

Übersicht

| | | |
|---|---|---|
| 1 | Dienstleistungen des Anbieters..... | 1 |
| 2 | Telefoniedienstleistungen | 1 |
| 3 | Voraussetzungen für die Nutzung des EWE business SIP Trunk oder SIP Line..... | 2 |
| 4 | Standardtarife | 2 |
| 5 | Optionen | 3 |
| 6 | Keine Geräte | 3 |
| 7 | Service..... | 3 |

1 Dienstleistungen des Anbieters

Die EWE TEL GmbH (im Folgenden „der Anbieter“) erbringt auf Basis der „AGB der EWE TEL GmbH für Telekommunikations-, Online- und Datendienstleistungen“ (im Folgenden „AGB“) im Rahmen der Produkte EWE business SIP Trunk und EWE business SIP Line die nachfolgend beschriebenen Dienstleistungen:

2 Telefoniedienstleistungen

2.1 Allgemein

Der Anbieter stellt dem Kunden an der Anschlussanschrift eine IP-basierte Telefoniedienstleistung zur Verfügung.

Bei dem Produkt EWE business SIP Line handelt es sich um eine Telefoniedienstleistung mit bis zu 10 Einzelrufnummern.

Bei dem Produkt EWE business SIP Trunk handelt es sich um eine auf Rufnummernblöcken basierende und durchwahlfähige Telefoniedienstleistung zur Verwendung mit einer IP-TK-Anlage.

Die Telefoniedienstleistung stellt zwei Sprachkanäle bereit, so dass zwei Telefonverbindungen parallel genutzt werden können. Optional und gegen gesondertes Entgelt kann der Kunde weitere Sprachkanäle bestellen.

Die Anzahl der möglichen Sprachkanäle wird begrenzt durch die maximale Upload-Datenübertragungsrate der an der Anschlussanschrift verfügbaren Internetanbindung.

2.2 Rufnummern

Der Anbieter teilt dem Kunden entsprechend den gesetzlichen und regulatorischen Vorgaben Rufnummern zu, und zwar wie folgt:

- EWE business SIP Line: Drei Einzelrufnummern, auf Wunsch bis zu 10 Einzelrufnummern.
- EWE business SIP Trunk: Ein Rufnummernblock, bestehend aus Rufnummer und Durchwahlbereich.

2.3 Portierung

Sofern dem Kunden Rufnummern bereits von einem anderen Anbieter zugeteilt wurden und der Kunde weiterhin über einen Geschäftssitz im jeweiligen Vorwahlbereich verfügt, kann er diese Rufnummern im Rahmen der gesetzlichen und regulatorischen Vorgaben an Stelle neuer Rufnummern weiter nutzen (Rufnummernportierung). Die Durchführung einer vom Kunden beauftragten Portierung bleibt ausschließlich im Verantwortungsbereich des bisherigen Teilnehmernetzbetreibers. Jede Leistungserbringung durch den Anbieter hinsichtlich der zu portierenden Rufnummer ist davon abhängig, dass der bisherige Teilnehmernetzbetreiber im Auftrag des Kunden die Portierung der Rufnummern rechtzeitig durchführt. Andernfalls ist dem Anbieter die Leistungserbringung technisch bis zur Durchführung der Portierung unmöglich. In diesem Fall bleibt der Vertrag mit der Maßgabe bestehen, dass die Leistungspflicht des Anbieters erst mit der Portierung der Rufnummer beginnt.

2.4 Verbindungen

2.4.1 Herstellen von Telefonverbindungen

Der Kunde kann über die angebotene Telefoniedienstleistung mit Hilfe angeschlossener, geeigneter Endgeräte Gesprächsverbindungen entgegennehmen und Gesprächsverbindungen zu anderen Anschlüssen herstellen, soweit der Anbieter mit den gewünschten Zielnetzen unmittelbar oder über das Netz Dritter zusammengeschaltet ist und die anderen Anschlüsse technisch erreichbar sind. Soweit der Anbieter den Zugang zu Diensten Dritter anbietet (z.B. Auskunftsdienste, 118XY-Nummern oder andere sog. Mehrwertdienste), hat der Anbieter keinen Einfluss auf die Erbringung oder Einstellung dieses Dienstes durch den Dritten, auch wenn der Anbieter den Dienst in seiner Preisliste nennt.

2.4.2 Mehrwertdienste, Auskunftsdienste und Sonderrufnummern

Der Anbieter ist nach billigem Ermessen berechtigt, Ziele zu bestimmten Sonderrufnummern (insbesondere Ziele zu Mehrwertdiensten mit Dienste-Angeboten wie bspw. Premium-Dienste (0900 ...), Satellitendienste, bestimmte 118-Auskunftsdienste oder entsprechende Dienste im Ausland) zu sperren, wenn ein deutlich erhöhtes Missbrauchs- und Forderungsausfallrisiko festzustellen ist. Diese Nummern sind dann nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden zu besonderen Bedingungen (z.B. zu stellende Sicherheiten in angemessenem Umfang) frei zu schalten. Der Anbieter trennt Anrufe zu Premium-Diensten (0900 ...) grundsätzlich nach 60 Minuten, um das Missbrauchs- und Forderungsausfallrisiko zu minimieren. Bei Anrufen zu anderen Sonderrufnummern und Mehrwertdiensten sowie zu Rufnummern, die mehr als 2 Euro pro Minute kosten, behält sich der Anbieter das Recht vor, die Verbindungen zur Missbrauchsvorbeugung nach Ablauf von 60 Minuten zu trennen; ein Anspruch des Kunden auf diese Sperre besteht nicht. Ein erneuter Verbindungsaufbau ist jederzeit möglich, soweit nicht ein anderer Grund zur Sperre vorliegt.

Bei Verbindungen zu Auskunftsdiensten hat der Kunde einen möglichen Tarifwechsel der Verbindung bei einer von ihm durch den Auskunftsdienst gewünschten Weitervermittlung zu beachten. Bei solchen Verbindungen ist es dem Anbieter aus technischen Gründen nur möglich, in einem Einzelverbindungsanruf die Verbindung zu dem Auskunftsdienst, nicht aber das Ziel der Weitervermittlung darzustellen.

2.4.3 Notrufe

Verbindungen zu den Notruf-Nummern 110 und 112 können hergestellt werden. Dies erfordert zwingend eine Versorgung aller Endgeräte mit Strom. Im Falle eines Stromausfalls kann der Anschluss nicht genutzt werden.

Bei Notrufen wird die Anschlussanschrift an die Leitstelle übermittelt. Schäden, die durch die Nutzung der Telefoniedienstleistung an einem anderen Ort als der hinterlegten Anschlussadresse entstehen (nomadische Nutzung), verantwortet der Kunde. Auf die Pflicht zur unverzüglichen Mitteilung einer Änderung der Anschrift gemäß den AGB wird hingewiesen.

2.4.4 Call by Call; Preselection

Leistungen so genannter Verbindungsbetreiber (Call-by-Call- oder Preselection-Leistungen) können nicht genutzt werden.

2.5 Standardleistungsmerkmale

Die Telefoniedienstleistung verfügt über die nachfolgend beschriebenen Leistungsmerkmale. Der Kunde kann die Leistungen nur nutzen, wenn er über ein geeignetes Endgerät verfügt.

2.5.1 Telefax-Unterstützung

Der Anbieter unterstützt die Funktion Telefax nach ITU-T T.38 innerhalb seines eigenen Netzes. Dessen ungeachtet kann der Anbieter nicht gewährleisten, dass eine zuverlässige Faxkommunikation möglich ist, insbesondere, weil bei der Faxkommunikation eine unübersehbare Vielzahl von Kombinationen unterschiedlicher Geräte zum Einsatz kommen kann.

2.5.2 Übermittlung der eigenen Rufnummer

Die Rufnummer des Kunden wird bei abgehenden Anrufen übermittelt, sofern der Kunde dies nicht in den Einstellungen seines Endgerätes unterdrückt. Auf Wunsch des Kunden kann der Anbieter eine dauerhafte Unterdrückung der Rufnummernübermittlung (Calling Line Identification Restriction (CLIR)) einrichten. Bei Notrufen (110, 112) wird die Rufnummer immer übermittelt.

2.5.3 Anzeige der Rufnummer des Anrufers

Bei eingehenden Anrufen wird die Rufnummer des Anrufes übermittelt (Calling Line Identification Presentation (CLIP)), sofern der Anrufer diese Funktion unterstützt. Auf Wunsch des Kunden kann der Anbieter eine dauerhafte Unterdrückung der Rufnummernübermittlung für eingehende Anrufe einrichten.

2.5.4 Anrufweiterschaltung vom Anschluss des Kunden

Der Anbieter kann auf Wunsch des Kunden kostenpflichtig eine Weiterschaltung ankommender Verbindungen von dem Anschluss des Kunden zu einem von diesem gewünschten Anschluss einrichten. Die Einrichtung ist kostenpflichtig gemäß der jeweils gültigen Preisliste.

Der Kunde hat vor Inanspruchnahme sicherzustellen, dass der Inhaber des Anschlusses, zu dem der Anruf weitergeschaltet wird, mit der Weiterschaltung einverstanden ist und versichert dies mit der Einstellung der Anrufweiterleitung.

2.5.5 Individuelle Sperre abgehender Anrufe

Der Kunde kann an seinem Anschluss Sperren für abgehende Wahlverbindungen einrichten, ändern und aufheben.

2.5.6 Individuelle Sperre ankommender Anrufe

Der Kunde kann an seinem Anschluss Sperren für ankommende Wahlverbindungen einrichten, ändern und aufheben.

2.6 Optionale Leistungen und optionale Leistungsmerkmale

Der Anbieter erbringt die nachfolgend aufgeführten zusätzlichen Leistungen jeweils nach gesonderter Vereinbarung und gegen gesondertes Entgelt, das sich nach der im Zeitpunkt der Beauftragung der zusätzlichen Leistung geltenden Preisliste bestimmt. Die Nutzung setzt ein geeignetes Endgerät beim Kunden voraus.

2.6.1 Änderung der Rufnummer

Auf Wunsch des Kunden und unter Einhaltung der gesetzlichen und regulatorischen Vorgaben kann der Anbieter dem Kunden einen neuen Rufnummernblock (bei EWE business SIP Trunk) bzw. neue Einzelrufnummern (bei EWE business SIP Line) aus dem ihm von der Bundesnetzagentur zugewiesenen Rufnummernhaushalt zur Verfügung stellen.

2.6.2 Fangschaltung

Bei bedrohenden oder belästigenden Anrufen kann der Kunde im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen schriftlich eine Schaltung beantragen, um den Anschluss festzustellen, von dem die Anrufe ausgehen (sog. „Fangschaltung“).

2.6.3 Ansage einer geänderten Rufnummer

Nutzt der Kunde eine neue Rufnummer an einem Anschluss des Anbieters, kann er den Anbieter beauftragen, für die Dauer von bis zu 3 Monaten eine Bandansage einzurichten, die bei Anrufen an seine bisherige Rufnummer abgespielt wird.

2.6.4 Virtuelle Rufnummer

Der Zusatzdienst „Virtuelle Rufnummer“ ermöglicht die Umleitung einer Rufnummer (virtuelle Rufnummer) zu einem beliebigen Ziel mittels einer Rufumleitung. Der Anbieter kann diesen Dienst nur zur Verfügung stellen, wenn der Kunde die Einhaltung der rechtlichen und regulatorischen Vorgaben schriftlich nachweist. Zu diesen schriftlich nachzuweisenden Voraussetzungen zählt unter anderem, dass der Kunde in dem Ortsnetz, zu dem die virtuelle Rufnummer gehört, über einen Wohnsitz oder Betriebsitz verfügt. Die Abrechnung der umgeleiteten Verbindungen erfolgt gemäß des mit dem Kunden vereinbarten Tarifs. Die Durchwahlfähigkeit geht hierbei verloren. Die Anzahl der gleichzeitig möglichen Umleitungen ist begrenzt. Die Zuteilung der Rufnummer erfolgt unter den im Auftragsformular genannten Voraussetzungen.

2.6.5 Sperre für R-Gespräche

Zum Schutz vor kostenpflichtigen, eingehenden Telefonverbindungen, bei denen dem Angerufenen das Verbindungsentgelt in Rechnung gestellt wird (R-Gespräche), kann der Kunde den Anbieter beauftragen, seine Rufnummer/n auf die Sperrliste für R-Gespräche der Bundesnetzagentur gem. § 66j TKG setzen zu lassen. Die Löschung von der Sperrliste ist kostenpflichtig.

2.6.6 CLIP-no-Screening

Die Funktion CLIP-no-Screening ermöglicht es dem Kunden, unter Einhaltung der gesetzlichen und regulatorischen Vorgaben beliebige Rufnummern in das öffentliche Telekommunikationsnetz zu übermitteln. Dabei wird die von der Vermittlungsstelle vorgenommene Prüfung der Rufnummern (screening) abgeschaltet. Der Kunde muss ein Nutzungsrecht an allen übermittelten Rufnummern haben. Deutsche Rufnummern für Auskunftsdienste, Massenverkehrsdienste oder Premium-Dienste sowie Nummern für Kurzwahl-Sprachdienste dürfen nicht als Rufnummer übermittelt werden. Der Kunde ist für die Einhaltung aller mit der Verwendung der zusätzlichen Rufnummer verbundenen rechtlichen Pflichten verantwortlich.

2.7 Elektronischer Einzelverbindungsanweis Online

Optional und gegen gesondertes Entgelt kann der Kunde den Anbieter damit beauftragen, ihm anstelle des Einzelverbindungsanweises nach Abschnitt 6.9 der AGB (Standard-Einzelverbindungsanweis) einen elektronischen Einzelverbindungsanweis Online zur Verfügung zu stellen. Für den elektronischen Einzelverbindungsanweis Online gelten die Bestimmungen des Abschnitts 6.9 der AGB entsprechend, jedoch mit den folgenden Abweichungen:

- Der elektronische Einzelverbindungsanweis Online ist ausschließlich online im persönlichen Rechnungsarchiv des Kunden abrufbar und
- die in ihm enthaltenen Verbindungsdaten können digital ausgewertet werden.

2.8 Sonderdienste

Für den Betrieb von Sonderdiensten Dritter wie z.B. Gefahrenmeldeanlagen, Hausnotruf, EC-Cash, Aufzugsnotrufsysteme etc. gilt Folgendes:

Aufgrund der Vielzahl unterschiedlicher technischer Konstellationen, bedingt u.A. durch unterschiedliche Geräte, Systeme, Softwarestände, Schnittstellen usw. der für den Sonderdienst verwendeten, nicht vom Anbieter stammenden Einrichtungen, ist es dem Anbieter nicht möglich, einen funktionierenden Betrieb des Sonderdienstes zu gewährleisten. Der Kunde verwendet deshalb Sonderdienste auf eigene Gefahr. Abhängig von der Funktionsweise eines Sonderdienstes können Einschränkungen an IP-basierten Anschlüssen auftreten. Es obliegt ausschließlich dem Kunden, zu prüfen und sicherzustellen, dass der Sonderdienst funktionsfähig ist.

2.9 Telefonbucheintrag

Auf Wunsch des Kunden übermittelt der Anbieter Name, Anschrift und Rufnummer des Kunden an das Kommunikationsverzeichnis der Datenredaktion der Telekom Deutschland GmbH oder an einen anderen Telefonverzeichnisdienst. Das Kommunikationsverzeichnis dient als Basis für den Eintrag in allgemein zugängliche Teilnehmerverzeichnisse (insbesondere in ein regionales Telefonbuch) und für Auskunftsdienste. Soweit der Kunde nichts Abweichendes angibt, wird der Eintrag dabei nach der Anschlusanschrift des Kunden regional zugeordnet. Der Anbieter schuldet nur die korrekte Weitergabe der Daten an die Datenredaktion und hat mögliche Fehler der Datenredaktion nicht zu vertreten.

2.10 Voicebox, VoiceboxTK

Mit der Voicebox erhält der Kunde die Möglichkeit, Anrufe, die unter einer seiner Rufnummern eingehen, zu seiner persönlichen Mailbox weiterzuleiten. Mit der VoiceboxTK erhält der Kunde die Möglichkeit, Mailbox- und Fax-Nachrichten, die unter seiner Rufnummer eingehen, an eine beliebige E-Mail-Adresse weiterzuleiten (Mailbox-Nachrichten im wav-Format und FAX-Nachrichten im PDF-Format).

3 Voraussetzungen für die Nutzung von EWE business SIP

Um die vertraglich vereinbarten Dienstleistungen nutzen zu können, benötigt der Kunde einen Internetanschluss des Anbieters mit den nachfolgend beschriebenen Eigenschaften und, im Falle von EWE business SIP Trunk, eine IP-TK-Anlage mit den nachfolgend beschriebenen Eigenschaften. Weder die IP-TK-Anlage noch der Internetanschluss des Anbieters sind Teil der Dienstleistung.

3.1 Internetanschluss des Anbieters

Der Internetanschluss des Anbieters muss mit der Erweiterung „Voice-Ready“ ausgestattet sein.

Zudem muss der Internetanschluss des Anbieters über eine ausreichend hohe Datenübertragungsrate verfügen. Für jeden einzelnen genutzten Sprachkanal/für jedes gleichzeitig geführte Telefongespräch muss an dem Internetanschluss sowohl im Download als auch im Upload eine Datenübertragungsrate von mindestens 100 kbit/s bereitstehen.

Wird versucht, eingehend oder ausgehend eine Sprachverbindung herzustellen, obwohl keine ausreichende Datenübertragungsrate mehr zur Verfügung steht, wird ein Besetzzeichen signalisiert.

An dem Internetanschluss des Anbieters müssen alle Ports zur Verfügung stehen. Ports dürfen insbesondere nicht durch vorgeschaltete Geräte wie z.B. eine Firewall oder Router gesperrt sein. Derartige vorgeschaltete Geräte müssen vom Kunden so konfiguriert werden, dass sie die Nutzung der vertraglich vereinbarten EWE business SIP Dienstleistungen ermöglichen.

Für eigene, nicht vom Anbieter überlassene Router, die der Kunde an dem Internetanschluss verwendet, ist der Kunde selbst verantwortlich. Insbesondere obliegt dem Kunden in diesen Fällen die ordnungsgemäße Einrichtung und Konfiguration des Routers.

3.2 IP-TK-Anlage; SIP-Trunk Spezifikation des Anbieters

Für die Nutzung der Dienstleistung EWE business SIP Trunk ist die Verwendung einer IP-fähigen kompatiblen TK-Anlage erforderlich.

Dem Kunden obliegt es, die für die Dienstleistung EWE business SIP Trunk verwendete IP-TK-Anlage in geeigneter Weise einzurichten und zu konfigurieren sowie dafür zu sorgen, dass eine hinreichende Verbindung zwischen der IP-Schnittstelle des für den Internetanschluss des Anbieters verwendeten Routers und der IP-TK-Anlage besteht.

Der Kunde hat bei der Einrichtung der IP-TK-Anlage insbesondere auf einen wirksamen Schutz vor Hackingangriffen und vor Manipulationen durch Dritte zu achten.

Die IP-TK-Anlage muss das Session Initiation Protocol (SIP) entsprechend der SIP-Trunk Spezifikation des Anbieters in der jeweils aktuellen Version unterstützen. Die SIP-Trunk Spezifikation des Anbieters orientiert sich an der technischen Empfehlung SIPconnect. Auf Wunsch des Kunden stellt der Anbieter eine Liste mit erfolgreich getesteten IP-TK-Anlagen und/oder seine SIP-Trunk Spezifikation bereit. Die Bereitstellung kann auch erfolgen, indem der Anbieter diese Informationen auf seiner Homepage im Internet veröffentlicht.

Der Kunde muss die IP-TK-Anlage so einrichten, dass für jeden vertraglich vereinbarten Sprachkanal nicht mehr als sechs Rufaufbauversuche pro Minute (0,1 CAPS/PG) durchgeführt werden.

4 Standardtarife

Die vom Kunden zu zahlenden Entgelte für die Erbringung der vertraglich vereinbarten EWE business SIP Dienstleistungen ergeben sich aus der Preisliste EWE business SIP.

Bei einer zeitbasierten Abrechnung erfolgt die Ermittlung der Nutzungsentgelte anhand der Dauer der hergestellten Verbindungen. Die Dauer einer Verbindung ist der Zeitraum vom Zustandekommen der Verbindung bis zur Trennung der Verbindung. Der Anbieter rechnet die Verbindungen gemäß der in der jeweils gültigen Preisliste festgelegten Takung des Tarifs ab.

Bei einer pauschalen Abrechnung (Flatrate) erfolgt keine Berechnung von Verbindungen zu denjenigen Zielen, die gemäß der jeweils gültigen Preisliste von der Flatrate erfasst sind, soweit sich aus den nachfolgenden Abschnitten 4.1 und 4.2 nichts Abweichendes ergibt.

4.1 Von der Flatrate-Abrechnung ausgenommene Verbindungen

Von der Flatrate Abrechnung ausgenommen sind folgende Verbindungen:

- Gespräche zu Servicrufnummern;
- Gespräche zu Auskunftsdiensten anderer Telekommunikationsanbieter;
- dauerhafte Verbindungen zwischen zwei Endstellen (Dauerwahlverbindungen);
- Verbindungen zu Sonderrufnummern;
- Verbindungen, bei denen der Anrufer aufgrund des Anrufs von der Dauer der Verbindung abhängige Vermögensvorteile erhalten soll (insbesondere Zugang zu Werbetexten);
- Verbindungen, mittels derer der Anrufer Telekommunikationsdienste erbringt oder die er entgeltlich oder unentgeltlich an Dritte weitergibt;
- Anrufweiserschaltungen und
- Konferenzzuschaltungen.

Die Entgelte für diese Verbindungen ergeben sich aus der jeweils gültigen Preisliste; soweit sie dort nicht explizit aufgeführt sind, gelten die Entgelte für nationale oder, wenn das Verbindungsziel im Ausland gelegen ist, für internationale Verbindungen.

4.2 Von der Flatrate-Abrechnung ausgenommene Personengruppen

Die Flatrates gelten zudem nicht gegenüber den folgenden Personengruppen:

- Anbieter von Massenkommunikationsdiensten (wie z.B. Anbieter von Call-Centern, Faxbroadcastdiensten und Telefonmarketingdienstleistungen, Meinungsforschungsinstituten);
- Anbieter von Mehrwertdiensten;
- Telekommunikationsdiensteanbieter;
- Kunden, die ihre Leistungen gegenüber Dritten mittels Telekommunikationsleistungen erbringen;
- öffentliche Verwaltungen;
- Finanzinstitute und
- Krankenhäuser.

Flatrates für Verbindungen in Mobilfunknetze gelten nicht gegenüber den zuvor in diesem Abschnitt genannten Personengruppen sowie nicht gegenüber Anbietern von Transportdienstleistungen wie insbesondere Expeditionen und Taxidienste.

Anstelle der Flatrate-Tarife treten in diesen Fällen die in der Preisliste vereinbarten Standard-Tarife.

5 Optionen

5.1 Option Festnetz-Minutenpaket 2.500

Nach Vereinbarung der Option Festnetz-Minutenpaket 2.500 kann der Kunde für die Dauer von 2.500 Minuten Gespräche für 0 ct in das nationale Festnetz führen. Der erste Monatszeitraum beginnt mit der Freischaltung der Option. Über das Kontingent hinausgehende Minuten werden nach dem in der Preisliste für die jeweils hergestellte Verbindung aufgeführten Tarif abgerechnet. Nicht genutztes Minutenkontingent ist nicht in den nächsten Monat übertragbar. Die Regelungen in Abschnitt 4.1 zu den von einer pauschalen Abrechnung ausgenommenen Verbindungen gelten entsprechend, jedoch mit der folgenden Ausnahme: Anrufweftersaltungen werden bei der Berechnung des Festnetz-Minutenpakets 2.500 berücksichtigt.

5.2 Option Mobilfunk-Minutenpaket 250

Nach Vereinbarung der Option Mobilfunk-Minutenpaket 250 kann der Kunde für die Dauer von 250 Minuten Gespräche für 0 ct in die nationalen Mobilfunknetze führen. Der erste Monatszeitraum beginnt mit der Freischaltung der Option. Über das Kontingent hinausgehende Minuten werden nach dem in der Preisliste für die jeweils hergestellte Verbindung aufgeführten Tarif abgerechnet. Nicht genutztes Minutenkontingent ist nicht in den nächsten Monat übertragbar. Die Regelungen in Abschnitt 4.1 zu den von einer pauschalen Abrechnung ausgenommenen Verbindungen gelten entsprechend, jedoch mit der folgenden Ausnahme: Anrufweftersaltungen werden bei der Berechnung des Mobilfunk-Minutenpakets 250 berücksichtigt.

6 Keine Geräte

Die vertraglich vereinbarten EWE business SIP Dienstleistungen umfassen nicht die Lieferung von Geräten oder anderer Hardware.

7 Service

7.1 Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit der Telefoniedienstleistung beträgt 99,9% im Jahresmittel. Bei der Berechnung der Verfügbarkeit werden nicht berücksichtigt:

- Ausfälle der für die Nutzung der jeweils vereinbarten EWE business SIP Dienstleistung verwendeten technischen Einrichtungen wie insbesondere des Internetanschlusses des Anbieters (oben Abschnitt 3.1) und der IP-TK-Anlage (oben Abschnitt 3.2);
- Einschränkungen infolge der regelmäßig erforderlichen Wartungsarbeiten (unten Abschnitt 7.4).

7.2 Meldung von Störungen

Der Anbieter nimmt Störungsmeldungen täglich rund um die Uhr in Textform oder telefonisch unter den hierfür vom Anbieter eingerichteten Servicenummern entgegen.

7.3 Entstörzeit

Der Anbieter beseitigt Störungen in der Regel innerhalb der Servicebereitschaftszeit binnen einer Frist von 8 Stunden, beginnend mit der Meldung der Störung (Entstörungsfrist). Die Servicebereitschaftszeit ist Montag bis Freitag von 7.00 bis 18.00 Uhr (ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage). Störungen werden innerhalb der Entstörzeit zumindest soweit beseitigt, dass die Telefoniedienstleistung (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann. Die Entstörungsfrist gilt nur, soweit Technik des Anbieters betroffen ist. Im Fall höherer Gewalt oder bei durch Zulieferer des Anbieters verursachten Störungen kann die Entstörungsfrist überschritten werden. Vom Kunden verantwortete Verzögerungen, beispielsweise durch fehlende Mitwirkung des Kunden, werden auf die Entstörungsfrist nicht angerechnet.

Der Anbieter wird den Kunden auf Wunsch über die erfolgreich abgeschlossene Entstörung informieren.

7.4 Wartungsfenster

Erforderliche Wartungen führt der Anbieter an den Tagen Montag bis Freitag in dem Zeitraum 0.00 bis 6.00 Uhr (Wartungsfenster) durch, jedoch in der Regel an höchstens vier Tagen im Monat. Sind dringende Wartungsarbeiten außerhalb des Wartungsfensters erforderlich, wird der Anbieter den Kunden hierüber mindestens 5 Werktage zuvor per E-Mail an die E-Mail-Adresse informieren, an die auch die Rechnungen gesendet werden.

Stand: 01.12.2020