

NGN

Leistungsbeschreibung
Gültig für alle NGN-Produkte



Inhalt

1. Leistungen

Allgemein

- 1.1 NGN-Verbindungen
- 1.2 Netzabhängige Leistungen
 - 1.2.1 Rufnummernübermittlung
 - 1.2.2 Direkte Durchwahl zur Nebenstelle (DDI)
 - 1.2.3 Anrufweiterschaltung bei Unerreichbarkeit (Call Forwarding on Unavailability)
 - 1.2.4 Anrufweiterschaltung bei Besetzt (Call Forwarding on Busy)
 - 1.2.5 Web-Portal
- 1.3 Endgeräteabhängige Leistungen
(Diese werden durch das eingesetzte Endgerät bereitgestellt)
 - 1.3.1 Anklopfen (Call Waiting)
 - 1.3.2 Halten, Rückfrage, Makeln
 - 1.3.3 Dreierkonferenz (Three-Way Calling)
 - 1.3.4 Anrufschutz (Do Not Disturb)
- 1.4 Einschränkungen
- 1.5 Produktvariante
 - 1.5.1 Zusatzoptionen
- 1.6 IAD (Integrated Access Device / Router)

2. Installation

- 2.1 Allgemein

3. Rufnummern

- 3.1 Rufnummernportierung
- 3.2 Zuteilung einer neuen geografischen Rufnummer
- 3.3 Eintrag im Telefonbuch
- 3.4 Sonderrufnummern und Rufnummernsperrern
- 3.5 Einzelverbindungsachweis

4. Produktmerkmal Backup Routing

5. Netzmanagement und Service

- 5.1 Service und Entstörung
 - 5.1.1 Annahme von Störungsmeldungen
 - 5.1.2 Entstörung
 - 5.1.3 Expressentstörung
 - 5.1.4 Entschädigungsanspruch bei nicht rechtzeitiger Entstörung
- 5.2. Austausch von Endgeräten
- 5.3. Wartungsarbeiten
- 5.4. Mitwirkung

6. Change Requests

- 6.1 Tarifänderung
- 6.2 Upgrade / Downgrade
- 6.3 Tarifinterner Wechsel
- 6.4 Umzug

7. Sonstiges

- 7.1 Identifizieren (MCID)
- 7.2 Stornierung
- 7.3 Außerordentliche Kündigung wegen fehlender Endleitung
- 7.4 Zusätzliche Anfahrt Servicetechniker
- 7.5 Ungerechtfertigte Entstörung
- 7.6 Entgelte
- 7.7 Hinweise zum Absetzen von Notrufen
- 7.8 Entschädigungsanspruch
 - 7.8.1 Nicht rechtzeitig erfolgter Anbieterwechsel
 - 7.8.2 Nicht rechtzeitig erfolgter Umzug

1. Leistung

Allgemein

Die Gamma Communications GmbH („Gamma“) bietet Ihren Kunden unter der Produktgruppe NGN eine Sprachanbindung für abgehende und ankommende nationale und internationale Sprach- und Faxverbindungen. Die Realisierung erfolgt über einen paketvermittelnden IP-Übertragungsdienst (symmetrische bzw. asymmetrische DSL-Anbindung) an das IP-basierende Gamma-Netz.

Gamma stellt dem Kunden während der Vertragsdauer folgende Leistungen und Geräte zur Verfügung:

- DSL-Anbindung zur Realisierung von Sprachverbindungen (entfällt beim Produkt NGN Connect),
- Sofern gewünscht, ein von Gamma vorkonfiguriertes Integrated Access Device („IAD“, in der Regel Router; entfällt beim Produkt NGN Connect) sowie Voice-Gateway,
- Zuteilung bzw. Portierung der Rufnummern des Kunden,
- Vermittlung aller abgehenden und ankommenden Sprach- und Faxverbindungen (Teilnehmernetzbetrieb)
- Unterstützung des Protokolls SIP im Rahmen der Signalisierung zur direkten Anschaltung IP-basierender Anschlüsse an das Gamma-Netz

Soweit dies im Leistungsumfang enthalten ist, erhält der Kunde von Gamma ein Integrated Access Device („IAD“, in der Regel Router). Gamma kommt insoweit seiner gesetzlichen Verpflichtung nach, seine Leistungen derart zur Verfügung zu stellen, dass der Kunde ein Telekommunikationsendgerät, welches den Anforderungen des § 11 Abs. 3 FTEG entspricht, nutzen kann. Nähere Bestimmungen zum „IAD“ können dem Punkt „1.6. Integrated Access Device (IAD) / Router“ entnommen werden.

1.1 NGN-Verbindungen

Der Kunde kann mit Hilfe von Gamma zertifizierten, angeschalteten Endeinrichtungen Sprachverbindungen entgegennehmen oder von Gamma zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. NGN-Verbindungen werden grundsätzlich mit dem Kodierverfahren G.711a hergestellt. Alternativ können Verbindungen mit den Kodierverfahren G.711u, G.722, G.726, GSM hergestellt werden. Anweisungen bzw. Tastenbefehle innerhalb des Mehrfrequenzwahlverfahrens werden gemäß RTP-Inband übertragen. Weiterhin sind Verbindungen mit Anschlüssen anderer nationaler und internationaler Netze möglich. Hierbei können sich auf Grund der technischen Gegebenheiten anderer Netze, die Übertragungsart und die nutzbare Übertragungsgeschwindigkeit ändern. Ggf. sind bestimmte Leistungsmerkmale nicht oder nur eingeschränkt nutzbar. Verbindungen der Gamma mit Anschlüssen im Ausland werden nur hergestellt, so weit dies mit den ausländischen Verwaltungen oder anerkannten privaten Betriebsgesellschaften vereinbart ist. Die Verbindungen der Gammawerden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97,0 % hergestellt. Auf Grund dieser wirtschaftlichen Dimensionierung des Netzes der Gammamuss der Kunde damit rechnen, dass eine Verbindung nicht jederzeit hergestellt werden kann.

1.2 Netzabhängige Leistungen

1.2.1 Rufnummernübermittlung

Die Rufnummer eines NGN-Anschlusses wird bei abgehenden Verbindungen übermittelt (Calling Line ID Presentation). Es besteht die Möglichkeit die Rufnummernanzeige fallweise zu unterdrücken. Dies muss Gamma unter Berücksichtigung des SIP-Standards (RFC-2543 und RFC-3261) wie folgt übermittelt werden:

From-Header Name (From: „Anonymous“ <sip:<Vorwahl><Rufnummer>@IP-Adresse>)

Beispiel:

From: „Anonymous“ <sip:092869404100@meinetelefonanlage.de>

Bevorzugt kann die Übermittlung auch nach dem SIP-Standard RFC-3325 erfolgen:

From-Header Name (From: „Anonymous“ <sip:anonymous@invalid>)

P-Preferred-Identity: <<Ländervorwahl><Ortsnetzvorwahl><Rufnummer>@Host >

Privacy: Id

Beispiel:

From: „Anonymous“ <sip:anonymous@invalid>
P-Preferred-Identity: <sip:004992869404100@meinetelefonanlage.de>
Privacy: Id

Eine standardmäßige oder fallweise Unterdrückung der Rufnummernübermittlung zu Notrufanschlüssen für die Polizei und die Feuerwehr ist nicht möglich.

1.2.2 Direkte Durchwahl zur Nebenstelle (DDI)

Es besteht die Möglichkeit, Nebenstellen eines, von Gamma bereitgestellten, Rufnummernblocks in Durchwahl anzurufen. Dabei wird die Zielnebenstelle von Gamma in folgendem SIP-Header und Format unter Berücksichtigung der Vorgaben des SIP Standards (RFC-2543), übertragen:

Beispiel: To: <092811448100@gammasip.de>
From: „Max Mustermann“ <sip:092869404100@meinetelefonanlage.de>
To-Header SIP-URI (To: sip:<Vorwahl><Stammnummer><Nebenstelle>@ngnetwork.de)

Die, im Falle von abgehenden Gesprächen, zu übermittelnde Nebenstelle muss zu Gamma in folgendem SIP-Header und Format unter Berücksichtigung der Vorgaben des SIP Standards (RFC-2543), übertragen werden:

From-Header SIP-URI (From: „Name“ sip:<Vorwahl><Stammnummer><Nebenstelle>@<IP-Adresse>)

Alternativ kann die Übermittlung der Nebenstelle auch nach dem SIP-Standard RFC-3325 erfolgen:

P-Preferred-Identity: <Ländervorwahl><Ortsnetzwahl><Stammnummer><Nebenstelle>@Host
Beispiel: P-Preferred-Identity: <+4992869404100@meinetelefonanlage.de>”

1.2.3 Anrufweitschaltung bei Unerreichbarkeit (Call Forwarding on Unavailability)

Die Gamma leitet unter den zugeteilten Rufnummern ankommende Verbindungen weiter. Die ankommenden Verbindungen werden entsprechend den, über das Web-Portal der Gamma eingerichteten Festlegungen des Kunden zu dem vom Kunden gewünschten Zielanschluss oder einer Sprachmailbox von Gamma unmittelbar weitergeleitet (Always) wenn das verwendete NGN-Endgerät nicht bei Gamma registriert ist.

Die aus Anrufweiterleitungen in Fremdnetze entstehenden Verbindungskosten sind vom Kunden zu dessen festgelegten Konditionen in vollem Umfang zu tragen.

1.2.4 Anrufweitschaltung bei Besetzt (Call Forwarding on Busy)

Die Gamma leitet unter den zugeteilten Rufnummern ankommende Verbindungen bei Besetzt auf eine Sprachmailbox weiter, sofern diese Option durch den Kunden über das Web-Portal gesetzt, und eine entsprechende Sprachmailbox eingerichtet ist.

1.2.5 Web-Portal

Gamma stellt zur Einrichtung bzw. Verwaltung ihrer Dienste ein gesichertes Web-Portal zur Verfügung, welches jedem Kunden unter Verwendung der, von Gamma bereitgestellten Zugangsdaten zugänglich ist.

1.3 Endgeräteabhängige Leistungen

(Diese werden durch das eingesetzte Endgerät bereitgestellt)

1.3.1 Anklopfen (Call Waiting)

Während einer bestehenden Verbindung wird durch einen Hinweiston signalisiert, dass ein weiterer Anruf eingeht. Das Leistungsmerkmal muss von dem jeweils eingesetzten NGN-Endgerät unterstützt werden und kann an diesem aktiviert oder deaktiviert werden.

1.3.2 Halten, Rückfrage, Makeln

Zwei Verbindungen können wechselseitig genutzt werden, ohne dass zwischenzeitlich eine Verbindung getrennt werden muss. Das Leistungsmerkmal muss von dem jeweils eingesetzten NGN-Endgerät unterstützt werden, und kann an diesem aktiviert oder deaktiviert werden.

1.3.3 Dreierkonferenz (Three-Way Calling)

Zwei Verbindungen können gleichzeitig genutzt werden, um ein Dreiergespräch mit zwei anderen Teilnehmern zu führen.

1.3.4 Anrufschutz (Do Not Disturb)

Der Kunde kann seine Rufnummer als nicht erreichbar einrichten, so dass eingehende Anrufe ein Besetzt-Zeichen erhalten.

1.4 Einschränkungen

Standardmäßig stehen dem Kunden nach einem Wechsel zu Gamma folgende Dienste des Telefonanschlusses nicht zur Verfügung:

- Operatordienst der Deutschen Telekom
- Telegrammdienst der Deutschen Telekom
- Weckdienst der Deutschen Telekom
- T-Net-Box der Deutschen Telekom
- Datenübertragung im D-Kanal Protokoll (X25; X31)
- Datenverbindungen mit Ausnahme von Telefaxverbindungen
- Internet-by-Call
- Einwahl über geografische Rufnummern oder in geschlossene Datensysteme
- Auskunftsdienste einiger privater Telefongesellschaften
- Rückruf bei Besetzt
- Call-by-Call
- Vorrangschaltung im Sinne von TKSiv
- Mehrwertdienste, wie z.B. 0900er Nummern, etc.
- Gebührenimpuls
- Nutzung des privaten IP-Adresskreises 172.16.0.0/12 mit NGN Produkten

Kann der Kunde über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlos Leistungen nutzen, so besteht darauf kein Anspruch und bei einer möglichen Leistungseinstellung durch Gamma entsteht kein Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadenersatz, noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.

1.5 Produktvariante

Gamma bietet folgende Produktvarianten an:

Produktvarianten			
Leistungen/Tarif	NGN Connect	NGN Basic	NGN ONE Business
Maximal gleichzeitige Gespräche (bis zu)	25 ¹	4	120
Gamma Datenanbindung	keine	ADSL / VDSL	ADSL / VDSL / SDSL
Gamma Hardware	keine	IAD	IAD

Bei Nutzung des Produkts NGN Connect: Gamma SIP-Accounts und Gamma SIP-Trunks können mit allen Breitband-Internetzugängen (auch von anderen Providern) genutzt werden. Zur Gewährleistung optimaler Sprachqualität ist eine Übertragungsrate von mindestens 80 kbit/s pro Sprachkanal erforderlich. Zur Nutzung des vollen Leistungsumfangs wird ein von Gamma zertifiziertes Endgerät **dringend empfohlen** (auf Anfrage stellt Gamma eine aktuelle Liste von zertifizierten Endgeräten zur Verfügung).

1) ausgehende Gespräche

1.5.1 Zusatzoptionen

Dem Kunden stehen die Zusatzoptionen Fax2Mail, Backup Routing, CLIP no screening, Minutenpakete, Weiterleitungsoption Altrufnummer zur Auswahl. Diese können beim Vertragsschluss, oder während der gültigen Mindestvertragslaufzeit des Vertrags gebucht werden. Zusatzoptionen haben eine Mindestlaufzeit von 6 Monaten. Die Kündigungsfrist beträgt 4 Wochen. Liegt keine Kündigung der Zusatzoption vor, verlängert sich diese um einen weiteren Monat. Der Hauptvertrag, sowie Flatrates, bleiben davon unberührt. Von der Kündigung des Hauptprodukts sind ebenfalls die Zusatzoptionen betroffen.

1.6. IAD (Integrated Access Device / Router)

Dem Kunden steht es frei, ein IAD von Gamma zu beziehen oder ein eigenes Telekommunikationsendgerät einzusetzen.

Das Produkt ist mit den von Gamma angebotenen IADs konzipiert. Bei Nichtnutzung eines IAD von Gamma, beziehungsweise der Nutzung eines eigenen Telekommunikationsendgerätes, kann der Kundensupport im Störfall nur im Hinblick auf etwaige Störungen der Zurverfügungstellung von Telekommunikationsleistung, nicht jedoch des Telekommunikationsendgerätes, in Anspruch genommen werden, wodurch sich die Behebung von etwaigen Störungen auch im Bereich der Telekommunikationsleistung verzögern kann.

Das IAD wurde seitens Gamma so eingestellt, dass die vereinbarte Leistung vertragsgerecht erbracht werden kann. Manuelle Änderungen am von Gamma zur Verfügung gestellten IAD, die nicht durch Gamma erfolgen, können die Leistung beeinträchtigen, gegebenenfalls komplett unmöglich machen.

2. Installation

2.1 Allgemein

Zur Installation nutzt Gamma die vom Kunden im Rahmen der Bestellung übermittelten Daten. Der Kunde steht dafür ein, dass diese Daten korrekt und vollständig sind. Gamma prüft die Angaben auf allgemeine Netzverträglichkeit und behält sich vor, ggf. Änderungen in Absprache mit dem Kunden vorzunehmen. Gamma weist darauf hin, dass es durch die Übermittlung von fehlerhaften Auftragsdaten durch den Kunden zu Verzögerungen bei der Bereitstellung kommen kann, die Gamma nicht zu vertreten hat. Hierdurch nachweislich entstehende Kosten kann Gamma gegenüber dem Kunden geltend machen.

Gamma beauftragt beim Betreiber des Leitungsnetzes (i.d.R. DTAG) je nach Produktvariante die Bereitstellung einer oder mehrerer Teilnehmeranschlussleitungen („TAL“) am Kundenstandort. Der Betreiber des Leitungsnetzes wird Gamma Installationstermine mitteilen, die Gamma dann dem Kunden mitteilt.

Unmittelbar neben die beim Kunden bereits bestehende Teilnehmeranschlusseinheit („TAE“) des Teilnehmernetzbetreibers werden je nach gewählter Produktvariante eine bzw. weitere neue TAE oder eine Universalanschlusseinheit („UAE“) installiert. Dies gilt nicht, wenn am Kundenstandort zwar eine bzw. mehrere freie TAL bis zum Abschlusspunkt Linientechnik („APL“) vorhanden ist bzw. sind, jedoch zwischen dem APL des Betreibers des Leitungsnetzes im vom Kunden genutzten Gebäude (üblicherweise im Untergeschoss) und den vom Kunden genutzten Räumlichkeiten keine bestehende Leitung („Endleitung“) genutzt werden kann. Ist beim Kunden keine nutzbare Endleitung vorhanden, ist der Kunde für deren Installation verantwortlich. Will der Kunde diese nicht vornehmen (lassen), kann er den betreffenden Vertrag gemäß Ziffer 7.3 kündigen.

Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass zum vereinbarten Installationstermin alle notwendigen Vorbereitungen getroffen sind, die nicht im Installationsservice enthalten sind, z.B. die Bereitstellung der Endleitung und einer entsprechenden 230V-Spannungsversorgung in max. 2m Entfernung vom Installationsstandort. Des Weiteren muss der Kunde für die Anwesenheit des technischen Ansprechpartners am Installationsort sorgen und die von Gamma vorab gelieferten Endgeräte zum Installationstermin vorhalten. Soweit der Kunde keine IAD von Gamma bestellt hat, sollte er ein eigenes Telekommunikationsendgerät betriebsbereit vorhalten. Die Installation eines solchen Telekommunikationsendgerätes gehört jedoch nicht zu den von Gamma geschuldeten oder übernommenen Installationsleistungen. Gamma nimmt keine Einstellungen an der TKAnlage des Kunden vor.

Gamma wird die Vergütung ab Bereitstellung der Leistung berechnen. Die Bereitstellung liegt vor, sobald abgehende und eingehende Sprachverbindungen aufgebaut werden können. Sollte der Kunde Gamma mit der Portierung seiner bestehenden Rufnummern

beauftragt haben, werden bis zur Portierung lediglich nutzungsabhängige Entgelte entsprechend der Preisliste abgerechnet. Monatliche Entgelte werden erst ab Portierung berechnet.

3. Rufnummern

3.1 Rufnummernportierung

Beim Wechsel des Kunden von einem anderen Netzbetreiber können die bisherigen Rufnummern und Rufnummernblöcke behalten werden, vorausgesetzt er wechselt nicht gleichzeitig in ein anderes Ortsnetz („Portierung“). Hierzu füllt der Kunde das durch Gamma bereitgestellte Portierungsformular pro Anschluss aus und sendet dieses unterschrieben an Gamma. Gamma führt sodann die Kündigung der zugehörigen Anschlüsse beim vorherigen Netzbetreiber im Auftrag des Kunden durch und koordiniert die Portierung der Rufnummern.

Die Größe der durch Portierung zugewiesenen Durchwahlrufnummernblöcke kann später nicht erhöht werden. Soll ein bestehender Rufnummernblock von geografischen Rufnummern genutzt werden (indem dieser zu Gamma portiert wird), reicht die Größe dieses Blocks jedoch nicht aus, so wird Gamma weitere Rufnummern zuteilen, die jedoch in aller Regel den genutzten Rufnummernblock nicht fortsetzen.

Darüber hinaus gelten die von der Bundesagentur festgelegten Bestimmungen bezüglich der Vergabe sowie der Nutzung von Rufnummern.

3.2 Zuteilung einer neuen geografischen Rufnummer

Alternativ zur Portierung bestehender Rufnummern oder Rufnummernblöcke kann Gamma neue Einzelrufnummern oder neue geografische Rufnummernblöcke zuteilen. Die Größe neu zugeteilter Durchwahlrufnummernblöcke kann später nicht erhöht werden.

3.3 Eintrag im Telefonbuch

Gamma leitet auf Wunsch des Kunden Stammrufnummer, Name und Adresse zur Eintragung in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (Telefonbuch etc.) und zur Erteilung von telefonischen Auskünften weiter.

3.4 Sonderrufnummern und Rufnummernsperrern

Gamma behält sich vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden einzelne Zielrufnummern, Gruppen von Zielrufnummern oder spezielle Ländervorwahlen zu sperren. Eine Liste der jeweils gesperrten Rufnummern stellt Gamma dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung.

3.5 Einzelbindungsnachweise

Der Kunde erhält von Gamma eine Aufstellung über alle in Rechnung gestellten - also kostenpflichtigen - Verbindungen (Einzelbindungsnachweis, „EVN“). Der EVN wird dem Kunden elektronisch bereitgestellt, es ist auch eine postalische Bereitstellung möglich.

4. Produktmerkmal Backup Routing

Das Produktmerkmal bewirkt eine unmittelbare Rufumleitung im einem Störfall der eingehenden Gespräche auf vorab vom Kunden festgelegte Handynummern. Hierfür ist vom Kunden im Vorfeld Rufnummernplan inkl. der spezifischen Rufumleitungen zu erstellen. Eine entsprechende Vorlage steht dem Kunden jederzeit online unter www.gammacommunications.de zur Verfügung.

5. Netzmanagement und Service

Das Netzwerk von Gamma wird im Rechenzentrum von Gamma 365 Tagen im Jahr und 24 Stunden am Tag überwacht. Die Verfügbarkeit des Gamma-Backbones beträgt mindestens 99,9 % im Jahresdurchschnitt. Die Diensterverfügbarkeit beträgt im Jahresdurchschnitt mindestens 97,0 %. Planmäßige oder dem Kunden mitgeteilte Wartungsarbeiten, Behinderungen des Zugangs zum Kundenstandort im Fehlerfall, Zeitverluste, die nicht von Gamma verschuldet sind sowie Zeitverluste durch Verzögerungen bei der Entstörung, für die Gamma nicht verantwortlich ist, gehen nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit des Gamma Backbones oder der Diensterverfügbarkeit ein.

5.1 Service und Entstörung

Gamma beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten gemäß den folgenden Regelungen:

5.1.1 Annahme von Störungsmeldungen

Störungsmeldungen des Kunden werden täglich von 00:00 bis 24:00 Uhr unter folgenden Kontaktdaten entgegengenommen:

Service-Hotline: 0800-8020208 (kostenfrei) und **E-Mail: service@gammacommunications.de**

Gamma bietet dem Kunden zusätzlich unter **<https://www.gammacommunications.de/stoerungen>** einen Webservice für die schnelle Eröffnung von Störungstickets.

5.1.2 Entstörung

Die durchschnittliche Entstörungszeit beträgt 24 Stunden. Erfolgt der Störungseingang außerhalb der üblichen Geschäftszeiten (Montag bis Freitag mit Ausnahme bundeseinheitlicher Feiertage jeweils 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr), beginnt die Berechnung des Störungszeitraums am folgenden Werktag um 08.00 Uhr. Die Berechnung eines Störungszeitraums wird an Werktagen jeweils um 18:00 Uhr ausgesetzt und am folgenden Werktag um 08:00 Uhr fortgesetzt.

Eine Leistung gilt als entstört, wenn die Nutzung der auf der Leitung basierenden Sprachanbindung (bis zum Netzabschlusspunkt) wieder möglich ist. Nicht eingerechnet werden Zeiten, in denen der Kunde oder Dritte, für die Gamma nicht einzustehen hat, für Verzögerungen bei der Entstörung verantwortlich sind.

Die durchschnittliche Entstörzeit gilt nicht für eine nicht von Gamma zu vertretende Störung oder Zerstörung der physikalischen Anbindung (z.B. TAL). Beruht die Störung auf einem Defekt der von Gamma zur Verfügung gestellten Endgeräte, der nur durch einen Austausch eines oder mehrerer Endgeräte behoben werden kann, so wird der Zeitraum, der für den Austausch erforderlich ist, bei der Berechnung des betreffenden Störungszeitraums nicht berücksichtigt.

5.1.3 Expressentstörung

Die durchschnittliche Entstörungszeit nach Buchung der Option Expressentstörung beträgt 10 Stunden. Die Expressentstörung gilt als gebucht, wenn es auf dem Auftragsformular durch den Kunden vermerkt wurde und durch die Auftragsbestätigung zugesichert wird. Erfolgt der Störungseingang außerhalb der üblichen Geschäftszeiten (Montag bis Freitag mit Ausnahme bundeseinheitlicher Feiertage jeweils 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr), beginnt die Berechnung des Störungszeitraums am folgenden Werktag um 08:00 Uhr. Die Berechnung eines Störungszeitraums wird an Werktagen jeweils um 18:00 Uhr ausgesetzt und am folgenden Werktag um 08:00 Uhr fortgesetzt.

Eine Leistung gilt als entstört, wenn die Nutzung der auf der Leitung basierenden Datenanbindung (bis zum Netzabschlusspunkt) wieder möglich ist. Nicht eingerechnet werden Zeiten, in denen der Kunde oder Dritte, für die Gamma nicht einzustehen hat, für Verzögerungen bei der Entstörung verantwortlich sind.

Die durchschnittliche Entstörungszeit gilt nicht für eine nicht von Gamma zu vertretende Störung oder Zerstörung der physikalischen Anbindung (z.B. TAL).

5.1.4 Entschädigungsanspruch bei nicht rechtzeitiger Entstörung

Nach § 58 Abs. 3 TKG und § 71 Abs. 3 TKG können Kleinstunternehmen, kleine Unternehmen sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht ab dem dritten Kalendertag ohne Beseitigung der Störung eine Entschädigung verlangen, sofern der Kunde die Störung oder ihr Fortdauern nicht selbst zu vertreten hat oder die vollständige Unterbrechung des Dienstes auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach diesem Gesetz, der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt beruht.

Die Höhe der Entschädigung beträgt am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent und ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag für den Kunden günstiger ist.

Eine Entschädigung nach dieser Vorschrift ist nur bei Komplettausfall des Dienstes möglich. Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin versäumt, kann der Kunde als Kleinstunternehmen, kleines Unternehmen oder Organisation ohne Gewinnerzielungsabsicht nach § 58 Abs. 4 TKG und § 71 Abs. 3 TKG für jeden versäumten Termin eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen.

Dies gilt nicht, wenn der Kunde das Versäumnis des Termins zu vertreten hat. Ein solcher Fall liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht erfüllt.

5.2 Austausch von Endgeräten

Der Kunde meldet eine Störung an den von Gamma bereitgestellten Endgeräten unverzüglich mit einer detaillierten Fehlerbeschreibung an Gamma. Ist ein Austausch notwendig, werden ein oder mehrere neue Endgeräte unverzüglich nach entsprechender Diagnose durch den Gamma-Support verschickt.

Das neue Endgerät hat eine Grundkonfiguration, die mit der von Gamma aufgespielten Standardkonfiguration identisch ist. Gamma behält sich darüber hinaus eine aktuelle Konfiguration des Endgerätes des Kunden vor.

5.3 Wartungsarbeiten

Zur Optimierung und Leistungssteigerung des Netzes und der technischen Systeme sieht Gamma Wartungsfenster außerhalb der üblichen Geschäftszeiten vor. Diese liegen nach Möglichkeit Werktags (Mo. – Fr.) zwischen 00:00 und 06:00 Uhr - in Ausnahmefällen auch in der Nacht von Samstag auf Sonntag. Sollte ein solches sonstiges Wartungsfenster von Gamma in Anspruch genommen werden, so wird der Kunde mindestens fünf (5) Werktage im Voraus informiert. Während der Wartungszeit wird Gamma die Möglichkeit eingeräumt, ihre technischen Einrichtungen im notwendigen und auf ein Minimum begrenzten Umfang außer Betrieb zu nehmen.

5.4 Mitwirkung

Ist für eine Entstörung der Zugang zu einem Standort des Kunden erforderlich, so ist vom Kunden sicherzustellen, dass Gamma zu den von Gamma genannten Zeiten Zutritt zu den entsprechenden Räumlichkeiten des Kunden erhält und dass ein Ansprechpartner vor Ort zur Verfügung steht, der befugt ist, die notwendigen Maßnahmen zu ergreifen und der über die zur Entstörung erforderlichen Informationen verfügt. Sollten diese Mitwirkungspflichten vom Kunden nicht eingehalten werden, wird die entsprechende Verzögerung bei der Berechnung der durchschnittlichen Entstörzeit nicht berücksichtigt. Gamma bleibt jedoch verpflichtet, die Entstörung vorzunehmen. Des Weiteren wird der Zeitraum zwischen dem von Gamma erwünschten Zutrittstermin und dem Zeitpunkt, zu dem der Zutritt ermöglicht wird, bei der Berechnung der Diensteverfügbarkeit nicht gewertet.

6. Change Requests

6.1 Tarifänderung

Tarifänderung ist frühestens nach Ablauf der jeweiligen Mindestvertragslaufzeit möglich. Verbunden mit dem Tarifwechsel ist der Beginn einer neuen Mindestvertragslaufzeit von wahlweise 12 oder 24 Monaten, sofern die Parteien im Einzelfall nichts anderes vereinbaren.

6.2 Upgrade / Downgrade

Für Upgrades auf eine höhere Anschlussart (z.B. höhere Anzahl Sprachkanäle) gelten die einmaligen Entgelte der gewünschten neuen Produktvariante gemäß der aktuellen Preisliste. Sofern aus technischer Sicht Einschränkungen hinsichtlich des Upgrades bestehen, bspw. kein freier Port bzw. kein freie TAL verfügbar ist, behält sich Gamma vor, das Upgrade durch eine Neuanschaltung zu realisieren.

Ein Downgrade auf eine Produktvariante mit geringerer Anzahl an Sprachkanälen ist frühestens zum Ende der Mindestvertragslaufzeit möglich. Für Downgrades gelten die einmaligen Entgelte der gewünschten neuen Produktvariante gemäß der aktuellen

Preisliste. Sofern aus technischer Sicht Einschränkungen hinsichtlich des Downgrades bestehen, bspw. in der Portverwaltung, so behält sich Gamma vor, das Downgrade durch eine Neuanschaltung zu realisieren.

Verbunden mit dem Upgrade ist der Neubeginn einer Mindestvertragslaufzeit von mindestens 12 Monaten, falls die Restlaufzeit des Vertrages kleiner oder gleich 12 Monate ist. Verbunden mit einem Downgrade ist der Beginn einer neuen Mindestvertragslaufzeit.

6.3 Tarifinterner Wechsel

Innerhalb des Gamma NGN ONE Business Tarif ist ein interner Wechsel von ISDN auf IP jederzeit kostenlos möglich. Mit der Umstellung ist keine Veränderung der Laufzeit verbunden.

6.4 Umzug

Wenn der Kunde innerhalb des von Gamma versorgten Gebietes umzieht, gilt für die Neuaktivierung des aktuell genutzten Produktes am neuen Standort das jeweilige einmalige Entgelt und der Ablauf analog einer Neuanschaltung entsprechend der gewählten Bereitstellungsvariante. Die jeweilige Mindestvertragslaufzeit des bestehenden Produktes beginnt in diesem Falle ab Bereitstellung der Anbindung am neuen Standort neu.

Wenn der Kunde in ein nicht von Gamma versorgtes Gebiet umzieht oder systemimmanente Gründe gegen eine Neuanschaltung am neuen Standort vorliegen (bspw. keine Produktverfügbarkeit aufgrund des Netzausbaus am neuen Standort), ist der Kunde gegen Zahlung von 50% der bezogen auf die jeweilige Restlaufzeit des Vertrages noch ausstehenden Entgelte zur vorzeitigen Kündigung der Anbindung berechtigt.

7. Sonstiges

7.1 Identifizieren (MCID)

Feststellung einzelner oder aller ankommenden Verbindungen bei bedrohenden oder belästigenden Anrufen gegen Entgelt.

7.2 Stornierung

Eine kostenfreie Änderung oder Stornierung der Bestellung ist bis zur verbindlichen Auftragsbestätigung durch Gamma möglich. Gamma ist nicht verpflichtet, spätere Stornierungen zu akzeptieren, wird diese aber im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten gegebenenfalls akzeptieren. Für jede nach der Auftragsbestätigung und vor der Leistungsbereitstellung durch Gamma akzeptierte Stornierung ist Gamma berechtigt, dem Kunden ein einmaliges Entgelt gemäß der Preisliste in Rechnung zu stellen.

Nach der Leistungsbereitstellung ist keine Stornierung mehr möglich.

7.3 Außerordentliche Kündigung wegen fehlender Endleitung

Will der Kunde die gegebenenfalls notwendige Installation einer Endleitung zwischen APL und den vom Kunden genutzten Räumlichkeiten nicht vornehmen (lassen), kann er den betreffenden Vertrag außerordentlich kündigen. Zeigt der Kunde Gammanicht innerhalb von einer (1) Woche nach der Information über die fehlende Verkabelung an, dass er die Verkabelung selbst stellt bzw. sie vornehmen lässt, ist auch Gamma zur Kündigung berechtigt. In beiden Fällen ist Gamma berechtigt, dem Kunden ein einmaliges Entgelt gemäß der Preisliste zu berechnen.

Ansprüche des Kunden aufgrund seiner Kündigung oder der Kündigung durch Gamma sind ausgeschlossen.

7.4 Zusätzliche Anfahrt Servicetechniker

Gamma ist berechtigt, dem Kunden für jede zusätzliche Anfahrt, die notwendig wird, weil der Kunde im Bereitstellungs- bzw. Entstörungsprozess oder bei Beauftragung eines Servicetechnikers trotz mitgeteiltem Termin nicht angetroffen wird, ein einmaliges Entgelt gemäß der Preisliste zu berechnen. Gamma wird den Kunden bei Mitteilung des Termins ausdrücklich auf die Auswirkung auf diese Kostenfolge hinweisen.

7.5 Ungerechtfertigte Entstörung

Gamma ist berechtigt, dem Kunden für jede Störungsbeseitigungsmaßnahme, bei der die Störung im Verantwortungsbereich des Kunden oder eines Dritten lag, für den Gamma nicht einzustehen hat, ein einmaliges Entgelt gemäß der Preisliste zu berechnen. Dies gilt insbesondere dann, wenn die Störung auf einer Fehlfunktion oder fehlerhaften Einstellung eines nicht von Gamma zur Verfügung gestellten Telekommunikationsendgerätes beruhte.

7.6 Entgelte

In Bezug auf alle Entgelte steht dem Kunden jeweils der Nachweis niedrigerer, Gamma der Nachweis höherer tatsächlicher Kosten offen.

7.7 Hinweise zum Absetzen von Notrufen

Die Notrufnummern 110 und 112 können über Gamma erreicht werden. Diese sind für Ihre hinterlegte Adresse aktiviert (Standortadresse im Auftragsformular).

Bitte überprüfen Sie in regelmäßigen Abständen, ob Ihre persönlichen Angaben stimmen und teilen Sie uns Änderungen umgehend mit, falls notwendig.

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.

Eine Nutzung von Rufnummern an einem anderen Ort (nomadische Nutzung) ist seitens Gamma grundsätzlich untersagt. Des Weiteren gelten die Bestimmungen der Bundesnetzagentur.

Bitte achten Sie darauf, dass bei diesen Nummern keine Vorwahl mitgewählt werden darf. Es dürfen also auch keine Dialplans zur automatischen Vorwählerweiterung aktiv sein.

Achtung: Testanrufe bei Polizei und Feuerwehr stören den geregelten Betrieb des Notrufs und sind ausdrücklich untersagt! Schäden durch eine unsachgemäße oder missbräuchliche Nutzung der Notruffunktion werden nicht ersetzt.

Sollten Gamma Schäden durch den Missbrauch der Notruffunktion entstehen, werden diese den Kunden in Rechnung gestellt.

7.8 Entschädigungsanspruch

7.8.1 Nicht rechtzeitig erfolgter Anbieterwechsel

Nach § 59 Abs. 4 TKG hat der Kunde einen Anspruch auf Entschädigung, wenn der Dienst bei einem Anbieterwechsel länger als einen Arbeitstag unterbrochen wird. Der Kunde kann demnach für die Fälle, in denen wir abgebender Anbieter sind, für jeden weiteren Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen. Wird ein mit uns vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin versäumt, kann der Kunde von uns für jeden versäumten Termin eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen. Diese Entschädigungsansprüche gelten nicht, wenn der Kunde die Verzögerung beziehungsweise das Versäumnis des Termins zu vertreten hat, was insbesondere dann der Fall ist, wenn die kundenseitigen Mitwirkungspflichten nicht erfüllt wurden.

7.8.2 Nicht rechtzeitig erfolgter Umzug

In den Fällen, in denen der Umzug nicht ordnungsgemäß zum vereinbarten Termin erfolgt, hat der Kunde, der ein Kleinunternehmen, ein kleines Unternehmen oder eine Organisation ohne Gewinnerzielungsabsicht ist, einen Anspruch auf Entschädigung nach § 60 Abs. 3 S. 2 TKG und § 71 Abs. 3 TKG in Verbindung mit den Entschädigungsregelungen zur Entstörung gem. § 58 Abs. 3 TKG und zum Anbieterwechsel gem. § 59 Abs. 4 TKG. Dieser Entschädigungsanspruch gilt nicht, wenn der Kunde die Nichteinhaltung des Termins zu vertreten hat, was insbesondere dann der Fall ist, wenn die kundenseitigen Mitwirkungspflichten nicht erfüllt wurden.