

1 Zielgruppe und Beauftragung

1.1 Die R-KOM Regensburger Telekommunikationsgesellschaft mbH & Co. KG, Prinz-Ludwig-Straße 9, 93055 Regensburg (im Folgenden R-KOM), bietet die Leistung R-FON ISDN für Privatkunden, Kleinunternehmen/-gewerbe und weitere kleine Geschäftskunden an. Die pauschale Abrechnung von Verbindungen (sogenannte Flatrates) wird nur für Kunden mit typischen Nutzungsverhalten angeboten.

R-KOM kombiniert (z.B. mit dem Komplettangebot R-KOMplete 3) optional und zusätzlich einen asymmetrischen Internetzugangsdienst R-ADSL2+. Dies richtet sich an Internetnutzer, die eine höhere Bandbreite zum Herunterladen von Daten aus dem Internet benötigen. Einfache Administration und hohe Geschwindigkeit bei niedriger Grundgebühr und eine Kalkulationssicherheit durch unbegrenzt erlaubten Datenverkehr (Flatrate) sind dabei die wichtigsten Leistungsmerkmale. Die Benutzung als Mehrplatzlösung ist ausdrücklich erlaubt. Für die Anbindung eines Netzwerkes benötigt der Kunde einen Ethernet-Router.

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 (z.B. als nutzungabhängige Minutentarie) eines gleichwertigen Geschäftskundenproduktes nachzufordern, es sei denn, der Kunde hat nicht schuldhaft gehandelt. Gleichwertige Geschäftskunden-Produkte sind Produkte der R-KOM, die eine entsprechende Bandbreite des Internetzugangs erzielen und/oder ein entsprechendes Nutzungsverhalten zugrundelegen (Business-Telefonie).

1.3 R-KOM bietet die Leistungen ausschließlich innerhalb Ihrer Erschließungsgebiete und in der Regel auf Basis von Kupfer-Teilnehmeranschlüssen der Deutschen Telekom an.

1.4 Anschlussvarianten

Anschluss-Typ	Paketleistung bzw. Übertragungsgeschwindigkeit Down- / Upstream	Festnetz-Flatrate	Internet-Flatrate
R-FON ISDN S0-Mehrgeräteeanschluss	Nur ISDN-Telefonanschluss	optional	
R-KOMplete 3	ISDN-Telefonanschluss + Internetzugang R-ADSL2+ 6 Mbit/s / 0,5 Mbit/s	✓	✓
R-FON ISDN S0-Mehrgeräteeanschluss + R-ADSL2+ Anschluss ¹⁾	ISDN-Telefonanschluss + Internetzugang R-ADSL2+ 6 Mbit/s / 0,5 Mbit/s	optional	✓

¹⁾ Variante mit kombinierbaren Einzelleistungen wird nicht mehr neu bereitgestellt.

1.5 R-KOM erstellt durch die Ausfertigung des Angebots-/Vertragsblattes „R-FON“ eine Preis- und Leistungsinformation auf der Basis der Kundenanfrage und übersendet diese dem Kunden. Der Kunde beauftragt R-KOM mit der Bereitstellung der Leistung durch seine Unterschrift auf dem Angebots-/Vertragsblatt und sendet dieses an R-KOM zurück. Alternativ kann der Auftrag auch über ein entsprechendes Online-Portal („Webshop“ oder „Kundenportal“) der R-KOM erteilt werden.

R-KOM prüft die Realisierbarkeit des Anschlusses am vom Kunden gewünschten Standort, übernimmt die Kündigungformalitäten gegenüber dem bisherigen Teilnehmernetzbetreiber (bei Anschluss-Übernahmen), plant die Bereitstellung des Anschlusses und informiert den Kunden mit der Auftragsbestätigung (das Vertragsverhältnis kommt zustande) über den verbindlichen Bereitstellungsstermin und weitere relevante Auftragsdaten (z.B. Rufnummern, Accountdaten, Anschlusskonfiguration). Sollte die Realisierbarkeit am gewünschten Standort nicht möglich sein oder aus anderen Gründen die Auftragsausführung von R-KOM nicht durchführbar sein (z.B. Mindestvertragslaufzeit beim bisherigen Teilnehmernetzbetreiber), wird der Kunde hierüber schriftlich informiert und ggf. ein alternatives Produkt angeboten.

2 Standardleistungsumfang R-FON ISDN

Die R-KOM überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit R-FON ISDN einen Telefonieanschluss mit unmittelbarer Anschlussmöglichkeit für ISDN-Endgeräte (Mehrgeräteeanschluss) und mit folgendem Leistungsumfang:

2.1 Der Basisanschluss wird als Euro-ISDN-Anschluss mit Protokoll DSS1 realisiert und verfügt über zwei B-Kanäle (Nutzkanäle) und einen D-Kanal (Steuerkanal).

R-FON ISDN Anschluss-Typ	Übertragungsgeschwindigkeit	Anschalteinrichtung	Kunden-Schnittstelle
S0-Basisanschluss	144Kbit/s (2 B-Kanäle+1 D-Kanal)	8-pol. RJ45-Buchse nach CEI/IEC 603-7	ISDN-S0 nach ITU-T I.430

Hinweis zu ISDN: Der Anschluss wird als „echter“ ISDN-Anschluss bereitgestellt. Der Kunde muss sich bewusst sein, dass die ISDN-Technologie sich dem Ende ihres Lebenszyklus nähert (Hard- und Software Support, Ersatzteilverfügbarkeit, usw.). R-KOM kann sich dieser Entwicklung nicht entziehen und wird dieses Produkt in einem absehbaren Zeithorizont (ab 01.01.2018) aufgeben und auslisten müssen. Der Kunden sollte dies bei Neubereitstellung von Anschlüssen bzw. Investitionen (z.B. in Endgeräte/Telefonanlagen) berücksichtigen.

2.2 Sofern der Kunde nicht bereits über Teilnehmerrufnummern verfügt oder bestehende Teilnehmerrufnummern nicht beibehalten möchte, erhält der Kunde von R-KOM Teilnehmerrufnummern. Ein Mehrgeräteeanschluss beinhaltet 3 Rufnummern (MSN), wobei die Vergabe fortlaufender Rufnummern nicht immer möglich ist. Die Vergabe richtet sich nach den Vorschriften der Telekommunikations-Nummerierungsverordnung TNV („Abgeleitete Zuteilung von Rufnummern in den Ortsnetzbereichen“).

2.3 Der Kunde ermächtigt die R-KOM, die Kündigung von bestehenden Anschlüssen und die Rufnummernportierung beim bisherigen Teilnehmernetzbetreiber 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.

2.4 Die Übernahme bestehender Telefonanschlüsse bzw. Rufnummern im Zuge des Teilnehmernetzbetreiberwechsels 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.

2.5 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 Nebenstellennummern 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 Inverssuche freigeben oder der Inverssuche 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.

- 2.6 Der ISDN-Telefonanschluss unterstützt folgende Leistungsmerkmale:
- CLIP (Calling Line Identification Presentation): Die A-Rufnummer wird beim B-Teilnehmer angezeigt
 - CLIR (Calling Line Identification Restriction): Der A-Teilnehmer unterdrückt die Anzeige der A-Rufnummer beim B-Teilnehmer
 - COLP (Connected Line Identification Presentation): Die Rufnummer des tatsächlich verbundenen B-Teilnehmers wird am A-Ende angezeigt.
 - COLR (Connected Line Identification Restriction): Der B-Teilnehmer verhindert die Übermittlung der tatsächlich verbundenen B-Rufnummer zum A-Teilnehmer
 - AOC D/E (Advice of Charge): Gebührenanzeige während (AOC D) bzw. am Ende (AOC E) der Verbindung
 - CB (Call Barring): Netzseitige Sperre bestimmter Rufnummernarten
 - CW (Call Waiting): Anklöpfeln
 - CH (Call Hold): Rückfrage/Makeln
 - 3PTY (3PartyCall): Dreierkonferenz

3 Standardleistungsumfang Internetzugang R-ADSL2+

Die R-KOM überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten am R-FON ISDN Anschluss optional und zusätzlich einen R-ADSL2+ Anschluss (z. B. im Rahmen des Komplettangebotes R-KOMplete 3) mit folgenden Standardleistungsumfang:

3.1 Varianten und Übertragungsgeschwindigkeiten
Die Ausführung erfolgt als ADSL2+, Annex B gemäß ITU-T G.992.5. Die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten sind Maximalwerte und sind unter anderem von der Netzauslastung des Internet-Backbones, der Gebäudeverkabelung bzw. der Teilnehmeranschlussleitung und von der Leistungsfähigkeit der anbietenden Server abhängig.

Typ / Variante	Download in Kbit/s		Upload in Kbit/s	
	von	bis	von	bis
R-ADSL2+ 6000	1.024	6.700	128	540
R-ADSL2+ 16000	7.500	18.000	600	1.100

Sofern aufgrund der Eigenschaften der Anschlussleitung und/oder der Gebäudeverkabelung die oben aufgeführten Übertragungsgeschwindigkeiten am jeweiligen Anschluss nicht oder nicht mehr erreicht werden können, überlässt die R-KOM auf Wunsch dem Kunden die jeweils nächst kleinere Produktvariante / Übertragungsgeschwindigkeit (kostenloses Downgrade, auch während der Mindestlaufzeit).

- 3.2 Systemvoraussetzungen auf Kundenseite
Der Verbindungsaufbau erfolgt bei R-ADSL2+ mit dem PPPoE-Protokoll (PPP over Ethernet). Es wird auf Kundenseite ein PC, ein Router oder eine Firewall mit einem Betriebssystem benötigt, für das ein PPPoE-Treiber verfügbar ist. Ein solcher ist bei Windows und Linux Bestandteil des Betriebssystems. Der Kunden-PC benötigt eine Ethernet-Netzwerkkarte, an der das R-ADSL2+ Modem angeschlossen wird.
- 3.3 Die IP-Adressvergabe erfolgt mittels dynamischer IP-Adresse aus dem IP-Adressbereich des autonomen Systems der R-KOM. Optional und ohne Aufpreis kann eine feste IP-Adresse beauftragt werden.
Der Anschluss stellt eine Verbindung eines IP-Netzes des Kunden (LAN, WAN, Intranet) mit dem öffentlichen Internet her. Der durch die Kundenanbindung erzeugte IP-Verkehr ist im Nutzungsentgelt enthalten (Internet-Flatrate). Die Nutzung über einen anderen Provider als R-KOM ist nicht möglich.
- 3.4 Die Internetverbindung wird bei Inaktivität nach einigen Minuten bzw. bei ununterbrochener Nutzung mindestens einmal am Tag unterbrochen („Zwangstrennung“). Danach ist eine sofortige Wiedereinwahl möglich.
- 3.5 Im Standardleistungsumfang ist auf Wunsch ein E-Mail-Account mit folgenden Leistungen enthalten:

- Eine E-Mail-Adresse in der Form wunschname@r-kom.net
- Wunschname wird vergeben, sofern noch frei. Andernfalls wird ein Name von R-KOM vergeben
- Versand und Empfang von E-Mails bis zu einer Größe von 40 MB
- Bis zu 500 MB Speicherplatz auf dem Mailserver
- Übertragungsprotokolle POP3 und IMAP
- Nutzung des Webmailers
- Kalender und Kontaktverwaltung
- Optional: Die Funktionen Antivirus und Antispam im jeweiligen Leistungsumfang, wie im Mailportal beschrieben. Aktivierung durch den Kunden selbst.
- Nicht gelöschte oder abgeholte E-Mails werden nach 80 Tagen gelöscht

4 Sprachverbindungen im Netz von R-KOM

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

- 4.1 Verbindungen im R-KOM-Netz werden mit einer Übertragungsgeschwindigkeit von 64 Kbit/s (ISDN) oder mit einem Frequenzbereich von 300Hz bis 3400Hz (Übertragungsbandbreite 3,1 kHz bei analogen Telefonanschlüssen) hergestellt.
- 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.
- 4.3 Durch die technischen Parameter anderer Telekommunikationsnetze, insbesondere bei Verbindungen ins Ausland, können Übertragungsgeschwindigkeit und Verfügbarkeit von Leistungsmerkmalen eingeschränkt sein.
- 4.4 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.

- 4.5 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.
- 4.6 Es werden alle Gespräche über das R-KOM-Netz geführt. Die dauerhafte Voreinstellung (Preselektion) eines Verbindungsnetzbetreibers oder die Auswahl im Einzelfall (Call-by-Call) ist nicht möglich.
- 5 Rechnungsstellung**
- 5.1 Die Rechnungsstellung für R-FON erfolgt kalendermonatlich als Papierrechnung oder wahlweise als Online-Rechnung über das R-KOM Kundenportal. Die monatliche Rechnung enthält
- ggf. angefallene einmalige Installationsgebühren (z. B. bei Neuanschluss),
 - ggf. Entgelte für Änderungen,
 - die monatliche/n Grundgebühr/en,
 - die Verbindungsentgelte pro Rufnummer summiert nach Tarifzonen.
- 5.2 Auf Wunsch erhält der Kunde einen unentgeltlichen Einzelverbindungs nachweis mit folgendem Inhalt:
- A-Rufnummer (Anrufer ggf. mit Nebenstelle),
 - B-Rufnummer (Zielrufnummer; vollständig oder um drei Ziffern verkürzt),
 - Beginn, Ende und Zeitdauer (Datum und Uhrzeit),
 - Tarifzone und Entgelt.
- 5.3 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 §99(2) TKG aufgenommen wurden. Die Zielrufnummern für derartige Verbindungen werden nicht ausgewiesen.
- 5.4 Die günstigen R-KOM-Tarife setzen voraus, dass der Kunde alle Entgelte, die durch die Nutzung entstanden sind, zur Verfahrensvereinfachung mittels Lastschriftzugangsverfahren begleicht. Bei Nichterteilung oder Widerruf der Lastschriftzugangs ermächtigung durch den Kunden kann R-KOM ein zusätzliches Entgelt für die administrative Abwicklung nach der jeweils gültigen Preisliste erheben.
- 6 Besondere Leistungen**
- R-KOM erbringt im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten und auf Wunsch des Kunden zusätzliche Besondere Leistungen.
- 6.1 R-KOM zieht auf Wunsch des Kunden Anschlüsse um. Als Umzug ist die räumliche Verlegung des Anschlusses mit Änderung der Leitungsführung zu verstehen. Da die Bereitstellung von Anschlüssen standortgebunden ist, muss die Realisierbarkeit am neuen Anschlussstandort erneut durch R-KOM geprüft werden.
- 6.2 Höhere Internetgeschwindigkeit R-ADSL2+ 16000 anstatt R-ADSL2+ 6000. Die Änderung des Anschluss-Typs (Übertragungsgeschwindigkeit Internetzugang) wird nach jeweils aktueller Preisliste abgerechnet.
- 6.3 R-KOM richtet auf Wunsch des Kunden auf dem im Anschluss enthaltenen Internetzugang weitere E-Mail-Adressen ein.
- 6.4 R-KOM ändert auf Wunsch des Kunden, die dem ihm überlassenen Anschluss zugeordneten Teilnehmerrufnummern.
- 6.5 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.
- 6.6 R-KOM konfiguriert auf Wunsch des Kunden durch die Änderung eines Leistungsmerkmals den Anschluss um.
- 6.7 R-KOM konfiguriert auf Wunsch des Kunden zusätzliche ISDN-Leistungsmerkmale auf den Anschluss (Zusatzpaket „Komfort“):
- CFU/B/NR (Call Forwarding Unconditional/Busy/NoReply): Anrufweiterleitung sofort / bei Besetzt / nach Zeit)
 - MSN10: 10 Rufnummern
- Oder
- MCID (Malicious Call Identification): Identifizieren bedrohender oder belästigender Anrufer
- 7 Verbindungsflatrates und deren Nutzungsbedingungen**
- 7.1 R-KOM überlässt Kunden mit vorwiegend privatem Nutzungsprofil und im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten für R-FON ISDN-Anschlüsse 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 „R-FON ISDN“.
- 7.2 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 Internetwahlendiensten, sowie
 - Verbindungen, bei denen der Anrufer von der Dauer des Anrufes abhängige Vermögensvorteile (z.B. Werbetexte) erhalten soll.
- 7.3 Bei R-FON ISDN werden Flatrates als optionale Abrechnung nur zugleich für alle Accounts, Kanäle oder Rufnummern überlassen, die unter einem Anschluss gebündelt sind. 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.
- 7.4 Die Flatrates gelten nicht für Telekommunikations- und Mehrwertdiensteanbieter sowie Anbieter von Massenkommunikationsdiensten wie Call-Center-, Telefonmarketing- und Massenfaxversanddienste. Der Kunde darf Flatrates nicht missbräuchlich nutzen, insbesondere nicht für oben aufgeführte Tätigkeiten und Ge-

schäftszwecke; 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 R-FON ISDN zu zahlen. Bei Verstößen ist R-KOM berechtigt, die Flatrate fristlos zu kündigen.

7.5 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.

8 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- Der Kunde ist insbesondere verpflichtet
- Kunde verpflichtet sich, keine unerlaubten Inhalte, insbesondere Werbung („SPIT“) oder sonstige Leistungen unter Verstoß gegen gesetzliche Vorschriften und unter Nutzung der unter diesem Vertrag durch R-KOM erbrachten oder zur Verfügung gestellten Leistungen und Anlagen zu versenden oder anzubieten, den Versand oder Angebot zu veranlassen, an Versand oder Angebot mitzuwirken oder Versand oder Angebot in sonstiger Weise zu fördern.
 - die Stromversorgung für die Installation, den Betrieb und die Instandhaltung der beim Kunden notwendigen technischen Anlagen (Netzabschluss) bereitzustellen und den erforderlichen Potentialausgleich inklusive der zugehörigen Erdung auf eigene Kosten herzustellen,
 - Die beim Kunden installierten technischen Anlagen (Netzabschluss) ständig betriebsbereit zu halten.
 - 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 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 Räumlichkeiten zu nutzen. 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 R-FON ISDN-Anschlüssen oder R-KOMplete3 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 55 0
Fax. 09 41 / 69 85 55 9

- 9.3 Service Level

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

Anhang 1: Erläuterung der Leistungsmerkmale und Begriffe

Dreierkonferenz**(3PTY, Three Party Call)**

Der Kunde kann zwei bestehende Telefonverbindungen so zusammenschalten, dass alle drei Teilnehmer miteinander sprechen können.

Tarifinformation während des Gespräches**(AoC D, Advice of Charge – During the call)**

Das Leistungsmerkmal AOC D stellt dem rufenden Teilnehmer die während der bestehenden Verbindung auflaufenden Entgeltangaben als Tarifeinheiten zur Verfügung. Es wird der marktübliche Taktpreis von 0,06 EURO (inkl. Mehrwertsteuer) angesetzt.

Tarifinformation am Ende des Gespräches**(AoC E, Advice of Charge – End of the call)**

Das Leistungsmerkmal AOC E stellt dem rufenden Teilnehmer die für eine Verbindung insgesamt aufgelaufenen Entgeltangaben am Ende des Gesprächs zur Verfügung.

Netzseitige Sperrung bestimmter Rufnummernarten**(CB, Call Barring)**

Das Leistungsmerkmal CB bietet die Möglichkeit bestimmte Rufnummernarten (z.B. 09003) zu sperren.

Rufumleitung am Netz**(CD, Call Deflection)**

CD (englische Abkürzung für *Call Deflection*) oder auch PR (*Partial Rerouting*) unterscheidet sich von den Call-Forwarding-Diensten, da hier die Weiterleitung fallweise (per Anruf) eingeleitet wird und nicht konfiguriert zu einem Ziel.

Anrufweiterleitung**(CFU, Call Forwarding Unconditional,****CFB Call Forwarding Busy,****CFNR Call Forwarding No Reply)**

Anrufweiterleitung ermöglicht dem Kunden, ankommende Anrufe an einen vom Kunden gewünschten Anschluss weiter zu leiten. Diese Funktion wird vom Endgerät gesteuert. Es sind drei Varianten der Anrufweiterleitung möglich:

- ständig (CFU): alle ankommenden Anrufe werden weitergeleitet.
- bei belegt (CFB): ankommende Anrufe werden weitergeleitet, wenn der Anschluss belegt ist.
- bei ausbleibender Rufannahme (CFNR): wird ein Anruf innerhalb eines bestimmten Zeitraums (6 Sekunden) nicht entgegengenommen, wird er auf den vorher definierten Anschluss weitergeleitet.

Rückfrage / Makeln**(CH, Call Hold)**

Ein bestehendes Gespräch kann gehalten werden. Über den zweiten ISDN Sprachkanal kann dann eine weitere Verbindung aufgebaut werden, ohne das bestehende Gespräch zu beenden. Es kann jederzeit zwischen den beiden Gesprächen gewechselt werden.

Anzeige der Rufnummer des Anrufenden**(CLIP, Calling Line Identification Presentation)**

Bei ankommenden Anrufen wird die Rufnummer des Anrufers zur Anzeige beim Kunden übermittelt, sofern diese Funktion nicht vom Anrufer unterdrückt wurde. Der Anrufer kann somit vor dem Zustandekommen der Verbindung identifiziert werden.

Unterdrückung der Rufnummer des Anrufenden**(CLIR, Calling Line Identification Restriction)**

Mit Hilfe des Leistungsmerkmals CLIR kann der Kunde die Übermittlung seiner Rufnummer zum gerufenen Teilnehmer unterdrücken.

Anzeige der Rufnummer des verbundenen Anschlusses des Anrufenden**(COLP, Connected Line Identification Presentation)**

Übermittlung der Rufnummer des (tatsächlich) verbundenen Anschlusses an den Anrufer (Kunde), sofern vom Angerufenen nicht unterdrückt.

Beispiel: Kunde ruft eine Festnetznummer an, die auf ein Handy umgeleitet ist. Es wird – sofern nicht vom Angerufenen unterdrückt – die Handynummer angezeigt.

Unterdrückung der Rufnummer des verbundenen Anschlusses desAnrufenden**(COLR, Connected Line Identification Restriction)**

Unterdrückung der Rufnummer des (tatsächlich) verbundenen Anschlusses (Kunde) an den Anrufer.

Beispiel: Kunde hat seine Festnetznummer auf ein Handy umgeleitet. Dem Anrufer wird diese Rufumleitung (also die Handynummer) nicht angezeigt.

Kundenspezifische Rufnummernanzeige**(CNS, CLIP no screening)**

CLIP no screening ist ein Leistungsmerkmal für abgehende Rufe und kann nur für diese aktiviert oder deaktiviert werden. Zusätzlich zur netzseitigen Rufnummer (englisch: network provided) des Anrufers kann hier noch eine vom Anrufer selbst festgelegte kundenspezifische Rufnummer (englisch: user provided, not screened) dem Angerufenen gesendet werden.

Anklopfen**(CW, Call Waiting)**

Mit dem Leistungsmerkmal Anklopfen wird einem besetzten Endgerät ein weiterer ankommender Anruf per Anklopfon signalisiert. Der Anrufer erhält ein Freizeichen, Die Dauer des Anklopfens ist auf 2 Minuten begrenzt.

Identifizieren / Fangen**(MCID, Malicious Call Identification)**

Identifizieren bedrohender oder belästigender Anrufer.