

Teil A: Besondere Geschäftsbedingungen IP-Centrex

1 Geltungsbereich und Definitionen

- 1.1 Die nachfolgenden besonderen Bedingungen regeln die Überlassung von virtuellen Telefonanlagendiensten IP-Centrex im Rahmen von „Glasfaser Ostbayern“ (im Folgenden auch GFO genannt) durch die R-KOM Regensburger Telekommunikationsgesellschaft mbH & Co. KG (im Folgenden R-KOM).
- 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 & Co. KG für die Erbringung der Dienstleistung „Glasfaser Ostbayern IP-Centrex“,
 - der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der R-KOM Regensburger Telekommunikationsgesellschaft mbH & Co. KG.
- 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. Nach Abschluss des Vertrages sind darüber hinaus Vertragsanpassungen für IP-Centrex über das Administrationsportal möglich.
- 2.2 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 Nutzungsvertrags gem. §45a TKG beibringt. R-KOM kann den Vertragsabschluss von der Zahlung eines Baukostenzuschusses abhängig machen.

3 Laufzeit und Kündigung

- 3.1 Verträge sind auf unbestimmte Zeit, ggf. mit einer im Vertrag vereinbarten Mindestlaufzeit, geschlossen. Die Mindestlaufzeit beginnt mit dem Tag der betriebsfertigen Bereitstellung der vereinbarten Leistung.
- 3.2 Bei Verträgen mit Mindestlaufzeit ist der Vertrag von beiden Vertragspartnern erstmals zum Ablauf der Mindestlaufzeit kündbar. Bei Verträgen mit
- a) einer Mindestlaufzeit von 24 Monaten oder mehr verlängert sich der Vertrag jeweils um weitere 12 Monate, wenn er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf der Mindestlaufzeit oder eines Verlängerungszeitraums gekündigt wird.
 - b) einer Mindestlaufzeit von weniger als 24 Monaten verlängert sich der Vertrag jeweils um einen weiteren Monat, wenn er nicht mit einer Frist von 4 Wochen zum Ablauf der Mindestlaufzeit oder eines Verlängerungszeitraums gekündigt wird.
- 3.3 Bei Verträgen ohne Mindestlaufzeit ist der Vertrag mit einer Kündigungsfrist von 4 Wochen kündbar.
- 3.4 Alle Kündigungen bedürfen der Schriftform. Maßgebend für die Wahrung von Fristen ist der Eingang bei R-KOM.

4 Administrationsportal, Leistungsänderungen und Abrechnung

- 4.1 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 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.
- 4.2 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.
- 4.3 Wird R-KOM vom Kunden im Rahmen einer Dienstleistungsunterstützung mit Leistungs- und Vertragsänderungen über das Administrationsportal beauftragt, akzeptiert der Kunden resultierende Entgeltänderungen ohne explizite Vertrags- und Auftragsbestätigungen in Schriftform.
- 4.4 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.

5 Rechnungsstellung

- 5.1 Die Rechnungsstellung für Glasfaser Ostbayern erfolgt kalendermonatlich als Online-Rechnung über das R-KOM Kundenportal oder wahlweise gegen zusätzliches Entgelt als Papierrechnung. 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 (Zielfrufnummer; 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 Zielfrufnummern für derartige Verbindungen werden nicht ausgewiesen.
- 5.4 Die günstigen Glasfaser Ostbayern Tarife setzen voraus, dass der Kunde alle Entgelte, die durch die Nutzung entstanden sind, zur Verfahrensvereinfachung mittels Lastschriftinzugsverfahren begleicht. Bei Nichterteilung oder Widerruf der Lastschriftinzugsvermächigung durch den Kunden kann R-KOM ein zusätzliches Entgelt für die administrative Abwicklung nach der jeweils gültigen Preisliste erheben.

Leistungsbeschreibung und Besondere Geschäftsbedingungen IP-Centrex



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 5 - 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.
- 1.3 R-KOM bietet die Leistungen als NGN-Sprachdienst (NGN: Next Generation Network) ausschließlich in Glasfaser Ostbayern Erschließungsgebieten
- an Glasfaseranschlüssen in FTTB/FTTH-Bauweise oder
 - im Rahmen von lokalen Breitbandausbauten und Sonderprojekten an Kupfer-Teilnehmeranschlüssen der Deutschen Telekom mit vorgelagerter KVZ-Erschließung mittels Glasfaser (FTTC-Bauweise)
- an. Eine Zuführung über öffentliche Netze ist nicht vorgesehen; dies gilt jedoch nicht für ausdrücklich als nomadische oder mobil nutzbar ausgewiesene Leistungsteile.

2 Glasfaser-Kundenanschluss

- 2.1 Die R-KOM überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Glasfaser-Kundenanschluss. Die Ausführung des Kundenanschlusses kann
- als direkter Glasfaseranschluss bis in die Räumlichkeiten des Kunden (Fiber-to-the-home, FTTH), oder
 - mit optisch/elektrischer Umsetzung auf die bestehende Kupfer-/Telefonverkabelung im Anschlussbereich des Gebäudes (Fiber-to-the-building, FTTB), oder
 - mit optisch/elektrischer Umsetzung auf die bestehende Kupfer- / Telefonkabel im KVZ-Einzugsbereich des Gebäudes (Fiber-to-the-Curb, FTTC)
- erfolgen. Der kundenseitige Abschluss des GFO-Netzes (Übergabepunkt) erfolgt grundsätzlich im Anschlussbereich des Gebäudes (Anschlussraum, Elektroverteilungsraum, etc.). Die genutzte Verkabelung innerhalb des Gebäudes - zwischen dem Anschlussbereich und den Räumlichkeiten des Kunden - ist nicht Gegenstand dieses Vertrages. Die ggf. notwendige Erstellung, Überprüfung oder Erweiterung der Gebäudeverkabelung kann vom Kunden bzw. dem Gebäudeeigentümer selbst durchgeführt oder bei R-KOM mit einem gesonderten Vertrag nach Aufwand entsprechend der jeweils aktuellen Preisliste beauftragt werden.
- 2.2 Der Anschluss des Kunden-Netzwerkes an den Glasfaser Ostbayern Dienst erfolgt über einen durch R-KOM für die Vertragsdauer bereitgestellten Netzabschluss (Customer Premises Equipment, nachfolgend CPE genannt). Der Betrieb eines anderen CPE ist nicht möglich und zulässig. Das CPE verbleibt im Eigentum der R-KOM, bildet die Übergabestelle an den Kunden und wird bzgl. der Anschlussparameter ausschließlich von R-KOM konfiguriert, verwaltet und gewartet. Diese Parameter für die Anschlussgrundkonfiguration sind durch Benutzername und Passwort geschützt und können durch den Kunden nicht verändert werden. Ein Entfernen oder Ändern des Benutzernamens / des Passwortes oder eine Manipulation der Anschlussgrundkonfiguration ist nicht zulässig. In Abhängigkeit des CPE-Typs können ggf. weitergehende Konfigurationen (z.B. WLAN-Einstellungen) unter Beachtung der beigefügten Betriebsanleitung durch den Kunden selbst vorgenommen oder als Besondere Leistung gegen zusätzliches Entgelt bei R-KOM beauftragt werden.
- Übergabeschnittstelle zwischen R-KOM und dem Kunden sind die Ethernet-Schnittstellen am CPE. Alle nachfolgend angeschlossenen Endgeräte (z.B. Netzwerkkomponenten, Firewall) mit Ausnahme der im Rahmen dieses Dienstes verwalteten IP-Telefone, Softclients und IP-Wandler sind im Verantwortungsbereich des Kunden.
- 2.3 Die Installation des Anschlusses und des von R-KOM beigestellten CPE erfolgt bei den Ausführungsvarianten FTTH und FTTB (Glasfaser bis ins Gebäude) durch einen R-KOM-Techniker oder von R-KOM beauftragten Erfüllungsgehilfen. Bei Anschlüssen in FTTC-Gebieten wird die CPE-Konfiguration automatisch beim erstmaligen Anstecken durchgeführt. Weitergehende Installationsarbeiten im Verantwortungsbereich des Kunden, insbesondere Kabelverlegungsarbeiten oder Endgerätekonfigurationen, sind im Standardleistungsumfang nicht enthalten.
- 2.4 Die Verfügbarkeit des GFO-Anschlusses beträgt 98 % im Jahresmittel.

3 Zuführungsleistung für Glasfaser Ostbayern IP-Centrex

- 3.1 Die Zuführungsleistung ist integraler Bestandteil des Produkts „Glasfaser Ostbayern IP-Centrex“.
- 3.2 Übertragungsgeschwindigkeiten
Die Übertragungsgeschwindigkeiten werden entsprechend der Dimensionierung der Leistung IP-Centrex sinnvoll gewählt. 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. Soweit erforderlich ist diese Erweiterung gesondert zu beauftragen.
- 3.3 Verkehrsströme von IP-Centrex werden mit der Zuführungsleistung über die Zugangs- und Aggregationsnetze der R-KOM in die IP-Centrex-Cloud und zum zentralen IP-Centrex PoP des Technologiepartners nfon geführt. Dort finden neben Authentifizierung und Accounting auch die Vermittlung der internen Gespräche und der Übergang ins öffentliche Telefonnetz der R-KOM statt.

- 3.4 Die Transportleistung differenziert die Verkehrsbeziehung auch in Hinblick auf die Verkehrsklassifizierung und weiteren Service-Parametern (z. B. von normalen Internetverkehr). Der Verkehr zur IP-Centrex-Cloud wird als Verkehrsklasse „Voice“ vorrangig und damit analog zu sonstigem Telefonieverkehr in den Zugangs- und Aggregationsnetzen der R-KOM behandelt.

4 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. Netzzugang, Rufnummernmanagement, Gesprächsverbindungen werden von R-KOM – analog zu den übrigen Glasfaser Ostbayern Produkten – selbst erbracht.
- 4.1 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 „Glasfaser Ostbayern IP-Centrex Funktionsumfang und Leistungsmerkmale der nfon-Telefonanlage“,
 - die Lizenzen für Hardwareclients, sowie optional Lizenzen für Softclients, eFax und FMC-Clients,
 - die notwendige Software wie FMC-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 NControl-Portal zur Konfiguration von Voice-Mails und sonstigen Einstellungen einzelner Nebenstellen durch die Nebenstellennutzer.
- 4.2 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 „Glasfaser Ostbayern 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.

- 4.3 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(DEC)-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 „Glasfaser Ostbayern 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 (Mietleihstellung) 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 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.

Leistungsbeschreibung und Besondere Geschäftsbedingungen IP-Centrex



- 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.
- 4.4 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“).
- 4.5 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 Rufnummerneinrichtung auf das Teilnehmernetz eines Technologiepartners zu beauftragen. Der Kunde gestattet auch den Wechsel des Teilnehmernetzbetreibers/Technologiepartners während der Vertragslaufzeit.
- 4.6 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.
- 4.7 R-KOM beauftragt auf Wunsch des Kunden den Eintrag des Standardkunden datensatzes in das Kommunikationsverzeichnis der Deutschen Telekom. Dieses ist Basis für gedruckte Verzeichnisse, elektronische Medien und telefonische Auskunftsdienste. Der Standardkunden datensatz 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.
- 5 Sprachverbindungen im Netz von Glasfaser Ostbayern**
Der Kunde kann Verbindungen entgegennehmen oder durch R-KOM Verbindungen zu anderen Anschlüssen herstellen lassen.
- 5.1 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.
- 5.2 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.
- 5.3 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 Notruf funktionalität, insbesondere die Erreichbarkeit der nächstgelegenen Feuerwehr- oder Polizeidienststelle, gewährleistet werden. Für Schäden und Forderungen, die aus dem fehlerhaften Absetzen eines Notrufs entstehen, übernimmt R-KOM ausdrücklich keine Haftung.
- 5.4 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.
- 5.5 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.

- 6 Besondere Leistungen**
R-KOM erbringt im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten und auf Wunsch des Kunden zusätzliche Besondere Leistungen.
- 6.1 Die räumliche Verlegung des Anschlusses mit Änderung der Leitungsführung. Da die Bereitstellung von GFO-Anschlüssen standortgebunden ist, muss die Realisierbarkeit am neuen Anschlussstandort durch R-KOM geprüft werden.
- 6.2 Kostenpflichtige Zusatzfunktionen der nfon-Telefonanlage, die nach aktueller Preisliste zusätzlich abgerechnet werden.
- 6.3 Die Einrichtung oder Änderung von Konfigurationen, Lizenzanzahlen oder sonstige Konfigurations- und Supportleistungen der R-KOM werden nach jeweils aktueller Preisliste abgerechnet.
- 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 Standardkunden datensatzes 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 Leistungsmerkmale auf den Anschluss:
- MCID (Malicious Call Identification): Identifizieren bedrohender oder belästigender Anrufer
- 7 Telefonie-Flatrates und deren Nutzungsbedingungen**
- 7.1 R-KOM überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten für Glasfaser Ostbayern 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 „Glasfaser Ostbayern IP-Centrex“.
- 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 Interneteinwahldiensten, sowie
- Verbindungen, bei denen der Anrufer von der Dauer des Anrufes abhängige Vermögensvorteile (z.B. Werbetexte) erhalten soll.
- 7.3 Bei Glasfaser Ostbayern 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.
- 7.4 Die Flatrates gelten nicht für Telekommunikations- und Mehrwertdiensteanbieter sowie Anbieter von Massenkommunikationsdiensten wie Call-Center, Telefonmarketing- und Massenfaxversanddiensten. 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 „Glasfaser Ostbayern IP-Centrex“ zu zahlen. Bei Verstößen ist R-KOM berechtigt, die Flatrates fristlos zu kündigen. 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 Spezifische Pflichten und Obliegenheiten des Kunden für IP-Centrex**
Der Kunde ist verpflichtet
- die Anforderungen an das Endkunden-LAN gemäß dem Dokument „Glasfaser Ostbayern 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 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 durchgeleitet. 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 beauftragten 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.

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

10 Leistungsstörungen / SLA

- 10.1 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 von Glasfaser Ostbayern werden von R-KOM unverzüglich gemäß den nachfolgend genannten Entstellungsfristen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten beseitigt.

- 10.2 Störungsannahme:
R-KOM -Service-Center-
Tel. 09 41 / 69 85 54 0
Fax. 09 41 / 69 85 54 6

- 10.3 Service Levels für Glasfaser Ostbayern

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

- 10.4 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.

- 10.5 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.

- 10.6 Wartungsfenster:

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

- 10.7 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.