

Leistungsbeschreibung

envia TEL isdn (Standardleistungen)

Standardleistungen

Die **envia TEL** GmbH stellt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten unter dem Produktnamen **envia TEL isdn** einen Sprach-Komfortanschluss zur Verfügung. Der Anschluss wird dem Kunden als Analoganschluss (AA), als ISDN-Mehrgeräteanschluss (MGA) mit unmittelbarer Anschlussmöglichkeit für ISDN-Endgeräte oder als ISDN-Anlagenanschluss mit Durchwahlfunktion zu einer TK-Anlage bereitgestellt. Der ISDN-Anlagenanschluss ist sowohl als Basisanschluss S₀ (ANA) oder Primärmultiplexanschluss S₂M (PMX) verfügbar.

ISDN-Mehrgeräteanschlüsse und ISDN-Anlagenanschlüsse sind als Euro-ISDN-Anschluss mit dem Protokoll DSS1 realisiert und verfügen als Basisanschluss über jeweils 2 Nutzkanäle (B-Kanäle) und einen D-Kanal (Steuerkanal). In der Ausführung Primärmultiplexanschluss stehen 30 Nutzkanäle (B-Kanäle) und ein D-Kanal zur Verfügung. Die Übertragungsgeschwindigkeit je B-Kanal beträgt max. 64 kbit/s. Der D-Kanal dient der Steuerung des Verbindungsauf- bzw. -abbaus und kann und darf nicht für die Übermittlung von Nutzdaten durch den Kunden genutzt werden.

1. Rufnummern

Der Kunde erhält aus dem der **envia TEL** durch die Bundesnetzagentur (BNetzA) zugeteilten Rufnummernraum eine Rufnummer aus dem entsprechenden Ortsnetz für einen Analoganschluss. Ein Mehrgeräteanschluss beinhaltet bis zu 10 Mehrfachrufnummern (MSN), wobei mit der Neueinrichtung des Anschlusses standardmäßig 3 MSN vergeben werden (Die Vergabe weiterer MSN ist unter "Zusatzleistungen" geregelt.). Die Vergabe fortlaufender Rufnummern kann nicht gewährleistet werden.

Für einen Anlagenanschluss erhält der Kunde einem Rufnummernblock. Die maximale Anzahl der Rufnummern des Regelrufnummernblocks bestimmt sich nach Methode 1 der "Regeln für die Zuteilung von Rufnummern in den Ortsnetzbereichen" der Bundesnetzagentur.

Anzahl B-Kanäle	Anzahl Anschlüsse	Anzahl Rufnummern -standard-	Anzahl Rufnummern -maximal-
2	1 x S0	10	100
4	2 x S0	30	100
6	3 x S0	70	100
8	4 x S0	100	300
10	5 x S0	300	500
30	1 x S2M	500	1.000
60	2 x S2M	1.000	3.000
90	3 x S2M	3.000	3.000
ab 101	4 x S2M	4.000	4.000

Die Größe des Rufnummernblockes wird standardmäßig nach der Anzahl der benötigten Endeinrichtungen ermittelt. Ein zusätzlicher über die dargestellte Anzahl erforderlicher Bedarf von Rufnummern muss vom Kunden gegenüber der BNetzA beantragt und begründet werden. **envia TEL** wird dann auf Grundlage der Bescheinigung der BNetzA weitere Rufnummern zuteilen. Abweichend davon kann der Kunde bei einem Wechsel von einem anderen Anbieter zu **envia TEL** Rufnummern oder Rufnummernblöcke, die ihm von dem anderen Anbieter zugeteilt wurden, in das Netz der **envia TEL** übernehmen (Portierung). Kündigt der Kunde seinen Anschluss bei **envia TEL**, ohne das er in ein anderes Netz portiert, so fallen die Rufnummern an den Ursprungsanbieter zurück. **envia TEL** hat keine Möglichkeit, diese Rufnummern zu einem späteren Zeitpunkt erneut bereitzustellen. Rufnummerblöcke anderer Anbieter können durch **envia TEL** nicht erweitert werden.

2. Netzabschluss

envia TEL erbringt Verbindungsdienstleistungen gemäß den geltenden technischen Standards innerhalb ihres Netzes und bis zur jeweiligen Netzabschlusseinrichtung (NT) beim Kunden. Alle danach am Netz angeschalteten Endeinrichtungen (z.B. Telefonapparate, TK-Anlagen) obliegen der Zuständigkeit des Kunden. Das Netzabschlussgerät (NTBA- für Basisanschlüsse bzw. NTPM für PMX-Anschlüsse) wird dem Kunden von **envia TEL** zur Verfügung gestellt. Das Netzabschlussgerät verbleibt im Eigentum von **envia TEL** und ist durch den Kunden nach Vertragsende zurückzugeben.

3. Bereitstellung und Installation

envia TEL vereinbart mit dem Kunden einen Termin für die Bereitstellung des **envia TEL isdn** Anschlusses. Bei Mehrgeräteanschlüssen wird dem Kunden die Netzabschlusseinrichtung (NTBA) i.d.R. auf dem Postweg zugestellt. Der NTBA wird als Aufputzgerät mit TAE-Stecker und 230V-Stecker geliefert. Die Installation des NTBA erfolgt standardmäßig unmittelbar an der 1.TAE-Dose der Netzanschlussleitung. Der gegebenenfalls erforderliche 230V Stromanschluss ist durch den Kunden bereitzustellen. Die Installation der Netzabschlusseinrichtung kann durch den Kunden (Selbstmontage) oder, auf Wunsch des Kunden kostenpflichtig durch Servicepersonal der **envia TEL** durchgeführt werden. Bei Selbstmontage ist die dem NTBA beiliegende Installationsanleitung zu beachten. Anlagenanschlüsse (ANA, PMX) werden nach terminlicher Vereinbarung durch Servicepersonal der **envia TEL** installiert.

Die technischen, klimatischen und räumlichen Voraussetzungen am Installationsort entsprechend den technischen Regeln und Vorschriften sind durch den Kunden sicher zu stellen. Installationen in explosions- und brandgefährdeten, feuchten Räumen oder Räumen mit Belastungen durch Staub, Wärme oder anderen aggressiven Medien sind standardmäßig nicht möglich.

Sonstige Installationsarbeiten, die nicht im direkten Zusammenhang mit der betriebsfähigen Bereitstellung des **envia TEL isdn** Anschlusses stehen, führt **envia TEL** auf Wunsch des Kunden gegen separate Abrechnung nach Aufwand durch. Installationsarbeiten bei der Bereitstellung von **envia TEL isdn** Anschlüssen sowie Änderungen an diesen Anschlüssen werden von **envia TEL** nach den geltenden technischen Regeln und Vorschriften ausgeführt.

4. Verbindungsleistungen

Der Kunde kann mit Hilfe von angeschalteten Endeinrichtungen am **envia TEL isdn** Anschluss Verbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. Verbindungsdienste anderer Anbieter (Call by Call, Preselection) sowie Zusatzdienste anderer Anbieter (z.B. Anrufbeantworter, Unified Messaging, SMS) stehen mit einem **envia TEL isdn** Anschluss nicht zur Verfügung.

Verbindungen zu Mehrwertdiensten (z.B. telefonische Auskunft) sowie Onlinediensten und VPN-Diensten sind nur im Einzelfall möglich, wenn und soweit **envia TEL** entsprechende Vereinbarungen mit dem Diensteanbieter getroffen hat. Dienste, die aus dem Netz der **envia TEL** verfügbar sind, sind in der **envia TEL** Preisliste für Sonderrufnummern enthalten.

5. Leistungsmerkmale

In Abhängigkeit von der gewünschten Anschlussvariante wird der **envia TEL isdn** Anschluss mit folgenden Leistungsmerkmalen realisiert:

Leistungsmerkmal	Code	AA	MGA	ANA	PMX
Anzahl Rufnummern (standardmäßig enthalten)		1	3	- 1)	- 1)
Anklopfen	CW	●	●	◆	◆
Rückfragen/Makeln	CT/CH	●	●	◆	◆
Dreierkonferenz (kleine Konferenz)	3PTY	●	●	◆	◆
Übermittlung der eigenen Rufnummer	COLP	●	●	●	●
Unterdrückung der Übermittlung der eigenen Rufnummer	CLIR	○	○	○	○
Übermittlung kundenspezifischer Rufnummerninformationen	CLIP-no screening	-	-	Zusatzleistung	Zusatzleistung
Anzeige der Rufnummer des Anrufers	CLIP	●	●	●	●
Rückruf bei besetzt	CCBS	●	●	◆	◆
Anrufweiserschaltung	CFU/CFB/CFNR	○	○	◆	◆
manuelle Anrufweiserschaltung	CD	○	○	◆	◆
Anrufweiserschaltung kundenspezifisch	CD(PR)	-	-	Zusatzleistung	Zusatzleistung
Anrufweiserschaltung im Fehlerfall		-	Zusatzleistung	Zusatzleistung	Zusatzleistung
Preisinformation während der Verbindung (Zählimpuls)	AOCD	-	●	●	●
Preisinformation am Ende der Verbindung	AOCE	-	●	○	●
Anschluss ankommend sperren	ACCPSTER	Zusatzleistung	Zusatzleistung	Zusatzleistung	Zusatzleistung
Sperrung Rufnummerngasse (0)900, 0087, 0088	TRC1	●	●	●	●
Rufnummernsperrung /Sperrklassen	TRCx	Zusatzleistung	Zusatzleistung	Zusatzleistung	Zusatzleistung

Erklärungen: ● Leistungsmerkmal verfügbar und mit Einrichtung des Anschlusses **aktiviert**; ○ Leistungsmerkmal verfügbar und mit Einrichtung des Anschlusses **deaktiviert**; „-“ Leistungsmerkmal nicht verfügbar; ◆ Leistungsmerkmal wird durch TK-Anlage bereitgestellt; 1) Anzahl kundenindividuell im Rahmen der BNetzA-Festlegungen

6. Erläuterung der Leistungsmerkmale

Anklopfen (CW):

Während einer bestehenden Verbindung wird ein weiterer, ankommender Anruf akustisch signalisiert.- Rückfragen/Makeln (CT/CH): Während einer Verbindung kann eine zweite Verbindung aufgebaut oder angenommen (Rückfragen) und wechselseitig genutzt werden (Makeln), ohne dass zwischenzeitlich eine Verbindung getrennt werden muss.

Dreierkonferenz (3PTY):

Herstellen und gleichzeitige Nutzung von zwei Verbindungen.

Übermittlung der eigenen Rufnummer (COLP):

Die Übermittlung der eigenen Rufnummer bei abgehenden und ankommenden Gesprächen ist standardmäßig eingeschaltet.

Unterdrückung der Übermittlung der eigenen Rufnummer (CLIR):

Die Übermittlung der eigenen Rufnummer kann vom Kunden bei abgehenden Telefonverbindungen

- fallweise oder
- ständig unterdrückt werden.

Von diesem Leistungsmerkmal ausgenommen sind Verbindungen zu Notrufanschlüssen der Polizei und Feuerwehr.

Rufnummernanzeige des Anrufers (CLIP):

Bei ankommenden Verbindungen wird die Rufnummer des anrufenden Anschlusses übermittelt, sofern die Rufnummernübermittlung nicht unterdrückt wird.

Rückruf bei besetzt (CCBS):

Automatischer Verbindungsaufbau zu einem zuvor vom Kunden gewünschten aber besetzten Anschluss im Netz der **envia TEL**. Der Rückruf bei besetzt ist durch den Kunden über Selbsteingabe einschaltbar.

Anrufweiserschaltung:

Weiterleiten der ankommenden Verbindungen zu einem vom Kunden gewünschten Anschluss. Die Weiterleitung erfolgt gemäß den Festlegungen des Kunden:

a) ständig (CFU)

b) bei besetzt (CFB)

c) falls die Verbindung nicht innerhalb von 20 Sekunden

entgegengenommen wird (CFNR).

Verbindungen werden grundsätzlich nur zwei mal weitergeleitet. Bei der dritten Weiterleitung kommt keine Verbindung zu Stande.

Bei einem **envia TEL isdn** Anschluss werden maximal zwei gleichzeitig ankommende Verbindungen weitergeleitet. Die Anrufweiterleitung wird vom Kunden an seinem Anschluss selbstständig festgelegt und ein- bzw. ausgeschaltet.

Preisinformationen während der Verbindung (AOCD, Zählimpuls):

Übermittlung der Information über angefallene Einheiten einer abgehenden Verbindung am **envia TEL isdn** Anschluss (nicht für Analoganschluss) während der Verbindung als Zählimpuls. Die Preisinformation wird in Höhe von 6 Cent (brutto) pro Impuls übermittelt (z.B. wie DTAG). Die Länge des Intervalls zwischen den Impulsen richtet sich nach dem vereinbarten Tarif. Diese Preisinformation ist nicht Grundlage für die Berechnung der Verbindungspreise durch **envia TEL**.

Preisinformation am Ende einer Verbindung (AOCE):

Übermittlung der Information über angefallene Einheiten für eine abgehende Verbindung nach dem Ende dieser Verbindung. Diese Preisinformation ist nicht Grundlage für die Berechnung der Verbindungspreise durch **envia TEL**.

Rufnummernsperrung / Sperrklasse:

Zum Schutz der Anschlussinhaber vor unerwünschten Dialern und kostenpflichtigen Diensten werden abgehende Verbindungen zu Satellitenfunkdiensten (Rufnummerngasse 008...) und Premium-Rate- Diensten (Rufnummerngasse (0)900) bei allen Anschlüssen mit der Einrichtung bzw. Portierung standardmäßig gesperrt. Auf Wunsch des Kunden schaltet **envia TEL** diese Rufnummerngassen wieder frei.

Hinweis: Die genannten Leistungsmerkmale können auf Grund technischer Bedingungen in der Netzzusammenschaltung mit anderen Netzbetreibern eingeschränkt oder gar nicht verfügbar sein.

7. Zusatzleistungen

Für Zusatzleistungen gelten die Leistungsbeschreibung und Preisliste für Zusatzleistungen.

8. Rechnung

envia TEL berechnet für **envia TEL isdn** Anschlüsse Einrichtungspreise, monatliche Grundpreise und nutzungsabhängige Verbindungspreise. Es gelten die jeweils aktuellen Preislisten.

Der Kunde erhält von **envia TEL** in der Regel monatlich eine Rechnung, die kostenlos online im Serviceportal unter www.enviatel.de zur Verfügung gestellt wird. Bei Rechnungsversand auf dem Postweg wird ein auf der Preisliste ausgewiesenes Entgelt berechnet. Auf Wunsch erhält der Kunde mit der monatlichen Rechnung einen Einzelverbindungsbeleg (EVN). Der EVN kann für die weitere elektronische Auswertung optional als ASCII-File bereitgestellt werden. Die Zielrufnummern im EVN werden auf Wunsch des Kunden vollständig oder um die letzten 3 Ziffern verkürzt dargestellt.

9. Eintrag in Kommunikationsverzeichnisse

envia TEL leitet auf Wunsch des Kunden im Rahmen der Bereitstellung eines **envia TEL isdn** Anschlusses den Kundendatensatz mit Rufnummer, Name und Adresse des Kunden an die Datenredaktion der Deutschen Telekom zwecks Eintrag in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse und für die Erteilung telefonischer Auskünfte weiter (Standardeintrag). Der Standardeintrag ist für den Kunden kostenlos. Bei einem Anlagenanschluss mit Durchwahlrufnummern können zusätzlich bis zu 15 Nebenstellennummern je Eintrag als Untereintrag zum Kundendatensatz aufgenommen werden.

10. Verfügbarkeit

Verbindungsdienstleistungen am **envia TEL isdn** Anschluss werden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten im Netz der **envia TEL** mit einer Verfügbarkeit ¹⁾ von 98,5% (Standard-SLA) bereitgestellt. Bei Verbindungen zu Anschlüssen anderer Netzbetreiber können sich auf Grund der technischen Gegebenheiten in diesen Netzen die Übertragungsart, Leistungsmerkmale, Übertragungsgeschwindigkeit und die Verfügbarkeit ändern.

Bei Unterschreitung der Verfügbarkeit aufgrund von **envia TEL** zu vertretender Gründe erhält der Kunde eine Gutschrift in Höhe eines monatlichen Grundpreises. Der Nachweis obliegt dem Kunden.

¹⁾ Angabe der mittleren Verfügbarkeit im Betriebsjahresdurchschnitt. Davon ausgenommen sind Zeiten, an denen planmäßig angekündigte Wartungsarbeiten durchgeführt werden. Wartungsarbeiten finden möglichst zwischen 3:00 Uhr und 6:00 Uhr statt.

11. Entstörung und Service Level Agreements (SLA)

Informationen über Störungen nimmt **envia TEL** täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr über die kostenlose Rufnummer 0800/0101600 bzw. Fax: 0800/2728666 entgegen.

11.1. Service Level Agreement "Standard-SLA":

Bei Störungen am **envia TEL isdn** Anschluss beginnt die Entstörung Mo-Fr von 8:00-17:00 Uhr innerhalb von 2 Stunden nach Störungsmeldung durch den Kunden (Reaktionszeit). Bei Störungen, die außerhalb dieser Zeit eintreffen, wird mit der Entstörung am nächsten Tag (nicht an Feiertagen und Wochenenden) begonnen. Ziel der Entstörung ist es, das der Kunde am **envia TEL isdn** Anschluss wieder Verbindungen aufbauen bzw. entgegennehmen kann.

Die maximale Entstörzeit beträgt 24 Stunden und beginnt mit der Störungsmeldung durch den Kunden. Fällt das Ende der Entstörzeit auf einen Zeitpunkt zwischen 17:00 und 8:00 Uhr bzw. auf einen Samstag, Sonntag oder Feiertag, so wird die Entstörzeit ausgesetzt und am folgenden Werktag um 8:00 Uhr fortgesetzt.

Der Kunde erhält nach erfolgter Entstörung bzw. spätestens nach Überschreiten der maximalen Entstörzeit eine Fertigmeldung oder eine Zwischenmeldung über den Bearbeitungsstand. Danach erfolgt Mo-Fr täglich eine Zwischenmeldung bis zur Störungsbehebung. Wird die maximale Entstörzeit aufgrund nicht von **envia TEL** zu vertretender Gründe überschritten oder ist eine Entstörung nicht möglich, gilt die maximale Entstörzeit als eingehalten. Andernfalls erhält der Kunde bei einer Überschreitung der maximalen Entstörzeit pro 24 Stunden Ausfallzeit des **envia TEL isdn** Anschlusses eine Gutschrift in Höhe von 15% des monatlichen Grundpreises. Die Gutschrift pro Störung ist begrenzt auf die Höhe eines monatlichen Grundpreises.

11.2. Service Level Agreement "Komfort-SLA":

Als Zusatzleistung wird für das Produkt **envia TEL isdn** ein Service Level Agreement "Komfort" angeboten. Für Zusatzleistungen gelten die Leistungsbeschreibung und Preisliste für Zusatzleistungen.

Leistungsbeschreibung gültig ab 01.05.2006. Änderungen vorbehalten.