

Leistungsbeschreibung (LB) Business Voice *Direct*

1 Gültigkeit und Vertragsgrundlagen

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 01.07.2014 für Neubestellungen von **Business Voice *Direct***-Anschlüssen. Die am 01.03.2008 veröffentlichten Leistungsbeschreibungen werden ab diesem Zeitpunkt nicht mehr angewendet.

Die Brennercom Tirol GmbH erbringt ihre Leistungen im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten entsprechend den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG 2003), den Leistungsbeschreibungen (LB), Entgeltbestimmungen (EB), Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) in den jeweils geltenden Fassungen und allfälligen schriftlichen Individualvereinbarungen. Zur Erbringung ihrer Leistungen kann sich Brennercom Tirol auch der Zugangsleistungen von Dritt-Anbietern (z.B. A1 Telekom Austria, Innsbrucker Kommunalbetriebe AG) bedienen.

2 Grundleistungen

Als Folge der Liberalisierung des Telekommunikationsmarktes haben sowohl Geschäfts- als auch Privatkunden heute die Möglichkeit, ihren Telefonanschluss von der A1 Telekom Austria auf einen alternativen Telekommunikations-Anbieter umzustellen. Mit **Business Voice *Direct*** stellt Brennercom Tirol als erster regionaler Anbieter Tiroler Unternehmen und Wirtschaftstreibende ISDN-Basis-, Primärmultiplex-Anschlüsse und analoge Telefonanschlüsse höchster Qualität bereit. Voraussetzung für die Bereitstellung von **Business Voice *Direct***-Anschlüssen ist der Ausbau des Zugangsnetzes von Brennercom Tirol am jeweiligen Kundenstandort.

2.1 ISDN-Anschluss

Technische Grundlage im ISDN ist die digitale Übertragung und Verarbeitung von Signalen. Über ISDN-Verbindungen können sowohl Sprache als auch Nicht-Sprache-Signale (wie Daten, Texte und Bilder) übermittelt werden. Die digitale Technik stellt Dienste und Leistungsmerkmale zur Verfügung, die weit über die der herkömmlichen analogen Technik hinausgehen. Brennercom Tirol stellt ISDN-Anschlüsse mit dem europaweit harmonisierten EURO-ISDN-Protokoll bereit.

2.1.1 ISDN-Basisanschluss

Beim ISDN-Basisanschluss bietet Brennercom Tirol seinen Kunden zwei Sprach-/Nutzkanäle (mit einer Standardübertragungsrate von je 64 kbit/s) auf den bestehenden Telefonkabeln (Kupferdoppelader). Dadurch können im Telefonnetz zwei externe Verbindungen unabhängig voneinander belegt werden, ohne dass hierfür eine zusätzliche Leitung gelegt werden muss. Der Nutzer kann z.B. gleichzeitig telefonieren und faxen oder anrufen und angerufen werden oder im Internet surfen. Ein zusätzlicher Steuerungskanal (mit einer Standardübertragungsrate von 16 kbit/s) dient der Übertragung von Informationen zur Steuerung der Kommunikation.

Leistungsbeschreibung (LB): **Business Voice Direct**

Der ISDN-Basisanschluss kann als **Mehrgeräte-Anschluss** oder als **Anlagen-Anschluss** hergestellt werden.

- An einem **Mehrgeräte-Anschluss** (Point to Multipoint - Konfiguration) können über ein Vielfachleitungssystem (auch Bus-Installation) mehrere ISDN-Steckdosen installiert werden, an die maximal acht Endgeräte gleichzeitig angeschlossen werden können. Die Endgeräte können über eigene zugeordnete Rufnummern (Mehrfachrufnummern – MSN) direkt angewählt werden.
- Beim **Anlagen-Anschluss** (Point to Point - Konfiguration) kann über einen oder mehrere ISDN-Basisanschlüsse eine ISDN-Telekommunikationsanlage des Kunden an das öffentliche Telefonnetz von Brennercom Tirol angeschlossen werden.

Mit Hilfe eines ISDN-Adapters (NT 2ab) bzw. über der Telefonanlage des Kunden, welche Anschlüsse für analoge Endgeräte (a/b Schnittstellen) zur Verfügung stellt, können auch analoge Endgeräte am Basisanschluss weiterhin genutzt werden.

2.1.2 Primärmultiplex-Anschluss

Beim Primärmultiplex-Anschluss bietet Brennercom Tirol seinen Kunden 30 Sprach-/Nutzkanäle mit einer Standardübertragungsrate von je 64 kbit/s, sowie einen Steuerungskanal (auch D-Kanal genannt) mit einer Standardübertragungsrate von 16 kbit/s. Die Sprachkanäle können unabhängig voneinander gleichzeitig genutzt werden. Der D-Kanal dient der Übertragung von Informationen zur Steuerung der Kommunikation.

Über einen oder mehrere Multianschlüsse haben Unternehmen die Möglichkeit, Ihre ISDN-Nebenstellenanlagen an das öffentliche Telefonnetz von Brennercom Tirol anzuschalten.

Primärmultiplex-Anschlüsse werden auf Anfrage des Kunden auch als *passiver* Multianschluss überlassen. Mit einem passiven Multianschluss können nur ankommende Verbindungen entgegengenommen werden. Abgehende Verbindungen, mit Ausnahme der Notrufe, sind gesperrt.

2.1.3 Analoger Telefonanschluss

Beim Analogen-Telefonanschluss (POTS) überlässt Brennercom Tirol seinen Kunden einen Sprach- bzw. Nutzkanal mit einer Standardübertragungsrate von 56 kbit/s, durch welchen er an das öffentliche Telefonnetz von Brennercom Tirol angeschlossen wird. Der analoge Telefonanschluss wird als Einzelanschluss bzw. als Anlagenanschluss hergestellt.

Leistungsbeschreibung (LB): **Business Voice Direct**

3 Herstellung

Die Herstellung des Teilnehmeranschlusses erfolgt entsprechend den üblichen Regeln für die Installation. Die Verkabelung erfolgt dementsprechend mit einem geschirmten, 4-adrigen Kabel (Aufputz). Es ist darauf zu achten, dass in unmittelbarer Nähe der Verkabelung keine Fremd- und Störfelder vorhanden sind. Die Standardinstallation beinhaltet die Montage einer Teilnehmerschnittstelle, sofern diese am NT noch nicht vorhanden ist. Für die Verkabelung werden von Seiten Brennercom Tirol bis zu 15 Meter Kabel kostenlos bereitgestellt. Benötigt der Kunde mehr als 15 m, muss er die zusätzliche Kabellänge ausdrücklich bestellen. Für die Verlegung der Kabel muss der Kunde jedoch selbst sorgen.

Brennercom Tirol installiert an dem vom Kunden gewünschten Standort die Anschalteinrichtung. Dieser Standort muss für die Installation geeignet und im Falle einer Entstörung oder Wartung leicht zugänglich sein. Die notwendige Stromversorgung (220/230 V) ist vom Kunden in einer nicht größeren Entfernung als 1,5 Meter von der Übertragungseinrichtung bereitzustellen.

Diese Anschalteinrichtung bildet den Abschluss der Verbindung (Network Termination kurz NT). Diese sollte sich möglichst nah am Endgerät befinden. Auf der installierten Anschalteinrichtung befinden sich ein bis zwei Übertragungseinrichtungen und eine Teilnehmerschnittstelle. Die **Anschalteinrichtung** wird dem Kunden während der Dauer des Vertrages zur Verfügung gestellt, bleibt jedoch Eigentum der Brennercom Tirol. Über die **NT (Network Termination)** wird die Grenze zwischen der Verantwortung des Kunden und Brennercom Tirol definiert.

Ist der Ort des Telefonanschlusses in einer Region mit erhöhter Blitzgefahr oder erhöhtem Einfluss durch Fremdspannung führt Brennercom Tirol geeignete Schutzmaßnahmen durch. Ist der Einbau eines kostenpflichtigen Überspannungsschutzes erforderlich, hat der Kunde eine Potentialausgleichsleitung und soweit notwendig, einen 220/230 V Stromanschluss bereitzustellen. In diesem Fall sind Ventilableiter in die Netzstromversorgung bei der Gebäudeeinführung (z.B. Hausanschlusskastensicherungskasten) durch ein konzessioniertes Elektronunternehmen zu installieren.

Die Herstellung des Teilnehmeranschlusses erfolgt durch Brennercom Tirol oder durch beauftragte Dritte.

Der Anschluss und die Konfiguration der Endgeräte liegen im Verantwortungsbereich des Kunden. Nur Endgeräte, die gängigen EU- und Ö-Normen entsprechen und im Einklang mit den Schnittstellenbedingungen stehen, dürfen an die Teilnehmerschnittstelle angeschlossen werden.

4 Gesprächsvermittlung

Der Telefonanschluss ermöglicht den Anschluss an das öffentliche Telefonnetz von Brennercom Tirol. Der Kunde kann mit Hilfe von angeschalteten Endgeräten Telefonverbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen aufbauen. Hierbei übernimmt Brennercom Tirol die Vermittlung der Gespräche. Brennercom Tirol rechnet die Gespräche sekundengenau (Taktung 1/1) ab.

Die Qualität der Leistung entspricht den europäischen und internationalen Standards (ETS- und ITU-Standards).

Leistungsbeschreibung (LB): **Business Voice Direct**

5 Zusätzliche Leistungen

5.1 Zuteilung von Rufnummern

- **Neuer Telefonanschluss**

Bei der Herstellung eines neuen Telefonanschlusses erhält der Kunde eine Brennercom Tirol-Rufnummer zugeteilt

- **Übernahme eines bereits bestehenden Anschlusses**

Erfolgt die Übernahme eines bereits bestehenden Anschlusses (durch Entbündelung der Anschlussleitung), kann der Kunde seine derzeitige Rufnummer mitnehmen. Dazu erfolgt eine **Rufnummern Portierung**. Um eine ordnungsgemäße Durchführung der Portierung zu gewährleisten, füllt der Kunde das Portierungsformular vollständig aus und unterzeichnet es. Für jede zu portierende Rufnummer muss ein gesondertes Formular ausgefüllt werden. Alternativ kann der Kunde auch eine Brennercom Tirol Nummer beantragen.

5.2 Business Komfort Paket

Das Business Komfortpaket beinhaltet eine Vielzahl an Leistungsmerkmalen der Brennercom Tirol **Business Voice Direct**-Anschlüsse. Mit Ausnahme der ISDN-Trägerdienste sind alle Leistungsmerkmale des Business Komfortpakets sowohl bei ISDN, als auch bei analogen Anschlüssen verfügbar.

5.2.1 ISDN-Trägerdienste

Business Voice ISDN-Anschlüsse von Brennercom Tirol unterstützen die Daten-, Fax- und Videoübertragung über den Telefonanschluss.

5.2.2 Rufumleitung

Der Dienst Rufumleitung (Call Forwarding – CF) bieten dem Kunden die Möglichkeit, Anrufe unter verschiedensten Bedingungen auf beliebig gewählte Zielrufnummer umzuleiten. Brennercom Tirol bietet dem Kunden folgende Varianten:

- Anrufumlenkung sofort:
Call Forwarding Unconditional (CFU) *Die Anrufe werden sofort umgeleitet, unabhängig davon, ob der angerufene Telefonanschluss frei oder besetzt ist. Die Aktivierung der „Anrufumleitung sofort“ setzt weitere Varianten außer Kraft.*
- Anrufumlenkung besetzt:
Call Forwarding Busy (CFB) *Die Anrufe werden umgeleitet, wenn der angerufene Telefonanschluss besetzt ist.*

Leistungsbeschreibung (LB): **Business Voice Direct**

- Anrufumlenkung Nichtbeantwortung: *Die Anrufe werden umgeleitet, wenn der angerufene Telefonanschluss innerhalb von 25 Sekunden nicht antwortet.*
Call Forwarding No Replay (CFNR)

Die Einrichtung der Rufumleitung hat keinen Einfluss auf die abgehenden Verbindungen des Kunden.

5.2.3 Rufnummernanzeige

- Anzeige der Rufnummer des rufenden Anschlusses (Calling Line Identification Presentation **CLIP**)
Dieses Leistungsmerkmal der *Business Voice*-Anschlüsse von Brennercom Tirol ermöglicht es dem gerufenen Teilnehmer, an seinem Endgerät die Rufnummer des rufenden Teilnehmers zu empfangen und anzuzeigen. Die Anzeige setzt die CLIP-Fähigkeit des Endgerätes voraus.
- Unterdrückung der Rufnummer des rufenden Anschlusses (Calling Line Identification Restriction **CLIR**)
Dieses Leistungsmerkmal der *Business Voice*-Anschlüsse von Brennercom Tirol ermöglicht es dem Anrufer, die Anzeige der Rufnummer beim Angerufenen zu verhindern. Der Kunde kann sich für eine ständige oder fallweise Rufnummernunterdrückung entscheiden.

5.2.4 Anklopfen /Makeln/Dreierkonferenz

- **Anklopfen** (Call Waiting, CW)
Dieses Leistungsmerkmal der *Business Voice*-Anschlüsse von Brennercom Tirol gestattet die Erreichbarkeit des Kunden auch wenn die Anschlussleitung besetzt ist. Durch ein akustisches Signal wird der Angerufene auf das ankommende Gespräch aufmerksam gemacht. Dieser hat nun die Möglichkeit, den neuen Anruf anzunehmen, abzulehnen oder zu ignorieren. Wünscht der Kunde den neuen Anruf entgegenzunehmen, muss er das bestehende Gespräch beenden oder „halten“.
- **Halten/Makeln** (Call Hold, CH)
Dieses Leistungsmerkmal der *Business Voice*-Anschlüsse von Brennercom Tirol gestattet dem Kunden eine bestehende Verbindung zu unterbrechen und zu einem späteren Zeitpunkt wieder aufzunehmen. In der Zwischenzeit kann der Kunde andere abgehende oder ankommende Gespräche führen. Dem Kunden ist zudem die Möglichkeit geboten, zwischen gehaltener und aktiver Verbindung zu makeln/wechseln. Das Leistungsmerkmal „Makeln“ erlaubt auch das Wiederherstellen von gehaltenen Verbindungen.

Leistungsbeschreibung (LB): **Business Voice Direct**

- **Dreierkonferenz** (Three-Party-Service, 3PTY)

Dieses Leistungsmerkmal der *Business Voice*-Anschlüsse von Brennercom Tirol ermöglicht es dem Kunden, mit zwei anderen Teilnehmern gleichzeitig zu kommunizieren. Der Initiator der Dreierverbindung kann der Anrufende oder der Gerufene einer Zweierverbindung sein. Er bringt diese Verbindung in den Zustand „Halten“ und baut eine weitere Verbindung zu einem dritten Teilnehmer auf oder nimmt eine „anklopfende“ Verbindung an. Danach schaltet er beide Verbindungen zu einer Dreierkonferenz zusammen.

6 Unentgeltliche Leistungen

6.1 Online-Rechnung

Der Anschlussinhaber erhält periodisch eine Rechnung zugestellt. Diese enthält die jeweilige Gebühr für die Anschlussart und den Betrag für die geführten Telefongespräche. Die Kosten für den Telefonverkehr werden nach Zonen (Tarifzonen) aufgeschlüsselt. Einzelgesprächsnachweise findet der Kunde auf der Homepage unter www.brennercom-tirol.at/Onlinerechnung. Hier kann der Kunde detaillierte Informationen über einzelne Gespräche finden. Die Daten können getrennt pro Firmensitz abgerufen werden. Ein Filter ermöglicht es die Daten nach Datum, Zone u. v. m. zu filtern. Statistische und graphische Auswertungen können durchgeführt werden. In der Online-Rechnung wird die angerufene Teilnehmernummer in verkürzter Form (die letzten drei Ziffern sind unkenntlich) gemäß § 94 Abs. 3 TKG wiedergegeben.

Neben der Möglichkeit, durch die Online-Rechnung alle Gespräche kostenlos zu überprüfen und zu filtern, kann der Kunde eine detaillierte Gesprächsübersicht (Detailrechnung) in Papierformat/CD-ROM oder per E-mail anfordern. In der Detailrechnung wird die angerufene Teilnehmernummer in verkürzter Form (die letzten drei Ziffern sind unkenntlich) gemäß § 94 Abs. 3 TKG wiedergegeben.

6.2 Eintragung in das Teilnehmerverzeichnis

Der Kunde kann sich für folgende Varianten entscheiden.

- **Eintragung:** Die vom Kunden auf dem Anmeldeformular angegebenen Daten dienen als Grundlage für die Eintragung in das Teilnehmerverzeichnis und werden automatisch an das TA Telefonverzeichnis und an das Online-Telefonbuch www.herold.at weitergeleitet und veröffentlicht.
- **Nichteintragung** Der Kunde entscheidet sich für die Möglichkeit die Nummer nicht im Teilnehmerverzeichnis zu veröffentlichen.

Leistungsbeschreibung (LB): **Business Voice Direct**

7 Leistungen gegen gesondertes Entgelt

7.1 Rufsperr

Der Anschluss kann auf Anfrage des Kunden für bestimmte Gruppen abgehender Verbindungen (z.B. Mehrwertnummern (z.B. Erotik), Auslandszonen,...) gesperrt werden.

7.2 Preisanzeige

Die Gesprächskosten (Standardentgelte inklusive USt. und ohne die Berücksichtigung der jeweiligen Rabatte) werden am Display angegeben. Die Darstellung der Gebühren kann als Geldbetrag oder Anzahl Gebühreneinheiten (Impulse) erfolgen.

7.3 Mehrfachrufnummern (Multiple Subscriber Number, MSN)

In Zusammenhang mit der Bereitstellung eines ISDN-Basis- oder Primärmultiplex-Anschlusses können dem Kunden zusätzliche Rufnummern zugeteilt werden. Damit wird ermöglicht, dass unterschiedliche Endgeräte unter unterschiedlichen Rufnummern erreicht werden.

8 Sonstige Kosten

8.1 Störungsbehebung

Aufwendungen für die Behebung von Störungen, welche nicht im Einflussbereich der Brennercom Tirol liegen, werden bei Verschulden des Kunden mit EUR 95,00 netto je Stunde in Rechnung gestellt.

8.2 Sperrpauschale bei Zahlungsverzug

Gemäß unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind wir berechtigt bei Zahlungsverzug, nach erfolgloser Mahnung auf schriftlichem oder elektronischem Wege, unter Setzung einer Nachfrist von zwei Wochen unter Androhung der Dienstunterbrechung den Dienst zu unterbrechen. Für die Durchführung der Dienstunterbrechung (Vollsperr) und der erneuten Freischaltung (Entsperrung) nach bestätigtem Zahlungseingang wird eine Pauschale in Höhe von EUR 20,00 netto verrechnet.

9 Vertragsdauer

Die Mindestvertragsdauer beträgt 1 Jahr sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart. Nach Ablauf der Mindestvertragsdauer ist der Vertrag zwischen Unternehmern von jeder Seite unter Wahrung einer Frist von 30 Tagen zum Ende eines jeden Kalendermonats schriftlich auflösbar. Für den Fristlauf ist das Datum des Poststempels entscheidend.

Leistungsbeschreibung (LB): **Business Voice Direct**

10 Technischer Kundendienst

Brennercom Tirol hat für seine Kunden ein Help Desk und Network Operations Center eingerichtet. Aufgaben des HD/NOC sind die Überwachung der Quality of Service, die Annahme von Störungsmeldungen, die Analyse der Störungsursache, die Koordination des Entstörungsprozesses, sowie das Berichtswesen.

Die Entgegennahme von Störungen erfolgt montags bis freitags von 07:00 bis 19:00 Uhr, samstags von 08:00 bis 17:00, ausgeschlossen sind Feiertage). Störungen können in deutscher, italienischer und englischer Sprache gemeldet werden.

Help Desk/NOC Brennercom

Telefonnummer HD/NOC:	111 832
Faxnummer HD/NOC:	0512 279 279 279
Email:	helpdesk@brennercom-tirol.at

Meldet ein Kunde eine Störung, wird Brennercom unverzüglich das Vorhandensein der Störung prüfen und durch die Öffnung eines Trouble Tickets den Entstörungsprozess einleiten. Der Kunde wird innerhalb 30 Minuten über die Öffnung des Trouble Tickets informiert.

Während des ersten Kontaktes wird Brennercom dem Kunden folgende Einzelheiten mitteilen:

- Nummer des Trouble Ticket
- Beschreibung der Störung und Störungsgrad
- Voraussichtliche Störungsdauer und Zeitpunkt der Störungsbeseitigung
- Ansprechpartner für den Entstörungsprozess

Nach der Qualifizierung der Störung leitet das HD/NOC all jene Diagnose-Prozesse ein, welche zur Identifikation der Störungsursache notwendig sind. Ist die Ursache des Problems nicht auf Brennercom bzw. auf einen Partner, dessen sich Brennercom für die Erbringung des Dienstes bedient, zurückzuführen, wird das HD/NOC den Kunden diesbezüglich informieren. Der Kunde hat dann die Möglichkeit, weitere Maßnahmen zur Entstörung zu ergreifen. Brennercom wird hierbei - insofern möglich - den Kunden bei der Behebung des Problems unterstützen.

Die Reaktionszeit von Montag bis Freitag zwischen 8:00 und 17:00 Uhr beträgt maximal 6 Stunden.