

Anlage

Leistungsbeschreibung Arcor-ISDN

1 Standardleistung

1.1 ISDN-Anschluss

Die Arcor AG & Co. KG (im folgenden Arcor genannt) stellt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen ISDN-Anschluss zur Verfügung als

- Basisanschluss (So) mit unmittelbarer Anschlussmöglichkeit für ISDN-Endgeräte (Mehrgeräteanschluss) oder mit Durchwahlfunktion zu einer TK-Anlage (Anlagenanschluss) oder
- Primärmultiplexanschluss (S2M) mit Durchwahlfunktion zu einer TK-Anlage (Anlagenanschluss).

Der Basisanschluss wird als Euro-ISDN-Anschluss mit Protokoll DSS1 oder auf Anfrage als nationaler ISDN-Anschluss mit Protokoll 1TR6 realisiert und verfügt über zwei B-Kanäle (Nutzkanäle) und einen D-Kanal (Steuerkanal). Der Basisanschluss steht nur in bestimmten Gebieten zur Verfügung. Diese teilt Arcor dem Kunden auf Anfrage mit.

Der Primärmultiplexanschluss wird mit 30 B-Kanälen (Nutzkanäle) und einem D-Kanal (Steuerkanal) als Euro-ISDN-Anschluss mit Protokoll DSS1 sowie auf Anfrage als nationaler ISDN-Anschluss mit Protokoll 1TR6 oder als TK-Anlagenvernetzung mit dem Protokoll QSIG bereitgestellt.

Sofern der Kunde nicht bereits über eine Teilnehmerrufnummer verfügt oder eine bestehende nicht beibehalten möchte, erhält der Kunde von Arcor eine Teilnehmerrufnummer. Ein Mehrgeräteanschluss beinhaltet drei Mehrfachrufnummern, wobei die Vergabe fortlaufender Rufnummern nicht in allen Fällen möglich ist. Ein Anlagenanschluss enthält eine Durchwahlnummer mit einem Rufnummernblock, dessen Größe sich nach den geltenden Vorschriften der Regulierungsbehörde für Post und Telekommunikation bestimmt, für die direkte Anwahl von Nebenstellen einer TK-Anlage.

1.2 Bereitstellung

Arcor vereinbart mit dem Kunden einen Termin für die Bereitstellung von Arcor-ISDN.

1.3 Installation

Das Netzabschlussgerät (NTBA) wird dem Kunden von Arcor zur Verfügung gestellt. Der NTBA verbleibt im Eigentum von Arcor und ist vom Kunden nach Vertragsbeendigung zurückzugeben.

Sofern gewünscht, installiert Arcor beim Kunden gegen Entgelt einen Netzabschluss in der Nähe der Erst-Endeinrichtung. Befindet sich die Abschlusseinrichtung des Übertragungsweges nicht in der Nähe der Erst-Endeinrichtung (Anschlusskabellänge 1,5 Meter), führt Arcor die notwendigen Installationsarbeiten auf Wunsch des Kunden durch. Diese zusätzlichen Arbeiten werden nach Aufwand in Rechnung gestellt. Der Netzabschluss ermöglicht den Anschluss von Endeinrichtungen (z.B. Telefon, TK-Anlage, Faxgerät) zur Übertragung von Sprache und Daten und bietet den Zugang zum jeweils genutzten Teilnehmernetz. Sonstige Installationsarbeiten, die nicht im direkten Zusammenhang mit der betriebsfähigen Bereitstellung des Arcor-Anschlusses stehen, führt Arcor auf Wunsch des Kunden durch. Diese Arbeiten werden nach Aufwand in Rechnung gestellt.

1.4 Verbindungen

Der Kunde kann Verbindungen entgegennehmen oder durch Arcor Verbindungen zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. Verbindungen im Arcor-Netz bieten eine Übertragungsgeschwindigkeit von 64 kbit/s und werden von Arcor mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97,0 % hergestellt.

Durch die technischen Gegebenheiten anderer Telekommunikationsnetze können Übertragungsgeschwindigkeit und Verfügbarkeit von ISDN-Leistungsmerkmalen eingeschränkt sein.

Arcor behält sich vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden einzelne Zielrufnummern, Zielrufnummergruppen oder Länderkennzahlen zu sperren. Eine Auflistung der jeweils gesperrten Rufnummern stellt Arcor dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung. Die Herstellung von Verbindungen zu geographischen Einwahlnummern für den Zugang zum Internet ist ausgeschlossen. Arcor stellt Verbindungen über bestimmte Dienstekennzahlen her. Die Verbindungen über Dienstekennzahlen, die durch Arcor bei Arcor-ISDN hergestellt und abgerechnet werden, sind in der Preisliste Sonderrufnummern enthalten. Im Interesse des Kundenschutzes stellt Arcor Verbindungen zu 0190- und 0900-Rufnummern bis zu einer maximalen Dauer von 60 Minuten her. Bei der Nutzung von 0190-Rufnummern ist eine direkte Nachwahl von Nebenstellen (Durchwahlnummern) nicht möglich.

Die Anwahl einer Zielrufnummer ist nicht zulässig, wenn das Zustandekommen einer Verbindung vom Kunden nicht gewünscht ist oder bekannt ist, dass das Zustandekommen der Verbindung - insbesondere auch durch technische Vorkehrungen - vom Inhaber der Zielrufnummer oder auf seine Veranlassung von Dritten verhindert werden wird.

Die dauerhafte Voreinstellung eines Verbindungsnetzbetreibers oder die Auswahl im Einzelfall ist nur möglich, wenn und soweit dieser sein Verbindungsnetz mit dem Teilnehmernetz von Arcor zusammengeschaltet hat. Es sind die Bedingungen des dauerhaft voreingestellten oder des im Einzelfall ausgewählten Verbindungsnetzbetreibers maßgeblich. Die Herstellung von Verbindungen zum Internet ist zu den Bedingungen des jeweiligen Anbieters möglich.

1.5 Basisleistungen des ISDN-Anschlusses

Der ISDN-Anschluss von Arcor bietet dem Kunden für alle Anschlussarten folgende Basisleistungen:

- **Anzeige der Rufnummer des Anrufers**
Die Rufnummer des Anrufers wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Anrufer unterdrückt wird.
- **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.
- **Anrufweiterschaltung**
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 Anrufweiterschaltung
 - Anrufweiterschaltung bei Nichtmelden nach 15 Sekunden
 - Anrufweiterschaltung bei besetztem AnschlussBeim Protokoll 1TR6 ist nur die ständige Anrufweiterschaltung möglich.

- **Rückruf bei Besetzt**
Es wird automatisch eine Verbindung hergestellt, sobald ein zuvor vom Kunden angewählter besetzter Arcor-Anschluss wieder frei ist. Diese Funktion steht innerhalb des Arcor-Netzes sowie ins Netz der Deutschen Telekom AG zur Verfügung. Die Nutzung des Leistungsmerkmals ist abhängig von der TK-Anlage des Kunden. Beim Protokoll 1TR6 nicht möglich.

Der Mehrgeräteanschluss umfasst zusätzlich zu den Basisleistungen folgende Leistungen:

- **Rückfrage / Makeln**
Während des Gesprächs kann der Kunde eine zweite Verbindung aufbauen oder annehmen (Rückfrage) und zwischen den Gesprächspartnern wechseln (Makeln).
- **Dreierkonferenz**
Der Kunde kann zwei Verbindungen so zusammenschalten, dass alle drei Gesprächspartner miteinander sprechen können.
- **Anklopfen**
Während einer bestehenden Verbindung wird ein weiterer Anruf durch ein akustisches Signal angezeigt.
- **Umstecken am Bus**
Diese Funktion ermöglicht das Umstecken des ISDN-Endgerätes in eine andere Anschlussdose, ohne dass die Verbindung unterbrochen wird.

Die genannten Leistungsmerkmale können vom Kunden genutzt werden, wenn diese von der Endeinrichtung (z.B. Telefon, TK-Anlage) des Kunden unterstützt werden.

1.6 Internet-Zugang

Arcor vermittelt dem Kunden den Zugang zum Internet über das Arcor IP-Netz. Die Einzelheiten dieser Leistung sind in der Leistungsbeschreibung Arcor-Internet-Zugang beschrieben.

2 Zusätzliche Leistungen

Arcor bietet weitere zusätzliche Leistungen nach Vereinbarung an. Soweit für die Nutzung und die Einrichtung bzw. Änderung Entgelte erhoben werden, sind diese in der Preisliste ausgewiesen.

2.1 Zusätzliche Leistungen für alle Anschlussarten

- **Anzeige der Rufnummer des Angerufenen**
Die Rufnummer des Angerufenen wird angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Angerufenen unterdrückt wird.
Beim Protokoll 1TR6 nicht möglich.
- **Unterdrückung der Rufnummernübermittlung**
Der Kunde kann bei abgehenden Verbindungen die Übermittlung seiner Rufnummer an den Gesprächspartner dauerhaft oder fallweise unterdrücken. Diese Funktion wird bei der Wahl einer Notrufnummer aufgehoben.
Beim Protokoll 1TR6 ist nur die dauerhafte Unterdrückung möglich.
- **Übermittlung der Rufnummer an den Anrufer**
Die Rufnummer des angerufenen Anschlusses wird an den Anrufer übermittelt, sofern der Anrufer dies wünscht. Die Anzeige beim Gesprächspartner ist abhängig von der Ausstattung des Telefons und der Einstellung des Anschlusses.
- **Unterdrückung der Rufnummernübermittlung an den Anrufer**
Die Übermittlung der angerufenen Rufnummer des Anschlusses an den Anrufer kann vom Kunden dauerhaft oder fallweise unterdrückt werden.
Beim Protokoll 1TR6 ist nur die dauerhafte Unterdrückung möglich.
- **Identifizierung von bedrohenden oder belästigenden Anrufen**
Arcor identifiziert 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.
- **Anzeige von Tarifinformationen**
Die Tarifinformation wird während (AOC-D) oder am Ende (AOC-E) des Gesprächs übermittelt. Sie ergibt sich jeweils aus dem gültigen Arcor ISDN-Standardtarif, umgerechnet in ganze Einheiten von 5,29 Cent (zzgl. MwSt.) oder 6,14 Cent (inkl. MwSt.). Maßgebend für die Rechnungsstellung sind die Gesprächsdatensätze der Vermittlungsstellen, die den individuellen Tarif des Kunden berücksichtigen.
Soweit Arcor bei Verbindungen zu anderen Netzbetreibern eine Tarifinformation von diesen Netzbetreibern empfängt, wird diese in ganze Einheiten von 5,29 Cent (zzgl. MwSt.) oder 6,14 Cent (inkl. MwSt.) umgerechnet.
Beim Protokoll 1TR6 ist die Anzeige von Tarifinformationen bei einer Dreierkonferenz nicht möglich.
- **Sperre**
Folgende Varianten stehen zur Verfügung:
 - Sperre des Anschlusses für Verbindungen in das aussereuropäische Ausland
 - Sperre des Anschlusses für sämtliche Auslandsverbindungen
 - Sperre des Anschlusses für Verbindungen zu 0190/0900-Rufnummern

Zeitlich befristete Sperre eines Anschlusses für alle ankommenden und abgehenden Verbindungen mit Ausnahme von Notrufen (110 / 112). Der Anrufer erhält einen Hinweis, dass der Anschluss vorübergehend nicht erreichbar ist.

2.2 Zusätzliche Leistungen für den Mehrgeräteanschluss

- **Weitere Rufnummern**
Einem Mehrgeräteanschluss können bis zu maximal 10 Mehrfachrufnummern zugeordnet werden.

2.3 Zusätzliche Leistungen für den Primärmultiplexanschluss (S_{2M})

- **Express-Anrufweberschaltung**
Arcor leitet ankommende Verbindungen auf Wunsch des Kunden zu einem vom Kunden benannten Anschluss oder zu einer Standardansage im Arcor-Netz, die darüber informiert, dass der Anschluss des Kunden derzeit nicht erreichbar ist, um. Der Kunde kann die Aktivierung und Deaktivierung der Express-Anrufweberschaltung telefonisch bei der Arcor-TeLine beauftragen. Die Aktivierung und Deaktivierung wird durch Arcor bei Beauftragung montags bis freitags zwischen 6 und 19 Uhr innerhalb von einer Stunde nach Auftragseingang durchgeführt. Bei Auftragseingang in der übrigen Zeit sowie an bundeseinheitlichen und regionalen gesetzlichen Feiertagen erfolgt die Durchführung innerhalb von drei Stunden nach Auftragseingang.

2.4 Leistungen für besondere Anwendungen

Der D-Kanal dient ausschließlich der Übermittlung von Informationen zur Steuerung des Verbindungsauf- und -abbaus sowie des Telekommunikationsnetzes. Die Übermittlung von Daten über diesen Kanal ist nur bei Nutzung der nachfolgend genannten Leistungsmerkmale zulässig.

2.4.1 Leistungen für alle Anschlussarten

- **Subadressierung**
Die Subadressierung ermöglicht die Übermittlung einer Adressinformation zusätzlich zur Rufnummer. Die Adressinformation kann der Anwender selbst festlegen.
Beim Protokoll 1TR6 nicht möglich.
- **Zusatzsignalisierung beim Verbindungsaufbau und -abbau (UUS1)**
Beim Verbindungsaufbau und -abbau können über den D-Kanal individuelle Nachrichten zwischen ISDN-Endgeräten ausgetauscht werden.
Beim Protokoll 1TR6 nicht möglich.

2.4.2 Leistungen für Anlagen- und Primärmultiplexanschluss

- **Übermittlung einer kundenindividuellen Rufnummerninformation an den angerufenen Anschluss (CLIP -no screening-)**
Diese Funktion kann verwendet werden bei Verbindungen aus einem privaten Netz in ein öffentliches Telekommunikationsnetz. Bei aktiviertem CLIP -no screening- erfolgt der Einzelverbindungs-nachweis (EVN) aufgeschlüsselt nach im Rahmen von CLIP -no screening- übermittelten Nebenstellen.
Beim Protokoll 1TR6 nicht möglich.
- **Übermittlung einer kundenindividuellen Rufnummerninformation an den Anrufer (COLP -no screening-)**
Diese Funktion kann verwendet werden bei Verbindungen aus einem öffentlichen Telekommunikationsnetz in ein privates Netz.
Beim Protokoll 1TR6 nicht möglich.

3 Telefonbucheintrag

Arcor leitet auf Wunsch des Kunden Rufnummer, Name und Adresse weiter zwecks Eintrag in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (z.B. Telefonbuch) und für die Erteilung von telefonischen Auskünften. Erhält der Kunde neue Rufnummern für seinen ISDN-Anschluss, wird die niedrigste Rufnummer eingetragen (bei einem Anlagenanschluss ist dies in der Regel die Zentrale mit der Durchwahl „0“), sofern der Kunde bei Auftragserteilung nichts anderes wünscht.

4 Rechnung

Der Kunde erhält von Arcor monatlich eine Rechnung. Noch nicht berechnete Forderungen für während eines früheren Abrechnungszeitraums erbrachte Leistungen können auch zu einem späteren Zeitpunkt in Rechnung gestellt werden. Auf Wunsch erhält der Kunde zusätzlich eine Aufstellung über alle abrechnungsrelevanten Verbindungen (Einzelverbindungs-nachweis). Sofern vorhanden, wird im Einzelverbindungs-nachweis außerdem die Nebenstelle ausgewiesen. Diese Aufstellung wird in gedruckter Form oder nach Vereinbarung in elektronischer Form bereitgestellt.

4.1 Arcor-WebBill

Der Zugang zu den Rechnungsdaten und ggf. beauftragten Einzelverbindungsdaten erfolgt über die Seite www.arcor.de unter der Rubrik Kundenservice per Login mit der Rechnungskontonummer und einem individuellen Passwort und ist über jeden Internet-Zugang möglich. Die SSL-Verbindung benutzt eine 128-Bit-Verschlüsselung. Der Kunde erhält das für

den Zugang notwendige individuelle Passwort per Post zugestellt und kann dieses jederzeit ändern. Über die Verfügbarkeit jeder neuen Rechnung erhält der Kunde einmal pro Monat eine E-Mail-Benachrichtigung an seine Arcor-Adresse sofern vom Kunden keine andere Internet-Adresse angegeben wurde. Rechnungsdokumente werden 13 Monate, Einzelverbindungsdaten 80 Tage nach Rechnungsdatum auf dem WebBill-System bereitgestellt. Der Kunde verpflichtet sich, die Rechnungsdaten aus dem WebBill-System regelmäßig abzurufen. Der Kunde erhält neben der Arcor-WebBill nur das Rechnungsdokument auf dem Postweg.

Die kostenlose Arcor-WebBill beinhaltet folgende Funktionen:

- Änderung des individuellen Passwortes
- Änderung der Adresse für die E-Mail-Benachrichtigung
- Sortierung von Rechnungen nach verschiedenen Kriterien
- Sortierung, Filtern und Summierung der Einzelverbindungen nach verschiedenen Kriterien
- Download von Rechnungen im PDF-/ CSV-Format und Einzelverbindungen im CSV- / ZIP-Format

Arcor behält sich die jederzeitige Änderung der WebBill-Funktionen vor.

Die Arcor-WebBill Login-Seite ist in der Regel 24 Stunden täglich verfügbar. Arcor übernimmt jedoch weder eine Gewähr für die ununterbrochene Erreichbarkeit noch für eine ununterbrochene Verfügbarkeit sämtlicher o.a. Funktionen.

5 Service Level Agreement

Störungen des ISDN-Anschlusses werden von Arcor unverzüglich gemäß den nachfolgend genannten Entstörristen beseitigt. Arcor bietet den Service-Level classic plus gegen gesondertes Entgelt nach Vereinbarung an. Das Entgelt ist in der jeweils gültigen Preisliste ausgewiesen.

5.1 Leistungen für den Mehrgeräteanschluss

- **Störungsmeldung**
Für die Entgegennahme von Störungsmeldungen hat Arcor eine Rufnummer eingerichtet.
- **Anschlussverfügbarkeit**
Die Anschlussverfügbarkeit beträgt 98,5%.
Die Anschlussverfügbarkeit ist die für einen Bewertungszeitraum von 12 Monaten ermittelte tatsächliche Verfügbarkeitszeit des Arcor-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 ausgeschlossen.
- **Entstörrfrist**
Die Entstörrfrist ist die Zeit zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der Störungsannahme von Arcor und der Störungsbehebung.
Service Level classic
Arcor beseitigt in der Regel Störungen innerhalb von 24 Stunden, sofern die Störungsmeldung werktags d.h. montags 0.00 bis freitags 18.30 Uhr eingegangen ist. Geht die Störungsmeldung freitags nach 18:30 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen ein, beginnt die Entstörrfrist am folgenden Werktag um 0.00 Uhr. Ziel der Entstörrung ist, dass der Kunde wieder Verbindungen aufbauen und entgegennehmen kann. Wenn erforderlich, vereinbart Arcor mit dem Kunden vormittags oder nachmittags einen Termin für den Besuch eines Service-Technikers. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörrung nicht möglich, gilt die Regelentstörrfrist als eingehalten. Bei einer von Arcor zu vertretenden Überschreitung der Regelentstörrfrist erhält der Kunde eine Gutschrift bis zur Höhe des monatlichen Basispreises für den betroffenen ISDN-Anschluss, die mit Forderungen von Arcor aus diesem Vertragsverhältnis verrechnet wird. Weitergehende Ansprüche des Kunden bleiben hiervon unberührt.
Service Level classic plus
Arcor beseitigt Störungen innerhalb von 8 Stunden. Ziel der Entstörrung ist, dass der Kunde wieder Verbindungen aufbauen und entgegennehmen kann. Wenn erforderlich, vereinbart Arcor mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Service-Technikers mit einer Genauigkeit von zwei Stunden. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörrung nicht möglich, gilt die Entstörrfrist als eingehalten. Bei einer von Arcor zu vertretenden Überschreitung der Entstörrfrist erhält der Kunde eine Gutschrift bis zur Höhe des monatlichen Basispreises für den betroffenen ISDN-Anschluss und den Service Level classic plus, die mit Forderungen von Arcor aus diesem Vertragsverhältnis verrechnet wird. Weitergehende Ansprüche des Kunden bleiben hiervon unberührt.
- **Zwischen- und Abschlussmeldung**

Service Level classic

Auf Wunsch wird der Kunde über die erfolgreiche Entstörrung informiert.

Service Level classic plus

Arcor informiert den Kunden im Störrungsfall nach ca. einer Stunde über den aktuellen Status der Störrungsbearbeitung. Falls vom Kunden gewünscht, werden anlässlich der Zwischenmeldung jeweils Folgetermine für weitere Zwischenmeldungen vereinbart. Dies setzt voraus, dass der Kunde eine Telefonnummer angibt, unter der er zum vereinbarten Zeitpunkt erreichbar ist.

Nach Beseitigung der Störrung erhält der Kunde eine Abschlussmeldung, in der ihm u.a. die Störrungsursache und die von Arcor ergriffenen Maßnahmen mitgeteilt werden.

5.2 Leistungen für den Anlagenanschluss

- **Störrungsmeldung**
Für die Entgegennahme von Störrungsmeldungen hat Arcor eine Rufnummer eingerichtet.
- **Anschlussverfügbarkeit**
Die Anschlussverfügbarkeit beträgt 98,5%.
Die Anschlussverfügbarkeit ist die für einen Bewertungszeitraum von 12 Monaten ermittelte tatsächliche Verfügbarkeitszeit des Arcor-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 ausgeschlossen.
- **Entstörrfrist**
Die Entstörrfrist ist die Zeit zwischen dem Eingang der Störrungsmeldung bei der Störrungsannahme von Arcor und der Störrungsbehebung.
Service Level classic
Arcor beseitigt in der Regel Störrungen innerhalb von 12 Stunden. Geht die Störrungsmeldung freitags nach 18:30 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen ein, beginnt die Entstörrfrist am folgenden Werktag um 0.00 Uhr. Ziel der Entstörrung ist, dass der Kunde wieder Verbindungen aufbauen und entgegennehmen kann. Wenn erforderlich, vereinbart Arcor mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Service-Technikers mit einer Genauigkeit von zwei Stunden. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörrung nicht möglich, gilt die Entstörrfrist als eingehalten. Bei einer von Arcor zu vertretenden Überschreitung der Regelentstörrfrist erhält der Kunde eine Gutschrift bis zur Höhe des monatlichen Basispreises für den betroffenen ISDN-Anschluss, die mit Forderungen von Arcor aus diesem Vertragsverhältnis verrechnet wird. Weitergehende Ansprüche des Kunden bleiben hiervon unberührt.
Service Level classic plus
Arcor beseitigt Störrungen innerhalb von 8 Stunden. Ziel der Entstörrung ist, dass der Kunde wieder Verbindungen aufbauen und entgegennehmen kann. Wenn erforderlich, vereinbart Arcor mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Service-Technikers mit einer Genauigkeit von zwei Stunden. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörrung nicht möglich, gilt die Entstörrfrist als eingehalten. Bei einer von Arcor zu vertretenden Überschreitung der Entstörrfrist erhält der Kunde eine Gutschrift bis zur Höhe des monatlichen Basispreises für den betroffenen ISDN-Anschluss und den Service Level classic plus, die mit Forderungen von Arcor aus diesem Vertragsverhältnis verrechnet wird. Weitergehende Ansprüche des Kunden bleiben hiervon unberührt.
- **Zwischen- und Abschlussmeldung**
Service Level classic
Auf Wunsch wird der Kunde über die erfolgreiche Entstörrung informiert.
Service Level classic plus
Arcor informiert den Kunden im Störrungsfall nach ca. einer Stunde über den aktuellen Status der Störrungsbearbeitung. Falls vom Kunden gewünscht, werden anlässlich der Zwischenmeldung jeweils Folgetermine für weitere Zwischenmeldungen vereinbart. Dies setzt voraus, dass der Kunde eine Telefonnummer angibt, unter der er zum vereinbarten Zeitpunkt erreichbar ist.
Nach Beseitigung der Störrung erhält der Kunde eine Abschlussmeldung, in der ihm u.a. die Störrungsursache und die von Arcor ergriffenen Maßnahmen mitgeteilt werden.