

Leistungsbeschreibung



VOICE ACCESS

1 Allgemeine Beschreibung

„Voice Access“ ist ein Produkt der HanseNet Telekommunikation GmbH (im Folgenden „Anbieter“ genannt). Mit diesem Produkt stellt der Anbieter dem Kunden gemäß der gewählten Produktvariante einen Telefonanschluss für nationale und internationale Gespräche bereit.

2 Vertragliche Regelungen

Für alle in Anspruch genommenen Varianten des Produktes gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Geschäftskunden des Anbieters.

3 Leistungen

Die Produkte der Produktfamilie „Voice Access“ werden dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten an einem bestehenden oder neu zu realisierenden Anschluss überlassen.

Für die Standardleistungen ist der jeweilige Preis der bei Vertragsabschluss gültigen Preisliste zu entnehmen.

Die Realisierung des Anschlusses beim Kunden wird erst mit dem Vertragsabschluss durch die Zustellung der Auftragsbestätigung an den Kunden zugesagt.

„Voice Access“ ist in 4 Varianten verfügbar:

- Voice Access Analog
- Voice Access Mehrgeräte
- Voice Access Anlage
- Voice Access PMX

3.1 Überlassung des technischen Gerätes

Zur Nutzung des Produktes werden dem Kunden notwendigen technischen Geräte für die Dauer des Vertragsverhältnisses überlassen. Das technische Gerät besteht aus einem NTBA (bei einem ISDN-Mehrgeräte- oder -Anlagenanschluss) oder einem NTPM (bei einem Primärmultiplexanschluss). Endgeräte für die Nutzung des Produktes gehören nicht zum Leistungsumfang.

Bei den Produktvarianten ISDN-Mehrgeräteanschluss und ISDN-Anlagenanschluss werden die Geräte standardmäßig auf dem Versandweg ausgeliefert. Hat der Kunde während der Bestellung einen Servicetechniker beauftragt, wird es vom Servicetechniker ausgeliefert.

Bei der Produktvariante ISDN-Primärmultiplexanschluss erfolgt die Auslieferung und Installation der Geräte durch einen Techniker.

3.2 Telefonanschluss

Der Anbieter überlässt dem Kunden je nach Produktvariante einen analogen Telefonanschluss, einen ISDN-Mehrgeräteanschluss, einen ISDN-Anlagenanschluss oder einen Primärmultiplexanschluss.

Der Steuerkanal bei ISDN-Anschlüssen dient nur zur Übermittlung von Informationen, die den Verbindungsaufbau und -abbau sowie technische Einrichtungen im Netzknäuel des Anbieters steuern.

3.2.1 Analog Telefonanschluss

Beim analogen Anschluss stehen dem Kunden ein Nutzkanal und eine Rufnummer zur Verfügung. Es wird sowohl die Impulswahl als auch die Mehrfrequenzwahl unterstützt.

3.2.2 ISDN-Mehrgeräteanschluss

Der Mehrgeräteanschluss entspricht dem Euro-ISDN-Standard (Protokoll EDSS 1). Dabei wird dem Kunden ein Basisanschluss mit zwei Basiskanälen (Nutzkanälen) und einem Steuerkanal (D-Kanal) angeboten.

Ein Mehrgeräteanschluss umfasst standardmäßig folgende Leistungsmerkmale:

- Überlassung von drei Mehrfachrufnummern
- Überwachung der Übertragungsqualität während der Verbindung.

Die Übertragungsgeschwindigkeit beträgt 64 kbit/s je Basiskanal.

3.2.3 ISDN-Anlagenanschluss

Der Anlagenanschluss entspricht dem Euro-ISDN-Standard (Protokoll EDSS 1). Dabei steht dem Kunden ein Basisanschluss mit zwei Basiskanälen (Nutzkanälen) und einem Steuerkanal (D-Kanal) zur Verfügung.

Die Übertragungsgeschwindigkeit beträgt 64 kbit/s je Basiskanal.

Der Anbieter stellt dem Kunden einen Rufnummernblock gemäß seinen technischen Anforderungen und den Vergaberichtlinien der Bundesnetzagentur (BNetzA) zur Verfügung.

3.2.4 Primärmultiplexanschluss

Der Primärmultiplexanschluss wird dem Kunden als Euro-ISDN-Anschluss (Protokoll EDSS 1) überlassen. Dabei steht dem Kunden ein Anlagenanschluss mit 30 Basiskanälen und einem Steuerkanal (D-Kanal) zur Verfügung.

Die Übertragungsgeschwindigkeit beträgt 64 kbit/s je Basiskanal.

Der Anbieter stellt dem Kunden einen Rufnummernblock gemäß seinen technischen Anforderungen und den Vergaberichtlinien der Bundesnetzagentur (BNetzA) zur Verfügung.

3.2.5 Übernahme von Rufnummern

In der Regel werden die vorhandenen Rufnummern des Kunden übernommen (Portierung). Werden weitere Rufnummern benötigt, so werden dem Kunden neue Rufnummern zugewiesen.

Aufgrund entsprechender Vorgaben der Bundesnetzagentur (BNetzA) ist es gegebenenfalls notwendig, den Netzbereich und/oder die Rufnummer zu ändern.

3.2.6 Übernahme eines Telefonanschlusses

Bereits existierende Telefonanschlüsse werden, soweit möglich, übernommen.

3.2.7 Telefonverbindungen

Der Kunde kann mit Hilfe von angeschalteten Telekommunikationsendeinrichtungen Verbindungen zu anderen öffentlichen Anschlüssen herstellen.

Die Telefonverbindungen dienen der Vermittlung von Sprache und von Nicht-Sprache-Signalen wie z.B. Telefax und Datenkommunikation.

3.2.8 Telefonbucheintrag

Gemäß der bei der Bestellung getroffenen Vereinbarung wird ggf. der Eintrag von Name, Adresse und Telefonnummer des Kunden in ein Telefonverzeichnis veranlasst bzw. ggf. diese Angaben an Auskunftsdienste weitergeleitet. Die Auskunft über Namen und Adresse anhand der Rufnummer (Inverssuche) ist grundsätzlich freigegeben. Durch einen Anruf in der Kundenbetreuung kann diese Funktion gesperrt werden.

3.2.9 Telefondienstmerkmale

Nachfolgend sind die vom Telefonanschluss unterstützten Telefondienstmerkmale beschrieben. Die Zuordnung zu den angebotenen Telefonanschlussvarianten ist der Übersicht am Ende dieses Dokumentes zu entnehmen.

- **Anklopfen (CW)**
Anzeige weiterer Anrufe während einer bestehenden Verbindung durch ein akustisches Signal. Das Merkmal Anklopfen ist vom Kunden ein- oder ausschaltbar.
- **Rückfragen / Makeln**
Wechselseitige Nutzung von zwei Verbindungen von einem Telefonanschluss, ohne zwischenzeitlich eine Verbindung trennen zu müssen.
- **Dreierkonferenz (3PTY)**
Gleichzeitige Nutzung von zwei Verbindungen von einem Telefonanschluss.
- **Anrufweitschaltung**
Es werden verschiedene Arten der Anrufweitschaltung unterstützt. Generell muss sich vor der Aktivierung der Anrufweiterleitung vergewissert werden, dass der Anschlussinhaber, zu dem der Ruf weitergeleitet wird, mit der Anrufweitschaltung einverstanden ist.

Der Inhaber eines ISDN-Anschlusses, zu dem ein Anruf weitergeleitet wird, bekommt signalisiert, dass es sich um eine weitergeleitete Verbindung handelt. Die Anrufweitschaltung ist vom Kunden ein- oder ausschaltbar.
- **Anrufweitschaltung ständig (CFU)**
Generelle Weiterleitung der unter der Rufnummer des Kunden ankommenden Verbindungen zu einem vom Kunden gewünschten Zielanschluss.

- **Anrufweiterschaltung bei Besetzt (CFB)**
Die Verbindungen werden weitergeleitet, wenn der ursprünglich vom Anrufer gewünschte Anschluss besetzt ist.
 - **Anrufweiterschaltung bei keine Antwort (CFNR)**
Die Verbindungen werden weitergeleitet, wenn der ursprünglich vom Anrufer gewünschte Anschluss nicht innerhalb eines Zeitraumes von ca. 15 Sekunden entgegen genommen wird.
 - **Entgeltanzeige während der Verbindung (AOC-D)**
Anzeige der angefallenen Entgelte am Endgerät des Kunden während einer Verbindung.
 - **Entgeltanzeige am Ende der Verbindung (AOC-E)**
Anzeige der angefallenen Entgelte am Endgerät des Kunden am Ende einer Verbindung.
 - **Übermittlung von Zählimpulsen**
Während einer abgehenden Verbindung werden Zählimpulse zur Registrierung des Kunden unter Zugrundelegung des jeweils gültigen Tarifmodells übermittelt.

Aus technischen Gründen entstehen Abweichungen zwischen den zum Endgerät des Kunden übermittelten Daten und den in der Vermittlungstechnik erfassten Entgeltangaben. Für die Abrechnung sind ausschließlich die in der Vermittlungstechnik erfassten Entgeltangaben maßgeblich.

Der Anbieter haftet nicht für Schäden, die dem Kunden daraus entstehen, dass er die zum Endgerät des Kunden übermittelten Daten als maßgeblich – z. B. für eine Abrechnung gegenüber Dritten – zugrunde legt.
 - **Einzelverbindungs nachweis**
Der Einzelverbindungs nachweis ist eine detaillierte Aufstellung aller entgeltpflichtigen Telefonverbindungen des Kunden.

Die Zielrufnummern der Verbindungen werden entsprechend dem Wunsch des Kunden entweder um die letzten drei Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge angegeben.

Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden oder Organisationen in einer Summe zusammengefasst. Die Zielrufnummern für diese Verbindungen werden nicht ausgewiesen.
 - **Anzeige der Rufnummer**
Die Anzeige der Rufnummer im Endgerät wird bei analogen und bei ISDN-Anschlüssen bei abgehenden Verbindungen generell übermittelt.

Wenn eine ständige Unterdrückung der eigenen Rufnummer gewünscht wird, kann dies bei der Bestellung für den Telefonanschluss vermerkt werden.

Bei freigeschalteter Rufnummernanzeige besteht für den Kunden die Möglichkeit, diese fallweise zu unterdrücken, sofern dies von seinem Endgerät unterstützt wird.

Bei Verbindungen zu Notrufanschlüssen für die Polizei und Feuerwehr erfolgt generell keine Unterdrückung der Rufnummernübermittlung unabhängig davon, ob der Kunde die Rufnummernunterdrückung aktiviert hat.
 - **Anzeige der A-Rufnummer beim B-Teilnehmer (CLIP)**
Anzeige der Rufnummer des anrufenden Anschlusses, sofern der Anrufer die Rufnummernübermittlung nicht unterdrückt hat.
 - **Unterdrückung der Rufnummernübermittlung des A-Teilnehmers (CLIR)**
Unterdrückung der Anzeige der Rufnummer bei abgehenden Verbindungen.
 - **Unterdrückung der Anzeige des B-Teilnehmers durch den B-Teilnehmer (COLR)**
Die Rufnummer des Kunden wird bei ankommenden Verbindungen dem Anrufer nicht angezeigt.
 - **Anzeige der Rufnummer des B-Teilnehmers beim A-Teilnehmer (COLP)**
Anzeige der Rufnummer des angewählten Anschlusses beim Anrufer, sofern der Angerufene dies nicht unterdrückt hat.
 - **Zusätzliche Übermittlung kundenspezifischer Rufnummerninformation bei abgehenden Verbindungen (CLIP – no screening)**
Anzeige zusätzlicher, kundenspezifischer Rufnummerninformationen (Anzeige von Zentralrufnummer) beim Anrufer. Dieses Merkmal bedarf einer gesonderten Vereinbarung.
 - **Direkte Durchwahl zur Nebenstelle (DDI)**
Es besteht die Möglichkeit, Nebenstellen in Durchwahl anzurufen.
 - **Geschlossene Benutzergruppe (CUG)**
Es besteht die Möglichkeit, eine Gruppe von Anschlüssen als geschlossene Benutzergruppe zu definieren. Diese ist zur Herstellung von Verbindungen zwischen den Anschlüssen für vereinbarte Telekommunikationsdienste berechtigt. Hierbei wird zwischen Außen- und Innenverkehr unterschieden.

Außenverkehr:
Die geschlossene Benutzergruppe ist berechtigt, ankommende Verbindungen anzunehmen und/oder abgehende Verbindungen herzustellen.

Innenverkehr:
Für die geschlossene Benutzergruppe kann der Zugang zu ankommenden Verbindungen oder abgehenden Verbindungen gesperrt werden.
 - **Anschluss Sperre (OCB)**
Mit der Anschluss Sperre werden wahlweise abgehende Wählverbindungen gesperrt. Die Anschluss Sperre wird in zwei Varianten angeboten:
 - als feste Anschluss Sperre, die ausschließlich durch den Anbieter eingerichtet, aufgehoben oder geändert werden kann oder
 - als veränderbare Anschluss Sperre, die vom Kunden an seinem Telefonanschluss eingerichtet, aufgehoben oder geändert werden kann.
 - **Fangschaltung (MCID)**
Feststellung ankommender Telefonverbindungen bei bedrohenden oder belästigenden Anrufen (gemäß der bei Vertragsabschluss gültigen Preisliste).
- ### 3.2.10 Einschränkungen
- Standardmäßig stehen dem Kunden nach einem Wechsel zum Anbieter folgende Dienste 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)
 - Auskunftsdienste einiger privater Telefongesellschaften
 - Rückruf bei Besetzt
 - Call-by-Call
- ### 4 Bereitstellung des Anschlusses
- Die Bereitstellung erfolgt im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten.
- In den Räumen des Kunden wird mittels einer Anschaltvorrichtung mind. eine Schnittstelle zur Anschaltung von Telefonanschlüssen (TAE für analog bzw. RJ-45 für ISDN) zur Verfügung gestellt.
- Der Anbieter verwendet hierbei eine oder mehrere Kupferdoppeladern der Deutschen Telekom AG sowie vorhandene Leitungen des zugehörigen Anschlusses im Inhousesetz.
- Die zur Realisierung ggf. notwendige technische Aufrüstung des Inhousesetzes hat durch den Kunden zu erfolgen.
- Bei der Produktvarianten „Voice Access Analog“, „Voice Access Mehrgeräte“ und „Voice Access Anlage“ beträgt die Bereitstellungszeit im Regelfall 20 Arbeitstage ab Auftragsbestätigung durch den Anbieter, wenn alle Anschlüsse direkt im Netz des Anbieters geschaltet werden und keine zusätzlichen Baumaßnahmen nötig sind.
- Bei der Produktvariante „Voice Access PMX“ beträgt die Bereitstellungszeit im Regelfall 35 Arbeitstage ab Auftragsbestätigung durch den Anbieter, wenn alle Anschlüsse direkt im Netz des Anbieters geschaltet werden und keine zusätzlichen Baumaßnahmen nötig sind. Den genauen Termin wird der Anbieter dem Kunden in der Auftragsbestätigung mitteilen. Der Primärmultiplexanschluss wird vom Anbieter vor der Übergabe eingemessen und auf korrekte Funktion geprüft.

5 Service Level

Für die Produktvarianten von „Voice Access“ sind vier verschiedene Service Level definiert und verfügbar:

- „Business“ (Für alle Varianten von „Voice Access“ über Kupferdoppeladern)
- „Business Direkt“ (Standard bei Erschließung über Glasfaser, nur für Primärmultiplexanschlüsse verfügbar)
- „Premium“ (Nur bei Erschließung über Glasfaser, nur für Primärmultiplexanschlüsse verfügbar)
- Premium Plus (Nur bei Erschließung über Glasfaser, nur für Primärmultiplexanschlüsse verfügbar)

Einige Service Level erfordern eine spezielle Realisierung der Leitung. Insofern diese Realisierungsvarianten in der Preisliste nicht genannt sind, erstellt der Anbieter im Rahmen der technischen und kommerziellen Möglichkeiten ein individuelles Angebot.

Für die Service Level gelten folgende Realisierungsvarianten und Verfügbarkeiten:

Service Level	Realisierung	Festgelegte Verfügbarkeit
Business	Über Kupferdoppelader	98,50 %
Business Direkt	Über Glasfaser, in der Regel disjunkte Wegeführung im Backbone	99,80 %
Premium	Über Glasfaser, garantiert disjunkte Wegeführung im Backbone, Länge Zugangsleitung < 100m	99,90 %
Premium Plus	Über Glasfaser, garantiert disjunkte Wegeführung im Backbone und doppelte Hauseinführung der Zugangsleitungen	99,95 %

Mit diesen Service-Leveln sind Standardverfügbarkeiten und Entstörzeiten verbunden, die im Folgenden näher definiert werden.

5.1 Verfügbarkeiten

Die Verfügbarkeit des Telefonanschlusses wird als Prozentwert dargestellt, der angibt, zu welchem Anteil der Gesamtbetriebszeit des Dienstes mindestens verfügbar sein wird. Der Wert wird über den Zeitraum eines Betriebsjahres, vom Bereitstellungsdatum an gerechnet, ermittelt. Ausfallzeiten durch geplante Arbeiten, aufgrund von Ursachen, die dem Kunden zugerechnet werden können sowie aufgrund von Höherer Gewalt, werden nicht als Nichtverfügbarkeit gezählt.

Die Mindestverfügbarkeit bezieht sich auf den einzelnen, im Vertrag spezifizierten Telefonanschluss, bezogen auf ein Betriebsjahr.

Sie errechnet sich wie folgt:

$$\text{VERFÜGBARKEIT} = \frac{(\text{BETRIEBSZEIT} - \text{GEPLANTE ARBEITEN} - \text{NICHTVERFÜGBARKEIT})}{(\text{BETRIEBSZEIT} - \text{GEPLANTE ARBEITEN})} * 100\%$$

BETRIEBSZEIT bezeichnet die Anzahl der Minuten im Betriebsjahr. GEPLANTE ARBEITEN bezeichnet die Summe der Minuten im Betriebsjahr, in denen der Telefonanschluss aufgrund geplanter Arbeiten außer Betrieb war. NICHTVERFÜGBARKEIT bezeichnet die Summe aller nicht geplanten Einzelausfallzeiten pro Betriebsjahr.

Eine Nichtverfügbarkeit beginnt mit Eingang der Störungsmeldung des Ausfalls des Dienstes durch den Kunden beim Anbieter, sie endet mit der Wiederverfügbarkeit des Dienstes. Die technische Definition der Nichtverfügbarkeit ist in der ITU-T Richtlinie G.826 geregelt. Ausfallzeiten werden vom Anbieter protokolliert.

5.2 Geplante Arbeiten

Geplante Arbeiten sind Wartungs-, Installations- und Umbauarbeiten am „Voice Access“-Anschluss einschließlich der Übertragungstechnischen Einrichtungen, zentralen Netzelementen oder Netzteilen des Anbieters oder seiner Vorleistungspartner. Geplante Arbeiten werden in der Regel nachts in festgelegten Wartungsfenstern durchgeführt. Der Anbieter hat das Recht, den „Voice Access“-Anschluss für geplante Arbeiten außer Betrieb zu nehmen.

Ist ein Primärmultiplexanschluss des Kunden davon betroffen, wird der Kunde 5 Werktage vor dem Wartungstermin über die Arbeiten und die voraussichtlichen Ausfallzeiten informiert.

5.3 Entstörung

Der Anbieter beseitigt unverzüglich Störungen seiner technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

Die festgelegten Entstörungsfristen und Verfügbarkeiten gelten nur für Fehler mit unmittelbarer Auswirkung auf den bereitgestellten Dienst, wie z.B. den Ausfall eines Übertragungsweges. Hierbei erbringt der Anbieter insbesondere folgende Leistungen:

5.4 Annahme der Störungsmeldung

Die zentrale Störungsannahme ist im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten täglich in der Zeit von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr unter der kostenfreien Rufnummer 0800 41 41 411 erreichbar.

Aus dem Ausland erfolgt die Störungsannahme unter der Telefonnummer (+49) (0)40 41 43 0202. Je nach Land und Telefonanbieter können dem Kunden hierbei unterschiedliche Gebühren entstehen, die der Kunde trägt.

Die Störungsannahme erfolgt in deutscher und englischer Sprache. Änderungen der Erreichbarkeit werden dem Kunden schriftlich mitgeteilt.

5.5 Reaktionszeit

Nach Eingang der Störungsmeldung beginnt der Anbieter unverzüglich mit den Arbeiten zur Störungsbeseitigung.

Bei ISDN-Anlagen- und Primärmultiplexanschlüssen teilt der Anbieter auf Wunsch des Kunden innerhalb von spätestens zwei Stunden nach Eingang der Störungsmeldung ein erstes Zwischenergebnis an eine vom Kunden anzugebende Rufnummer mit.

5.6 Entstörungsfristen

Die Entstörungsfrist beginnt nach Eingang der per Fax versandten oder telefonisch durchgegebenen Störungsmeldung beim Anbieter.

Sollten die vom Anbieter bei der Deutschen Telekom anzumietenden Teilnehmeranschlussleitungen aus vom Anbieter nicht zu vertretenden Gründen nicht entstört werden können, können die nachfolgend angegebenen Entstörungsfristen nur dann eingehalten werden, wenn der Deutschen Telekom ausreichend Teilnehmeranschlussleitungen zur Verfügung stehen, die als Ersatz geschaltet werden können.

Je nach Service Level gelten folgende Entstörfristen:

Service Level	Festgelegte Entstörungsfristen
Business	8 h
Business Direkt	6 h
Premium	3,5 h
Premium Plus	3 h

Die Entstörungsfrist endet mit Wiederherstellung des Dienstes. Die Wiederherstellung wird durch eine Erklärung des Anbieters oder entsprechende Messungen bestätigt.

6 Optionale Leistungen

Die nachfolgend aufgeführten optionalen Leistungen werden jeweils nach Vereinbarung und in Erweiterung oder Änderung zu den oben beschriebenen Standardleistungen der Produktvarianten im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten angeboten.

Die Wahl einer dieser Optionen ist jeweils mit zusätzlichen Entgelten verbunden. Diese können der bei Vertragsabschluss der Option gültigen Preisliste oder dem individuellen Angebot des Anbieters entnommen werden. Die Berechnung erfolgt zzgl. des Preises der Standardleistung.

- 6.1 Produktoption „Zusätzlicher Telefonanschluss“
Dem Kunden wird ermöglicht, zu dem in den Produktvarianten enthaltenen Telefonanschluss zusätzliche Telefonanschlüsse zu bestellen.
- 6.2 Produktoption „Internationaler Tarif“
Auf Wunsch kann der Kunde für Telefonverbindungen zu Zielen außerhalb Deutschlands den Tarif „International“ wählen. Der Wechsel in den Tarif „International“ kann jederzeit zum Monatswechsel beauftragt werden.
- Wenn zum Standard-Produkt zusätzliche Telefonanschlüsse eingerichtet wurden, kann die Option nur für alle Anschlüsse des Produktpaketes eingerichtet werden. Die Entgelte gemäß der jeweils gültigen Preisliste gelten je Anschluss.
- 6.3 Produktoption „Voice Flatrates“
Nach Einrichtung der Produktoption „Voice Flatrate Deutschland“ oder „Voice Flatrate Europa & More“ werden, abweichend von den bei Vertragsabschluss gültigen Preisen des Standardproduktes, bestimmte abgehende Sprach- und Telefaxverbindungen besonders tarifiert. Der besonderen Tarifierung unterliegen ausschließlich Sprach- und Telefaxverbindungen. Verbindungen zu Sonderrufnummern, zu Anschlüssen außerhalb der von der jeweiligen Option umfassten Tarifzonen und in sämtliche Mobilfunknetze sind von der besonderen Tarifierung ausgenommen und werden gesondert berechnet.
- Die Sprach- und Telefaxverbindungen und die zugehörigen Tarifzonen, die der besonderen Tarifierung unterliegen, können der bei Vertragsabschluss der Option gültigen Preisliste entnommen werden. Soweit der Umfang der besonderen Tarifierung beschränkt ist (z.B. durch ein zeitliches Limit einzelner Länder), sind diese ebenfalls in dieser Preisliste ausgewiesen.
- Nach Einrichtung der Option sind insbesondere folgende Verbindungen von der besonderen Tarifierung ausgenommen und werden gesondert berechnet:
- Datenverbindungen (z.B. Internet-by-Call, Einwahl über geografische Rufnummern oder in geschlossene Datensysteme), soweit technisch verfügbar,
 - Verbindungen zu Sonderrufnummern,
 - Verbindungen zu Anschlüssen außerhalb der von der jeweiligen Option umfassten Tarifzonen und
 - Verbindungen in sämtliche Mobilfunknetze.
- Wenn zum Standard-Produkt zusätzliche Telefonanschlüsse eingerichtet wurden, kann die Option nur für alle Anschlüsse des Produktpaketes eingerichtet werden. Die Gebühren gemäß der jeweils gültigen Preisliste gelten je Anschluss.
- Die besonderen Pflichten des Kunden bei der Nutzung der Option ergeben sich aus den bei Vertragsabschluss über die Option gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Geschäftskunden des Anbieters.
- 6.3.1 Produktoption „Voice Flatrate Deutschland“
Dem Kunden wird die Nutzung der Produktoption „Voice Flatrate Deutschland“ ermöglicht. Diese Option steht bei den Produkten „Voice Access Analog“, „Voice Access Mehrgeräte“ und „Voice Access Anlage“ zur Verfügung.
- Die Verbindungen, die in der „Voice Flatrate Deutschland“ enthalten sind, können der bei Vertragsabschluss über das Standardprodukt gültigen Preisliste entnommen werden.
- 6.3.2 Produktoption „Voice Flatrate Europa & More“
Dem Kunden wird die Nutzung der Produktoption „Voice Flatrate Europa & More“ ermöglicht. Diese Option steht bei den Produkten „Voice Access Analog“, „Voice Access Mehrgeräte“ und „Voice Access Anlage“ zur Verfügung.
- Die Verbindungen, die in der „Voice Flatrate Europa & More“ enthalten sind, können der bei Vertragsabschluss über das Standardprodukt gültigen Preisliste entnommen werden.
- 6.4 Produktoption „Internet Flatrate über ISDN“
Dem Kunden wird die Einwahl ins Internet über ISDN mit bis zu 2 ISDN-Kanälen gleichzeitig (2x64 kbit/s, „Kanalbündelung“) ermöglicht. Neben den monatlichen Entgelten für die Option fallen für die Nutzung dieses Internetzugangs keine zusätzlichen Kosten an.
- Diese Option steht bei den Produkten „Voice Access Mehrgeräte“ und „Voice Access Anlage“ zur Verfügung.
- Der Wechsel in diese Option kann jederzeit zum Monatswechsel beauftragt werden.
- 6.5 Verlegung, Auswechslung oder Änderung der Anschalteinrichtung und Verlegung der Endleitung
Da die Leistung standortbezogen ist, kann der Anbieter die vereinbarte Leistung an einem neuen Standort nur nach Prüfung und bei Vorliegen gleicher technischer Gegebenheiten erbringen, d.h., je nach den örtlichen Gegebenheiten kann es sein, dass die gewünschte Realisierungsleistung nicht oder nur in verändertem Leistungsumfang zur Verfügung gestellt werden kann.
- 6.6 Servicetechniker
Bei den Produktvarianten Analoganschluss, ISDN-Mehrgeräteanschluss und ISDN-Anlagenanschluss kann der Kunde die Installation des Anschlusses und die Montage der technischen Geräte, die der Anbieter zur Verfügung stellt, beauftragen.
- Für Arbeiten, die nicht im Leistungsumfang des Produktes enthalten sind, kann der Kunde einen Servicetechniker des Anbieters anfordern.
- Der Anbieter vereinbart mit dem Kunden im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers.
- 6.7 Weitere zusätzliche Leistungen
Für Tätigkeiten, die über den Leistungsumfang von Voice Access hinausgehen, z.B. die Installation zusätzlicher Geräte des Kunden oder umfangreiche Verkabelungen am Kundenstandort, erstellt der Anbieter ein individuelles Angebot.
- 7 Kundenbetreuung
Die Kundenbetreuung ist im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten täglich in der Zeit von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr unter der Rufnummer 0800 – 41 41 411 erreichbar.
- 8 Rechnungsstellung
Die Rechnungsstellung für die Produkte erfolgt gemäß der bei Vertragsabschluss gültigen Preisliste des Produktes bzw. dem individuellen Angebot des Anbieters.
- Sie erfolgt standardmäßig einmal im Monat.
- 9 Sonstiges
Der Anbieter behält sich das Recht vor, Dritte mit dem Aufbau, Betrieb und Management der Produkte oder Teilen davon zu beauftragen.

Übersicht der Leistungsmerkmale des Telefonanschlusses

Nr.	Leistung	Analog-Anschluss	ISDN-Mehrgerätee-Anschluss	ISDN-Anlagen-Anschluss	PMX-Anschluss
1	Anklopfen (CW)	S	S	S)**
2	Rückfragen / Makeln	S	S	S)**
3	Dreierkonferenz (3PTY)	S	S	S)**
4	Anrufweitschaltung ständig (CFU)	S	S	S)**
5	Anrufweitschaltung bei Besetzt (CFB)	S	S	S)**
6	Anrufweitschaltung bei keine Antwort (CFNR)	S	S	S)**
7	Gebührenanzeige während der Verbindung (AOC-D)	-	S	S	S
8	Gebührenanzeige am Ende der Verbindung (AOC-E)	-	O	O	O
9	Übermittlung von Zählimpulsen	S	-	-	-
10	Einzelbindungsnachweis	S	S	S	O)*
11	Anzeige der A-Rufnummer beim B-Teilnehmer (CLIP)	S	S	S	S
12	Unterdrückung der Rufnummernübermittlung des A-Teilnehmers (CLIR)	O	S	S	S
13	Unterdrückung der Anzeige des B-Teilnehmers durch den B-Teilnehmer (COLR)	-	O	S	S
14	Anzeige der Rufnummer des B-Teilnehmers beim A-Teilnehmer (COLP)	O	S	S	S
15	Zusätzliche Übermittlung kundenspezifischer Rufnummerninformation bei abgehenden Verbindungen (CLIP – no screening))***	-	-	O	O
16	Direkte Durchwahl zur Nebenstelle (DDI)	-	-	S	S
17	Geschlossene Benutzergruppe (CUG)	-	O	O	O
18	Weitere Rufnummern für den Mehrgeräteanschluss	-	O	-	-
19	Anschlusssperre (OCB)	O	O	O	O
20	Fangschtaltung bzw. Zählvergleichseinrichtung (MICD)	O	O	O	O

S = Standardleistung: Standardleistungen sind kostenlos in den jeweiligen Telefonanschlussvarianten enthalten.
Gegebenenfalls sind die Einstellungen von Kunden am Endgerät vorzunehmen.

O = Optionale Leistung: Optionale Leistungen können zusätzlich für die jeweilige Telefonanschlussvariante erworben werden.
Für diesen Fall müssen gesonderte Vereinbarungen getroffen werden. Die Entgelte sind den entsprechenden Preislisten zu entnehmen

- = Leistung wird für entsprechende Anschlussart nicht angeboten

)* = nur nach besonderer Vereinbarung

)** = entfällt, da Leistung über die TK-Anlage bereitgestellt wird

)*** = die Verfügbarkeit dieser Leistung kann nicht durchgängig gewährleistet werden, insbesondere wenn die Verbindung nicht ausschließlich im Netz des Anbieters geführt wird