

1 STANDARDLEISTUNGEN

1.1 Anschluss

Die SWT trilan GmbH (im Folgenden trilan genannt) überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten Euro-ISDN-Anschlüsse mit dem Protokoll DSS1.

Euro-ISDN-Anschlüsse werden überlassen als

- Basisanschluss als Mehrgeräteanschluss oder Anlagenanschluss mit zwei Basiskanälen (Nutzkanäle) und einem Steuerkanal (D-Kanal) oder
- Primärmultiplexanschluss als Anlagenanschluss mit 30 Basiskanälen (Nutzkanäle) und einem Steuerkanal (D-Kanal).

Die trilan teilt dem Kunden

- für einen Mehrgeräteanschluss drei Rufnummern (Mehrfachrufnummern; MSN) und
- für einen Anlagenanschluss eine Durchwahlrufnummer (DDI) mit Regelrufnummernblock¹ zu.

Neu zugeteilte Rufnummern erhält der Kunde aus dem Rufnummernkontingent, welches die Bundesnetzagentur (BNetzA) der trilan zugewiesen hat. Abweichend hiervon kann der Kunde mit der trilan die Portierung der Rufnummer vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurde und in das Telefonnetz der trilan übertragbar ist.

Im Rahmen der Telefon-Dienstleistungen der trilan können Verbindungsnetzbetreiberleistungen Dritter nicht in Anspruch genommen werden (keinCall-by-Call oder Preselection möglich!).

IP-Anschlüsse

Die nomadische Nutzung eines VoIP Anschlusses mit lokalisierter Rufnummer (Benutzung an einem anderen Ort als der angemeldeten Adresse) ist untersagt, Insbesondere ist das Absetzen von Notrufen bei nomadischer

Nutzung von einer anderen als der angemeldeten Adresse nicht bzw. nur eingeschränkt gestattet, da eine eindeutige örtliche Zuordnung des Notrufenden nicht mehr möglich ist bzw. zu einem falschen Ergebnis führt.

Das Absetzen von Notrufen von der angegebenen Adresse ist uneingeschränkt möglich.

Es ist zu beachten, dass es bei Sprachanschlüssen in paketvermittelnder Technik (SIP) zu Einschränkungen bei der Nutzung diverser Leistungsmerkmale kommt. Folgende Meldeanlagen können daher **NICHT** angeschaltet werden:

- Hausnotrufsysteme
- Alarmanlagen
- Brandmeldeanlagen
- Fernabfragesysteme
- analoge EC-Cash Terminals

1.2 Verbindungen

Die Verbindung dient der Vermittlung von Daten und Sprache. Die Übertragungsgeschwindigkeit beträgt maximal 64 kbit/s je Basiskanal. Ein Basiskanal ermöglicht bei ankommenden Verbindungen das vom jeweiligen Telekommunikationsdienst abhängige Durchschalten zu bestimmten Endeinrichtungen. Unzulässig sind Anwendungen, bei denen eine Durchschaltung der Basiskanäle von vornherein nicht gewünscht bzw. von der Anwendung technisch verhindert wird. Der Steuerkanal dient zur Übermittlung von Informationen zur Steuerung des Verbindungsaufbaues, des Verbindungsabbaues und der technischen Einrichtungen im Netzknoten der trilan. Eine Übermittlung von Nutzdaten über den Steuerkanal ist unzulässig.

Die Verfügbarkeit von Telefondienstleistungen kann durch die zwischen den an einer Verbindung beteiligten Netzbetreibern vereinbarten Leistungsmerkmale eingeschränkt sein. Im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten werden Verbindungen mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von mindestens 99 % hergestellt. Die mittlere Durchlasswahrscheinlichkeit ist die für einen Bewertungszeitraum von 12 Monaten ermittelte tatsächliche Verfügbarkeitszeit des Euro-ISDN-Anschlusses (in Stunden) in Relation zur Gesamtzahl der theoretisch möglichen Anschlussstunden. Ein Anschluss gilt als verfügbar, wenn der Kunde Verbindungen aufbauen und entgegennehmen kann.

Wartungs-, Installations- und Umbauzeiten sind explizit von der Anschlussverfügbarkeit ausgenommen.

Der Kunde kann mit Hilfe von angeschalteten Endeinrichtungen Verbindungen entgegennehmen. Im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten können Verbindungsnetzbetreiberleistungen Dritter in

¹ Die Anzahl der Rufnummern des Regelrufnummernblocks bestimmt sich nach der Methode 1 der "Vorläufigen Regeln für die Zuteilung von Rufnummern in den Ortsnetzbereichen" (veröffentlicht im Amtsblatt des BMPT Nr. 13/97, Verfügung 109).

Anspruch genommen werden. Verbindungsnetzbetreiber, die keine direkte Netzzusammenschaltung mit der trilan haben, sind zurzeit nicht über die Verbindungsnetzbetreiberkennzahl erreichbar.

1.3 Basisleistungen

Der Euro-ISDN-Anschluss der trilan bietet dem Kunden für alle Anschlussarten folgende Basisleistungen:

(1) Anzeige der Rufnummer des Anrufers

Die Rufnummer des Anrufers wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Anrufer unterdrückt wird (CLIP).

(2) Übermittlung der eigenen Rufnummer

Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Anzeige beim Gesprächspartner ist abhängig von der Ausstattung des Telefons und der Einstellung des Anschlusses (COLP).

(3) Anrufweitchaltung

Ankommende Verbindungen können zu einem anderen Anschluss umgeleitet werden. Der Kunde kann an seinem Telefon selbst eingeben, in welchen Fällen und unter welcher Rufnummer er erreichbar sein möchte:

- ständige Anrufweitchaltung (CFU)
- Anrufweitchaltung bei Nichtmelden nach 15 Sekunden (CFNR)
- Anrufweitchaltung bei besetztem Anschluss (CFB)
- Rückruf bei besetzt (CCBS):
Es wird automatisch eine Verbindung hergestellt, sobald ein zuvor vom Kunden angewählter besetzter trilan-Anschluss wieder frei ist. Diese Funktion steht nur innerhalb des trilan-Netztes zur Verfügung.

(4) Anklopfen

Während einer bestehenden Verbindung wird ein weiterer Anruf durch ein akustisches Signal angezeigt, sofern das Endgerät dies unterstützt (CW).

(5) Umstecken am Bus

Diese Funktion ermöglicht das Umstecken des ISDN-Endgerätes in eine andere Anschlussdose, ohne dass die Verbindung unterbrochen wird (TP).

(6) Verbindung halten, Makeln

Diese Funktion ermöglicht das Hin- und Herschalten zwischen zwei bestehenden Verbindungen (CH).

(7) Dreierverbindung, Konferenzschaltung

Bei einer Konferenzverbindung können drei oder mehr Anschlüsse gleichzeitig miteinander kommunizieren. Die Konferenz bedarf der Unterstützung des konferenzleitenden Endgerätes (3PTY).

(8) Durchwahl zu Nebenstellen (bei TK-Anlagen)

Ein Anschluss der Telekommunikationsanlage kann direkt über eine Endziffer angewählt werden (DDI) Direktwahl von der Nebenstelle (bei TK-Anlagen).
Von einem Anschluss der Telekommunikationsanlage kann ein anderer Anschluss angewählt wählen (DDO).

(9) Tarifinformationen

Informationen über die Anzahl der für eine abgehende Verbindung angefallenen Tarifeinheiten werden nach Beendigung der Verbindung übermittelt (AOCE).

(10) Überwachung

Bei einem Anlagenanschluss überwacht die trilan ständig die Funktionsfähigkeit und die Übertragungsqualität des Anschlusses. Bei einem Mehrgeräteanschluss wird die Übertragungsqualität während der Verbindung überwacht. Bei Unterschreitung der Mindestqualität wird der Anschluss deaktiviert und eine Überprüfung eingeleitet.

(11) Verbindungsnachweis

Der Kunde erhält, sofern dies ausdrücklich beauftragt wurde, eine Aufstellung der zu bezahlenden Verbindungen unter Beachtung der Regelungen des § 99 TKG (detaillierte Rechnung mit Einzelverbindungsübersicht). Die Zielrufnummern der Verbindungen werden, entsprechend dem Wunsch des Kunden, entweder um die letzten drei Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge ausgegeben. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen entsprechend den geltenden Vorschriften in einer Summe zusammengefasst. Die Zielrufnummern

für diese Verbindungen werden nicht ausgewiesen.

1.4 Installation

Das Netzabschlussgerät (NTBA) wird dem Kunden, soweit es nicht sein Eigentum ist, von trilan zur Verfügung gestellt und verbleibt im Eigentum von trilan. Nach Vertragsbeendigung ist es vom Kunden an trilan zurückzugeben, es sei denn der Kunde hat Eigentum hieran erworben. Sofern gewünscht, installiert trilan beim Kunden in der Nähe der Erst-Endeinrichtung eine Anschalteinrichtung (NT), die als Abschluss des Netzes zur Anschaltung von Endstelleneinrichtungen bestimmt ist. Befindet sich die Abschlusseinrichtung des Übertragungsweges nicht in der Nähe der Erst-Endeinrichtung (Anschlusskabellänge $\geq 1,50$ m) führt trilan die notwendigen Installationsarbeiten auf Wunsch des Kunden ebenfalls durch. Die zusätzlichen Arbeiten werden dem Kunden nach Aufwand entsprechend der jeweils gültigen Preisliste in Rechnung gestellt. Sonstige Installationsarbeiten, die nicht im direkten Zusammenhang mit der betriebsfähigen Bereitstellung des trilan-Anschlusses stehen, werden auf Wunsch des Kunden durchgeführt und dem jeweiligen Aufwand entsprechend nach der jeweils gültigen Preisliste abgerechnet.

2 ZUSÄTZLICHE LEISTUNGEN

Die trilan erbringt jeweils nach Vereinbarung und, soweit nicht bereits im Standardleistungsumfang enthalten, im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten ggf. gegen gesondertes Entgelt, das sich nach der jeweils gültigen Preisliste richtet, insbesondere folgende zusätzliche Leistungen:

- (1) Rufnummer mit einem erweiterten Rufnummernblock² für Anlagenanschlüsse.
- (2) Bis zu sieben weitere Rufnummern für einen Mehrgeräteanschluss (Mehrfachrufnummer; MSN). Einer Rufnummer können auch einzelne Leistungsmerkmale zugeteilt werden.
- (3) Herstellung von Verbindungen zwischen einer vorher festgelegten Gruppe von Anschlüssen des ISDN der trilan für vereinbarte Telekommunikationsdienste (geschlossene Benutzer-

gruppe; CUG). Es werden geschlossene Benutzergruppen mit der Berechtigung

- zur Annahme ankommender Verbindungen,
- zum Herstellen abgehender Verbindungen oder
- zum Herstellen von ankommenden und abgehenden Verbindungen angeboten (Außenverkehr).

Innerhalb einer geschlossenen Benutzergruppe kann als zusätzliche Zugangsbeschränkung eine Sperre für ankommende oder abgehende Verbindungen vereinbart werden.

- (4) Ständige oder fallweise Unterdrückung der Übermittlung der Rufnummer des Anschlusses bei ankommenden Telefonverbindungen (COLR).
- (5) Ständige oder fallweise Unterdrückung der Übermittlung der Rufnummer des Anschlusses bei abgehenden Telefonverbindungen (CLIR).
- (6) Erweiterung der Adressierungsmöglichkeit für Endstelleneinrichtungen des Kunden für ankommende Verbindungen (Subadressierung; SUB).
- (7) Automatischer Rückruf bei Nichtmelden (nicht über Netzgrenzen hinweg) (CCNR).
- (8) Anrufumleitung in der Rufphase durch den B-Teilnehmer (CD).
- (9) Übermittlung von kundenspezifischer Zeichengabeinformation während des Auf- und Abbaus einer Telefonverbindung zu einem Euro-ISDN-Anschluss der trilan (UUS1).
- (10) Übermittlung von kundenspezifischer Zeichengabeinformation während einer bestehenden Telefonverbindung zu einem Euro-ISDN-Anschluss der trilan (UUS3).
- (11) Zusätzliche Übermittlung von kundenspezifischen Rufnummerninformationen des Anlagenanschlusses bei abgehenden Telefonverbindungen (CLIP; no screening).
- (12) Zusätzliche Übermittlung von kundenspezifischen Rufnummerninformationen des Anlagenanschlusses bei ankommenden Telefonverbindungen (COLP; no screening).
- (13) Sperre des Euro-ISDN-Anschlusses für ankommende und abgehende Verbindungen mit Ausnahme der abgehenden Verbindungen zu Notrufanschlüssen für die Polizei und Feuerwehr. Der Anrufer erhält einen Hinweis, dass der Euro-ISDN-Anschluss vorübergehend nicht erreichbar ist (Vollsperr)

² Die Anzahl der Rufnummern des erweiterten Rufnummernblocks errechnet sich nach Methode 2 der "Vorläufige Regeln für die Zuteilung von Rufnummern in den Ortsnetzbereichen" (veröffentlicht im Amtsblatt dem BMPT Nr. 13/97, Verfügung 109)

- (14) Sperre des Euro-ISDN-Anschlusses für bestimmte Rufnummernbereiche (selektive Sperre).
- (15) Ständige Überwachung der Funktionsfähigkeit und der Übertragungsqualität eines Mehrgeräteaanschlusses (Dauerüberwachung). Bei Unterschreitung der Mindestqualität wird der Basisanschluss deaktiviert und eine Überprüfung eingeleitet.
- (16) Feststellung einzelner ankommenden Verbindungen bei bedrohenden oder belästigenden Anrufen (Identifizieren, MCID und Sofortfangen). Im Rahmen der jeweils geltenden gesetzlichen Vorschriften identifiziert trilan Anschlüsse, von denen ankommende Verbindungen ausgehen, auf schriftlichen Antrag des Kunden, sofern er in einem zu dokumentierenden Verfahren schlüssig vorträgt, das Ziel bedrohender oder belästigender Anrufe zu sein und er die Anrufe nach Datum und Uhrzeit eingrenzt. Dies gilt auch, wenn der Anrufer die Rufnummernübermittlung unterdrückt hat.
- (17) Verlegung, Auswechslung oder Änderung der Anschalteinrichtung und Verlegung der Endleitung.
- (18) Änderung der Rufnummer.
- (19) Aufteilung und Weiterleitung der für eine Durchwahlrufnummer des Kunden ankommenden Verbindungen im Netzknoten der trilan zu Anlagenanschlüssen des Kunden (zielorientierte Leitweglenkung). Für die zielorientierte Leitweglenkung wird die erste Ziffer des Regelrufnummern- oder des erweiterten Rufnummernblocks ausgewertet. Die Verbindungen werden zu den jeweils für diese Ziffern vom Kunden bestimmten Telefonanschlüssen oder Anschlüssen des ISDN der trilan weitergeleitet.
- (20) Übermittlung von Informationen über die Anzahl der für eine abgehende Verbindung angefallenen Tarifeinheiten wahlweise
- während und nach Beendigung der Verbindung (Tarifinformation AOCD) oder
 - nach Beendigung der Verbindung (Tarifinformation AOCE).
- (21) Aktives Aufbauen einer weiteren Verbindung während eines gehaltenes Gespräches (Rückfrage).

Weitere Leistungsmerkmale sind auf Anfrage im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten verfügbar.

3 TELEFONBUCHHEINTRAG

trilan leitet auf Wunsch des Kunden Rufnummer, Name und Adresse zwecks Eintrag in öffentliche und elektronische Teilnehmerverzeichnisse und für die Erteilung von telefonischen Auskünften weiter. Erhält der Kunde eine neue Rufnummer für seinen Telefonanschluss, wird die niedrigste Rufnummer eingetragen, sofern der Kunde bei Auftragserteilung nichts anderes wünscht.

4 RECHNUNG

Der Kunde erhält von trilan eine monatliche Rechnung sowie auf Wunsch zusätzlich eine Aufstellung über alle Verbindungen (gekürzter oder ungekürzter Einzelbindungsnachweis). Sofern vorhanden wird hier zudem die Nebenstelle ausgewiesen. Diese Aufstellung wird in gedruckter oder, nach Absprache, in elektronischer Form kostenlos bereitgestellt.

5 ENTSTÖRUNG

Die trilan beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Voraussetzung ist die in den AGB vereinbarte Mitwirkung des Kunden. Sofern nicht einzelvertraglich anders geregelt, erbringt trilan hierbei insbesondere folgende Leistungen:

5.1 Annahme der Störungsmeldung

Die trilan nimmt täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr Störungsmeldungen unter der kostenlosen Servicrufnummer **0800 717- 4199** entgegen

5.2 Störungsbehebung

trilan behebt Störungen, soweit nicht einzelvertraglich anders geregelt, zu den Geschäftsöffnungszeiten der trilan. Diese sind montags bis donnerstags von 07.30 bis 16.30 Uhr und freitags von 7:30 bis 13:00 Uhr.

5.3 Reaktionszeit

Eine Bestätigung der Störungsbearbeitung erfolgt in der Regel innerhalb von zwei Stunden (bei Privatkunden 4

Stunden) nach Aufnahme der Arbeiten zur Störungsbehebung an einen vom Kunden spezifizierten Ansprechpartner.

5.4 Entstörungsfrist

Störungen beseitigt die trilan während der Geschäftsöffnungszeiten innerhalb von 12 Stunden (Entstörungsfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung vom Kunden (bei Privatkunden innerhalb 24 Stunden).

Die Entstörfrist errechnet sich aus der Zeitdifferenz zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der Störungszentrale und dem Zeitpunkt der Rückmeldung über die Störungsbeseitigung durch die zuständige Stelle von trilan.

Fallen Beginn oder Ende der Entstörungsfrist außerhalb der Geschäftsöffnungszeiten oder auf einen Feiertag, so wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und mit Beginn der darauf folgenden regulären Geschäftsöffnungszeit fortgesetzt.

Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass der Telefonanschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann.

5.5 Terminvereinbarung

trilan vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers innerhalb der Geschäftsöffnungszeiten der trilan. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Regelentstörungsfrist als eingehalten.

5.6 Rückmeldung

Die trilan informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung telefonisch oder per Fax, sofern der Kunde zu diesem Zweck eine Ruf- oder Faxnummer angegeben hat. Ist der Kunde am Tag der Entstörung nicht erreichbar, gilt die unter Ziffer 3.4 genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch in der Entstörungsfrist lag. Als Nachweis hierfür dient das von trilan ausgefüllte Störungsformular. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis

dafür zu liefern, dass die Entstörungsfrist nicht eingehalten wurde. trilan bemüht sich, den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren

5.7 Absicherung der Entstörungsfrist

Wenn die trilan die Entstörungsfrist nicht einhält und die Verspätung zu vertreten hat, schreibt sie dem Kunden folgenden Betrag gut:

- 20 % des monatlichen Grundpreises bei einer Verspätung von bis zu einem Werktag
- 50 % des monatlichen Grundpreises bei einer Verspätung bis zwei Werktagen
- 100 % des monatlichen Grundpreises bei einer Verspätung von mehr als zwei Werktagen

Die trilan verrechnet die Gutschrift mit ihren Forderungen aus diesem Vertragsverhältnis. Ansprüche des Kunden auf Schadenersatz bleiben hiervon unberührt.

Leistungsmerkmale des trilan Euro-ISDN-Anschlusses

	Deutsche Bezeichnung	Englische Bezeichnung	Kürzel
☒	Mehrfachrufnummer	Multiple Subscriber Number	MSN
	Subadresse	Subaddressing	SUB
☒	Übermittlung der Rufnummer des rufenden Anschlusses heim gerufenen Anschluss	Calling Line Identification Presenta- tion	CLIP
	Unterdrückung der Rufnummer des rufenden Anschlusses heim gerufenen Anschluss	Calling Line Identification Restriction	CLIR
☒	Ständige oder fallweise Unterdrückung der Rufnummer des rufenden Anschlusses heim gerufenen Anschluss	Calling Line Identification Restriction Reuquestion	CLIRREQ
☒	Übermittlung der Rufnummer des gerufenen Anschlusses zum rufenden Anschluss	Connected Line Identification Presentation	COLP
	Unterdrückung der Rufnummer des gerufenen Anschlusses heim rufenden Anschluss	Connected Line Identification Re- striction	COLR
☒	Anklopfen mit Übermittlung der Rufnummer des rufenden Teilnehmers	Call Waiting	CW
☒	Automatischer Rückruf bei "Besetzt" (nicht über Netzgren- zen)	Completion of Calls to Busy Sub-	CCBS
	Automatischer Rückruf bei "Nichtmelden" (nicht über Netzgrenzen)	Completion of Calls On No Reply	CCNR
☒	Berechtigung zur Anrufumleitung (sofort, "Besetzt", "Nicht- melden")		
☒	Anrufumleitung sofort	Call Forwarding Unconditional	CFU
☒	Anrufumleitung bei "Besetzt"	Call Forwarding Busy	CFB
☒	Anrufumleitung bei "Nichtmelden" des Angerufenen (ver- boten)	Call Forwarding No Reply	CFNR
	Anrufumleitung in der Rufphase durch B-Teilnehmer	Call Deflection	CD
☒	Verbindung halten, Makeln	Call Hold	CH
☒	Durchwahl zu Nebenstellen (bei TK-Anlagen)	Direct-Dialing-In	DDI
☒	Direktwahl von der Nebenstelle (bei TK-Anlagen)	Direct-Dialing-Out	DDO
	Übertragung angefallener Verbindungsgebühreneinheiten zum berechtigten Teilnehmer während der Verbindung	Advice of Charge during the Call	AOC-D
☒	Übertragung angefallener Verbindungsgebühreneinheiten zum berechtigten Teilnehmer nach der Verbindung	Advice of Charge at the End of the Call	AOC-E
	Geschlossene Benutzergruppe (GBG)	Closed User Group	CUG
	Rufnummern-Identifikation für Fangen	Malicious Call Identification	MCID
☒	Dreierverbindung, gemeinsames Verbinden zwischen den drei Parteien Konferenz	Three Party Service	3PTY
☒	Parken von Verbindungen; Umstecken am Bus	Terminal Portability	TP
	Teilnehmer-zu-Teilnehmer Zeichengabe, Service 1, impli- zit	User-to-User Signaling 1	UUS1
	Teilnehmer-zu-Teilnehmer Zeichengabe, Service 3	User-to-User Signaling 3	UUS3

Die erste Spalte kennzeichnet die kostenfrei eingerichteten Leistungsmerkmale des Euro-ISDN-Anschlusses der trilan.