunikationsleistungen liegen, an denen der Anrufer und/oder der angerufene Teilnehmer angeschaltet ist.

2.2 Die Dienstverfügbarkeit wird am Ende einer Messperiode ermittelt. Eine Messperiode dauert jeweils ein Jahr bzw. 525.600 Minuten beginnend mit dem Bereitstellungsdatum des Dienstes. Die Dienstverfügbarkeit wird nach folgender Formel kalkuliert und auf die zweite Nachkommastelle gerundet. Dabei ist unter dem Begriff Ausfallzeit die Summe aller Reparaturzeiten eines Dienstes innerhalb der Messperiode zu verstehen.

$$\text{Dienstverfügbarkeit} = \frac{\text{Messperiode} - \text{Ausfallzeit}}{\text{Messperiode}} \times 100\%$$

2.3 Durchlasswahrscheinlichkeit

Die Verbindungswünsche technischen und werden im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 98,0% realisiert. Die Durchlasswahrscheinlichkeit ist die Wahrscheinlichkeit, dass ein Belegungsversuch von einem beliebigen Übergabepunkt am Eingang des OpAG-Partner-Netzes zu einem beliebigen Endpunkt am Ausgang dieses Netzes durchgeschaltet werden kann.

3. Bereitstellungszeit

Die Bereitstellungszeit beträgt in der Regel 15 (fünfzehn) Arbeitstage ab Auftragsbestätigung durch OpAG, wenn das Gebäude bereits am OpAG-Partner-Netz angeschlossen ist und die Dienste am vorhandenen OpAG-Partner-PoP präsentiert werden sollen. Soll die Bereitstellung auf Wunsch des Kunden außerhalb der Zeiten von montags bis freitags 07:00-19:00 Uhr, mit Ausnahme von Feiertagen, erfolgen, behält sich OpAG das Recht vor, angemessene Preise für die Installation zu erheben.

4. Technische Hotline

Eine technische Hotline steht dem Kunden 24 Stunden, an 365 Tagen im Jahr unter der kostenfreien Servicenummer (08 00) 30 31 32 5 zur Verfügung.

5. Reparaturzeit

5.1 Die Dienste werden 24 Stunden, an 365 Tagen im Jahr überwacht. Jede Störung wird in einem Fehlererfassungssystem dokumentiert. Die mittlere Reparaturzeit (MTTR – Mean Time To Repair) wird auf Jahresbasis berechnet. Sie beträgt für Business Line II höchstens 2 Stunden und bezieht sich auf die OpAG-eigenen Komponenten und Infrastruktur bis zum OpAG-Partner-PoP. Die maximale Reparaturzeit des Dienstes beträgt 4 Stunden. Die Reparaturzeit beginnt mit dem frühesten Zeitpunkt, an dem OpAG von der Störung Kenntnis erlangt. Sie endet mit der vollständigen Wiederherstellung des vereinbarten Leistungsumfanges. Unmittelbar nach der Behebung der Störung wird der Kunde hierüber in der Regel telefonisch informiert.

5.2 Die Einhaltung der mittleren Reparaturzeit setzt die Erfüllung aller Mitwirkungspflichten des Kunden voraus. Zu den Mitwirkungspflichten des Kunden gehört insbesondere, dass der Kunde dem Techniker von OpAG oder des von OpAG eingesetzten Erfüllungsgehilfen unverzüglich ungehinderten Zutritt zu den Räumlichkeiten, in denen sich das Equipment von OpAG befindet, gewährt sowie dass der Kunde bei der Störungsanalyse in zumutbarem Umfang mitwirkt. Erfüllt der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht, so werden die hieraus ggf. resultierenden verlängerten Ausfallzeiten bei der Berechnung der dem Kunden zugesagten Dienstverfügbarkeit nicht berücksichtigt.

6. Wartungsfenster

Zur Optimierung und Leistungssteigerung des Netzes sieht OpAG Wartungsfenster außerhalb der Zeiten von montags bis freitags 07:00-19:00 Uhr, mit Ausnahme von Feiertagen, vor. Diese werden dem Kunden mindestens eine Woche im Voraus mitgeteilt. Während der Wartungszeit wird OpAG die Möglichkeit eingeräumt, die technischen Einrichtungen im notwendigen und auf ein Minimum begrenzten Umfang außer Betrieb zu nehmen. Wartungsfenster zählen als Zeiten, in denen die Dienste zur Verfügung stehen.

7. Eskalationsprozedur

Die Eskalationsprozedur für Störungen mit Unterbrechung des OpAG-Dienstes stellt eine rasche Fehlerbehebung sicher. Eine Eskalation der Störung durch den bearbeitenden Mitarbeiter erfolgt grundsätzlich, wenn eine Überschreitung der in den Service Vereinbarungen vereinbarten mittleren Reparaturzeit (MTTR) droht. In diesem Fall erfolgt sie nach folgendem Schema und spätestens zu den angegebenen Zeiten:

Eskalationsstufe	Zeit (Minuten)	Eskalationsstelle
1	30	- Teamleiter
2	0	- Abteilungsleiter
3	0	- Bereichsleiter - Niederlassungsleiter

Die Information des Technischen Leiters Deutschland und der Geschäftsführung Deutschland erfolgt nach Einschätzung der 3. Eskalationsstufe, spätestens jedoch nach 240 Minuten.