

# **Business Voice Multi**

## **Leistungsbeschreibung**

Stand: Mai 2019

**T-Mobile Austria GmbH**

Rennweg 97-99

1030 Wien

## Inhalt

<b>1</b>	<b>Allgemeines .....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Beschreibung .....</b>	<b>5</b>
2.1	Technische Beschreibung .....	5
2.1.1	Schnittstellenbedingungen .....	6
<b>3</b>	<b>Features &amp; Dienste .....</b>	<b>6</b>
3.1	Allgemeine Dienste .....	6
3.1.1	PIN-Code .....	6
3.1.2	Rufnummernreservierung .....	6
3.1.3	Rufnummernmitnahme (Local Number Portability/LNP) .....	6
3.1.4	Kurzrufnummern .....	6
3.1.5	Wunschrufnummern .....	7
3.1.6	Änderung der Rufnummer .....	7
3.1.7	Seriennummern und Serienschaltung .....	7
3.1.8	Zweitrufnummer .....	7
3.1.9	Standardeintrag ins Telefonbuch .....	7
3.1.10	.....Sondereintrag ins Telefonbuch	8
3.1.11	.....Änderungen im Telefonbuch	8
3.1.12	.....Geheimnummer	8
3.1.13	.....Auskunftsdienst	8
3.1.14	.....Anschlussbezogene Dienste	8
3.1.15	.....Rufnummernanzeige (CLIP)	8
3.1.16	.....Anonymruf (CLIR)	9

3.1.17.....	Fangruf (MCID)	9
3.1.18.....	Rufkontrolle	9
3.1.19.....	Einrichtung einer Durchwahl (DDI).	9
3.1.20.....	Geschlossene Benutzergruppe (CUG)	10
3.1.21.....	Entgeltanzeige (AOC)	10
3.1.22.....	Anzeige individueller Rufnummer (CLIP no screening)	10
<b>3.2</b>	<b>Rechnungsbezogene Dienste</b>	<b>10</b>
3.2.1	Rechnung	11
3.2.2	Einzelentgeltnachweis	11
3.2.3	Kopie von Entgeltnachweisen	11
3.2.4	Zahlungsverzug und Aktivsperre	11
<b>4</b>	<b>Herstellung</b>	<b>12</b>
4.1	Voraussetzungen für die Herstellung	12
4.2	Herstellung	12
4.2.1	Standardinstallation	13
4.2.2	Sonderbauweise	13
4.3	Verlegung einer Anschalteinrichtung	13
4.4	Austausch	13
4.5	Änderungen des Services	13
<b>5</b>	<b>Netzabschlusspunkt</b>	<b>14</b>
<b>6</b>	<b>Servicemanagement, Entstörung und Wartung</b>	<b>14</b>
6.1	Servicemanagement	14
6.2	Vorgangsweise im Fall von Störungen:	14

6.3	Wartungsarbeiten: .....	15
7	Service Levels .....	15
8	Serviceübergabe .....	16
9	Eigentumsverhältnisse .....	16
10	Mindestvertragsbindung.....	16

## 1 Allgemeines

Die T-Mobile Austria GmbH (nachfolgend kurz: „TMA“) erbringt sämtliche Leistungen im Zusammenhang mit diesem Produkt auf Grundlage ihrer **Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Business-Produkte** (im Folgenden kurz „AGB“ genannt) – welche Sie unter <http://www.magenta.at/agb/> finden – sowie zu den Bedingungen dieser **Leistungsbeschreibung „Business Voice Multi“**.

Mit dem Produkt Business Voice Multi verfügen Sie als Unternehmer über einen leistungs-fähigen ISDN Multianschluss von TMA, mit dem Sie 30 Sprachkanäle unabhängig voneinander nutzen können. Über das zuverlässige und leistungsstarke Netzwerk der TMA werden Sie an die Vermittlungsstellen von TMA angebunden. Das Produkt Business Voice Multi ist für Geschäftskunden konzipiert und daher ausschließlich für Unternehmer iSd § 1 KSchG erhältlich.

Ihre Vorteile mit Business Voice Multi:

- Rascher Verbindungsaufbau, hohe Übertragungsgeschwindigkeit
- Erreichbarkeit unter einer einzigen Rufnummer
- Vielzahl von Standard- und Zusatzdiensten verfügbar
- Kosten sparen durch günstige Gesprächsentgelte
- Business Taktung 1:1
- Auf Wunsch kann die bestehende Rufnummer behalten werden

## 2 Beschreibung

TMA überlässt Ihnen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten an Ihrem gewünschten Standort einen ISDN Multianschluss in einem Vermittlungsstellenbereich des festen Netzes und teilt dem Anschluss eine Rufnummer zu. Der ISDN Multianschluss besteht in der Regel aus einer Anschalteinrichtung, die als Abschluss des festen Netzes (Netzabschlusspunkt) durch eine Zugangsleitung mit einem von TMA definierten Abschluss (Kabelausmündung) des bereits bestehenden Teiles des festen Netzes verbunden ist. Der ISDN Multianschluss wird über eine entbündelte Teilnehmeranschlussleitung zur Verfügung gestellt.

### 2.1 Technische Beschreibung

Der ISDN-Multianschluss besitzt eine T-Schnittstelle und bietet 30 Basiskanäle (B-Kanäle) mit einer Standardübertragungsrate von je 64 kBit/s als Nutzkanal sowie einen Steuerkanal und einen Synchronisationskanal mit ebenfalls je 64 kBit/s. Die Basiskanäle können unabhängig voneinander gleichzeitig genutzt werden. Der Steuerkanal und der Synchronisationskanal übertragen Informationen zur Steuerung der Kommunikation, wie z.B. Informationen über die Art der genutzten Dienste. Sie stehen dem Kunden nicht zur freien Nutzung zur Verfügung. Über einen oder mehrere ISDN-Multianschlüsse können ISDN Nebenstellenanlagen geschaltet werden.

ISDN Verbindungen werden von TMA innerhalb des festen Netzes im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten hergestellt. Verbindungen zu Anschlüssen anderer Netze sind möglich, soweit Vereinbarungen zwischen den jeweiligen Netzbetreibern und TMA bestehen, jedoch kann sich dabei die Übertragungsart, die Übertragungsqualität und die Bitrate ändern.

### **2.1.1 Schnittstellenbedingungen**

Elektrisch: gemäß Standard G.703, G 704

Mechanisch: 120 Ohm 4-Draht; oder 75 Ohm koaxial

Stromversorgung: 230 V AC oder 48 V DC; empfehlenswert ist eine unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV).

## **3 Features & Dienste**

### **3.1 Allgemeine Dienste**

Die Allgemeinen Dienste sind grundsätzlich im Leistungsumfang enthalten und standardmäßig aktiviert.

#### **3.1.1 PIN-Code**

Mit dem Kunden wird zwecks Identifikation seiner Identität ein sechsstelliger numerischer PIN-Code vereinbart. In der Folge können Aktivierungen und Deaktivierungen sowie Änderungen der Grundeinstellungen der Dienste nur gegen Nennung des schriftlich vereinbarten PIN-Codes vorgenommen werden.

Der PIN-Code kann auch für die Aufhebung von Sperren verwendet werden. Eine Änderung der Grundeinstellung - ohne Nennung des PIN-Codes - kann nur schriftlich erfolgen.

#### **3.1.2 Rufnummernreservierung**

TMA reserviert Rufnummern auf Anfrage von Kunden mit einem bestehenden Vertragsverhältnis für 4 Wochen unentgeltlich. Reservierungen für einen längeren Zeitraum bis maximal 1 Jahr sind entgeltpflichtig.

#### **3.1.3 Rufnummernmitnahme (Local Number Portability/LNP)**

TMA bietet die Rufnummernmitnahme an, d.h. die Beibehaltung der dem Kunden zugewiesenen Rufnummer bei einem Wechsel des Telefondiensteanbieters innerhalb der-selben Ortsnetz-kennzahl, wobei die jeweilige Rufnummer eine Länge von elf Ziffern exkl. Nationalen Präfixes nicht überschreiten darf.

Im Fall des Rufnummernexports von TMA zu einem anderen Telefondienst Anbieter sind die entsprechenden Bedingungen des aufnehmenden Anbieters zu beachten, dessen Portierantrag vor Deaktivierung des Einzelanschlusses bei TMA einlangen muss.

#### **3.1.4 Kurzzurufnummern**

TMA vergibt seinen Kunden im Rahmen der rechtlichen, wirtschaftlichen und betrieblichen Möglichkeiten Kurzzurufnummern für ISDN Multianschlüsse. Eine Kombination mit Wunschrufnummern ist möglich.

### **3.1.5 Wunschrufnummern**

Die Auswahl von Rufnummern mit vom Kunden gewünschten Ziffernkombinationen (Wunschrufnummern) ist möglich. TMA kann im Rahmen der wirtschaftlichen und betrieblichen Möglichkeiten Anfragen von Kunden entsprechen und Wunschrufnummern (YYY XX) vergeben. Zahlen, die mit Y gekennzeichnet sind, werden von TMA vergeben. Der Kunde hat die Möglichkeit, seine persönliche Kombination auszuwählen, wobei X eine vom Kunden frei zu wählende Ziffer zwischen 0 und 9 sein muss. Die Rufnummernlänge variiert je nach regionalem Gebiet aufgrund von gesetzlichen Bestimmungen.

Es besteht kein Recht auf Zuteilung einer bestimmten Rufnummer. Sollte eine neue Rufnummer zugeteilt werden, so gilt diese erst mit Abschluss der Montage als endgültig bestätigt. Findet keine Montage oder ausdrückliche Bestätigung statt, so ist das erste angenommene Gespräch als Bestätigung der neu zugeteilten Rufnummer anzusehen.

### **3.1.6 Änderung der Rufnummer**

TMA ändert für Kunden im Rahmen der rechtlichen, technischen und betrieblichen Möglichkeiten auf Anfrage und gegen Entgelt die Rufnummer.

### **3.1.7 Seriennummern und Serienschaltung**

TMA teilt dem Kunden auf Anfrage im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten und gegen Entgelt Seriennummern zu oder installiert eine Serienschaltung von Rufnummern. Serienschaltungen von Rufnummern sind nur zwischen ISDN Multianschlüssen mit gleichem Leistungspaket am selben Standort möglich. Mit der Serienschaltung können zwei oder mehr ISDN Multianschlüsse unter derselben Rufnummer erreicht werden. Ein neu ankommender Anruf wird auf die nächste freie Leitung geschaltet.

### **3.1.8 Zweitrufnummer**

TMA teilt dem Kunden auf Anfrage im Rahmen der rechtlichen, technischen und betrieblichen Möglichkeiten und gegen Entgelt eine Zweitrufnummer für einen ISDN Multianschluss zu. Somit ist der ISDN Multianschluss über mehrere Rufnummern erreichbar. Bei aktiven Wählverbindungen und bei der Rechnung scheint jedoch nur die Hauptrufnummer auf!

### **3.1.9 Standardeintrag ins Telefonbuch**

Kunden von TMA werden, soweit sie nicht ausdrücklich Gegenteiliges angeben, mit Familiennamen und Vornamen, akademischem Grad, bei Unternehmen mit der Firma, Anschrift, Rufnummer(n) und einfachen Ergänzungen (Berufstitel, sen., jun., Fax, allgemeine Standortbezeichnung wie Filiale, Whg., Büro, Rufname, Berufsbezeichnung, Vorname einer zweiten Person) in ein Teilnehmerverzeichnis aufgenommen und dem Herausgeber des Telefonbuchs übermittelt. Die Form des Eintrages bleibt TMA überlassen bzw. ist vom Herausgeber des Telefonbuches abhängig.

### **3.1.10 Sondereintrag ins Telefonbuch**

Werden Mehrfacheintragungen oder Zusätze zum Standardeintrag sowie Eintragungen abweichend vom Namen oder der Firma vom Kunden gewünscht, so muss dies direkt mit dem Teilnehmerverzeichniserausgeber oder einem beauftragten Dritten abgewickelt werden. Die Verrechnung kann durch TMA, den Teilnehmerverzeichniserausgeber oder den beauftragten Dritten erfolgen.

### **3.1.11 Änderungen im Telefonbuch**

Änderungen der für die Standardeinträge im Teilnehmerverzeichnis verwendeten Daten werden im Teilnehmerverzeichnis von TMA innerhalb von 14 Werktagen ab Eingang der Bekanntgabe aktualisiert. Die Änderungen werden entsprechend auch an den Herausgeber des allgemeinen Telefonbuches weitergeleitet. Entscheidend für die Berücksichtigung im Telefonbuch ist die Einhaltung des Redaktionsschlusses, die vom jeweiligen Bundesland abhängt und beim Herausgeber des Telefonbuchs erfragt werden kann. Änderungen müssen mindestens vier Wochen vor Ende des Redaktionsschlusses bei TMA bekannt gegeben werden.

### **3.1.12 Geheimnummer**

Auf Verlangen des Kunden erfolgt keine Eintragung in das Telefonbuch. Der (beauftragte) Auskunftsdienst von TMA ist nicht berechtigt, über die Rufnummer Auskunft zu geben. Der anschlussbezogene Dienst Anonymruf wird standardmäßig aktiviert.

### **3.1.13 Auskunftsdienst**

TMA erteilt im Rahmen ihres telefonischen Auskunftsdienstes über folgende Daten Auskunft: Rufnummern, Namen, Anschrift und zusätzliche Angaben von Teilnehmern von TMA. Diese Daten gibt TMA gemäß § 18 Abs. 3 und 4 TKG 2003 auch an andere Betreiber von Auskunftsdiensten weiter. Über Anschlüsse mit Geheimnummern erteilt der Auskunftsdienst von TMA keine Auskunft und gibt die Daten auch nicht weiter.

### **3.1.14 Anschlussbezogene Dienste**

Die Anschlussbezogenen Dienste sind grundsätzlich im Leistungsumfang enthalten, standardmäßig jedoch nur dann aktiviert, wenn dies bei der Bestellung vom Kunden schriftlich gewünscht wird und dies rechtlich, wirtschaftlich und technisch möglich ist. Danach werden Änderungen der Grundeinstellungen auf schriftlichen Wunsch des Kunden von TMA im Rahmen der rechtlichen, wirtschaftlichen und technischen Möglichkeiten für jeden einzelnen Dienst entgeltpflichtig vorgenommen. Die Entgelte für die Anschlussbezogenen Dienste sind den Entgeltbestimmungen zu entnehmen.

Im Falle von in Nebenstellenanlagen geschalteten Anschlüssen sei darauf hingewiesen, dass die Dienste im Einzelfall von der jeweiligen Nebenstellenanlage unterstützt werden müssen.

### **3.1.15 Rufnummernanzeige (CLIP)**

Dem gerufenen ISDN-Multianschluss werden Informationen über die Rufnummer des Anrufenden übermittelt, sofern der Anruf von einem Anschluss des TMA Netzes stammt. Bei Anrufen aus anderen Netzen werden diese Informationen übermittelt, wenn mit den jeweiligen Netzbetreibern entsprechende

Vereinbarungen bestehen und kompatible Dienste verwendet werden. Die Übermittlung dieser Information unterbleibt jedoch, wenn beim anrufen-den Anschluss die Übermittlung verhindert wurde (CLIR).

Der Dienst Rufnummernanzeige ist standardmäßig als Grundeinstellung an allen ISDN-Multianschlüssen aktiviert. Die Anzeige der Rufnummer des Rufenden am Endgerät des Gerufenen muss vom jeweiligen Endgerät beziehungsweise einer etwaigen Nebenstellen-anlage unterstützt werden.

Wurde dem ISDN-Multianschluss mehr als eine Rufnummer zugewiesen, so kann eine der zugewiesenen Rufnummern als Hauptrufnummer definiert werden, die bei ausgehenden Anrufen übermittelt wird.

### **3.1.16 Anonymruf (CLIR)**

Bei diesem Dienst wird die Übermittlung von Informationen über die Rufnummer des Rufenden beim Gerufenen permanent unterdrückt.

### **3.1.17 Fangruf (MCID)**

Die Rufnummern von Einzel , ISDN und Mobilfunkanschlüssen, von denen z.B. Anrufe belästigenden oder bedrohenden Inhalts beim Kundenanschluss eingehen, werden im Rahmen der technischen Möglichkeiten festgestellt und protokolliert. TMA übernimmt keine Verantwortung für eine etwaige Erfolglosigkeit einer Fangschaltung von Anrufen die aus anderen Netzen stammen.

Der Kunde hat TMA mit Angabe des Grundes die Notwendigkeit der Einrichtung einer Fangschaltung schriftlich mitzuteilen.

### **3.1.18 Rufkontrolle**

Der Kunde hat die Möglichkeit, seinen Fernsprechanschluss für abgehende Verbindungen zu gewissen Zonen sperren zu lassen. Der Einzelanschluss ist abhängig von der gewählten Stufe gesperrt. So genannte „Dialer“ sind automatisch gesperrt.

Folgende Stufen sind möglich:

003: Sperre aller abgehenden Telefonate zu Satellitenverbindungen einschließlich Sperre aller abgehenden Verbindungen zu nationalen Mehrwertdiensten und den Auskunftsdiensten (z.B. 0900, 11811, 11850, etc.)

012: Sperre aller abgehenden Verbindungen. Davon nicht betroffen sind Notrufe, die TMA Gratis-Business-Hotline sowie die TMA Störungsannahme.

### **3.1.19 Einrichtung einer Durchwahl (DDI).**

Im Falle von in Nebenstellenanlagen geschalteten ISDN Multianschlüssen kann ein Anrufer mittels Durchwahl bestimmen, mit welcher Nebenstelle er verbunden werden will.

Die DDI-Funktionalität ist nach ETSI ETS 300.064-1 genormt. Die Nebenstellenübermittlung erfolgt im folgenden Format: Das Feld "type of number" weist den Wert "unknown" auf, das Rufnummernfeld (CPN) beinhaltet lediglich die Nebenstelleninformation (die DDI).

### **3.1.20 Geschlossene Benutzergruppe (CUG)**

Die Nutzung eines Dienstes kann auf eine vom Kunden festgelegte Gruppe von Nutzern beschränkt werden. Die geschlossene Benutzergruppe kann mit oder ohne Zugang zum öffentlichen Netz gebildet werden. Alle anderen Dienste des Anschlusses werden von der Eigenschaft der geschlossenen Benutzergruppe nicht beeinflusst.

### **3.1.21 Entgeltanzeige (AOC)**

AOC ("Advice of Charge") ist die Entgeltanzeige beim Teilnehmer (sofern das Endgerät diese Funktion unterstützt). Die AOC-Informationen werden mittels des AOC-D ("AOC during the call") übertragen. Die von TMA unterstützte Variante "AOC-D" wird unter Verwendung der Unit-Funktion angeboten. Während des Gespräches wird die Entgeltinformation in Impulsschritten im Wert von 1 Eurocent übertragen (bei Änderungen der Gebührenstruktur wird der Wert der Impulse nicht verändert). Gesprächsentgelte werden auf 1 Eurocent genau angezeigt. Da die Verrechnung der Verbindungsentgelte nicht in 1 Eurocent, sondern sekundengenau – abhängig von der tatsächlichen Dauer des Gespräches – durchgeführt wird, können Differenzen zwischen den AOC-Information und den tatsächlich verrechneten Verbindungsentgelten auftreten. Die vom Endgerät des Kunden erfasste Anzahl an Tarifeinheiten wird deshalb nicht für die Berechnung der Verbindungsentgelte gegenüber dem Kunden herangezogen. Die AOC-Information kann daher nicht für die Beeinspruchung von in Rechnung gestellten Verbindungsentgelten herangezogen werden. AOC ist nur möglich, solange das betreffende Verbindungsentgelt einen Betrag von €1,20 pro Minute nicht übersteigt.

### **3.1.22 Anzeige individueller Rufnummer (CLIP no screening)**

Es besteht die Möglichkeit, eine andere als die dem Anschluss zugeteilte Rufnummer als zusätzliche Information an den gerufenen Anschluss zu übermitteln, sofern an dieser Rufnummer ein Nutzungsrecht besteht und die Übermittlung nicht verhindert wurde. Das Endgerät beim Gerufenen und das Netz, an dem dieses Endgerät angeschaltet ist, muss die Übermittlung und die Anzeige einer individuellen Rufnummer unterstützen.

## **3.2 Rechnungsbezogene Dienste**

Die Rechnungsbezogenen Dienste sind – sofern nicht bei den Beschreibungen der einzelnen Dienste explizit anders beschrieben – grundsätzlich im Leistungsumfang enthalten.

### 3.2.1 Rechnung

Die monatliche Rechnung enthält mindestens die Produktbezeichnung, die Telefonnummer, die Anzahl der Verbindungen, die Dauer der Verbindungen, das Verbindungsentgelt, die monatlichen und einmaligen Entgelte, sowie den Bruttobetrag und den anfallenden Umsatzsteuerbetrag.

Neben den in der Rechnung enthaltenen Positionen werden die Gesprächsverbindungen Zonengruppen zugeordnet.

Auf Wunsch kann der Zahlungsverkehr - nach bestätigter Einzugsermächtigung durch den Kunden - auch mittels Einziehungsauftrag erfolgen. Dieser ist entgeltfrei.

Es können keine Zwischenabrechnungen ausgefertigt werden.

### 3.2.2 Einzelentgeltnachweis

Die Teilnehmerentgelte werden dem Kunden in Form der Rechnung in Papierform zugestellt. Dem Kunden wird darüber hinaus die Wahlmöglichkeit eingeräumt, einen Einzelentgeltnachweis auf Verlangen entgeltfrei in Papierform zu erhalten. Der Entgeltnachweis enthält einen Hinweis auf die Möglichkeit der Überprüfung der Entgelte sowie eine aktuelle Kontaktmöglichkeit zu TMA.

Bei der Erstellung eines Einzelentgeltnachweises werden nur jene Daten verarbeitet, die dafür unbedingt erforderlich sind. Die passiven Teilnehmernummern oder sonstigen Angaben zur Identifizierung eines Empfängers einer Nachricht werden im Einzelentgeltnachweis nur in verkürzter Form ausgewiesen, es sei denn, die Tarifierung einer Verbindung lässt sich nur aus der unverkürzten Teilnehmernummer ableiten oder der Kunde hat schriftlich erklärt, dass er alle bestehenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert hat und künftige Mitbenutzer informieren wird. Allfällige weitere arbeitsrechtliche Beschränkungen bleiben unberührt. Anrufe oder sonstige Verbindungen, für die keine Entgeltspflicht besteht, sowie Anrufe bei oder Verbindungen mit Notrufdiensten werden nicht ausgewiesen. Der Detaillierungsgrad des Einzelentgeltnachweises ist in der Einzelentgeltnachweis-Verordnung (EEN-V) festgelegt, die unter [www.rtr.at](http://www.rtr.at) abrufbar ist.

Für das Löschen der Daten eines Entgeltnachweises gelten dieselben Fristen wie für das Löschen von Verkehrsdaten.

### 3.2.3 Kopie von Entgeltnachweisen

Auf Wunsch des Kunden kann TMA eine Kopie der zuletzt versandten Rechnung oder von Entgeltnachweisen zur letzten Rechnung gegen Entgelt ausfertigen.

### 3.2.4 Zahlungsverzug und Aktivsperre

Bei Zahlungsverzug ergeht eine qualifizierte Mahnung an den Kunden. Entsprechend den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen sowie den Allgemeinen Geschäftsbedingungen wird nach Ablauf von 14 Tagen eine Aktivsperre aktiviert, worüber der Kunde im Zuge der Mahnung informiert wird. Für die Mahnung wird ein einmaliges Entgelt verrechnet.

Eine Aktivsperre ist eine Sperre aller abgehenden Verbindungen. Verbindungen zu Notruf-einrichtungen sind weiterhin möglich. Das monatliche Grundentgelt ist auch bei einer Aktivsperre zu entrichten. Eine Reaktivierung findet statt, wenn eine Aktivsperre nach einem Zahlungsverzug wieder aufgehoben wird.

## 4 Herstellung

### 4.1 Voraussetzungen für die Herstellung

Der Standort für die Herstellung des Produkts Business Voice Multi muss sich im entbündelten Netzausbaubereich der TMA befinden. Die Verfügbarkeit an einer konkreten Adresse kann mit dem Verfügbarkeitscheck auf [www.upcbusiness.at](http://www.upcbusiness.at) überprüft werden. Im Einzelfall kann es vorkommen, dass trotz Verfügbarkeit die Realisierung des Telefonanschlusses aus technischen Gründen nicht möglich ist (z.B. zu hohe Dämpfung auf der Teilnehmeranschlussleitung).

Für die allenfalls notwendige Stromversorgung wird ein 230 V AC oder 48 V DC Stromanschluss benötigt, der vom Kunden bereitzustellen ist. Der Kunde stellt auf eigene Kosten die geeigneten und erforderlichen Räumlichkeiten bereit, hält sie in geeignetem Zustand und sorgt für Sauberkeit und Ordnung. Am Aufstellungsort muss eine Lufttemperatur zwischen +5°C und +40°C und eine relative Luftfeuchtigkeit zwischen 5% und 85% (nicht kondensierend) herrschen. In der von TMA beigestellten Hardware (z.B. Rack usw.) dürfen keine Teile, die nicht im Eigentum von TMA stehen, angebracht werden. Weiters hat der Kunde für ausreichende Luftzirkulation zu sorgen.

Der Kunde hat nötigenfalls für die Liegenschaften oder Gebäude, die für die Herstellung des Produkts Business Voice Multi in Anspruch genommen werden müssen, eine schriftliche Erklärung des Verfügungsberechtigten beizubringen, wonach dieser mit der Herstellung einverstanden ist.

Die Kosten für allenfalls notwendige Schutzmaßnahmen gegen Fremdspannungsbeeinflussung hat der Kunde zu tragen, falls er Verursacher derselben ist.

Alle Aufwendungen in Zusammenhang mit der Instandhaltung, Aufwendungen für Ausbesserungen, Installation und Abtragung der nicht zum Produkt Business Voice Multi gehörenden Einrichtungen hat der Kunde zu tragen.

Erfüllt der Kunde nicht alle für die Installation und den Betrieb notwendigen Voraussetzungen, kann TMA, unter Setzung einer Nachfrist von mindestens 2 Wochen, von einem Vertragsangebot bzw. Vertrag zurücktreten. Der Kunde hat in diesem Fall TMA alle bisherigen Aufwendungen aus dem gegenständlichen (Vor-) Vertragsverhältnis zu ersetzen.

### 4.2 Herstellung

TMA stellt das Produkt Business Voice Multi – insbesondere die Leitungsführung im festen Netz und die Bereitstellung der Zugangsleitung – entsprechend den bei TMA zurzeit der Ausführung geltenden Regeln für die Standardinstallation (siehe unten) her.

Sind für die Herstellung des ISDN Multianschlusses die Durchführung von Grabungsarbeiten (z.B. Zuleitung der Zugangsleitung), Installationsarbeiten - die über die Standardinstallation hinausgehen - oder Leistungen durch Dritte notwendig, so verlängert sich die Herstellungsfrist um den für die Durchführung dieser Arbeiten notwendigen Zeitraum. In diesem Fall ist TMA auch berechtigt, den anfallenden Aufwand an den Kunden zu verrechnen (z.B. Baukostenzuschuss usw.).

Der Standort eines ISDN Multianschlusses wird im Allgemeinen durch die Angabe einer Anschrift und der Räumlichkeiten des Kunden (Stiege, Stock, Türnummer, usw.) bezeichnet.

Werden die Räumlichkeiten des Kunden, in denen von TMA Einrichtungen überlassen werden sollen, durch Räumlichkeiten über die der Kunde kein Verfügungsrecht hat, getrennt, wobei dies durch eine

unterschiedliche Bezeichnung (z.B. bei Hausnummer, Stiege, Stock, Türnummer usw.) zum Ausdruck kommt, so liegen unterschiedliche Standorte vor.

#### **4.2.1 Standardinstallation**

TMA installiert in Absprache mit dem Kunden an einer geeigneten und für eine allfällige Entstörung leicht zugänglichen Stelle einen ISDN Multianschluss. Die elektrischen und mechanischen Schnittstellenbedingungen sind unter Punkt 2.1.1 dieser Leistungsbeschreibung angeführt.

Abgesehen von den elektrischen und mechanischen Schnittstellenbedingungen bleibt die Gestaltung der Anschalteinrichtung TMA überlassen. Der Kunde hat diesbezüglich keinen Anspruch auf Beistellung einer Anschalteinrichtung in bestimmter Ausführung.

Die Zugangsleitung wird innerhalb von Gebäuden ober Putz oder in Kabelkanälen geführt. Die Montage der Zugangsleitung und der Anschalteinrichtung in den Räumlichkeiten des Kunden erfolgt in der Regel ober Putz bis zu dem einvernehmlich festzulegenden Platz für die Anschalteinrichtung.

Wird innerhalb von Gebäuden die Führung der Zugangsleitung unter Putz in Verrohrungen gewünscht oder ist dies aus anderen nicht von TMA zu vertretenden Gründen erforderlich (z.B. Auflage des Verfügungsberechtigten), so sind vom Kunden die Genehmigungen bereitzustellen und die allfälligen dadurch entstehenden Zusatzkosten der Sonderbauweise zu tragen. Die Zugangsleitung darf nicht mit anderen Leitungen (z.B. elektrischen Leitungen) gemeinsam in einer Verrohrung oder in einem Rohrzug eines Kabelkanals untergebracht werden.

#### **4.2.2 Sonderbauweise**

Eine Installation des ISDN Multianschlusses am Standort in einer Weise, die von der Standardinstallation abweicht, wird mit dem Kunden einvernehmlich festgelegt und es fällt hierfür zusätzliches Entgelt, das nach Aufwand berechnet wird, an.

### **4.3 Verlegung einer Anschalteinrichtung**

Der Kunde ist nicht berechtigt, die Zugangsleitung, die Innenleitung oder die Anschalteinrichtung ohne Zustimmung von TMA zu verlegen. Die Zugangsleitung, Innenleitung oder die Anschalteinrichtung dürfen nur von TMA oder von ihr ausdrücklich autorisierten Unternehmen verlegt werden.

### **4.4 Austausch**

Ein Austausch der Anschalteinrichtung am Standort des ISDN Multianschlusses erfolgt, wenn dies aus rechtlichen, technischen oder betrieblichen Gründen erforderlich ist.

### **4.5 Änderungen des Services**

TMA kann den Vermittlungsstellenbereich, die Rufnummer und die technische Ausführung des ISDN Multianschlusses aus technischen oder betrieblichen Gründen ändern, wobei dies nicht für Verbraucher im Sinne des KSchG gilt. Rufnummernänderungen werden dem Kunden zeitgerecht zuvor bekannt gegeben.

## 5 Netzabschlusspunkt

Der physikalische Netzabschlusspunkt (NAP) ist die von TMA zur Verfügung gestellte Anschalteinrichtung. Für hinter dem NAP liegende (End-) Geräte im Netz des Kunden übernimmt TMA weder den Betrieb, die Wartung noch die Verantwortung.

## 6 Servicemanagement, Entstörung und Wartung

### 6.1 Servicemanagement

Dem Kunden steht die TMA Hotline Montag bis Sonntag in der Zeit von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr kostenlos unter der Rufnummer 0676 20333 zur Verfügung. Per Kontaktformular ist TMA von Montag bis Sonntag in der Zeit von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr unter der Adresse <http://magentabusiness.at/kontakt> erreichbar.

### 6.2 Vorgangsweise im Fall von Störungen:

TMA ist darum bemüht, die vertraglich vereinbarten Dienste gemäß den technischen Spezifikationen ohne Unterbrechungen aufrecht zu erhalten. Der Auftritt von Störungen kann jedoch nicht ausgeschlossen werden. Der Kunde informiert TMA sofort über einen von ihm selbst entdeckten Störfall per Telefon oder Kontaktformular. Die Störungsannahme per Telefon erfolgt unter der gebührenfreien Business Hotline 0676 20333. Die Störungsannahme per Kontaktformular erfolgt unter der Adresse <http://magentabusiness.at/kontakt>. Bei der Meldung einer Störung an TMA hat der Kunde die Daten anzugeben, die für die Identifizierung der Störung erforderlich sind (Kundennummer, betroffener Dienst, Standort, Ansprechpartner und Störungsbeschreibung). Eine vom Kunden an TMA gemeldete Störung wird von TMA in einem Trouble Ticket dokumentiert. Die Meldung einer auftretenden Störung an TMA durch den Kunden ist Voraussetzung für die Entstörung und die Erbringung des Services entsprechend der Leistungsbeschreibung. Der Zeitraum von der Eröffnung eines Trouble Tickets durch TMA bis zur Behebung der Störung wird als Entstördauer bezeichnet. Es gelten die folgenden Parameter:

Störungsannahme: Mo bis So, 0-24h  
Verfügbarkeit eines Servicetechnikers: Mo bis So, 0-24h  
Leistungserbringung: Vor Ort/Fernwartung  
Entstör Dauer: maximal 6 Stunden

Wird TMA zu einer Störungsbehebung gerufen und es wird festgestellt, dass entweder keine Störung bei der Bereitstellung von Telekommunikationsdienstleistungen vorliegt oder die Störung vom Kunden oder Dritten, die dem Kunden zuzurechnen sind, zu vertreten ist, hat der Kunde TMA den entstandenen Aufwand (Zeit und Material) vollständig zu ersetzen und die zugesagte Entstördauer kommt nicht zur Anwendung.

Wird TMA oder dem beauftragten Dritten im Falle einer Störung der Zutritt zur Anlage verweigert oder besteht aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, keine Möglichkeit Zutritt zu erlangen, dann ist der

entstandene Aufwand hierfür vollständig zu ersetzen und die zugesagte Entstördauer kommt nicht zur Anwendung.

TMA ist jederzeit berechtigt, den Kundenstandort zu betreten um Reparaturarbeiten an diesem durchzuführen. Der Kunde hat TMA nach entsprechender Ankündigung den Zugang zu seinen Räumlichkeiten zur Durchführung von Reparaturarbeiten jederzeit zu gewähren. Der Kunde wird TMA bestmöglich unterstützen, um die Reparaturzeit so kurz wie möglich zu halten. Alle Parteien sind darum bemüht, im Störfall den Schaden und dessen Kosten so gering wie möglich zu halten.

## 6.3 Wartungsarbeiten:

Um ein hochwertiges Service zu gewährleisten, führt TMA von Zeit zu Zeit geplante Wartungsarbeiten und Erweiterungen in der Netzinfrastruktur durch. TMA ist bemüht, geplante Wartungsarbeiten außerhalb der gewöhnlichen Geschäftszeiten bzw. nach Rücksprache mit dem Kunden durchzuführen und ist bestrebt, Betriebsstörungen und andere Unannehmlichkeiten aufgrund von geplanten Wartungsarbeiten zu minimieren. TMA ist bemüht, Unterbrechungen aufgrund von geplanten Wartungsarbeiten so kurz wie möglich zu halten, um ein Service auf höchstem Niveau bereitzustellen.

In Notfällen ist es unumgänglich, Wartungsarbeiten kurzfristig durchzuführen. TMA behält sich daher in Notfällen das Recht vor, diese zu jeder Zeit ohne vorherige Verständigung des Kunden durchzuführen, ist jedoch darum bemüht, den Kunden trotzdem vorher zu informieren.

Für Wartungsarbeiten ist TMA Zugang zu den betroffenen Räumlichkeiten zu gewähren.

Die Wartung des Services obliegt einzig TMA. Eingriffe in das Service dürfen grundsätzlich nur durch TMA oder deren Beauftragte vorgenommen werden.

## 7 Service Levels

Der Kunde bezieht für das Produkt Business Voice Multi das im Folgenden dargestellte Service Level:

Mittlere Verfügbarkeit: 99,8%

Die mittlere Verfügbarkeit wird gemäß nachfolgender Formel berechnet:

Ausfälle werden wie folgt kategorisiert:

Kategorie 1 (= Serviceausfall, kein Service verfügbar)

- Kein ein- und/oder ausgehender Verbindungsaufbau möglich.

Kategorie 2 (= Servicebeeinträchtigung, Service nur teilweise verfügbar)

- Verbindungsaufbauprobleme zu bestimmten Destinationen;
- Übertragungsfehler;
- Auftreten von Gesprächsabbrüchen;
- Störgeräusche während des Gespräches.

Ausfälle werden in den folgenden Fällen nicht in die Berechnung der mittleren Verfügbarkeit miteinbezogen:

- (a) Ausfälle, die auf eine Störung zurückzuführen sind, die vom Kunden oder Dritten, die dem Kunden zuzurechnen sind, zu vertreten ist;
- (b) Ausfälle aufgrund von geplanten Wartungsarbeiten;
- (c) Ausfall der Stromversorgung für die Peripheriegeräte oder das Nicht- bzw. fehlerhafte Funktionieren der Peripheriegeräte;
- (d) Ausfall der Stromversorgung des Gebäudes;
- (e) Ausfall aufgrund eines Gebrechens, das (1) am Kabeleintrittspunkt, auf der Strecke (2) vom Kabeleintrittspunkt zum Übergabepunkt und (3) vom Übergabepunkt zu den Peripheriegeräten auftritt, welches nicht im direkten Verantwortungsbereich der TMA liegt und über das TMA keine Verfügungsgewalt besitzt (Schäden auf Grund von Bauarbeiten, Wasser, Überhitzung, Nagetieren, usw.); und
- (f) Ausfälle aufgrund höherer Gewalt, wie z.B. ein Ausfall der Telekommunikationsinfrastruktur anderer Operatoren bzw. Provider bzw. Gebrechen an einer Kupferzugangsleitung, die nicht unter der Verfügungsgewalt von TMA steht (z.B. entbündelte Leitung von der Telekom Austria).

## 8 Serviceübergabe

Befindet sich die Anschlussadresse des ISDN Multianschlusses zum Zeitpunkt des Einlangens der Bestellung im entbündelten Netzausbaugebiet von TMA und ist die Herstellung rechtlich, technisch und wirtschaftlich möglich, so erfolgt die betriebsfähige Bereitstellung nach beidseitiger Vereinbarung an dem vom Kunden angegebenen Wunschtermin, spätestens jedoch 9 Wochen ab Vorliegen aller vom Kunden zu erbringenden Voraussetzungen.

## 9 Eigentumsverhältnisse

Alle Anlagen und technischen Einrichtungen, wie z.B. die Zugangsleitung oder die Anschalt-einrichtung, die am Standort des Kunden installiert oder zur Nutzung überlassen werden, verbleiben im Eigentum von TMA. Im Falle unsachgemäßer Handhabung, Beschädigung oder des Verlustes der Anlagen oder technischen Einrichtungen hat der Kunde den Wiederbeschaffungswert zu ersetzen.

## 10 Mindestvertragsbindung

Die Mindestvertragsdauer beträgt 36 Monate, sofern keine andere Mindestvertragsbindung vereinbart wurde.