

Übersicht	Seite
1 Dienstleistungen des Anbieters .....	1
2 Zeitliche Geltung .....	1
3 Telefoniedienstleistungen .....	1
4 Voraussetzungen für die Nutzung von osnatel business SIP .....	2
5 Standardtarife .....	3
6 Optionen .....	3
7 Keine Geräte .....	3
8 Service .....	3
9 Voice-Gateway .....	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 osnatel business SIP Trunk und osnatel business SIP Line die in den folgenden Abschnitten 2-8 beschriebenen Dienstleistungen.

## 2 Zeitliche Geltung

Diese Leistungsbeschreibung gilt nur für vertragliche Leistungen und Optionen, die ab dem 1. Februar 2022 bestellt wurden.

## 3 Telefonedienstleistungen

### 3.1 Allgemein

Der Anbieter stellt dem Kunden an der Anschlussanschrift eine IP-basierte Telefoniedienstleistung zur Verfügung. Bei dem Produkt osnatel business SIP Line handelt es sich um eine Telefoniedienstleistung mit bis zu 10 Einzelrufnummern.

Bei dem Produkt osnatel 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 gesonderten 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.

### 3.2 Rufnummern

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

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

### 3.3 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). Verantwortlich für die Durchführung einer vom Kunden beauftragten Portierung bleibt ausschließlich der bisherige Teilnehmernetzbetreiber. 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.

## 3.4 Verbindungen

### 3.4.1 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.

### 3.4.2 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.

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.

### 3.4.3 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 (Abschnitt 8.1) 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.

### 3.4.4 Call by Call; Preselection

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

## 3.5 Standardleistungsmerkmale

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

### 3.5.1 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.

### 3.5.2 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.

### 3.5.3 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.

### 3.5.4 Anrufweitschaltung vom Anschluss des Kunden

Der Anbieter kann auf Wunsch des Kunden kostenpflichtig eine Weitschaltung 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.

### 3.5.5 Individuelle Sperre abgehender Anrufe

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

### 3.5.6 Individuelle Sperre ankommender Anrufe

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

### 3.6 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.

#### 3.6.1 Änderung der Rufnummer

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

#### 3.6.2 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“).

#### 3.6.3 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.

#### 3.6.4 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.

#### 3.6.5 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.

#### 3.6.6 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.

### 3.7 Elektronischer Einzelverbindungsanruf Online

Optional und gegen gesondertes Entgelt kann der Kunde den Anbieter damit beauftragen, ihm anstelle des Standard-Einzelverbindungsanrufes einen elektronischen Einzelverbindungsanruf Online zur Verfügung zu stellen. Für den elektronischen Einzelverbindungsanruf Online gelten die Bestimmungen in

den AGB zum Standard-Einzelverbindungsanruf, jedoch mit den folgenden Abweichungen:

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

### 3.8 Sonderdienste

Für den Betrieb von Sonderdiensten Dritter wie z.B. Gefahrenmeldeanlagen, Hausnotruf, EC-Cash, Aufzugsnotrufsysteme, Überwachungssystemen jeglicher Art, Steuerung von Geräten einschließlich EDV-Systemen aus der Ferne 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.

### 3.9 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 Anschlussanschrift 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.

### 3.10 Kein Mindestniveau der Dienstqualität

Die Telefondienstleistungen des Anbieters umfassen kein Mindestniveau der Dienstqualität

## 4 Voraussetzungen für die Nutzung von osnatel business SIP

Um die vertraglich vereinbarten Dienstleistungen nutzen zu können, benötigt der Kunde

- einen Internetanschluss mit den nachfolgend in Abschnitt 3.1 beschriebenen Eigenschaften und,
- im Falle von osnatel business SIP Trunk, eine IP-TK-Anlage mit den nachfolgend in Abschnitt 3.2 beschriebenen Eigenschaften.
- Weder der Internetanschluss noch die IP-TK-Anlage sind Teil der hier beschriebenen Dienstleistung.

### 4.1 Internetanschluss

Voraussetzung für die Nutzung von osnatel business SIP Line und osnatel business SIP Trunk ist ein Internetanschluss, der dauerhaft die nachfolgend beschriebenen Eigenschaften aufweist und für den die folgenden Bedingungen gelten.

#### 4.1.1 Erforderliche Eigenschaften des Internetanschlusses

Der Internetanschluss muss über eine ausreichend hohe Datenübertragungsraten verfügen. Für jeden einzelnen genutzten Sprachkanal/für jedes gleichzeitig geführte Telefongespräch muss an dem Internetanschluss sowohl im Download als auch im Upload eine Datenübertragungsraten von mindestens 100 kbit/s bereitstehen. Wird versucht, eingehend oder ausgehend eine Sprachverbindung herzustellen, obwohl keine ausreichende Datenübertragungsraten zur Verfügung steht, wird ein Besetzzeichen signalisiert. Der Internetanschluss muss eine ständige Verbindung mit dem Internet aufrechterhalten.

An dem genutzten Internetanschluss 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 osnatel business SIP Dienstleistungen ermöglichen.

Der Internetanschluss muss über eine deutsche IP-Adresse verfügen, die für eine Verwendung in Deutschland vergeben worden ist. Auf Wunsch des Kunden überprüft der Anbieter vor Bereitstellung der Dienstleistung die IP-Adresse.

Beim Wechsel des Internetanschlusses muss für die Weiternutzung des osnatel business SIPs ein Änderungsauftrag hinsichtlich der Nutzung des osnatel business SIPs über einen neuen Internetanbieter durch den Kunden erteilt werden.

## 4.1.2 Änderung des Providers des Internetanschlusses; Mitwirkungspflicht des Kunden

Wechselt der Kunde nach Vertragsschluss den Provider des Internetanschlusses, obliegt es ihm, den Anbieter von osnatel business SIP rechtzeitig über diesen Wechsel zu informieren, so dass der Anbieter die erforderlichen Konfigurationen vornehmen kann. Die osnatel business SIP Line und osnatel business SIP Trunk Dienstleistungen sind nach einem vollzogenen Wechsel des Providers des Internetanschlusses nur verfügbar, wenn der Kunde dem Anbieter über diesen Wechsel informiert hat.

## 4.1.3 Quality of Service

Die zur Signalisierung und zur Übermittlung der Sprachdaten verwendeten IP-Pakete überträgt der Anbieter an seinen eigenen Internetanschlüssen priorisiert (Voice Ready) und an Internetanschlüssen von Dritten gleichberechtigt (Best Effort).

## 4.1.4 Router

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.

## 4.2 IP-TK-Anlage; SIP-Trunk/SIP-Line Spezifikation des Anbieters

Für die Nutzung der Dienstleistung osnatel business SIP Trunk ist die Verwendung einer IP-fähigen kompatiblen TK-Anlage erforderlich. Dem Kunden obliegt es, die für die Dienstleistung osnatel business SIP Trunk verwendete IPTK-Anlage in geeigneter Weise einzurichten und zu konfigurieren sowie dafür zu sorgen, dass eine hinreichende Verbindung zwischen der IP-Schnittstelle des für den Internetanschluss verwendeten Routers und der IP-TK-Anlage besteht.

Der Kunde hat bei der Einrichtung der IP-TK-Anlage insbesondere auf einen wirksamen Schutz vor Hackerangriffen und vor Manipulationen durch Dritte zu achten. Die IP-TK-Anlage muss das Session Initiation Protocol (SIP) entsprechend der SIP-Trunk/SIP-Line Spezifikation des Anbieters in der jeweils aktuellen Version unterstützen. Die SIP-Trunk/SIP-Line Spezifikation des Anbieters orientiert sich an der technischen Empfehlung SIPconnect.

Auf Wunsch des Kunden stellt der Anbieter eine Liste mit erfolgreich getesteten IP-TKANlagen und/oder seine SIP-Trunk Spezifikation bereit. Die Bereitstellung kann auch erfolgen, indem der Anbieter diese Informationen auf seiner Homepage im Internet veröffentlicht.

Bei Verwendung einer IP-TK-Anlage gilt zudem Folgendes:

- Pro angefangene 50 Sprachkanäle sind maximal 2 Verbindungsaufbauten pro Sekunde (Call Attempts per Second, CAPS) möglich.
- Die Anzahl maximal gleichzeitig zulässiger Registrierungen je IP:Port Kombination beträgt
  - › bei osnatel business SIP Trunk 30 und
  - › bei osnatel business SIP Line 60.

## 5 Standardtarife

Die vom Kunden zu zahlenden Entgelte für die Erbringung der vertraglich vereinbarten osnatel business SIP Dienstleistungen ergeben sich aus der vereinbarten Preisliste. 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 Taktung 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 5.1 und 5.2 nichts Abweichendes ergibt.

### 5.1 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 (Dauerwählverbindungen);
- Verbindungen zu Sonderrufnummern;
- Verbindungen, bei denen der Anrufer aufgrund des Anrufs von der Dauer der Verbindung abhängige Vermögensvorteile erhalten soll (insbesondere Zugang zu Werbehotlines);
- Verbindungen, mittels derer der Anrufer Telekommunikationsdienste erbringt oder die er entgeltlich oder unentgeltlich an Dritte weitergibt;
- Anrufweitschaltungen und
- Konferenzschaltungen.

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.

### 5.2 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;
- Anbieter von Telekommunikationsdienstleistungen;
- 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.

## 6 Optionen

### 6.1 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 5.1 zu den von einer pauschalen Abrechnung ausgenommenen Verbindungen gelten entsprechend, jedoch mit der folgenden Ausnahme: Anrufweitschaltungen werden bei der Berechnung des Festnetz-Minutenpakets 2.500 berücksichtigt.

### 6.2 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 5.1 zu den von einer pauschalen Abrechnung ausgenommenen Verbindungen gelten entsprechend, jedoch mit der folgenden Ausnahme: Anrufweitschaltungen werden bei der Berechnung des Mobilfunk-Minutenpakets 250 berücksichtigt.

## 7 Keine Geräte

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

## 8 Service

### 8.1 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 osnatel business SIP Dienstleistung verwendeten technischen Einrichtungen wie insbesondere des Internetanschlusses (oben Abschnitt 3.1) und der IP-TK-Anlage (oben Abschnitt 3.2);
- Einschränkungen infolge der regelmäßig erforderlichen Wartungsarbeiten (unten Abschnitt 8.3).

### 8.2 Störungen

Die nachfolgenden Vereinbarungen in diesem Abschnitt 8.2 gelten, soweit der Kunde keine abweichenden Bedingungen zur Störung individuell mit dem Anbieter vereinbart hat.

Ist § 58 Telekommunikationsgesetz (Entstörung) anwendbar, dann gelten die nachfolgenden Vereinbarungen in diesem Abschnitt 8.2 zudem nur, soweit der Kunde nicht auf die Anwendung des § 58 Telekommunikationsgesetz (Entstörung) verzichtet hat.

## 8.2.1 Entgegennahme von Störungsmeldungen

Meldungen des Kunden von Störungen der vertragsgegenständlichen Dienstleistungen nimmt der Anbieter täglich rund um die Uhr in Textform und telefonisch unter den hierfür eingerichteten Servicenummern entgegen.

## 8.2.2 Störungsbeseitigung

Der Anbieter bearbeitet und beseitigt Störungen wie folgt:

- a) Störungen der Telefondienstleistung  
Störungen der Telefondienstleistungen (Abschnitt 3), beseitigt der Anbieter unverzüglich, nachdem der Kunde die Störung bei dem Anbieter gemeldet hat, es sei denn, der Kunde hat die Störung selbst zu vertreten.  
Meldet der Kunde eine solche Störung, dokumentiert der Anbieter gegenüber dem Kunden den Eingang der Störungsmeldung.  
Wenn der Anbieter eine solche Störung nicht innerhalb eines Kalendertages nach Eingang der Störungsmeldung beseitigen kann, informiert er den Kunden spätestens innerhalb des Folgetages darüber, welche Maßnahmen er eingeleitet hat und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird.

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

## 8.2.3 Mitwirkungspflicht

Der Kunde hat bei der Entstörung eine Mitwirkungspflicht. Im Rahmen dieser Mitwirkungspflicht obliegt es dem Kunden insbesondere, einfache, übliche und zumutbare Tätigkeiten durchzuführen, wie z.B. einen Neustart (Reboot) des Routers durchzuführen oder Support-Daten zu erstellen.

## 8.2.4 Entschädigung für vollständige Ausfälle von Telefondienstleistungen

Beseitigt der Anbieter eine Störung von Telefondienstleistungen (oben Abschnitt 8.2.2 Buchstabe a) nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung, kann der Kunde ab dem Folgetag für jeden Tag des vollständigen Ausfalls dieses Dienstes eine Entschädigung verlangen, es sei denn,

- der Kunde hat die Störung oder ihr Fortdauern zu vertreten oder
- die vollständige Unterbrechung des Dienstes beruht auf
  - › gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach dem Telekommunikationsgesetz,
  - › der Verordnung (EU) 2015/2120,
  - › sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder
  - › höherer Gewalt.

Die Höhe der Entschädigung beträgt am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent und ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist.

Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung wegen des vollständigen Ausfalls des Dienstes hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung wird auf einen solchen Schadensersatz angerechnet; ein solcher Schadensersatz wird auf die Entschädigung angerechnet.

## 8.3 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 Werktagen zuvor per E-Mail an die E-Mail-Adresse informieren, an die auch die Rechnungen gesendet werden.

## 9 Voice-Gateway

Die nachfolgend beschriebenen Leistungen im Zusammenhang mit einem Voice Gateway sind nicht Bestandteil der Produkte osnatel business SIP Trunk und osnatel business SIP Line.

Kunden, die mit dem Anbieter einen Kaufvertrag über ein Voice-Gateway geschlossen haben, können den Anbieter zusätzlich damit beauftragen, das Voice-Gateway zu installieren. Dieser kostenpflichtige Installationservice Standard umfasst Folgendes:

- Vereinbarung des Installationstermins;
- einmalige An- und Abfahrt;
- Rückbau eines ggf. noch vorhandenen Splitters/NTBA;
- Herstellung der Verbindung zwischen einem vorhandenen Internet-Router und dem Voice-Gateway sowie der Verbindung zwischen dem Voice-Gateway und einer TK-Anlage des Kunden sowie
- Anschluss und Konfiguration des Voice-Gateways und abschließende Voice-Funktionsprüfung.

Nach Vereinbarung des Installationstermins erbringt der Anbieter den Installationservice zu den folgenden Zeiten: Montags bis Freitags zwischen 08.00 und 20:00 Uhr, Samstags zwischen 08.00 und 16.00 Uhr.

Die folgenden Tätigkeiten sind nicht Teil des Installationservices und werden von Anbieter im Rahmen des Installationstermins nicht durchgeführt:

- Erweiterungen der Hausverkabelung;
- Herstellen von Mauerdurchbrüchen;
- Arbeiten an der Elektroinstallation;
- Entsorgung;
- Konfiguration, Programmierung oder Installation von kundenindividueller Hard- und Software oder sonstiger externer Peripherie.

Stand: 1. Februar 2022