

## Leistungsbeschreibung gültig\* ab 01.11.2003

### 1 Allgemeines

Für alle in Anspruch genommenen Dienstleistungen und Produkte gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, im Folgenden AGB genannt, der NetCologne Gesellschaft für Telekommunikation mbH, im Folgenden NetCologne genannt.

### 2 Leistungen der NetCologne

#### 2.1 Allgemeines

Der Kunde kann den Telefonanschluss zum Anschluss von Sprachtelefon-, Telefax-, Datenübertragungs- und sonstigen bestimmungsgemäßen sowie gesetzlich zulässigen Telekommunikations-einrichtungen nutzen. Mit Hilfe solcher Endeinrichtungen kann der Kunde Telekommunikationsverbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen im In- und Ausland herstellen. Sofern der Kunde bei Vertragsabschluss nicht über eine Teilnehmerrufnummer für den seitens NetCologne zur Verfügung zu stellenden Telefonanschluss verfügt, teilt NetCologne dem Kunden eine Teilnehmerrufnummer zu.

in der Grundgebühr enthaltene Leistungen	ISDN-Mehrgeräte-Anschluss	ISDN-Anlagen-Anschluss	PMX-Anlagen-Anschluss
Anzahl der Sprachkanäle	2	2	30
Anzahl der Rufnummern	3 <sup>1</sup>	10	auf Anfrage
Unterdrückung der Übermittlung der eigenen Rufnummer	ja	ja	ja
Telefonnummernanzeige	ja	ja	ja
Anrufweiterschaltung	ja	ja	ja
Anklopfen	ja	nein <sup>2</sup>	nein <sup>2</sup>
Rückfragen / Dreierkonferenz / Makeln	ja	nein <sup>2</sup>	nein <sup>2</sup>
VoiceMailBox	optional <sup>3</sup>	nein	nein
Telefonkostenübermittlung während der Verbindung	optional <sup>4</sup>	ja	ja
Telefonkostenübermittlung am Ende der Verbindung	ja	optional	optional
Individuelles Sperren	ja	nein	nein
Einzelbindungsnachweis <sup>5</sup>	optional	optional	optional

<sup>1</sup> Bis zu sechs Nummern sind kostenfrei, drei Rufnummern werden standardmäßig vergeben. Die Vergabe von mehr als drei Rufnummern erfolgt im Rahmen der gesetzlichen Vergaberichtlinien der Regulierungsbehörde für TK und Post.

<sup>2</sup> Wird nicht durch das Netz bereitgestellt, sondern von den meisten Nebenstellenanlagen unterstützt.

<sup>3</sup> Auf Wunsch möglich, einmalige Einrichtungsgebühr.

<sup>4</sup> Auf Wunsch möglich, jedoch kostenpflichtig.

<sup>5</sup> Rückwirkende – soweit innerhalb gesetzlicher Speicherfristen möglich – Beauftragung kostenpflichtig.

#### 2.2 Unterdrückung der Übermittlung der eigenen Rufnummer (Clir)

Dieses Leistungsmerkmal ermöglicht die Unterdrückung der Anzeige der eigenen Rufnummer bei einem konkreten Anruf. Das Leistungsmerkmal muss vor jedem Anruf erneut vorab eingegeben werden.

#### 2.3 Übermitteln der Rufnummer des Anrufers (Clip)

Dieses Leistungsmerkmal ermöglicht die Übertragung der Rufnummer des Anrufers. Mit einem entsprechenden Endgerät kann diese Rufnummer im Display angezeigt werden, sofern der Anrufer die Rufnummernübermittlung zulässt.

#### 2.4 Anrufweiterschaltung

Anrufe können zu einer beliebigen Nummer weitergeleitet werden. Drei Arten von Anrufweiterschaltung können genutzt werden.

- ▶ Direkte Anrufweiterschaltung
- ▶ Anrufweiterschaltung bei Nichtmelden
- ▶ Anrufweiterschaltung bei besetztem Anschluss

Der Kunde hat vor Inanspruchnahme der Leistung „Rufumleitung“ (Anrufweiterschaltung) sicherzustellen, dass der Inhaber des Anschlusses, zu dem ein Anruf weitergeschaltet wird, mit der Weiterschaltung einverstanden ist.

#### 2.5 Anklopfen

Während eines Gesprächs wird der Verbindungswunsch eines Dritten zum Endgerät signalisiert. Mit dem Leistungsmerkmal „Rückfragen/Makeln“ kann das bestehende Gespräch geparkt und der Verbindungswunsch angenommen werden.

#### 2.6 Rückfragen/Dreierkonferenz/Makeln

Mit diesen Leistungsmerkmalen kann eine bestehende Verbindung gehalten (der gehaltene Gesprächspartner erhält die Ansage „Ihre Verbindung wird gehalten“ und eine weitere Verbindung zu einem zweiten Teilnehmer aufgebaut werden (Rückfragen). Anschließend besteht die Möglichkeit diese Verbindungen zu einer Dreierkonferenz zusammen zu schalten oder zwischen den Teilnehmern zu „makeln“.

#### 2.7 Zusatzleistung VoiceMailBox

Ist die Zusatzleistung VoiceMailBox vereinbart, zeichnet NetCologne auf einem Speichermedium für den Kunden bestimmte Nachrichten in Form von Sprache oder Tönen auf, wenn der Kunde eine Telekommunikationsverbindung nicht entgegennimmt oder eine Rufumleitung (Anrufweiterschaltung) auf die VoiceMailBox eingerichtet hat. Aufgezeichnete Nachrichten werden 30 Tage nach ihrer Aufzeichnung gelöscht. Die Zusatzleistung VoiceMailBox ist als unentgeltliche Sonderleistung der NetCologne mit einer Frist von zwei Wochen durch schriftliche Erklärung einer Vertragspartei gegenüber der anderen Vertragspartei gesondert kündbar, ohne dass der übrige Vertrag hierdurch berührt würde.

#### 2.8 Übertragung der Entgeltinformation durch NetCologne (Telefonkostenübermittlung)

Ist die Erbringung des ISDN-Leistungsmerkmals „Übertragung der Entgeltinformation“ („advice of charge“) vereinbart, überträgt NetCologne die Entgeltinformation in Tarifeinheiten. Die Verbindungsentgelte werden jedoch nach Maßgabe der Preisliste abgerechnet. Bei Abweichung der übertragenen Entgeltinformation von dem nach der Preisliste zu zahlenden Verbindungsentgelt ist die Preisliste maßgeblich.

## 2.9 Individuelle Sperren

Der Kunde kann bis zu vier individuelle Sperren von Rufnummern für seinen ISDN Mehrgeräteanschluss einrichten lassen. Eine individuelle Sperre muss mindestens drei Ziffern lang sein und mit der einer Vorwahl (Ortsnetz-, Netz-, Landes- oder Dienstekennzahl) vorangestellten Ziffer „0“ beginnen. Nach der Einrichtung der Sperre ist der Zugang zu sämtlichen Anschlüssen und Diensten gesperrt, deren Rufnummern mit den gesperrten Ziffern beginnen. Die individuelle Sperre gilt für alle MSN eines Anschlusses. Für die Einrichtung der individuellen Sperre hat der Kunde das in der jeweils gültigen Preisliste vorgesehene Entgelt zu zahlen. Auf Wunsch des Kunden schaltet NetCologne den Zugang zu den Anschlüssen und Diensten, deren Rufnummern mit den gesperrten Ziffern beginnen, jederzeit wieder unentgeltlich frei.

## 3 Generelle Pflichten des Kunden

NetCologne ist zur Sperre des Telefonanschlusses gemäß den gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere § 19 TKV (Telekommunikationskündigungsschutzverordnung) befugt, wenn der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen in Höhe von mindestens 75,00 Euro in Verzug ist, eine geleistete Sicherheit verbraucht ist und NetCologne dem Kunden diese Sperre mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich unter Hinweis auf die Möglichkeit, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, angedroht hat.

Im übrigen darf NetCologne den Telefonanschluss des Kunden nur sperren, wenn

- ▶ der Kunde Veranlassung zu einer fristlosen Kündigung des Vertragsverhältnisses gegeben hat oder
- ▶ eine Gefährdung der Einrichtung der NetCologne, insbesondere des Netzes, durch Rückwirkungen von Einrichtungen oder eine Gefährdung der öffentlichen Sicherheit droht oder
- ▶ das Entgeltaufkommen in sehr hohem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde bei einer späteren Durchführung der Sperre Entgelte für in der Zwischenzeit erbrachte Leistungen nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig entrichtet, vom Kunden geleistete Sicherheiten verbraucht sind und die Sperre nicht unverhältnismäßig ist.

Im Fall einer Sperre des Telefonanschlusses durch die NetCologne wird diese Sperre zunächst auf abgehende Telekommunikationsverbindungen beschränkt. Dauert der Grund, der zur Sperrung geführt hat, nach einem Zeitraum von einer Woche nach Durchführung der Sperrung an, darf NetCologne den Netzzugang des Kunden insgesamt sperren.

## 4 Tarifierung

### 4.1 Allgemeines

Grundlage für alle Preise sind die aktuellen Preislisten zum Zeitpunkt der Vertragsunterzeichnung. Die Tarife und Konditionen werden in den Preislisten näher erläutert.

Mehrere Anlagenanschlüsse unter einem Rufnummernblock können nur mit einem Verbrauchstarif verknüpft werden.

### 4.2 Vertragslaufzeit und Kündigung

**4.2.1** Der Vertrag ist, soweit sich nicht etwas anderes aus dem jeweiligen Auftrag, Umzugsauftrag, der Preisliste (Tarif) oder Zusatzvereinbarung ergibt, mit einer Frist von zwei Wochen schriftlich ordentlich kündbar.

**4.2.2** Soweit nach dem Auftrag, einer Preisliste (Tarif) oder Zusatzvereinbarung eine Mindestlaufzeit vereinbart wurde, beginnt die vereinbarte Mindestlaufzeit mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung. Der Vertrag ist für beide Vertragsparteien erstmals zum Ende des Monats unter Einhaltung einer Frist von sechs Wochen kündbar, in dem die Mindestvertragslaufzeit endet.

Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit ist der Vertrag mit einer Frist von sechs Wochen zum Quartalsende kündbar, sofern sich aus dem Auftrag oder einer Zusatzvereinbarung nicht eine andere Form der Verlängerung ergibt. Die Kündigung muss schriftlich erfolgen.

**4.2.3** Soweit bei einem Installationsortswechsel (Umzugsauftrag) eine neue Mindestvertragslaufzeit vereinbart wird, gelten die vorstehenden Regelungen nach 4.2.2 entsprechend. An die Stelle der erstmaligen betriebsfähigen Bereitstellung tritt die erstmalige betriebsfähige Bereitstellung am neuen Installationsort.

**4.2.4** Das Recht zur außerordentlichen Kündigung gemäß Ziff. 10 der AGB bleibt unberührt.

## 4.3 Rechnungsstellung

Der Kunde erhält seine Rechnung postalisch. NetCologne ermöglicht es dem Kunden auf Wunsch, die Abrechnung per Online-Service abzurufen. Entscheidet sich der Kunde für diese Möglichkeit, wird dem Kunden keine schriftliche Abrechnung mehr zugestellt.

## 5 Service Level

### 5.1 Verfügbarkeiten

Es wird eine Anschlussverfügbarkeit von 98,5% pro Jahr gewährleistet, sofern der Anschluss mittels einer bei der DTAG angemieteten Teilnehmeranschlussleitung (Kupferdoppelader) realisiert wird. Bei Anschaltung mittels des NetCologne-eigenen Netzes kann eine höhere Anschlussverfügbarkeit vertraglich vereinbart werden. Die Durchlasswahrscheinlichkeit für Telefon-Dienste beträgt 97%.

### 5.2 Störung

Als Störung werden alle Zustände bezeichnet, bei denen ein System oder ein Dienst nicht über die vertraglich vereinbarten Schnittstellen erreichbar ist oder nicht die vom Kunden erwarteten Ergebnisse in einer normalen Antwortzeit liefert.

Ist die Erreichbarkeit eines Systems oder eines Dienstes durch Störungen in Systemen, Komponenten oder Diensten des Kunden begründet, fällt dieses nicht in den Hoheitsbereich der NetCologne und es handelt sich somit nicht um eine Störung.

Jeder Kunde ist gehalten, die Symptome einer Störung möglichst genau zu beschreiben.

Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, ist NetCologne gemäß Ziff. 4.1 der AGB berechtigt, dem Kunden durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen.

Als Störung des ordentlichen Betriebs gelten alle in den Leistungsbeschreibungen von Produkten beschriebenen Störungen, die in einem Maße schädlich sein können, dass diese den Betrieb weiterer Systeme so nachhaltig stören, dass ein den anderen Kunden garantierter Betrieb nicht mehr möglich ist. Dies bezieht sich auf alle von der NetCologne betriebenen Systeme, Komponenten und Dienstleistungen.

Verursacht eine vom Kunden beigestellte Komponente eine betriebsgefährdende Störung, so kann diese Komponente, ohne vorherige Rücksprache mit dem Kunden gehalten zu haben, in dem Sinne abgestellt werden, dass diese keine weiteren Störungen des ordentlichen Betriebs mehr verursachen kann.

### 5.3 Entstörung des Dienstes

Für die Kundenbetreuung zur Aufnahme von Störungsmeldungen stellt NetCologne eine Störungsannahme zur Verfügung. Diese

ist werktags in der Zeit von 8.00 bis 22.00 Uhr und am Samstag in der Zeit von 8.00 bis 16.00 Uhr unter der Rufnummer

0221-2222-111

zu erreichen.

#### **5.4 Störungsdauer**

Eine Störung beginnt mit der Meldung der Störung durch den Kunden oder einer maschinell automatisiert ausgelösten Störmeldung. Eine Störung endet mit der Meldung der Entstörung durch NetCologne.

Ist es nicht möglich, eine Entstörung an den Kunden zu melden, so gilt der dokumentierte Versuch der Entstörungsmeldung als Meldung zur Entstörung.

#### **5.5 Reaktionszeit**

Die Reaktionszeit beträgt im Standardvertrag innerhalb der Regelarbeitszeit (Mo – Fr: 8.00 – 22.00 Uhr, Sa: 8.00 – 16.00 Uhr) 8 Stunden. Gesetzliche Feiertage und Sonntage gehören nicht zur Regelarbeitszeit und bleiben somit bei der Reaktionszeit unberücksichtigt. Falls gewünscht, müssen kürzere Reaktionszeiten vereinbart werden.

Falls erforderlich, vereinbart NetCologne mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers.

#### **5.6 Wiederherstellungszeit**

Die Wiederherstellungszeit beträgt im Standardvertrag 24 Stunden, wobei nur Zeiten innerhalb der Arbeitszeiten von montags bis freitags (7.00 – 23.00 Uhr) mitgerechnet werden. Gesetzliche Feiertage, Samstage und Sonntage gehören nicht zur Arbeitszeit und bleiben somit bei der Wiederherstellungszeit unberücksichtigt.

Diese Fristen gelten nur für NetCologne-eigene Technik und Leitungswege. Die Wiederherstellungszeit kann im Fall von höherer Gewalt überschritten werden.

Die Wiederherstellungszeit kann im Einzelfall nach Absprache, vertraglich anders geregelt werden.

Die Störung wird innerhalb der Wiederherstellungszeit zumindest soweit beseitigt, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann oder alternative Lösungen (z.B. die temporäre Umleitung einer Stammnummer auf ein Service-Handy) in Anspruch genommen werden können.