

# Leistungsbeschreibung und Besondere Geschäftsbedingungen IP-Centrex



## Teil A: Besondere Geschäftsbedingungen IP-Centrex

### 1 Geltungsbereich und Definitionen

- 1.1 Die nachfolgenden besonderen Bedingungen regeln die Überlassung von virtuellen Telefonanlagen IP-Centrex durch die R-KOM Regensburger Telekommunikationsgesellschaft mbH (im Folgenden R-KOM). Der Geltungsbereich umfasst auch die Überlassung der nachfolgend beschriebenen Leistungen im Rahmen der Produktmarke „Glasfaser Ostbayern“ für Vertragsabschlüsse bis 2022.
- 1.2 Soweit nicht nachfolgend modifiziert, gelten im Übrigen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der R-KOM für die Erbringung von Telekommunikationsdiensten (AGB).
- 1.3 R-KOM erbringt ihre Leistungen ausschließlich auf Grundlage
- des Einzelvertrages
  - dieser Leistungsbeschreibung und besonderer Geschäftsbedingungen der R-KOM Regensburger Telekommunikationsgesellschaft mbH für die Erbringung der Dienstleistung „IP-Centrex“,
  - der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der R-KOM Regensburger Telekommunikationsgesellschaft mbH.
- Im Falle von Widersprüchen gelten die Regelungen in der oben genannten Reihenfolge.

### 2 Zustandekommen des Vertrages

- 2.1 Der Vertrag kommt durch Unterschrift beider Parteien oder durch einen Kundenauftrag mit nachfolgender Auftragsbestätigung der R-KOM zustande.
- 2.2 Nach Abschluss des Vertrages sind darüber hinaus Vertragsanpassungen für IP-Centrex über das Administrationsportal möglich.
- 2.3 R-KOM kann die Annahme eines Auftrages verweigern, insbesondere, wenn begründete Zweifel an der Bonität des Kunden bestehen oder der Kunde keine Berechtigung für die Nutzung des Grundstücks in Form eines Nutzungsvertrages beibringt. R-KOM kann den Vertragsabschluss von der Zahlung eines Baukostenzuschusses abhängig machen.

### 3 Administrationsportal, Leistungsänderungen und Abrechnung

- 3.1 R-KOM eröffnet dem Kunden die Möglichkeit, die Leistung über ein webbasiertes Administrationsportal selbst zu verwalten und weitere, ggf. kostenpflichtige Leistungen oder Leistungsmerkmale zu ändern und/oder neu zu buchen. Das Hinzufügen neuer Leistungen, Funktionen oder einer Option ist sowohl durch den Kunden als auch durch die R-KOM (entsprechend dem Kundenwunsch) möglich.

- 3.2 R-KOM wird selbstadministrierte Buchungen als Leistungs- und Vertragsänderungen ohne explizite Vertrags- und Auftragsbestätigungen in Schriftform akzeptieren und durchführen, solange und soweit diese Buchungen dem Tenor des Vertrages nach objektiven Kriterien (z. B. Sinn, Größenordnung) entsprechen.
- 3.3 Wird R-KOM vom Kunden im Rahmen einer Dienstleistungsunterstützung mit Leistungs- und Vertragsänderungen über das Administrationsportal beauftragt, akzeptiert der Kunde resultierende Entgeltänderungen ohne explizite Vertrags- und Auftragsbestätigungen in Schriftform.
- 3.4 Das monatliche Entgelt für eine Leistung, eine Funktion oder eine Option fällt immer für einen vollständigen Monat an, sobald diese im betrachteten Monat (wenn auch nur kurzzeitig) konfiguriert war.
- 4 Rechnungsstellung**
- 4.1 Die Rechnungsstellung erfolgt kalendermonatlich als Online-Rechnung über das R-KOM Kundenportal. Die monatliche Rechnung enthält
- ggf. angefallene einmalige Entgelte für Hardware
  - ggf. anfallende einmalige Installationsgebühren (z. B. bei Neuanschuss),
  - ggf. Entgelte für Änderungen,
  - die monatliche/n Grundgebühr/en,
  - die Verbindungsentgelte pro Rufnummer summiert nach Tarifzonen.
- 4.2 Auf Wunsch erhält der Kunde einen unentgeltlichen Einzelverbindungs-nachweis mit folgendem Inhalt:
- A-Rufnummer (Anrufer ggf. mit Nebenstelle),
  - B-Rufnummer (Zielfrufnummer; vollständig oder um drei Ziffern verkürzt),
  - Beginn, Ende und Zeitdauer (Datum und Uhrzeit),
  - Tarifzone und Entgelt.
- 4.3 Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden die Beträge für Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen in einer Summe als „sonstige Gespräche“ zusammengefasst, sofern die o.g. Personen oder Einrichtungen auf Antrag in eine Liste der Bundesnetzagentur im Sinne von §11(5) TTDSG aufgenommen wurden. Die Zielfrufnummern für derartige Verbindungen werden nicht ausgewiesen.
- 4.4 Die günstigen R-KOM Tarife setzen voraus, dass der Kunde alle Entgelte, die durch die Nutzung entstanden sind, zur Verfahrensvereinfachung mittels Lastschriftinzugsverfahren begleicht.

## Teil B: Leistungsbeschreibung IP-Centrex

### 1 Zielgruppe

- 1.1 R-KOM bietet die Leistungen ausschließlich für professionelle Nutzer und Geschäftskunden mit typischen gewerblichen Nutzungsverhalten zu deren Eigengebrauch an. Zielgruppe sind Nutzer, die einen Bedarf von 1 - 200 Nebenstellen/Kommunikationsendpunkten mit einer modernen virtuellen Telefonanlagenlösung abdecken wollen.
- 1.2 Die Nutzung der Leistungen von Kunden, die nicht unter den Anwendungsbereich nach Ziff. 1.1 fallen, stellt eine missbräuchliche Nutzung dar. Im Falle einer missbräuchlichen Nutzung durch einen gewerblichen Kunden ist R-KOM berechtigt, den ihr entgangenen Umsatz vom Zeitpunkt der Bereitstellung des Produktes bis zum Bekanntwerden der rechtswidrigen Nutzung in Höhe des Preises eines gleichwertigen Produktes der Produktfamilie R-FON nachzufordern, es sei denn, der Kunde hat nicht schuldhaft gehandelt. Gleichwertige Geschäftskunden-Produkte sind Produkte der R-KOM, über die eine entsprechende Anzahl an zeitgleichen Gesprächen abgewickelt werden können.

### 2 Zuführungsleistung für IP-Centrex

- 2.1 Die Zuführungsleistung ist nicht Bestandteil des Produkts „IP-Centrex“ und wird – sofern sie durch die R-KOM erbracht wird – gesondert vertraglich geregelt. Es wird ausdrücklich empfohlen, die Zuführungsleistung über die R-KOM zu realisieren, da hierdurch die für den Betrieb von „IP-Centrex“ erforderliche technische Stabilität sowie die notwendigen Konfigurationen und Übertragungsgeschwindigkeiten sichergestellt werden können.
- 2.2 Übertragungsgeschwindigkeiten
- Die Übertragungsgeschwindigkeiten sollte entsprechend der Dimensionierung der Leistung IP-Centrex sinnvoll gewählt werden. Maßgeblich für die Dimensionierung ist die Anzahl der Nebenstellenlizenzen. Wesentliche Änderungen des Nutzerverhaltens (z.B. Erweiterungen der Nebenstellen) können zu einer Beeinträchtigung der Verbindungsqualität führen und eine Anpassung der Dimensionierung der Zuführungsleistung notwendig machen.

### 3 Standardleistung IP-Centrex

- Die R-KOM überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten eine zentrale, virtuelle, IP-basierte Centrex-Telefonanlage. Centrex-Telefonanlage bedeutet die Bereitstellung der Funktionen einer Telefonanlage durch einen TK-Anbieter über dessen Netzwerk. Die Telefonanlagenfunktion wird zentral und gemanagt in hoch verfügbaren Rechenzentren realisiert. Der Technologiepartner für die spezifische Telefonanlagenfunktion ist die nfon AG, München (powered by nfon). Alle übrigen Teilleistungen wie z.B. Rufnummernmanagement, Gesprächsverbindungen werden von R-KOM – analog zu den übrigen Produkten – selbst erbracht.
- 3.1 IP-Centrex-Dienst
- Der IP-Centrex-Dienst umfasst
- den Zugang zum NGN-Sprachdienst und der IP-Centrex-Cloud für virtuelle Telefonanlagen der R-KOM - inklusive der Zuführungsleistungen über den Glasfaser-Kundenanschluss,
  - die Verbindungen ins weltweite Telefonnetz für ein- und ausgehende Gespräche entsprechend des gewählten Tarifs / Abrechnungsmodells,

- die Überlassung einer nfon-Telefonanlage für die Vertragslaufzeit mit dem jeweils aktuellen Leistungsumfang bzw. Softwarestand wie beschrieben im Dokument „IP-Centrex Funktionsumfang und Leistungsmerkmale der nfon-Telefonanlage“,
  - die Lizenzen für Hardwareclients, sowie optional Lizenzen für Softclients, CTI-Clients, eFax und Mobilapps,
  - die notwendige Software wie Apps und Softclients zum unentgeltlichen Download,
  - den Zugang zum Self-Service-Administrationsportal. Der Zugriff erfolgt web-basiert per https mit eigenem SSL-Zertifikat.
  - das Bereitstellen von elektronischen Handbüchern, technischen Dokumentationen und Anleitungen zur Ansicht und zum Download über das Konfigurationsportal,
  - den Zugang zum Cloudya-Portal zur Konfiguration von Voice-Mails und sonstigen Einstellungen einzelner Nebenstellen durch die Nebenstellennutzer.
- 3.2 Entgeltberechnung je Nebenstelle
- Grundlage der Berechnung der monatlichen Nutzungsentgelte sowie der Bereitstellungsentgelte sind vorwiegend die Nebenstellen der Anlage. Nebenstellen in diesem Sinne sind alle im Konfigurationsportal unter dem Menüpunkt „Ziele“ aufgelisteten Einträge vom Typ Nebenstelle. Die monatlichen Nutzungsentgelte fallen immer für den gesamten Monat an, auch wenn die Nebenstelle im Abrechnungszeitraum nur anteilig oder kurzzeitig bestanden hat. Die jeweiligen Entgelte ergeben sich aus dem Vertrag und/oder der jeweils aktuell gültigen Preisliste „IP-Centrex“.
- Im Nutzungsentgelt je Nebenstelle sind die abgehenden Verbindungen zu Rufnummern der Ortsnetzbereiche im nationalen Festnetz (nationale Flatrate) enthalten. Dies gilt solange und soweit die Nutzungsbedingungen für Telefonie-Flatrates gem. Punkt 7 eingehalten werden.
- 3.3 IP-Centrex-Telefone und weitere Hard- und Software
- Die Endgeräte des Kunden müssen zur nfon-Telefonanlage kompatibel sein. Bei IP-Centrex hat der Kunde die Wahl zwischen Endgerätemodellen verschiedener Hersteller. Endgeräte können ausgeführt sein als kabelgebundene Telefone, kabellose (DECT)-Telefone, analoge Telefon-Adapter oder softwarebasierten IP-Telefone für PC-Arbeitsplätze. Eine Übersicht über die jeweils aktuellen, kompatiblen und zertifizierten Endgeräte wird dem Kunden im Dokument „IP-Centrex Endgeräte“ zur Verfügung gestellt.
- Wird dem Kunden
- a) dauerhaft und kostenfrei Hard- oder Software in Zuge der Produktwahl und in Verbindung mit dem Produkt überlassen (Schenkung), so geht das Gerät mit Aushändigung in das Eigentum des Kunden über. Der Kunde hat keinen Anspruch auf ein neuwertiges Gerät, einen bestimmten Typen oder eine bestimmte Marke, sondern nur auf ein zum Zeitpunkt der Schenkung funktionsfähiges Gerät.
- b) für die Dauer des Vertrages Hard- oder Software unentgeltlich (Leihstellung) oder entgeltlich (Mietleihe) überlassen, so verbleibt das Gerät im Eigentum der R-KOM. Der Kunde hat keinen Anspruch auf ein neuwertiges Gerät, einen bestimmten Typen oder eine bestimmte Marke, sondern nur auf ein funktionsfähiges Gerät. Für Mängel, die während der Vertragslaufzeit am Gerät auftreten und die nicht auf eine unsachgemäße Behandlung durch den Kunden zurückzuführen sind, haftet

# Leistungsbeschreibung und Besondere Geschäftsbedingungen IP-Centrex



R-KOM gemäß den gesetzlichen Bestimmungen. Nach Beendigung des Vertrages hat der Kunde das Gerät auf eigene Kosten und Gefahr zurückzugeben.

- c) Hard- oder Software im Zuge der Produktwahl und in Verbindung mit dem Produkt, ggf. auch verbilligt oder subventioniert, verkauft, verbleibt dieser bis zur vollständigen Bezahlung im Eigentum der R-KOM. R-KOM stellt im Gewährleistungsfall ein Ersatzgerät zur Verfügung, das funktionsfähig und im Leistungsumfang vergleichbar, aber nicht neuwertig oder in Typ bzw. Marke identisch sein muss.

Sofern nicht im Auftragsformular anderweitig geregelt ist die Überlassung der Endgeräte nicht Teil des Leistungsumfanges.

Die Einbindung von nicht-nfon-zertifizierten SIP-Endgeräten ist grundsätzlich möglich. Aufgrund von Fehlimplementierungen des SIP-Protokolls können nicht-zertifizierte Endgeräte Störungen an der Anlage hervorrufen und damit die Servicequalität aller auf der Anlage betreuten Endkunden beeinträchtigen. R-KOM empfiehlt daher dringend, nur zertifizierte Geräte an der Anlage zu betreiben. Endgeräte in diesem Zusammenhang sind sämtliche Telefone, Smartphones, Softphones, Fax-Clients, CTI-Clients oder Router. Sollten sich durch die Nutzung der herausgegebenen SIP-User-Daten technische Schwierigkeiten ergeben, behält sich R-KOM vor diese Accounts ohne vorherige Rücksprache mit dem Kunden sofort zu sperren. Eine mögliche Sperre bezieht sich auf die Endgeräte (Ports), welche die Störung verursachen.

- 3.4 Sofern der Kunde nicht bereits über Teilnehmerrufnummern verfügt oder bestehende Teilnehmerrufnummern nicht beibehalten möchte, erhält der Kunde von R-KOM Teilnehmerrufnummern. Die Vergabe richtet sich nach den Vorschriften der Telekommunikations-Nummerierungsverordnung TNV („Abgeleitete Zuteilung von Rufnummern in den Ortsnetzbereichen“).
- 3.5 Der Kunde ermächtigt die R-KOM im Rahmen des Anbieterwechsels, die Kündigung von bestehenden Anschlüssen und die Rufnummernportierung beim bisherigen Teilnehmernetzbetreiber bzw. Vertragspartner durchzuführen, sowie die Anschluss- und Rufnummereinrichtung auf das Teilnehmernetz eines Technologiepartners zu beauftragen. Der Kunde gestattet auch den Wechsel des Teilnehmernetzbetreibers/Technologiepartners während der Vertragslaufzeit.
- 3.6 Die Übernahme bestehender Telefonanschlüsse bzw. Rufnummern im Zuge des Anbieterwechsels zu R-KOM findet während des sogenannten Portierungsfensters statt. Das Portierungsfenster liegt werktags (Montag bis Freitag) zwischen 6:00 Uhr und 12:00 Uhr. Innerhalb dieses Zeitraums werden die physikalische Anschlussleitung und die zu übernehmende/n Rufnummer/n vom bisherigen Teilnehmernetzbetreiber zu R-KOM übergeben und der Anschluss von R-KOM bereitgestellt. Dabei kommt es zu Unterbrechungen des Dienstes.
- 3.7 R-KOM beauftragt auf Wunsch des Kunden den Eintrag des Standardkundendatensatzes in das Kommunikationsverzeichnis der Deutschen Telekom. Dieses ist Basis für gedruckte Verzeichnisse, elektronische Medien und telefonische Auskunftsdienste. Der Standardkundendatensatz umfasst Name (bis max. 80 Schreibstellen), Vorname oder Namenszusätze (bis max. 120 Schreibstellen), Straße, Hausnummer, Rufnummer und/oder Telefaxnummer. Bei einem Anlagenanschluss können zusätzlich max. 15 Nebenstellenummern je Eintrag als Untereintrag, jedoch ohne eigene Anschrift, angegeben werden. Der Kunde bestimmt, in welchen Verzeichnissen der Eintrag erfolgt und ob sich die telefonische Auskunft auf die Rufnummer beschränkt oder ganz unterbleibt. Ferner kann der Kunde seinen Eintrag für die Inversuche freigeben oder der Inversuche gemäß §105(3) TKG widersprechen. Wünscht der Kunde keinen Eintrag seiner Angaben in öffentliche Verzeichnisse, so wird die Anzeige der Rufnummer des Kunden nur auf gesonderten Antrag des Kunden übermittelt.

## 4 Sprachverbindungen

Der Kunde kann Verbindungen entgegennehmen oder durch R-KOM Verbindungen zu anderen Anschlüssen herstellen lassen.

- 4.1 Zur Gewährleistung einer hohen Übertragungsqualität ist eine ausreichende Übertragungsgeschwindigkeit notwendig. Die Richtgröße für eine qualitativ hochwertige Sprachverbindung mit dem G.711 Codec ist eine Abtastzeit von 20 Millisekunden ohne „silence suppression“. Soweit diese Parameter zur Anwendung kommen, sind bei einer VoIP-Verbindung 50 Pakete pro Sekunde und folglich ca. 80 Kbit/s je Richtung notwendig.
- 4.2 Verbindungen im R-KOM-Netz werden mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97% hergestellt. Auf Grund dieser wirtschaftlichen Dimensionierung des Netzwerks muss der Kunde damit rechnen, dass eine Verbindung nicht jederzeit hergestellt werden kann.
- Durch die technischen Parameter anderer Telekommunikationsnetze, insbesondere bei Verbindungen ins Ausland, können Übertragungsgeschwindigkeit und Verfügbarkeit von Leistungsmerkmalen eingeschränkt sein.
- R-KOM behält sich vor, bestimmte Zielrufnummern, Rufnummerngruppen oder Länderkennzahlen zu sperren. Eine Auflistung der jeweils gesperrten Rufnummern stellt R-KOM dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung. Ferner werden einige wenige Servicrufnummern nicht unterstützt, da diese Services in Netzen anderer Teilnehmernetzbetreiber (TNB) erzeugt werden und die Teilnehmernetzbetreiber dem Technologiepartner von R-KOM kein Zusammenschaltungsangebot (Interconnect) für diese Services unterbreitet haben.
- 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.
- 4.3 Das Absetzen eines Notrufes (110,112) ist möglich. Der Notruf wird der Notrufabfragestelle des vom Kunden bei der Beauftragung angegebenen „Anschlussstandort“ zugestellt. Sollte der Kunde den Dienst nicht an dieser Adresse nutzen (nomadische Nutzung) und einen Notruf absetzen, kann die Weiterleitung nur zu der oben genannten Notrufabfragestelle erfolgen. Insofern kann bei nomadischer Nutzung die Standortermittlung und Soforthilfe im Falle eines so genannten „Röchelanrufes“ nicht sichergestellt werden.

Deshalb ist jedem Endgerät der nfon-Telefonanlage ein Standort zuzuordnen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, den Standort vollständig und korrekt zu erfassen und zu jeder Zeit dem Endgerät jeweils den richtigen Standort zuzuweisen. Nur wenn Name und Adresse zum Zeitpunkt des Absetzens eines Notrufes korrekt sind, kann eine einwandfreie Notruffunktionalität, insbesondere die Erreichbarkeit der nächstgelegenen Feuerwehr oder Polizeidienststelle, gewährleistet werden. Für Schäden und Forderungen, die aus dem fehlerhaften Absetzen eines Notrufes entstehen, übernimmt R-KOM ausdrücklich keine Haftung.

- 4.4 Bei Anwahl von Sonderrufnummern (z.B. 0900x) sind die Ansagen der Kosten vor Beginn des Gespräches nur hörbar, wenn die TK-Anlage, das SIP-Telefon, das SIP-Gateway oder der Softclient das Merkmal „Early Media Support“ gem. RFC 3960 unterstützt.
- 4.5 Es werden alle Gespräche über das R-KOM-Netz geführt. Die dauerhafte Voreinstellung (Preselection) eines Verbindungsnetzbetreibers oder die Auswahl im Einzelfall (Call-by-Call) ist nicht möglich.

## 5 Besondere Leistungen

R-KOM erbringt im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten und auf Wunsch des Kunden zusätzliche Besondere Leistungen.

- 5.1 Die räumliche Verlegung des Anschlusses mit Änderung der Leitungsführung. Da die Bereitstellung von Anschlüssen standortgebunden ist, muss die Realisierbarkeit am neuen Anschlussstandort durch R-KOM geprüft werden.
- 5.2 Kostenpflichtige Zusatzfunktionen der nfon-Telefonanlage, die nach aktueller Preisliste zusätzlich abgerechnet werden.
- 5.3 Die Einrichtung oder Änderung von Konfigurationen, Lizenzanzahlen oder sonstige Konfigurations- und Supportleistungen der R-KOM werden nach jeweils aktueller Preisliste abgerechnet.
- 5.4 R-KOM ändert auf Wunsch des Kunden, die dem ihm überlassenen Anschluss zugeordneten Teilnehmerrufnummern.
- 5.5 R-KOM ändert auf Wunsch des Kunden den Eintrag des Standardkundendatensatzes in das Kommunikationsverzeichnis der Deutschen Telekom, das als Basis für gedruckte Verzeichnisse, elektronische Medien und telefonische Auskunftsdienste genutzt wird.
- 5.6 R-KOM konfiguriert auf Wunsch des Kunden durch die Änderung eines Leistungsmerkmals den Anschluss um.
- 5.7 R-KOM konfiguriert auf Wunsch des Kunden zusätzliche Leistungsmerkmale auf den Anschluss:
- MCID (Malicious Call Identification): Identifizieren bedrohender oder belästigender Anrufer

## 6 Telefonie-Flatrates und deren Nutzungsbedingungen

- 6.1 R-KOM überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten optional die pauschale Abrechnung („Flatrate“) für Verbindungen zu
- Rufnummern der Ortsnetzbereiche im nationalen Festnetz (nationale Flatrate), und/oder
  - Rufnummern in den Festnetzen bestimmter Länder oder Ländergruppen, und/oder
  - Rufnummern in den nationalen Mobilfunknetzen, und/oder
  - Kombinationen aus obigen Möglichkeiten
- als Tarifoptionen entsprechend der jeweils gültigen Preisliste „IP-Centrex“.
- 6.2 Die pauschale Tarifierung gilt nicht für
- Datenverbindungen zu Telefon- oder ISDN-Anschlüssen, ausgenommen Verbindungen zur Faxübermittlung,
  - Verbindungen, die nicht zu Rufnummern der obigen Bereiche aufgebaut werden; insbesondere Verbindungen zu Sonderrufnummern, Nationalen Teilnehmerrufnummern 032, Online-Diensten und Interneteinwahldiensten, sowie
  - Verbindungen, bei denen der Anrufer von der Dauer des Anrufes abhängige Vermögensvorteile (z.B. Werbehotlines) erhalten soll.
- 6.3 Es werden Flatrates als optionale Abrechnung nur zugleich für alle Nebenstellen, Accounts, Kanäle und Rufnummern, die unter einem Anschluss gebündelt sind, überlassen. Nicht oder nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung der R-KOM werden Flatrates überlassen für
- Anschlüsse mit Rufnummern oder Durchwahlrufnummern, die für eingehende Rufe nicht erreichbar sind,
  - Anschlüsse, die nur für die Verkehrsrichtung abgehend konfiguriert sind, oder
  - Nebenanschlüsse an Telekommunikationsanlagen.
- 6.4 Die Flatrates gelten nicht für Telekommunikations- und Mehrwertdiensteanbieter sowie Anbieter von Massenkommunikationsdiensten wie Call-Center, Telefonmarketing- und Massenfaxesanddiensten. Der Kunde darf Flatrates nicht missbräuchlich nutzen, insbesondere nicht für oben aufgeführte Tätigkeiten und Geschäftszwecke; dies entspricht einer gewerblichen Nutzung, welche über die Bestimmungen entsprechend Punkt 1.1 hinausgeht. Der Kunde ist verpflichtet, für Verbindungen, die damit nicht unter die Tarifierung der Flatrate fallen die minutenabhängigen Verbindungspreise entsprechend der Preisliste „IP-Centrex“ zu zahlen. Bei Verstößen ist R-KOM berechtigt, die Flatrates fristlos zu kündigen.
- 6.5 Flatrates sind als Optionstarife für beide Vertragsparteien mit einer Frist von 10 Arbeitstagen zum Monatsende kündbar. Von einer Kündigung eines Optionstarifes ist der zugrundeliegende Anschluss nicht betroffen. Mit der Kündigung des zugrundeliegenden Anschlusses gelten auch zugehörige Optionstarife als gekündigt.

## 7 Spezifische Pflichten und Obliegenheiten des Kunden für IP-Centrex

Der Kunde ist verpflichtet

- die Anforderungen an das Endkunden-LAN gemäß dem Dokument „IP-Centrex Anforderungen an Endkunden-LAN“ zu erfüllen.
- zu beachten, dass IP-Centrex grundsätzlich als Self-Service-Produkt konzipiert ist.
- für die Zusendung von eingehenden Faxsendungen oder Voice-Mail-Nachrichten eine funktionierende E-Mail-Infrastruktur vorzuhalten.
- in seinen Voicemail Postfächern eingehende Nachrichten in regelmäßigen Abständen von höchstens vier (4) Wochen abzurufen. R-KOM behält sich das Recht vor, für den Endkunden eingehende persönliche Nachrichten zu löschen, wenn die in den jeweiligen Tarifen vorgesehenen Kapazitätsgrenzen überschritten sind.
- vor der Inanspruchnahme der Rufweiterleitung sicher zu stellen, dass die Anrufe nicht an einen Anschluss weitergeleitet werden, bei dem ankommende Anrufe ebenfalls weitergeleitet werden und dass der Inhaber des

# Leistungsbeschreibung und Besondere Geschäftsbedingungen IP-Centrex



Anschlusses, zu dem ein Anruf weitergeleitet wird, mit der Rufweiterleitung einverstanden ist.

- seine Mitarbeiter darauf hinzuweisen, dass er Gesprächsprotokolle einsehen kann.
- seine Mitarbeiter darauf hinzuweisen, dass bei einem räumlich ungebundenen oder verteilten Einsatz von Telefonie-Endgeräten eine Vermittlung von Notrufen immer nur zu der Notrufannahmestelle erfolgt, die für die genutzte Rufnummer zuständig ist.
- Sicherheits- und/oder End-of-Support/Life-Meldungen der R-KOM zu Endgeräten, Softwareständen von Endgeräten und von R-KOM bereitgestellter Software zu beachten, auch wenn dies ggf. einen Austausch / eine Erneuerung von Geräten zur Folge hat.
- den Zugang zu Mehrwertdiensten und Sonderrufnummern im Offline-Billing (z.B. 0900x, 012xy, 018 1-9, 118xy) durch Konfiguration im Administrationsportal selbst zu limitieren oder durch R-KOM limitieren zu lassen (sofern gewünscht). Mit dem Anruf an eine Nummer dieser Gassen schließt der Anrufer ein Vertragsverhältnis mit dem jeweiligen Dienstanbieter. Verbindungen zu diesen Dienst Anbietern werden von R-KOM und ihrem Technologiepartner als Teilnehmernetzbetreiber für den Kunden unentgeltlich durchgeführt. Die Abrechnung für die Nutzung dieser Dienste erfolgt dann grundsätzlich durch den Dienstanbieter. R-KOM wird die Entgelte für diese Dienste nicht auf der Rechnung berücksichtigen. Entgelte für Mehrwertdienste im Offline-Billing werden von einer zentralen Clearingstelle oder einer beauftragen Inkassostelle gegenüber dem Kunden abgerechnet; d.h. wenn der Kunde o.g. Dienste nutzt, bekommt er in Zukunft neben der Rechnung von R-KOM eine zweite Abrechnung nur über die Nutzung der Dienste. Diese Rechnung kann - je nach Inanspruchnahme der Dienste durch den Kunden - entsprechende Leistungen über mehrere Monate beinhalten. Zu diesem Zweck wird R-KOM mit dem Einverständnis des Kunden Anschluss- und Rechnungsdaten Ihrer Anschlüsse an die Clearingstelle weitergeben. Es werden nur Rufnummern von Anbietern zugelassen, die eine Forderungs- und Inkassovereinbarung mit der zentralen Clearingstelle haben. Für die Bereitstellung des Einzelverbindungs nachweises bzw. für die Löschung der Verbindungsdaten gelten die Vereinbarungen aus dem zugehörigen Vertrag.

## 8 Allgemeine Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

Der Kunde ist insbesondere verpflichtet

- die Stromversorgung für die Installation, den Betrieb und die Instandhaltung der beim Kunden notwendigen technischen Anlagen (Netzabschluss, CPE) bereitzustellen und den erforderlichen Potentialausgleich inklusive der zugehörigen Erdung auf eigene Kosten herzustellen,
- Die zur Verfügung gestellten technischen Anlagen (Netzabschluss / CPE) betriebsbereit zu halten. Bei Stromausfall sind Notrufverbindungen (110,112) nicht möglich,
- die Kosten für die Bearbeitung einer Störungsmeldung durch R-KOM zu ersetzen, falls sich nach Prüfung herausstellt, dass die Ursache für die Störung im Verantwortungsbereich des Kunden liegt,
- alle Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten an der Leistung, soweit diese nicht Self-Service-Leistungen sind, nur von R-KOM bzw. deren Erfüllungsgehilfen durchführen zu lassen,
- technische Anlagen von R-KOM nicht zu stören oder zu beschädigen,
- Account- und Zugangsdaten nicht an Dritte weiterzugeben,
- vertragsrelevante Änderungen von Namen, Anschrift, Bankverbindung, etc. R-KOM unverzüglich mitzuteilen,
- die Leistung nur für eigene Zwecke innerhalb der vertraglich vereinbarten Liegenschaft/en bzw. Räumlichkeiten zu nutzen. Hiervon ausgenommen explizit als mobile oder nomadische Anwendungen gekennzeichnete

Leistungsstelle. Es ist nicht gestattet, bezogene Leistungen oder Teile hiervon, ohne vorherige schriftliche Erlaubnis der R-KOM, ganz oder teilweise Dritten zu überlassen.

## 9 Leistungsstörungen / SLA

9.1 R-KOM gewährleistet die Erbringung ihrer Leistungen nach dem anerkannten und üblichen Stand der Technik und unter Einhaltung aller anwendbaren Sicherheitsvorschriften für den ordnungsgemäßen Betrieb des Netzes. Störungen an Leistungen IP-Centrex werden von R-KOM unverzüglich gemäß den nachfolgend genannten Entstörungsfristen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten beseitigt.

9.2 Störungsannahme:  
R-KOM -Service-Center-  
Tel. 09 41 / 69 85 54 0  
Fax. 09 41 / 69 85 20 0

9.3 Service Levels für IP-Centrex

Störungsannahme	0:00 Uhr bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr
Servicebereitschaft	7:00 Uhr bis 18:00 Uhr Montag bis Freitag außer an gesetzlichen Feiertagen
Regelentstörzeit	24 Stunden
Wartungsfenster	3:00 Uhr bis 5:00 Uhr

## 9.4 Servicebereitschaft:

Unter der Servicebereitschaft sind die Zeiträume zu verstehen, in denen die R-KOM zur Durchführung von Instandsetzungsmaßnahmen verpflichtet ist. Während der Servicebereitschaft

- versucht die R-KOM, die Störungsursache vom Betriebsgelände der R-KOM aus zu ermitteln (Ferndiagnose),
- berät die R-KOM den Kunden bei Bedarf telefonisch über geeignete Test- und/oder Fehlerbehebungsmaßnahmen,
- meldet die R-KOM die Störung weiter an Zulieferer und Servicepartner, wenn als Störungsursache ein Fehler in deren Zuständigkeitsbereich zu vermuten ist,
- und sucht die R-KOM ggf. den Kundenstandort zur Eingrenzung und Behebung der Störung auf.

## 9.5 Regelentstörzeit:

Die Regelentstörzeit ist die Zeitspanne, die unter normalen Umständen maximal bis zur Behebung der Störung verstreicht. Die Messung der Regelentstörzeit beginnt mit dem Eingang der Störungsmeldung und endet mit der Behebung der Störung. Die Messung endet auch, wenn der Kunde zur Abstimmung nicht erreichbar ist oder aber die Mitarbeiter der R-KOM sowie deren Servicepartner keinen Zutritt zum Gelände des Kunden oder zu den Installationsräumen der auf dem Kundengelände betriebenen Netztechnik erhalten. Sollte der Eingang der Störungsmeldung außerhalb der vereinbarten Servicebereitschaft erfolgen, beginnt die Messung der Regelentstörzeit mit dem Beginn der nächsten Servicebereitschaftszeit.

## 9.6 Wartungsfenster:

R-KOM kann Dienste während des Wartungsfensters unterbrechen, wenn dies technisch und betrieblich notwendig ist.

## 9.7 Absicherung der Regelentstörzeit:

Bei einer von R-KOM zu vertretenden Überschreitung der Regelentstörzeit erhält der Kunde eine Gutschrift bis zur Höhe des monatlichen Grundentgelts für den betroffenen Anschluss, die mit den Forderungen von R-KOM aus diesem Vertragsverhältnis verrechnet wird. Weitergehende Ansprüche des Kunden bestehen nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.