

## Leistungsbeschreibung „ISDN“ der HEAG MediaNet GmbH

### 1. Allgemeines

HEAG MediaNet GmbH (im Folgenden MediaNet genannt) stellt auf Basis der folgenden Leistungsbeschreibung und den zugehörigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) ISDN-Mehrgeräte und ISDN-Anlagenanschlüsse zur Verfügung. Die Vereinbarungen im Auftragsformular gelten vorrangig.

### 2. Anschlussarten

MediaNet stellt im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen physikalischen Telefonanschluss im Teilnehmeranschlussnetz (direkt oder über eine angemietete Teilnehmeranschlussleitung (TAL)) zur Verfügung. Der Anschluss wird an dem im Auftragsformular genannten Ort (Anschlussanschrift) mittels einer Abschlusseinrichtung zur Anschaltung von Endgeräten in der Nähe der Hauseinführung bereitgestellt.

Der Kunde kann die Installation über eine gesonderte vertragliche Vereinbarung an einer anderen Stelle am Anschlussort beauftragen. Diese Installation ist vom Bereitstellungsentgelt nicht abgedeckt und wird dem Kunden gesondert nach Aufwand in Rechnung gestellt.

Durch technische Gegebenheiten anderer Telekommunikationsnetze können die Übertragungsgeschwindigkeit und die Verfügbarkeit der nachfolgend genannten Leistungsmerkmale durch Einschränkungen in den fremden Netzen gegebenenfalls nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung stehen.

Die Eigenschaften des Anschlusses bestimmen sich nach der im Auftragsformular vereinbarten Anschlussart.

#### 2.1. ISDN-Mehrgeräteanschluss

MediaNet überlässt dem Kunden einen ISDN-Mehrgeräteanschluss (Übertragungsprotokoll DSS1) im Netzbereich der MediaNet mit zwei Kommunikationskanälen (B-Kanäle) und einem Steuerkanal (D-Kanal) an der Euro-ISDN-Schnittstelle  $S_0$ . Die Kommunikationskanäle besitzen eine Übertragungsgeschwindigkeit von 64 KBit/s. Der Steuerkanal dient ausschließlich zur Übermittlung von Informationen des Verbindungsaufbaues und dem Informationsaustausch von und zu den Netzknoten der MediaNet. Eine anderweitige Nutzung des D-Kanals ist nicht zulässig.

Dem Kunden werden drei Rufnummern aus dem von der Bundesnetzagentur der MediaNet zugewiesenen Rufnummernhaushalts zur Verfügung gestellt. Abweichend hiervon kann der Kunde die Zuweisung zusätzlicher Rufnummern (maximal 7) vereinbaren. Die Zuweisung erfolgt anhand der von der Bundesnetzagentur vorgegebenen Richtlinien.

Sofern dem Kunden eine oder mehrere Rufnummern bereits von einem anderen Anbieter zugeteilt wurden und er im selben Ortsnetz verbleibt, kann er im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen an Stelle neuer Rufnummern die vorhandenen Rufnummern nach entsprechender Beauftragung (siehe Rufnummernportierung) weiter nutzen.

#### 2.2. ISDN-Anlagenanschluss

MediaNet überlässt dem Kunden Anschlüsse in einer der folgenden Anschlussvarianten:

- ISDN Anschluss mit zwei Nutzkanälen (B-Kanälen) und einen Steuerkanal (D-Kanal) mit der Übergabeschnittstelle  $S_0$ .
- Primärmultiplexanschluss mit 30 Basiskanälen und einem D-Kanal

Die Übertragungsgeschwindigkeit beträgt 64 KBit/s je Basis- bzw. Nutzkanal. Bei ankommenden Verbindungen ermöglicht der ISDN-Anlagenanschluss ein vom jeweiligen Dienst abhängiges Durchschalten eines Basiskanals zu bestimmten Endeinrichtungen.

Der Steuerkanal dient ausschließlich zur Übermittlung von Informationen des Verbindungsaufbaues und dem Informationsaustausch zwischen Netzknoten der MediaNet. Eine anderweitige Nutzung des D-Kanals ist nicht zulässig.

Dem Kunden werden von der MediaNet (aus dem von der Bundesnetzagentur der MediaNet zugewiesenen Rufnummernhaushalts) eine Durchwahlrufnummer mit Rufnummernblock oder eine Anzahl von Rufnummern zugewiesen. Die Zuweisung erfolgt anhand der von der Bundesnetzagentur vorgegebenen Richtlinien.

### 3. Rufnummernportierung

Beauftragt der Kunde MediaNet mit der Durchführung der Portierung seiner vorhandenen Rufnummern, die zu diesem Zeitpunkt im Netz eines anderen Anbieters geschaltet sind, in das Netz der MediaNet, wird MediaNet diesen Auftrag im Namen des Kunden mit seinem bisherigen Teilnehmeranschlussanbieter durchführen. Die Durchführung der Portierung erfolgt nach den Vorgaben der Bundesnetzagentur und den Spezifikationen des Arbeitskreises für Netzzusammenschaltung und Nummerierung (AKNN). Die Durchführung der Portierung liegt

ausschließlich im Verantwortungsbereich des bisherigen Netzbetreibers. Jede Leistungserbringung hinsichtlich der portierten Rufnummern kann erst erfolgen, wenn der bisherige Netzbetreiber die Portierung rechtzeitig durchführt. Die Leistungspflicht der MediaNet bezüglich der portierten Rufnummern beginnt erst mit der Durchführung der Portierung.

#### 4. Verbindungen

Der Kunde kann mit Hilfe von angeschalteten Endeinrichtungen Verbindungen entgegennehmen oder von MediaNet zu anderen Anschlüssen herstellen lassen, soweit das gewünschte Zielnetz unmittelbar oder über Netze Dritter mit MediaNet zusammengeschaltet ist.

Die Verbindungen über das Telefonnetz der MediaNet dienen der Vermittlung von Sprache. MediaNet unterstützt auch die Übermittlung von Nichtsprachsignalen wie z.B. Telefax- oder Datenkommunikation im Rahmen der ISDN-B-Kanäle. Eine Garantie für die Übermittlung von Nichtsprachsignalen über das Netz von MediaNet hinaus kann nicht gewährleistet werden.

Verbindungen zu Diensten, bei denen das Entgelt vom anderen Diensteanbieter festgelegt wird und von denen an MediaNet keine Entgeltinformationen übermittelt werden (0900, Verbindungen zu Auskunftsdiensten mit Weitervermittlung und andere im Offline-Billing abgerechnete Rufnummernbereiche) sind derzeit aus dem Netz der MediaNet nicht möglich. MediaNet ist berechtigt diese Dienste über Dritte frei zuschalten, sobald eine entsprechende Vereinbarung mit dem Kunden getroffen wurde. Soweit MediaNet den Zugang zu den Diensten Dritter anbietet, hat MediaNet keinen Einfluss auf die Erbringung dieser Dienste durch den Dritten oder deren Entgeltgestaltung. Diese Dienste werden in der Rechnung gesondert aufgeführt. Bei Verbindungen zu Auskunftsdiensten mit Weitervermittlung hat der Kunde zu beachten, dass bei Inanspruchnahme der Weitervermittlung ein gleich bleibendes Entgelt berechnet wird. MediaNet ist es aus technischen Gründen nicht möglich, im Einzelbindungsnachweis die Weitervermittlung nachzuweisen.

MediaNet ist berechtigt Verbindungen zu bestimmten Sonderrufnummern zu sperren, wenn der Verdacht auf ein erhöhtes Missbrauchsrisiko oder Forderungsausfallrisiko vorliegt.

Verbindungen zu Shared-Cost Diensten, Mehrwertdiensten, Sonderrufnummern oder anderen Verbindungen, für die mehr als 2 € pro Minute an Verbindungsentgelt anfallen, werden nach 60 Minuten Verbindungsdauer getrennt. Ein erneuter Verbindungsaufbau nach der Verbindungstrennung ist jederzeit möglich, soweit kein anderer Grund für die Verbindungstrennung vorliegt.

#### 5. Durchlasswahrscheinlichkeit

Verbindungen zu anderen Netzen werden von der MediaNet mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von durchschnittlich 99% hergestellt. Bei Verbindungen zu anderen Netzen (insbesondere zu Netzen im Ausland) kann es aufgrund der wirtschaftlichen Dimensionierung dieser Netze zu Einschränkungen bezüglich der Verbindungsgüte, Durchlasswahrscheinlichkeit und Abbruchhäufigkeit kommen. MediaNet hat keine Einflussmöglichkeiten auf diese Einschränkungen und ist für die daraus resultierenden Folgen nicht verantwortlich.

#### 6. Verfügbarkeit

MediaNet vereinbart für die Teilnehmeranschlussleitung des Telefonanschlusses eine Mindestverfügbarkeit. Die vereinbarte Verfügbarkeit wird als Prozentwert dargestellt. Sie ist eine mittlere und beträgt mindestens 98,5 % pro Jahr.

Dieser Prozentwert gibt an, zu welchem Anteil der Gesamtbetriebszeit des Anschlusses die Verbindung mindestens verfügbar sein wird. Der Wert wird über den Zeitraum eines Jahres (12 Monate), vom Bereitstellungsdatum an gerechnet, ermittelt.

Für die Ermittlung der jährlichen Verfügbarkeit wird nachfolgendes modifiziertes Verfahren angewendet:

$$V_{FP} = \left(1 - \frac{D_{St}}{8760}\right) \times 100$$

$V_{FP}$  = Verfügbarkeit des Anschlusses im Jahr

$D_{St}$  = Summe der Störungsdauern aller im Jahr gemeldeten Netto-Reparaturzeiten (in Stunden)

8760 = mittlere Anzahl der Stunden/Jahr

Wartungsarbeiten und Ausfälle infolge höherer Gewalt sind von den Verfügbarkeitsvorgaben ausgeschlossen. Wartungsarbeiten in diesem Sinne sind alle dem Kunden zuvor angekündigten Instandhaltungsmaßnahmen. Als höhere Gewalt gelten alle unvorhersehbaren Ereignisse sowie solche Ereignisse, deren Auswirkungen von keiner Seite zu vertreten sind. Werden die Verfügbarkeitswerte unterschritten, wird MediaNet schnellstmöglich Maßnahmen ergreifen, um die vereinbarte Verfügbarkeit wieder herzustellen.

#### 7. Leistungsmerkmale

Bei den nachfolgend aufgeführten Leistungsmerkmalen handelt es sich um Basisleistungsmerkmale, die dem Kunden gemäß der von ihm vertraglich vereinbarten Anschlussart zur Verfügung gestellt werden. Die Nutzung setzt geeignete Endgeräte beim Kunden voraus.

Gegebenenfalls können zusätzliche Leistungsmerkmale vereinbart werden. Diese können jedoch nur nach entsprechender technischer Einzelfallprüfung zur Verfügung gestellt werden und bedürfen besonderer vertraglicher Vereinbarungen.

#### 7.1. Rufnummernübermittlung

Die Rufnummer des ISDN-Anschlusses wird bei abgehenden und ankommenden Verbindungen übermittelt. Die Übermittlung der eigenen Rufnummer kann vom Kunden bei abgehenden Verbindungen. (außer bei Verbindungen zu Notrufanschlüssen der Feuerwehren, Polizei und Rettungsdiensten) unterdrückt werden.

#### 7.2. Rückruf bei Besetzt

MediaNet ermöglicht bei Verbindungen im eigenen Netz die Einleitungen einer automatisierten Verbindungsherstellung zu einem vom Kunden zuvor angewählten, besetzten Anschluss. Dieses Leistungsmerkmal kann bei einem vorhergehenden Versuch der Verbindungsherstellung durch Selbsteingabe bei Benutzung geeigneter Endgeräte eingeschaltet werden. MediaNet schaltet das Leistungsmerkmal automatisch aus, wenn eine Verbindung zum gewünschten Anschluss nach ca. 45 Minuten immer noch nicht möglich ist. Bei Verbindungen in andere Netze steht dieses Leistungsmerkmal nicht zur Verfügung.

#### 7.3. Rufnummernanzeige

Bei ankommenden Verbindungen wird die Rufnummer des anrufenden Anschlusses zur Anzeige gebracht, sofern die Rufnummer nicht unterdrückt und der MediaNet in der Verbindungssignalisierung entsprechend übermittelt wurde.

#### 7.4. Übermittlung von Zählimpulsen während der Verbindung; Tariffinformation

MediaNet übermittelt während einer abgehenden Verbindung Zählimpulse zu Registrierungseinrichtungen oder Gebührenanzeigeeinrichtungen des Kunden. Es werden in der Regel Gebührenimpulse je angefangen 0,01 € übermittelt. Bei Verbindungen mit Verbindungsentgelten pro Verbindungen werden so viele Impulse gesendet, bis das Verbindungsentgelt als ein Vielfaches von 0,01 € übermittelt wurde. Bei Verbindungen zu Diensten Dritter wird die Gebühreninformation dieser Dritter übermittelt.

Maßgebend für die Verbindungsentgeltberechnung durch MediaNet ist nicht die Registrierungseinrichtung des Kunden, sondern die Engelterfassung der MediaNet.

#### 7.5. Anklopfen

Während einer bestehenden Verbindung können dem Kunden über das Endgerät Informationen über weitere ankommende Verbindungen übermittelt werden. Die Leistung ist vom Kunden über sein Endgerät konfigurierbar.

#### 7.6. Makeln (Rückfragen)

Zwei Verbindungen können wechselseitig über einen Basiskanal genutzt werden, ohne dass eine Verbindung getrennt werden muss.

#### 7.7. Konferenzschaltung

Dieses Leistungsmerkmal ermöglicht den Aufbau von zwei gleichzeitigen Verbindungen von einem Anschluss, wobei alle drei Gesprächspartner miteinander sprechen können. Für jede der aufgebauten Verbindungen fallen entsprechende Verbindungsentgelte an.

#### 7.8. Anrufwefterschaltung

Durch Konfiguration über sein Endgerät kann der Kunde veranlassen, dass ankommende Verbindungen zu einem vom Kunden festgelegten Anschluss weitergeleitet werden. Die Weiterleitung erfolgt entweder direkt, nach Feststellung des Besetztzustandes oder, wenn der Anruf nach 20 Sekunden nicht entgegengenommen wird.

Es werden beim Mehrgeräteanschluss maximal zwei (bei Primärmultiplexanschluss maximal 30) gleichzeitig ankommende Verbindungen weitergeleitet. Beim Zielanschluss wird, sofern es sich um einen ISDN-Anschluss handelt, angezeigt, dass es sich um eine weitergeleitete Verbindung handelt. Je nach Gerätekonfiguration wird unter bestimmten Voraussetzungen die Rufnummer des Anschlusses übermittelt, von dem der Anruf weitergeleitet wurde.

Der Kunde hat vor der Einleitung der Anrufweiterleitung sicherzustellen, dass der Inhaber des Anschlusses, zu dem der Anruf weitergeleitet wird, mit der Weiterleitung einverstanden ist.

Handelt es sich beim Ursprungsanschluss um einen ISDN-Anschluss, so wird dem Anrufer angezeigt, dass die Verbindung weitergeleitet wurde.

#### 7.9. Rufnummernsperre

Der Kunde kann MediaNet damit beauftragen, für seinen Anschluss eine Sperre eines Rufnummernbereiches für abgehende Verbindungen einzurichten. Die Einrichtung der Rufnummernbereichssperre ist kostenlos. Zusätzlich kann der Kunde bis zu 9 Rufnummern (Anzahl abzüglich der bestehenden Rufnummernbereichssperren) sperren lassen. Das sperren von Einzelrufnummern ist kostenpflichtig.

Der Kunde kann wählen, ob abgehende (oder ankommende) Anrufe nur zu den aufgelisteten Rufnummern möglich sind, oder abgehende (oder ankommende) Anrufe zu den aufgelisteten Nummern ausgeschlossen werden.

Veränderungen der Rufnummernsperre werden nach Aufwand in Rechnung gestellt.

#### 7.10. Änderung der Rufnummer

Auf Wunsch können dem Kunden zu seinem bei der MediaNet bestehenden Anschluss aus dem der MediaNet von der Bundesnetzagentur zugewiesenen Rufnummernhaushalts neue Rufnummern zur Verfügung gestellt werden.

#### 7.11. Fangschaltung

Bei bedrohenden oder belästigenden Anrufen kann der Kunde gemäß den gesetzlichen Bestimmungen schriftlich MediaNet beauftragen, einen technischen Prozess einzurichten, um den Anschluss festzustellen, von dem die Anrufe ausgehen (Fangschaltung).

#### 7.12. Telefonbucheintrag

Gemäß dem bei der Beauftragung vom Kunden ausgefüllten Formular werden ggf. der Eintrag von Namen, Anschrift und Telefonnummer des Kunden in einem öffentlichen Telefonverzeichnis veranlasst und diese Angaben auf Nachfrage auch Auskunftsdiensten zur Verfügung gestellt. Der Kunde hat die Möglichkeit der Verfügungsstellung für Auskunftsdienste im Auftragsformular zu widersprechen. Aus Gründen des Kundenschutzes hat der Kunde die Möglichkeit, der Inverssuche (Auskunft über Name und Anschrift anhand der Rufnummer) ausdrücklich zu widersprechen.

### 8. Zusätzliche Leistungen

MediaNet erbringt jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten zusätzliche Leistungen gegen gesondertes Entgelt. Die Leistungen und Entgelte werden im Rahmen einer individuellen Vereinbarung spezifiziert.

### 9. Störungsbeseitigung

#### 9.1 Grundsätze

Als Störung gelten alle Beeinträchtigungen des Telefonanschlusses, die MediaNet zu vertreten hat. Störungen werden von MediaNet unverzüglich im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten sowie den folgenden Bedingungen beseitigt:

#### 9.2 Störungs-Hotline

MediaNet verfügt über eine Störungs-Hotline. Diese steht dem Kunden an 24 Stunden pro Tag und an 365 Tagen pro Jahr zur Verfügung. Auftretende Fehler und Störungen im Netz werden mit einem Trouble-Ticket-System erfasst. Die für das jeweilige Produkt geltende Störungs-Hotline wird in der Auftragsbestätigung aufgeführt.

#### 9.3 Netzüberwachung

Die MediaNet verfügt zur Überwachung und Steuerung ihres Netzes über ein Netzwerkmanagement-Center (NMC).

#### 9.4 Störungsmeldung

Störungsmeldungen erfolgen durch den Kunden ausschließlich an die Störungs-Hotline.

Die Störungsmeldung muss mindestens die folgenden Informationen beinhalten:

- Zuständige verantwortliche Stelle des Kunden, von der die Störung gemeldet wurde inkl. Name des Mitarbeiters und dessen Kontaktdaten
- Kunden-Störungsnummer
- Bezeichnung der gestörten Dienstleistung (ID-MediaNet, Telefonanschluss, Kundennummer)
- Zeitpunkt, an dem die Störung aufgetreten ist
- Rückrufnummer

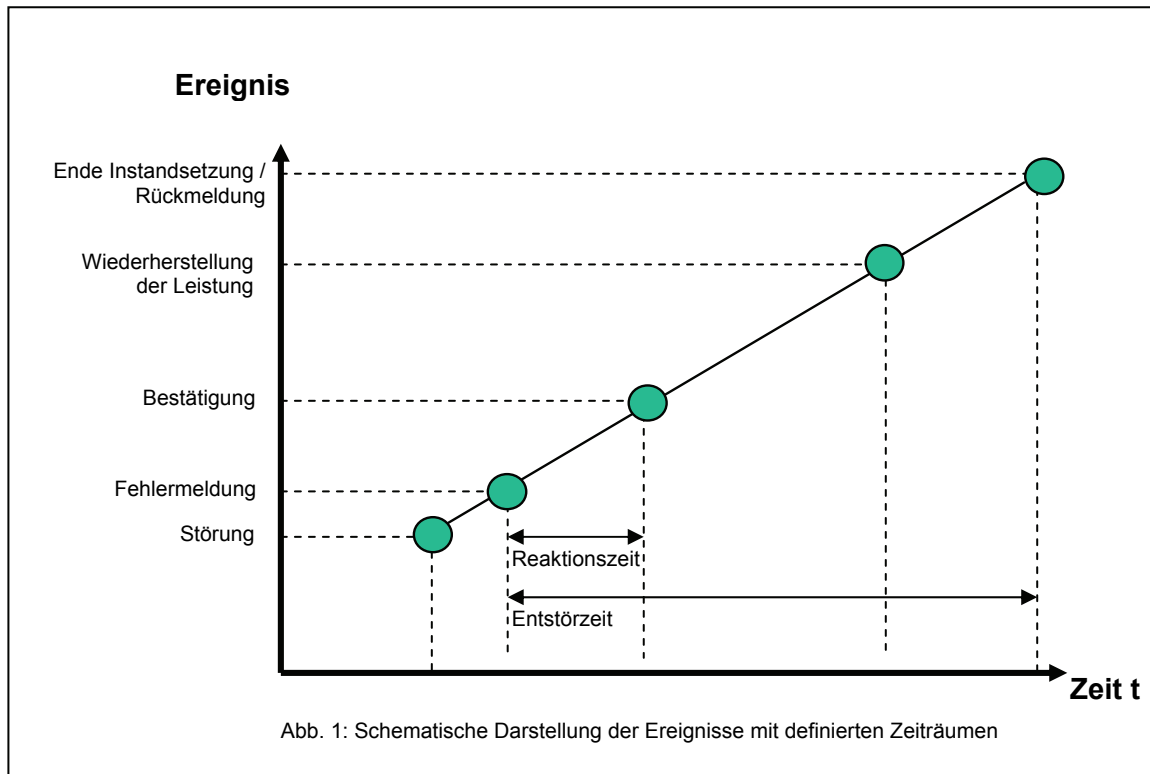
#### 9.5 Entstörungsablauf

Die Aktivitäten zur Störungsbeseitigung werden direkt zwischen der zuständigen Stelle des Kunden und der Meldestelle der MediaNet abgestimmt.

Ist zur Fehlersuche oder Fehlerbeseitigung die Unterstützung durch den Kunden erforderlich, so muss diese zur Verfügung gestellt werden.

## 9.6 Reaktions- und Entstörzeiten

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen dem Eingang der Fehlermeldung des Kunden bis zur Bestätigung der Fehlermeldung durch MediaNet. MediaNet bestätigt den Eingang der Fehlermeldung unter Angabe der Trouble Ticket Nummer sowie des Namens des verantwortlichen Bearbeiters. Die Entstörzeit ist der Zeitraum zwischen dem Eingang der Fehlermeldung und dem Störungsende.



Das Störungsende ist die Eingangszeit der Rückmeldung der Störungsbeseitigung bei der Netzkontrollstelle des Kunden (Faxstempel bzw. Eingangszeit bei Telefonat).

Die Rückmeldung der Störungsbeseitigung erfolgt telefonisch (Bereitschaftsdienst) an die vom Kunden angegebene Meldestelle.

Soweit Behinderungen der Entstörung auftreten, die vom Kunden zu vertreten sind, vermindert sich die errechnete Entstörzeit entsprechend. Beide Vertragsparteien streben an, Unstimmigkeiten über Entstörzeiten einvernehmlich zu regeln.

## 9.7 Zwischenmeldungen

Mit Bestätigung der Fehlermeldung vereinbaren die beiden Ansprechstellen, ob eine weitere turnusmäßige Zwischenmeldung durchgeführt wird.

## 9.8 Vor-Ort-Entstörung

Ist zur Beseitigung einer Störung der Einsatz eines Technikers von MediaNet am Standort des Kunden erforderlich, so hat der Kunde die entsprechende Unterstützung zu gewährleisten. MediaNet sichert zu, dass der eingesetzte Techniker mit einer der Störung angepassten notwendigen Sorgfalt die Entstörung vornimmt.

Wird der Zutritt für MediaNet im Rahmen der Störungsbeseitigung durch den Kunden nicht sichergestellt, so gehen die hieraus entstandenen Verlängerungen der Entstörzeiten nicht zu Lasten von MediaNet.

Kann die Entstörung zum vereinbarten Termin aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht erfolgen, so vereinbart MediaNet mit dem Kunden einen neuen Termin. MediaNet ist berechtigt, dem Kunden die hierdurch entstandenen Mehrkosten in Rechnung zu stellen. In diesem Falle entfallen die Reaktions- und Entstörungsfristen.

## 9.9 Servicezeiten

Der Kunde erhält den folgenden Service ohne Aufpreis:

Service-Level	Leistung	Dauer
Standard	Reaktionszeit Entstörzeit	≤ 0,5 Stunden 24 Stunden

## 10. Geplante Arbeiten

Planbare Aktivitäten im Netz von MediaNet, die eine für den Kunden bereitgestellte Dienstleistung beeinträchtigen können, werden, so früh wie möglich, mindestens jedoch 10 Arbeitstage vor Beginn der Aktivität mitgeteilt. Die Meldung enthält folgende Angaben:

- Betroffene Dienstleistung (ID MediaNet)
- Beschreibung der Aktivität
- Zeitpunkt und geplante Dauer der Aktivität
- Ansprechpartner der MediaNet

Planbare Aktivitäten werden nicht auf die Zeit der Nicht - Verfügbarkeit angerechnet. Nach Möglichkeit werden die planbaren Tätigkeiten im Zeitraum von 03.00 Uhr bis 05.00 Uhr durchgeführt. Arbeiten, die einen Ausfall einer Dienstleistung vorbeugen, können seitens der MediaNet kurzfristig, ohne Einhaltung einer vorher vereinbarten Frist für vorhersehbare Arbeiten, durchgeführt werden. Der Kunde wird per Mail oder per Fax informiert.

## 11. Eskalationsstufen

Bei Fragen zu Störungen stehen dem Kunden die in der Auftragsbestätigung aufgeführten Ansprechpartner in der genannten Reihenfolge zur Verfügung.

Eskalationsstufe	HEAG MediaNet GmbH
1	HEAG MediaNet NMC (0.00 – 24.00 Uhr) Werner-von-Siemens-Str. 2 · 64319 Pfungstadt Tel.: (0 6151) 709-5550 · Fax: (0 6151) 709-3030 E-Mail: hotline-medianet@heagmedianet.de
2	Teamleiter Netzbetrieb / Übertragungstechnik Herr Hinkel Tel.: (0 6151) 709-3940 · Fax: (0 6151) 709-3030 E-Mail: achim.hinkel@heagmedianet.de
3	Kommissarischer Leiter Technik Herr Kessler Tel.: (0 6151) 709-3860 · Fax: (0 6151) 709-3861 E-Mail: jan.kessler@heagmedianet.de
4	Geschäftsführer Herr Helfrich Tel.: (0 6151) 709-3880 · Fax: (0 6151) 709-3605 E-Mail: friedebert.helfrich@heagmedianet.de

## 12. Rückerstattungen/Gutschriften bei Leistungsstörungen

MediaNet erstattet bei einer Beeinträchtigung ihrer Leistungen keine Gutschriften.