

Anlage

Leistungsbeschreibung Arcor-Preselect

1 Standardleistung

Die Arcor AG & Co. KG (im Folgenden Arcor genannt) erbringt die nachfolgend beschriebenen Leistungen am Analog- oder ISDN-Anschluss eines anderen Teilnehmernetzbetreibers, soweit zwischen diesem und Arcor die Zusammenschaltung seines Teilnehmernetzes mit dem Teilnehmernetz von Arcor vereinbart ist. Die Erbringung von Leistungen am Anschluss eines anderen Teilnehmernetzbetreibers setzt die dauerhafte Voreinstellung (Preselection) Arcors als Verbindungsnetzbetreiber am Kundenanschluss durch diesen Teilnehmernetzbetreiber voraus. Der Kunde ist verpflichtet, die dauerhafte Voreinstellung Arcors als Verbindungsnetzbetreiber an seinem Anschluss während der gesamten Vertragslaufzeit aufrechtzuerhalten.

Verbindungen

Der Kunde kann im Rahmen der Preselection durch Arcor Verbindungen zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. Verbindungen im Arcor-Netz bieten eine Übertragungsrate von 64 kbit/s je Kanal und werden von Arcor mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97,0% hergestellt. 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 hergestellt und abgerechnet werden, sind in der Preisliste unter Arcor-Sonderrufnummern enthalten. Arcor behält sich vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden einzelne Zielrufnummern, Zielrufnummerngruppen oder Länderkennzahlen zu sperren. Eine Auflistung der jeweils gesperrten Rufnummern stellt Arcor dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung. 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 wird.

Leistungen bei Verbindungen im Service Arcor-Preselect

Die im folgenden genannten Leistungen können bei Arcor-Preselect genutzt werden, wenn sie am Anschluss des Kunden und – soweit erforderlich – am Anschluss des angerufenen Gesprächspartners verfügbar sind. Alle Leistungen, die nur bei ankommenden Verbindungen genutzt werden, bleiben hiervon unbeeinflusst.

- **Übermittlung der eigenen Rufnummer**
Wenn der Anschluss des Kunden dies unterstützt, wird die Rufnummer des Kunden an den Angerufenen übermittelt. Die Anzeige beim Gesprächspartner ist abhängig von der Ausstattung des Telefons und der Einstellung des Anschlusses.
- **Unterdrückung der Rufnummernübermittlung**
Wenn am Anschluss des Kunden die Rufnummernübermittlung eingerichtet ist, kann der Kunde an einem Euro-ISDN-Anschluss die Übermittlung seiner Rufnummer bei abgehenden Verbindungen unterdrücken. Diese Funktion wird bei der Wahl einer Notrufnummer aufgehoben.
- **Übermittlung der Rufnummer an den Anrufer**
Bei abgehenden Verbindungen wird die Rufnummer des angerufenen Anschlusses an den Anrufer übermittelt. Der angerufene Anschluss kann diese Funktion unterdrücken.
- **Anzeige von Tarifinformationen**
Arcor übermittelt an den Teilnehmernetzbetreiber für die über das Arcor-Netz geführten Gespräche eine Tarifinformation gemäß dem aktuellen Standardtarif, die vom Teilnehmernetzbetreiber üblicherweise in Einheiten von 5,29 Cent (zzgl. MwSt.) oder 6,14 Cent (inkl. MwSt.) umgerechnet an den Teilnehmer übermittelt werden. Die Leistungsmerkmale Tarifinformation während (AOC-D) und am Ende (AOC-E) des Gesprächs werden mit diesem Verfahren unterstützt.
- **Rückfrage/Makeln**
Während eines 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.
- **Verbindung ohne Wahl**
Eine vom Kunden selbst festgelegte Rufnummer kann ohne Wählen durch Abheben des Telefons angerufen werden.

- **Anrufweiserschaltung**
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.

Folgende Arten der Anrufweiserschaltung sind möglich:

- o Ständige Anrufweiserschaltung
- o Anrufweiserschaltung bei Nichtmelden nach 15 Sekunden
- o Anrufweiserschaltung bei besetztem Anschluss

- **Subadressierung**

Die Subadressierung ermöglicht die Übermittlung einer Adressinformation zusätzlich zur Rufnummer. Die Adressinformation kann der Anwender selbst festlegen.

- **Geschlossene Benutzergruppen**

Der Anschluss des Kunden kann mit anderen Anschlüssen national eine geschlossene Benutzergruppe bilden. Für diese Anschlüsse kann die Kommunikation zu Anschlüssen außerhalb der geschlossenen Benutzergruppe eingeschränkt werden.

- **Zusatzsignalisierung beim Verbindungsaufbau und -abbau (UUS1)**

Beim Verbindungsaufbau und -abbau können über den D-Kanal individuelle Nachrichten zwischen ISDN-Endgeräten ausgetauscht werden.

- **Übermittlung einer zusätzlichen Rufnummerninformation an den angerufenen Anschluss (CLIP - no screening-)**

Diese Funktion des Anlagenanschlusses kann verwendet werden bei Verbindungen aus einem privaten Netz in ein öffentliches Telekommunikationsnetz.

- **Übermittlung einer zusätzlichen Rufnummerninformation an den Anrufer (COLP - no screening-)**

Diese Funktion des Anlagenanschlusses kann verwendet werden bei Verbindungen aus einem öffentlichen Telekommunikationsnetz in ein privates Netz.

2 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 (Einzelverbindungsachweis). Sofern vorhanden, wird im Einzelverbindungsachweis außerdem die Nebenstelle ausgewiesen. Diese Aufstellung wird in gedruckter Form oder nach Vereinbarung in elektronischer Form bereitgestellt.

2.1 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.

3 Service Level Agreement

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

4 Störungsmeldung

Für die Entgegennahme von Störungsmeldungen hat Arcor täglich rund um die Uhr eine kostenfreie Rufnummer eingerichtet.

- **Entstörfrist**
Die Entstörfrist 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 12 Stunden, wenn die Beseitigung im Arcor-Netz möglich ist. Ziel der Entstörung ist, dass der Kunde wieder Verbindungen über den Service Arcor-Preselect aufbauen und entgegennehmen kann.
Bei einer von Arcor zu vertretenden Überschreitung der Regelentstörfrist erhält der Kunde eine Gutschrift bis zu 12,78 Euro, 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, wenn die Beseitigung im Arcor-Netz möglich ist. Ziel der Entstörung ist, dass der Kunde wieder Verbindungen über den Service Arcor-Preselect aufbauen und entgegennehmen kann.
Bei einer von Arcor zu vertretenden Überschreitung der Regelentstörfrist erhält der Kunde eine Gutschrift bis zu 12,78 Euro und zusätzlich bis zur Höhe des monatlichen Basispreises für 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 Entstörung informiert. Diese Rückmeldung erfolgt in der Zeit zwischen 8 Uhr und 20 Uhr.
Service Level classic plus
Arcor informiert den Kunden im Störfall nach ca. einer Stunde über den Bearbeitungsstand der Störung. 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 Störung erhält der Kunde eine Abschlussmeldung, in der ihm u.a. die Störungsursache und die von Arcor ergriffenen Maßnahmen mitgeteilt werden.