

Leistungsbeschreibung operator Sprache

Anlage: Leistungsbeschreibung operator Sprache

1 Standardleistung

1.1 operator-Sprache

Die operator Telekommunikation International AG (im Folgenden „operator“ genannt) stellt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Sprachanschluss zur Verfügung als

- operator Mehrgeräte-Anschluss mit unmittelbarer Anschluss-möglichkeit für analoge und ISDN-Endgeräte
- oder operator Mehrgeräte-Anschluss (Session Initiation Protocol) mit unmittelbarer Anschlussmöglichkeit für analoge und ISDN-Endgeräte oder
- operator Anlagen-Anschluss (S0) mit Durchwahlfunktion zu einer ISDN-Telefonanlage oder
- operator Primärmultiplex-Anschluss (S2M) mit Durchwahlfunktion zu einer ISDN-Telefonanlage.

Der operator Mehrgeräte-Anschluss und der Anlagen-Anschluss werden als Euro-ISDN-Anschluss mit Protokoll DSS1 realisiert und verfügen über zwei B-Kanäle (Nutzkanäle) und einen D-Kanal (Steuerkanal).

Der operator Mehrgeräte-Anschluss kann mit zwei Nutzkanälen als Voice over Internet Protocol (VoIP) Anschluss mit Protokoll SIP (Session Initiation Protocol) bereitgestellt werden. Wird am zusammen mit dem Komfort-Anschluss genutzten Internetzugang nur eine Bandbreite mit einem DSL-Upstream von bis zu 192 Kbit/s zur Verfügung gestellt, kann die Leistungsfähigkeit des Anschlusses bei der gleichzeitigen Nutzung von 2 Sprachkanälen beeinträchtigt werden und die gleichzeitige Versendung von zwei Faxen ist nicht möglich. Einzelheiten zum Internetzugang sind in der Leistungsbeschreibung „operator DSL“ beschrieben.

Hinweis zur Faxnutzung am operator Komfort-Anschluss

Es können ausschließlich Faxe der Gruppe G3 (Standard Faxprotokoll für analoge Faxgeräte) gesendet und empfangen werden.

Der Primärmultiplex-Anschluss wird mit 30 B-Kanälen (Nutzkanäle) und einem D-Kanal (Steuerkanal) als Euro-ISDN-Anschluss mit Protokoll DSS1 sowie auf Anfrage als nationaler ISDN-Anschluss mit Protokoll 1TR6 oder als Telefonanlagen-vernetzung mit dem Protokoll QSIG bereitgestellt.

1.2 Bereitstellung

operator stellt eine Anschlussleitung bis zum letzten netzseitig erschlossenen technischen Übergabepunkt am Kundenstandort bereit. Der Kunde ist verpflichtet, die hausinterne Verkabelung von diesem Übergabepunkt bis zur Telefonabschlusseinheit (TAE) in seinen Räumen einschließlich einer solchen TAE für die Dauer der Vertragslaufzeit unentgeltlich und in funktionsfähigem, dem Stand der Technik und den gesetzlichen und behördlichen Vorschriften entsprechendem Zustand zur Verfügung zu stellen. operator vereinbart mit dem Kunden einen Termin für die Bereitstellung von operator-Sprache.

Beim Wechsel auf einen operator Komfort-Anschluss kommt es zum Anschaltetermin zu einer Anschlussunterbrechung, die teilweise 6 Stunden überschreiten kann.

Komfort-Anschluss sowie Anlagen-Anschluss stehen nur in bestimmten Gebieten zur Verfügung. Diese teilt operator dem Kunden auf Anfrage mit.

1.3 Installation

Für Mehrgeräte-Anschluss, Anlagen-Anschluss (S0) und Primärmultiplex-Anschluss (S2M) wird dem Kunden von operator ein Netzabschlussgerät zur Verfügung gestellt. Das Netzabschlussgerät verbleibt im Eigentum von operator und ist vom Kunden nach Vertragsbeendigung zurückzugeben.

Zur Nutzung des Mehrgeräte-Anschluss (Session Initiation Protocol) ist ein operator Internet Modem erforderlich, das an die Telekommunikations- Abschlusseinheit (TAE) in den Räumen des Kunden angeschlossen wird und den Abschluss des operator -Netzes beinhaltet (Netzabschlusseinrichtung).

Sofern gewünscht, installiert operator beim Kunden gegen Entgelt einen Netzabschluss in der Nähe der Erst-Endeinrichtung. Befindet sich die Abschlusseinrichtung des Übertragungsweges nicht in der Nähe der Erst-Endeinrichtung (Anschlusskabellänge 1,5 Meter), führt operator die notwendigen Installationsarbeiten auf Wunsch des Kunden durch. Diese zusätzlichen Arbeiten werden nach Aufwand in Rechnung gestellt. Der Netzabschluss ermöglicht den Anschluss von Endeinrichtungen (z.B. Telefon, Telefonanlage, Faxgerät) zur Übertragung von Sprache und Daten und bietet den Zugang zum jeweils genutzten Teilnehmernetz. Sonstige Installationsarbeiten, die nicht im direkten Zusammenhang mit der betriebsfähigen Bereitstellung des operator-Sprache Produkt stehen, führt operator auf Wunsch des Kunden durch. Diese Arbeiten werden nach Aufwand in Rechnung gestellt.

1.4 Verbindungen

Der Kunde kann Verbindungen entgegennehmen oder durch operator Verbindungen zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. Verbindungen im operator-Netz werden von operator mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97,0 % hergestellt.

Durch die technischen Gegebenheiten anderer Telekommunikationsnetze können Übertragungsgeschwindigkeit und Verfügbarkeit von Leistungsmerkmalen eingeschränkt sein.

Operator behält sich vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden einzelne Zielrufnummern, Zielrufnummerngruppen oder Länderkennzahlen zu sperren. Eine Auflistung der jeweils gesperrten Rufnummern stellt operator dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung. Die Herstellung von Verbindungen zu geographischen Einwahlnummern für den Zugang zum Internet ist nicht Teil der geschuldeten Leistung. Operator stellt Verbindungen zu bestimmten Dienstekennzahlen her. Die Verbindungen zu Dienstekennzahlen, die durch operator hergestellt und abgerechnet werden, sind in der Preisliste Sonderrufnummern enthalten. Im Interesse des Kundens schutzes stellt operator Verbindungen zu 0900-Rufnummern nur bis zu einer maximalen Dauer von 60 Minuten her.

Die Anwahl einer Zielrufnummer ist nicht zulässig, wenn das Zustandekommen einer Verbindung vom Kunden nicht gewünscht ist oder bekannt ist, dass das Zustandekommen der Verbindung - insbesondere auch durch technische Vorkehrungen - vom Inhaber der Zielrufnummer oder auf seine Veranlassung von Dritten verhindert werden wird.

- Das Absetzen von Notrufen über 110 und 112 ist am Mehrgeräte-Anschluss (Session Initiation Protocol) bei einem Stromausfall nicht möglich. Eine Veränderung der bei Auslieferung des operator Internet Modems durch operator vorgenommenen Konfiguration oder die Verwendung eines anderen Gerätes als dieses operator Internet Modems kann zur Folge haben, dass ein Notruf nicht abgesetzt werden kann. Ein mit einem SIP-fähigen Endgerät von einem anderen Standort als dem bei der Beauftragung benannten Standort des Komfort-Anschluss Plus abgesetzter Notruf wird an die Leitzentrale dieses bei der Beauftragung benannten Standorts des Anschlusses, nicht an die Leitzentrale des aktuellen Kunden-Standorts übermittelt.

- Die standardmäßige Trennung der zusammen mit dem operator Mehrgeräte-Anschlusses (Session Initiation Protocol) genutzten Internet-Verbindung (alle 24 Stunden) kann zu einer Unterbrechung von bis zu 30 Sekunden führen. Ein Absetzen von Notrufen ist in diesem Zeitraum nicht möglich und es kann zu Gesprächsabbrüchen kommen.

- Eine Vorrangschaltung im Sinne von Telekommunikations-Sicherstellungs- Verordnung (TKSIV) kann beim operator Mehrgeräte-Anschluss (Session Initiation Protocol) aus technischen Gründen nicht zur Verfügung gestellt werden.

Die Auswahl eines Verbindungsnetzbetreibers ist nicht möglich.

1.5 Basisleistungen operator Sprach-Anschluss

Der operator Sprach-Anschluss bietet dem Kunden für alle Anschlussarten folgende Basisleistungen:

Rufnummern

Sofern der Kunde nicht bereits über Teilnehmerrufnummern verfügt oder bestehende nicht beibehalten möchte, erhält der Kunde von operator neue Teilnehmerrufnummern. Ein Komfort-Anschluss beinhaltet drei, auf Wunsch bis zu 10 Mehrfachrufnummern, wobei die Vergabe fortlaufender Rufnummern nicht in allen Fällen möglich ist. Ein Anlagen- und Primärmultiplex-Anschluss enthält eine Durchwahlnummer mit einem Rufnummernblock für die direkte Anwahl von Nebenstellen einer Telefonanlage, dessen Größe sich nach den geltenden Vorschriften der Bundesnetzagentur bestimmt.

Anzeige der Rufnummer des Anrufers (CLIP)

Bei am Kundenanschluss ankommenden Verbindungen wird die Rufnummer des Anrufers angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Anrufer unterdrückt wird.

Übermittlung der eigenen Rufnummer

Die Rufnummer des Kundenanschlusses wird bei abgehenden Verbindungen übermittelt. Die Anzeige beim Gesprächspartner ist abhängig von der Ausstattung des Telefon und der Einstellung des Anschlusses.

Anrufweiterschaltung (CF)

Ankommende Verbindungen können zu einem anderen Anschluss umgeleitet werden. Der Kunde kann an seinem Telefon selbst eingeben, in welchen Fällen und unter welcher Rufnummer er erreichbar sein möchte:

- ständige Anrufweiterschaltung (CFU)
- Anrufweiterschaltung bei Nichtmelden nach 15 Sekunden (CFNR)
- Anrufweiterschaltung bei besetztem Anschluss (CFB)

Rückruf bei Besetzt (CCBS)

Es wird automatisch eine Verbindung hergestellt, sobald ein zuvor vom Kunden angewählter besetzter operator -Sprachanschluss wieder frei ist. Diese Funktion steht innerhalb des operator -Netzes sowie ins Netz der Deutschen Telekom AG zur Verfügung. Die Nutzung des Leistungsmerkmals ist abhängig von der Telefonanlage des Kunden. Rückruf bei Besetzt ist am Mehrgeräte-Anschluss (Session Initiation Protocol) nicht möglich.

Der operator Sprach-Anschluss umfasst zusätzlich zu den Basisleistungen folgende Leistungen:

Rückfrage / Makeln (HOLD)

Während des Gesprächs kann der Kunde eine zweite Verbindung aufbauen oder annehmen (Rückfrage) und zwischen den Gesprächspartnern wechseln (Makeln).

Dreierkonferenz (3PTY)

Der Kunde kann zwei Verbindungen so zusammenschalten, dass alle drei Gesprächspartner miteinander sprechen können.

Anklopfen (CW)

Während einer bestehenden Verbindung wird ein weiterer Anruf durch ein akustisches Signal angezeigt.

Der operator Sprach-Anschluss umfasst zusätzlich zu den vorgenannten folgende Leistung:

Umstecken am Bus (TP)

Diese Funktion ermöglicht das Umstecken des ISDN-Endgerätes in eine andere Anschlussdose, ohne dass die Verbindung unterbrochen wird.

Die genannten Leistungsmerkmale können vom Kunden genutzt werden, wenn diese von der Endeinrichtung (z.B. Telefon, Telefonanlage) des Kunden unterstützt werden.

2 Zusätzliche Leistungen

operator bietet weitere zusätzliche Leistungen nach Vereinbarung an. Soweit für die Nutzung und die Einrichtung bzw. Änderung Entgelte erhoben werden, sind diese in der Preisliste ausgewiesen.

2.1 Zusätzliche Leistungen für alle Anschlussarten

Unterdrückung der Rufnummernübermittlung (CLIR)

Der Kunde kann bei abgehenden Verbindungen die Übermittlung seiner Rufnummer an den Gesprächspartner dauerhaft (CLIR3) oder fallweise (CLIR2) unterdrücken. Diese Funktion wird bei der Wahl einer Notrufnummer aufgehoben. Beim Protokoll 1TR6 ist nur die dauerhafte Unterdrückung möglich.

Leistungsbeschreibung operator Sprache

Anlage: Leistungsbeschreibung operator Sprache

Identifizierung von bedrohenden oder belästigenden Anrufen (MCID)

Operator identifiziert Anschlüsse, von denen am Kundenanschluss ankommende Verbindungen ausgehen, auf schriftlichen Antrag des Kunden, sofern er in einem zu dokumentierenden Verfahren schlüssig vorträgt, das Ziel bedrohender oder belästigender Anrufe zu sein, und er die Anrufe nach Datum und Uhrzeit eingrenzt. Dies gilt auch, wenn der Anrufer die Rufnummernübermittlung unterdrückt hat.

Sperre eines oder mehrerer Rufnummernbereiche (CB)

Sperre von einem oder mehreren Rufnummernbereichen (z.B.: 0900, Ausland für abgehende Verbindungen; soweit technisch möglich)

2.2 Zusätzliche Leistungen für operator Komfort-Anschluss (S0)

Weitere Rufnummern

Einem operator Mehrgeräte-Anschluss(S0) können bis zu maximal 10 Mehrfachrufnummern zugeordnet werden. Beim operator Sprach-Anschluss ist es aus technischen Gründen bei einem Anbieterwechsel erforderlich, zunächst alle Telekom Rufnummern zu portieren. Die gewünschten operator-Rufnummern können dann nachträglich bereitgestellt werden.

2.3 Zusätzliche Leistungen für Sprach-Anschluss

SIP-Rufnummern

Alle zugeordneten Rufnummern sind für die Verwendung von SIP-fähigen Telefonen geeignet.

Individuelle Sperren (CB)

Für alle zugeordneten Rufnummern sind individuell Sperren für ausgehende Anrufe festlegbar.

2.4 Zusätzliche Leistungen für Mehrgeräte-Anschluss, Anlagen-Anschluss(S0) und Primärmultiplex-Anschluss (S2M)

Anzeige der Rufnummer des Angerufenen (COLP)

Bei abgehenden Verbindungen wird die Rufnummer des erreichten Anschlusses am Kundenanschluss angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom erreichten Anschluss unterdrückt wird. Nur möglich, wenn diese von den Endeinrichtungen (z.B. Telefon, Telefonanlage, Faxgerät) des Kunden unterstützt werden.

Unterdrückung der Rufnummernübermittlung an den Anrufer (COLR)

Bei ankommenden Verbindungen kann durch den Kunden die Übermittlung der Rufnummer des Kundenanschlusses an den Anrufer dauerhaft oder fallweise unterdrückt werden.

Anzeige von Tarifinformationen (AOC)

Die Tarifinformation wird während (AOC-D) oder am Ende (AOC-E) des Gesprächs übermittelt. Sie ergibt sich jeweils aus einem gültigen operator Sprach-Standardtarif, umgerechnet in ganze Einheiten von 5,16 Cent (zzgl. MwSt.) oder 6,14 Cent (inkl. MwSt.). Maßgebend für die Rechnungsstellung sind die Gesprächsdatensätze der Vermittlungsstellen, die den individuellen Tarif des Kunden berücksichtigen. Soweit operator bei Verbindungen zu anderen Netzbetreibern eine Tarifinformation von diesen Netzbetreibern empfängt, wird diese in ganze Einheiten von 5,16 Cent (zzgl. MwSt.) oder 6,14 Cent (inkl. MwSt.) umgerechnet. Nur möglich, wenn diese von den Endeinrichtungen (z.B. Telefon, Telefonanlage, Faxgerät) des Kunden unterstützt werden.

Vorübergehende Sperre des Anschlusses (CB)

Zeitlich befristete Sperre eines Sprach-Anschlusses für alle ankommenden und abgehenden Verbindungen mit Ausnahme von Notrufen (110 / 112). Der Anrufer erhält einen Hinweis, dass der Anschluss vorübergehend nicht erreichbar ist.

Subadressierung (SUB)

Die Subadressierung ermöglicht die Übermittlung einer Adressinformation zusätzlich zur Rufnummer. Die Adressinformation kann der Anwender selbst festlegen.

Zusatzsignalisierung beim Verbindungsaufbau und -abbau (UUS1)

Beim Verbindungsaufbau und -abbau können über den D-Kanal individuelle Nachrichten zwischen ISDN-Endgeräten ausgetauscht werden. Beim Protokoll 1TR6 nicht möglich.

2.5 Zusätzliche Leistungen für Anlagen-Anschluss (S0) und Primärmultiplex-Anschluss (S2M)

Übermittlung einer kundenindividuellen Rufnummerninformation an den angerufenen Anschluss (CLIP -no screening-)

Diese Funktion kann verwendet werden bei Verbindungen aus einem privaten Netz in ein öffentliches Telekommunikationsnetz. Bei aktiviertem CLIP -no screening- erfolgt der Einzelverbindungs-nachweis (EVN) aufgeschlüsselt nach im Rahmen von CLIP -no screening- übermittelten Nebenstellen. Für den Kunden besteht gemäß § 66 j Abs. 2 TKG die gesetzliche Verpflichtung, nur solche Rufnummern aufzusetzen und in das öffentliche Telefonnetz zu übermitteln, wenn er ein Nutzungsrecht an der entsprechenden Rufnummer hat. Der Kunde darf nach dieser Vorschrift ebenso keine Rufnummern für Auskunftsdienste, Massenverkehrsdienste (z.B. „0137“), Neuartige Dienste (z.B. „012“), Premium Dienste (z.B. „0900“) und Nummern für Kurzwahl-Sprachdienste als zusätzliche Rufnummern aufsetzen und in das öffentliche Telefonnetz übermitteln. Ein Verstoß gegen eine der vorgenannten Verpflichtungen stellt eine Ordnungswidrigkeit dar, die mit einem Bußgeld von bis zu 100.000 EUR geahndet werden kann.

Übermittlung einer kundenindividuellen Rufnummerninformation an den Anrufer (COLP -no screening-)

Diese Funktion kann verwendet werden bei Verbindungen aus einem öffentlichen Telekommunikationsnetz in ein privates Netz.

Anrufweiterschaltung durch den Angerufenen nach Rufzustellung (Call Forwarding (Partial Rerouting) - CF (PR))

Operator leitet die unter einer Nebenstelle oder Rufnummer des Kunden ankommenden Verbindungen im Netzknoten von operator weiter. Die ankommenden Verbindungen werden entsprechend den Festlegungen des Kunden zu einer vom Kunden gewünschten Rufnummer weitergeleitet. Pro Anschlussleitung werden maximal 2 ankommende Verbindungen am Anlage Anschluss und 30 ankommende Verbindungen am Primärmultiplex-Anschluss gleichzeitig weitergeleitet. Die Anrufweiterschaltung durch den Angerufenen nach Rufzustellung wird vom Kunden an seinem Anlagen- und Primärmultiplex-Anschluss ein- und ausgeschaltet. Nur möglich,

wenn diese von den Endeinrichtungen (z.B. Telefon, Telefonanlage, Faxgerät) des Kunden unterstützt werden. Beim Protokoll 1TR6 / QSIG nicht möglich.

2.6 Zusätzliche Leistungen für Primärmultiplex-Anschluss (S2M)

Express-Anrufweiterschaltung

Operator leitet ankommende Verbindungen auf Wunsch des Kunden zu einem vom Kunden benannten Anschluss oder zu einer Standardansage im operator-Netz um, die darüber informiert, dass der Anschluss des Kunden derzeit nicht erreichbar ist. Der Kunde kann die Aktivierung und Deaktivierung der Express-Anrufweiterschaltung telefonisch bei der Operator beauftragen. Die Aktivierung und Deaktivierung wird durch Operator bei Beauftragung montags bis freitags zwischen 6 und 19 Uhr innerhalb von einer Stunde nach Auftragsingang durchgeführt. Bei Auftragsingang in der übrigen Zeit sowie an bundeseinheitlichen und regionalen gesetzlichen Feiertagen erfolgt die Durchführung innerhalb von drei Stunden nach Auftragsingang.

Nebenstellenabhängige Anrufweiterschaltung (Call Forwarding (Direct Dialling In) - DIVEI)

Die für eine Nebenstelle oder Rufnummer des Kunden ankommenden Verbindungen werden im Netzknoten von operator aufgeteilt und zu vereinbarten Rufnummern weitergeleitet. Zur Aufteilung der ankommenden Verbindungen wird die gewählte Nebenstelle oder Rufnummer des Rufnummernblocks ausgewertet. Ist das Leistungsmerkmal nebenstellenabhängige Anrufweiterschaltung für die Nebenstelle oder Rufnummer eingerichtet, werden alle dort eingehenden Verbindungen zu einer für diese Nebenstelle oder Rufnummer vereinbarten Rufnummer weitergeleitet. Nur möglich, wenn diese von den Endeinrichtungen (z.B. Telefon, Telefonanlage, Faxgerät) des Kunden unterstützt werden. Beim Protokoll QSIG nicht möglich.

Anrufweiterschaltung im Störfall (CFALD)

Operator leitet die unter den Nebenstellen oder Rufnummern des Primärmultiplex-Anschlusses ankommenden Verbindungen zu dem vom Kunden gewünschten Zielanschluss weiter, solange alle Basiskanäle (Nutzkanäle) des Primärmultiplex-Anschlusses gestört sind. Die ankommenden Verbindungen werden im Netzknoten von Operator unmittelbar weitergeleitet. Eingeschaltete andere Anrufweiterschaltungen mit unmittelbarer Weiterleitung der ankommenden Verbindungen erfolgen vorrangig vor der Anrufweiterschaltung im Störfall. Pro Anschlussleitung werden maximal 30 ankommende Verbindungen gleichzeitig weitergeleitet. Sobald der Störfall behoben ist, werden die ankommenden Verbindungen wieder zu den ursprünglichen Nebenstellen oder Rufnummern des Primärmultiplex-Anschlusses weitergeleitet. Das Leistungsmerkmal Anrufweiterschaltung im Störfall kann ausschließlich durch operator eingerichtet, aufgehoben oder geändert werden.

3 Telefonbucheintrag

operator leitet auf Wunsch des Kunden Rufnummer, Name und Adresse weiter zwecks Eintrag in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (z.B. Telefonbuch) und für die Erteilung von telefonischen Auskünften. Erhält der Kunde neue Rufnummern für seinen operator -Sprachanschluss, wird die niedrigste Rufnummer eingetragen (bei einem Anlagen-Anschluss ist dies in der Regel die Zentrale mit der Durchwahl „0“), sofern der Kunde bei Auftragserteilung nichts anderes wünscht.

4 Rechnung

Der Kunde erhält von operator monatlich eine Rechnung. Noch nicht berechnete Forderungen für während eines früheren Abrechnungszeitraums erbrachte Leistungen können auch zu einem späteren Zeitpunkt in Rechnung gestellt werden. Bei Rechnungsversand auf dem Postweg wird das in der Preisliste ausgewiesene Entgelt berechnet. Auf Wunsch erhält der Kunde zusätzlich zur Rechnung eine Aufstellung aller bis zum Rechnungsversand gespeicherter Daten der abrechnungsrelevanten Verbindungen (Einzelverbindungs-nachweis). Bei Flatrate-Tarifen für Sprache und Internet ist für die der Flatrate unterfallenden Verbindungen kein Einzelverbindungs-nachweis erhältlich.

5 Service Level Agreement

Störungen des operator-Sprachanschlusses werden von operator unverzüglich gemäß den nachfolgend genannten Entstörfreisten beseitigt.

5.1 Leistungen für Mehrgeräte-Anschluss, für Anlagen-Anschluss (S0) und Primärmultiplex-Anschluss (S2M)

Störungsmeldung

Für die Entgegennahme von Störungsmeldungen hat operator eine Rufnummer eingerichtet.