

Leistungsbeschreibung Universe

1 Leistungen

Die Firstcom Europe bietet dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten unter dem Produktnamen Universe einen paketerorientierten IP- Sprachdienst für abgehende und ankommende nationale und internationale Sprach- und Fax-Verbindungen (SIP-Trunking). Die Anbindung an ein IP-basierendes Verkehrsnetz kann ebenso über Firstcom Europe beauftragt werden. Als vollumfängliche Variante bietet Firstcom Europe unter dem Produkt Universe eine cloud-basierende Telefonanlage inklusive SIP-Trunking an.

Bei Universe wird der Dienst über einen SIP-Zugang mit Registrierungsmechanismus zum Betrieb von bestehenden Telefonanlagen und Unified Messaging sowie Media-Server (Universe SIP-Trunking) zur Verfügung gestellt. Der Login kann dabei über die Anmeldedaten mit Benutzername und Passwort als auch mithilfe einer festen IP-Adresse beim SIP-Registrar-Server erfolgen. Die Verfügbarkeit des SIP-Trunking-Dienstes beträgt mindestens 99,5% im Jahresdurchschnitt.

Firstcom Europe bietet für SIP-Trunking die folgenden Produktvarianten an. Individualvereinbarungen zu Sprachkanal- und Rufnummernanzahlen sind in Absprache möglich.

Leistungsbezeichnung	Anzahl Sprachkanäle	Rufnummernanzahl je Trunk
SIP 2	2	10
SIP 4	4	20
SIP 6	6	50
SIP 8	8	100
SIP 10	10	200
SIP 30	30	600

Bei Bedarf kann zu einem Universe SIP-Trunk sowohl ein oder mehrere Minutenpakete als auch Flatpakete optional hinzugebucht werden. Details sind der Preisliste zu entnehmen.

Firstcom Europe stellt dem Kunden während der Vertragsdauer folgende Leistungen zur Verfügung:

- Zuteilung eines oder auf Wunsch mehrerer neuer Rufnummernblöcke (RNB), alternativ Portierung von vorhandenen Rufnummernblöcken des Kunden
- Auf Wunsch Zuteilung einer oder mehrerer Einzelrufnummern sofern verfügbar, alternativ Portierung vorhandener Einzelrufnummern des Kunden
- Vermittlung aller abgehenden und ankommenden Sprach- und Fax-Verbindungen über ein IP-Netz bis zur bestellten Anzahl an Sprachkanälen

Darüber ist in Universe auch eine vollumfängliche Cloud-Telefonanlage integriert, welche entweder über ein IP-basiertes Verkehrsnetz eines Drittanbieters oder einen Firstcom Europe eigenen IP-Festnetzanschluss (Connect) erreicht werden kann. Universe bietet hierzu die Produktmerkmale standardmäßig an, die im aktuellen Stand einzusehen sind unter www.universe-cloud.de Telefonie – Funktionen. Zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gilt der Umfang gemäß Anlage Universe Cloud Leistungsübersicht. Individualvereinbarungen zu Erweiterungen und Anpassungen dieser Produktmerkmale sind in Absprache möglich.

Der Umfang der insgesamt vertraglich vereinbarten Leistungen ergibt sich aus den allgemeinen Leistungsbeschreibungen (Produktbereich A) und den einzelnen individuellen Leistungsbeschreibungen (Produktbereich B) der vom Kunden bestellten Leistungen sowie aus den Allgemeinen und gegebenenfalls besonderen Geschäftsbedingungen der Firstcom Europe.

2 Nutzungsvoraussetzungen

2.1 Datenleitung

Firstcom Europe kann für die fehlerfreie Übermittlung von Sprachverkehr nur eintreten, wenn die SIP-Signalisierungs- und Mediadaten auf allen Netzwerkabschnitten – wie insbesondere auf dem WAN-Link und im Endkunden-LAN – mit Quality of Service-Funktionalität (QoS) versehen werden, d.h. wenn kein weiteres Risiko besteht, dass andere, konkurrierende Daten – wie insbesondere Internet- und VPN-Verkehr – ihre Übertragung in irgendeiner Weise beeinträchtigen kann.

Wird eine Internetanbindung eines Fremdanbieters genutzt, sollten die SIP- Signalisierungs- und Mediadaten durch den IP-Router oder netzbasiert mit einer Bandbreiten Priorisierung mit hinreichender Bandbreite gegenüber dem konkurrierenden Verkehr, insbesondere Internet- und VPN-Verkehr, übertragen werden.

2.2 TK-Anlage

Die an Universe SIP-Trunking angeschlossene TK-Anlage muss VoIP-fähig (Voice over-IP) sein und die aktuelle technische Empfehlung »Universe SIP-Trunking« unterstützen. Firstcom Europe stellt auf Anfrage des Kunden ein Dokument mit zertifizierten TK-Anlagen zur Verfügung. Nur mit zertifizierten TK-Anlagen kann Firstcom Europe die SLAs umfänglich einhalten. Da die Zertifizierung auf einer Freigabe des jeweiligen Herstellers beruht und mit einem bestimmten Hardware- und Software-Release-Stand der TK-Anlage vorgenommen wurde, sind alle Abweichungen des Hardware- und Software-Standes mit dem jeweiligen Hersteller auf Kompatibilität der technischen Empfehlung »Universe SIP-Trunking« durch den Kunden zu überprüfen.

Insbesondere hat der Kunde folgende Kompatibilitäten zu überprüfen:

- Erfüllung der technischen Empfehlung »Universe SIP-Trunking«
- Unterstützung der gängigsten Leistungsmerkmale (siehe Allgemeine Rahmenparameter)
- Unterstützung von T.38 (Fax-Funktion)

Die Einrichtung der Nebenstellen sowie die Konfiguration der TK-Anlage übernimmt der Kunde bzw. Anlagenbetreuer selbständig. Der Kunde muss die TK-Anlage so konfigurieren, dass die Anzahl der gleichzeitig aufgebauten Sprachkanäle die Bandbreite der zugrundeliegenden Datenleitung nicht überschreitet. Es dürfen dabei jedoch maximal die Anzahl der bestellten Sprachkanäle eingestellt werden.

3 Realisierung und Bereitstellung

Jeder Universe SIP-Trunk-Zugang wird in Form eines Logins (Anmeldedaten mit Benutzername und Passwort) rechtzeitig zur Verfügung gestellt. Pro SIP-Trunk erfolgt ein Login (Registrierungsmechanismus).

Hinweis „Interim-Nummer“: Wenn der Kunde bereits ab Aktivierung des SIP-Trunks ausgehend – mit seinem bereits vorhandenen Rufnummernblock – telefonieren möchte, so muss dies auf dem Dienstleistungsvertrag kenntlich gemacht werden (siehe Dienstleistungsvertrag „Interim-Nummer“). Dem Kunden wird neben der eingeleiteten Portierung ein neuer Rufnummernblock bereitgestellt, der dieselbe Rufnummerngröße besitzt wie der zu portierende Rufnummernblock. Der neue Rufnummernblock wird dann mithilfe der CLIP-no-screening-Funktion vom Kunden je Nebenstelle eingerichtet und ermöglicht somit die ausgehende Telefonie. Die hierüber abgehende geführten Verbindungen werden gemäß der ausgewählten Tarif-Option (Flex, Timer oder Flat) seitens Firstcom Europe abgerechnet. Dieser Dienst ist nur möglich, insofern der Kunde die gesetzlichen Vorgaben hinsichtlich des Nachweises des Ortsnetzbezuges auch erfüllt.

4 Rufnummern

4.1 Rufnummernportierung

Beim Wechsel des Kunden von einem anderen Netzbetreiber können die bisherigen Einzelrufnummern und Rufnummernblöcke behalten werden (Portierung), vorausgesetzt er wechselt nicht gleichzeitig in ein anderes Ortsnetz. Der Kunde füllt hierzu das durch Firstcom Europe bereitgestellte Portierungsformular (Anbieterwechselformular) je Anschluss (Mehrgeräteanschluss, Anlagenanschluss oder Primärmultiplexanschluss etc.) aus und sendet dies unterschrieben und gestempelt an Firstcom Europe zurück. Firstcom Europe führt, falls eine Anschlusskündigung gewünscht ist, sodann die Kündigung der zugehörigen Anschlüsse beim vorherigen Netzbetreiber im Auftrag des Kunden durch und koordiniert die Portierung der Rufnummern.

Im Rahmen des gesetzlich vorgeschriebenen Rufnummernzuteilungsverfahrens, kann die Größe der durch Portierung zugewiesenen Durchwahlrufnummernblöcke später nicht erhöht werden. Reicht die Größe des vorhandenen Rufnummernblockes nicht mehr aus, kann entweder ein neuer Rufnummernblock zugeteilt werden oder eine anlagenseitige Lösung gefunden werden.

Hinweis: Für die maximale Größe an Rufnummern je Trunk wird die Gesamtheit aller Rufnummern (Portierung und/oder Neuzuteilung) berücksichtigt.

4.2 Zuteilung einer neuen Ortsnetzzrufnummer

Alternativ zur Portierung bestehender Rufnummernblöcke kann Firstcom Europe einen neuen Rufnummernblock zuteilen (Orsnetzzrufnummern).

Die Größe neu zugeteilter Durchwahlrufnummernblöcke kann später nicht erhöht werden. Reicht die Größe des vorhandenen Rufnummernblockes nicht mehr aus, kann ein neuer Rufnummernblock zugeteilt

werden. Bei Beantragung größerer Rufnummernblöcke (>600) gelten zusätzlich die diesbezüglichen Bestimmungen der Bundesnetzagentur (vgl. Antrag auf Bescheinigung des Rufnummernbedarfs). Firstcom Europe behält sich vor, bei Bereitstellung des Produktes im Einzelfall auch einen größeren als den bestellten Rufnummernblock zu liefern.

4.3 Nomadische Nutzung und Notruf

Der Kunde ist zur nomadischen Nutzung zugewiesener Ortsnetzzufnummern nur unter Beachtung der Allgemeinverfügung der Bundesnetzagentur zur Struktur und Ausgestaltung des Nummernbereichs für Ortsnetzzufnummern berechtigt. Die Zuweisung einer Ortsnetzzufnummer an den Kunden und ihre spätere Nutzung ist nur zulässig, wenn der Kunde seinen Sitz in den Grenzen des betroffenen Ortsnetzbereiches hat. Firstcom Europe ist berechtigt, bei der Zuweisung und der späteren Nutzung von Ortsnetzzufnummern die Einhaltung der Ortsnetzbereiche zu überprüfen und entsprechende Nachweise vom Kunden zu fordern (Handelsregisterauszug, Gewerbeschein oder ähnliches).

Universe SIP-Trunking unterstützt für geographische Rufnummern die Weiterleitung eines Notrufes über die VoIP-Infrastruktur zu der Einsatzzentrale, die dem registrierten Standort des jeweiligen Rufnummernblockes oder der jeweiligen Einzelrufnummer des Auftraggebers am nächsten ist.

Firstcom Europe kann einen Notruf nur zu der Einsatzzentrale leiten, die dem vom Kunden angegebenen Standort am nächsten ist. Dies hat zur Folge, dass die Einsatzkräfte (Polizei, Feuerwehr, Notarzt etc.) nach Absetzen eines Notrufs, bei dem der Anrufende nicht mehr in der Lage ist, seinen tatsächlichen Standort anzugeben („Röchelruf“ - vgl. TKG §108), den vom Kunden angegebenen Standort anfahren. Nutzt der Kunde eine ihm zugewiesene Rufnummer an einem Standort, der vom angegebenen abweicht, so hat dies zur Folge, dass die Einsatzkräfte vergeblich ausrücken. Die hierdurch entstehenden Risiken und Kosten sind vom Kunden zu tragen.

Hinweis: Die Zuweisung von 032-Rufnummern ist nicht an einen bestimmten Standort gebunden. Ein abgesetzter Notruf über eine solche Rufnummer kann im Fall eines Röchelrufes nicht durch die Einsatzzentrale zurückverfolgt werden kann.

4.4 Eintrag im Telefonbuch

Firstcom Europe leitet auf Wunsch des Auftragsgebers den Standard-Telefonbucheinträge, d.h. Stammrufnummer oder Einzelrufnummer, Name und Adresse zur Eintragung in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (Telefonbuch etc.) und zur Erteilung von telefonischen Auskünften weiter.

Werbliche Einträge in Branchenverzeichnisse sind gesondert bei den örtlichen Verlagen zu beauftragen.

4.5 Sonderrufnummern und Rufnummernsperrern

Verbindungen zu Sonderdiensten werden von Firstcom Europe im Rahmen des rechtlich Zulässigen und der technischen und betrieblichen Möglichkeiten zur Verfügung gestellt. Verbindungen zu Service-Rufnummern im sogenannten Offline-Billing-Verfahren, d.h. Rufnummern, bei denen der Anruferpreis durch den Dienstanbieter und nicht durch den Teilnehmernetzbetreiber oder die Bundesnetzagentur festgelegt wurde, sind grundsätzlich im Netz von Firstcom Europe gesperrt. Dies betrifft Verbindungen zum Service (0)12, Verbindungen zu Nutzergruppen 0181x bis 0189x und Verbindungen zu Premium Rate Diensten (09001, 09003, 09005 und 09009). Der Kunde kann Firstcom Europe im Dienstleistungsvertrag Universe SIP-Trunking beauftragen, solche Verbindungen zu Service-Rufnummern freizuschalten. Verbindungen zu Online- und Auskunftsdiensten werden ausschließlich mit den auf der Preisliste aufgeführten Einwahlnummern durchgeführt.

Firstcom Europe behält sich vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden einzelne Zielrufnummern, Gruppen von Zielrufnummern oder spezielle Ländervorwahlen zu sperren. Eine Liste der jeweils gesperrten Rufnummern wird dem Kunden von Firstcom Europe auf Anfrage zur Verfügung gestellt

4.6 Einzelverbindungs nachweis

Der Kunde erhält von Firstcom Europe eine Aufstellung über alle Verbindungen (Einzelverbindungs nachweis, kurz: EVN). Der EVN kann seitens des Kunden online eingesehen werden oder wird nach Vereinbarung in gedruckter Form bereitgestellt.

5 Allgemeine Rahmenparameter

Dem Kunden stehen die unter www.universe-cloud.de Telefonie – Funktionen aufgeführten Leistungsmerkmale unter der Voraussetzung zur Verfügung, dass diese von der Endeinrichtung (z.B. TK-Anlage) unterstützt werden.

Individualvereinbarungen zu Erweiterungen und Anpassungen dieser Produktmerkmale nach Vereinbarung möglich.

Eine reibungslose Kompatibilität von analogen Diensten (z. B. EC-Cash, Frankiermaschinen) sowie spezieller Datendienste basierend auf einer D-Kanal-Nutzung (z. B. X.25/X.31) kann nicht gewährleistet werden und muss vom Kunden vorab überprüft werden.

6 Verbindungen

Die hergestellten Verbindungen dienen der Übermittlung von Sprache. Sie können auch zur Übermittlung von Nichtsprachsignalen, d.h. von DTMF-Tönen und Fax-Übertragungen, genutzt werden. Eine Gewähr für einwandfreie Übertragung von Nichtsprachsignalen kann Firstcom Europe nicht leisten, sofern die Übertragung über oder an Drittnetze erfolgt. SIP-Sprachverbindungen werden gemäß der technischen Empfehlung Universe SIP-Trunking zu anderen Teilnehmern aufgebaut.

Unzulässig sind Anwendungen, bei denen ein Aufbau der Sprachdaten-Session (inkl. DTMF-Dienst gemäß RFC 2833 und Fax-Dienst gemäß T.38) von vornherein nicht gewünscht bzw. von der Anwendung technisch verhindert wird. Derartige technische Sperren oder Konfigurationen sind geeignet, die Telekommunikationsdienstleistung zu stören. Die SIP-Signalisierung dient ausschließlich zur Übermittlung von Informationen zur Steuerung des Verbindungsaufbaus, des Verbindungsabbaus und der technischen Einrichtungen der VoIP-Infrastruktur und darf nicht anderweitig genutzt werden. Eine Nutzung von Universe SIP-Trunking in Verbindung mit einem software- oder hardwarebasierten, automatisierten und/oder zeitgleichen Rufaufbau (Power Dialer bzw. Predictive Dialer) ist ausschließlich nach gesonderter schriftlicher Vereinbarung mit Firstcom Europe erlaubt. Insbesondere stellt der Kunde sicher, dass bei 60% aller Wählversuche auch eine Verbindung zustande kommt.

Bezogen auf die maximal gleichzeitig nutzbaren Sprachkanäle bei SIP-Trunks dürfen nicht mehr als die in der folgenden Tabelle genannten Verbindungsaufbauten pro Sekunde (Call Attempts per Second, CAPS) eingeleitet werden bzw. müssen die genannten minimalen Pausen zwischen Verbindungsaufbauversuchen (in Sekunden) eingehalten werden.

Leistungsbezeichnung	Anzahl Sprachkanäle	Rufnummernanzahl je Trunk	CAPS-Rate
SIP 2	2	10	0,25
SIP 4	4	20	0,50
SIP 6	6	50	0,50
SIP 8	8	100	0,75
SIP 10	10	200	0,75
SIP 30	30	600	1,35

Verstößt der Kunde gegen die vorgenannten Bedingungen, ist Firstcom Europe im Hinblick auf den betroffenen Anschluss zur sofortigen außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund berechtigt. Sonstige Leistungen, die von einem Missbrauch nicht betroffen sind, bleiben hiervon unberührt.

6.1 Bandbreitenbedarf

Universe benötigt je Sprachkanal in Abhängigkeit des Codecs verschiedene Bandbreiten der Datenanbindung. Bei dem seitens Firstcom Europe empfohlenen Codec G.711 (bei 2 Frames/Paket bzw. 20 ms Codec-Delay) werden pro Sprachkanal 100 kbit/s je Richtung belegt. Weitere Codecs werden ebenfalls unterstützt und können hiervon abweichen.

6.2 Fax- und Modem-Verbindungen

Die früheren PSTN-Dienste Fax und Modem wurden für TDM-basierte Verbindungen konstruiert und sind über IP-Weitverkehrsnetze nur eingeschränkt realisierbar. Insbesondere die je nach verwendetem Internetzugang gegebenenfalls deutlich höhere Latenz der Sprachdaten stört Modem-Codecs erheblich.

Da zur Übermittlung von Fax-Nachrichten das historisch gewachsene T.30-Protokoll genutzt wird, gibt es in der Praxis diverse Protokollabweichungen zum T.30-Standard, sodass die gängigen Fax-Geräte den Fax-Standard T.30 nicht einhalten. Insbesondere bei Multifunktions-Printern ist mit Inkompatibilitäten zu rechnen. Sollte ein Fax-Gerät zum Einsatz kommen, das nicht hinreichend kompatibel zu T.30 ist, wird die Installation eines ISDN-Anschlusses (wenn möglich) oder die Nutzung eines alternativen Fax-Gerätes empfohlen.

6.3 Einschränkungen

Die VoIP-Technologie kann nicht alle Funktionen der klassischen Sprachtelefonie über ISDN-Anschluss abbilden. Insbesondere die folgenden Funktionalitäten unterstützt Universe SIP-Trunking daher nicht:

- Notruffunktion bei Ausfall des Endkunden-IP-Netzwerkes (Niederspannung)
- Anschaltung von ISDN-Sondergeräten, wie z.B. ISDN-basierte Videokonferenzsysteme, Brandmelder, Aufzuganlagen oder Frankiermaschinen
- Erweiterte Funktionalität bzw. Kompatibilität für Fax-Geräte wie z.B. eine Übertragungsgeschwindigkeit von mehr als 14,4 kbit/s

7 Service Level Agreement (SLA)

Die nachfolgenden SLA beschreiben die Serviceleistungen für Universe SIP-Trunking und die Variante Universe als cloudbasierende Telefonanlage.

7.1 Störungsmeldung und Servicebereitschaft

Das Firstcom Europe Service Desk ist während der Störannahmezeit Montag bis Freitag 08:00 bis 18:00 Uhr für die Annahme von Störungsmeldungen erreichbar. Eine Ausweitung der Störannahme auf 24 Stunden täglich, 7 Tage die Woche (24x7) ist nach individueller Vereinbarung möglich. Zur Meldung von Störungen oder Änderungswünschen sind die Vorgaben der Firstcom Europe einzuhalten. Eingehende Störungsmeldungen werden als Ticket erfasst und über ein Ticketsystem verfolgt, kontrolliert und gegebenenfalls eskaliert. Die Bearbeitung von Störungen erfolgt innerhalb der Servicebereitschaftszeit Montag bis Donnerstag von 08:00 bis 17:00 Uhr und am Freitag von 08:00 bis 16:00 Uhr. Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der Servicebereitschaftszeit eingehen, beginnt die Entstörfrist am folgenden Werktag um 08:00 Uhr. Fällt das Ende der Entstörfrist auf einen Zeitpunkt außerhalb der Geschäftszeiten oder auf einen gesetzlichen Feiertag, wird die Entstörfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag um 08:00 Uhr fortgesetzt.

7.2 Reaktionszeit und Zwischenmeldungen

Mit der Störungsbeseitigung wird unmittelbar nach der Eröffnung des Tickets begonnen. Dabei erhält der Kunde eine Bearbeitungsnummer (Ticketnummer). Auf Wunsch teilt Firstcom Europe dem Kunden 120 Minuten nach Eröffnung des Tickets ein erstes Zwischenergebnis mit. Ebenfalls auf Wunsch des Kunden informiert Firstcom Europe den Kunden alle zwei Stunden nach der oben genannten ersten Reaktion.

7.3 Terminvereinbarung

Sollten für die Störungsbeseitigung Arbeiten in den Räumen des Kunden nötig sein, so vereinbart Firstcom Europe mit dem Kunden einen Termin mit einer maximalen Zeitspanne von zwei Stunden. Ist die Entstörung zum genannten Termin auf Grunde des Kunden nicht möglich, so wird ein neuer Termin vereinbart. Eventuell entstehende Mehrkosten gehen zu Lasten des Kunden, die vereinbarte Entstörzeit wird dabei ausgesetzt.

7.4 Entstörzeiten und Abschluss der Störung

Firstcom Europe beseitigt Störungen innerhalb von 8 Stunden während der unter 7.1 angegebenen Servicebereitschaftszeit. Die Entstörzeit gilt als eingehalten, wenn der Dienst nach dieser Zeit wieder vollständig zur Verfügung steht. Der Kunde wird über den Abschluss der Entstörung informiert (Abschlussmeldung). Die Entstörzeit wird während der Reparatur und ggf. Austausch der eingesetzten Endgeräte ausgesetzt. Die betreffende Komponente wird unverzüglich ersetzt.

7.5 Absicherung der vereinbarten Entstörzeit

Bei einer durch Firstcom Europe zu vertretenden Überschreitung der Entstörzeit um mehr als zwölf Stunden erhält der Kunde eine Gutschrift in Höhe des monatlichen Grundpreises für den gestörten Universe SIP-Trunk. Weitergehende Ansprüche des Kunden bleiben hiervon unberührt.

7.6 Wartung

Zur Optimierung und Leistungssteigerung des Netzes sieht Firstcom Europe Wartungsfenster außerhalb der üblichen Geschäftszeiten vor. Diese liegen im Regelfall in der Nacht zwischen 0:00 – 6:00 Uhr und werden nicht auf die Berechnung der Verfügbarkeit und der vereinbarten Entstörzeit angerechnet.

8 Änderungs- und Umzugsauftrag

Der Kunde ist verpflichtet, Firstcom Europe bei Umzug über den neuen Standort rechtzeitig – mindestens jedoch 3 Monate davor – zu informieren. Firstcom Europe wird dem Kunden bei einem Umzug zu einem Standort mit einer anderen Ortsnetzkennzahl mit einem neuen Rufnummernblock versorgen.

9 Upgrade/Downgrade

Ein Upgrade bezeichnet den Wechsel auf eine höhere Anzahl, ein Downgrade ein Wechsel auf eine geringere Anzahl an Sprachkanälen oder Option. Ein Downgrade ist frühestens zum Ende der Mindestvertragslaufzeit möglich. Ein Upgrade ist jederzeit möglich. Mit einem Upgrade ist der Neubeginn einer Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten verbunden, sofern die Restlaufzeit des Vertrages kleiner oder gleich 6 Monate ist. Davon unabhängig ist die Zuteilung eines größeren Rufnummernblocks gemäß der jeweils gültigen Preisliste möglich.

10 Erbringung kostenloser Leistungen

Eine derzeitige oder zukünftige kostenlose Erbringung von Leistungen durch Firstcom Europe gegenüber dem Kunden begründet keinen Erfüllungsanspruch. Firstcom Europe kann derartige vergütungsfrei zur Verfügung gestellten Leistungen künftig auch gegen Entgelt anbieten. In einem solchen Fall wird Firstcom Europe den Kunden unverzüglich informieren.

11 Laufzeit und Kündigung

Der in dieser Leistungsbeschreibung definierte Leistungsumfang wird dem Kunden ab dem Tag der Inbetriebnahme zur Verfügung gestellt. Die Verpflichtungen der SLA erlöschen sobald die ursprüngliche Leistung nicht mehr besteht. Mindestvertragslaufzeit und Kündigungsfrist ergeben sich aus den AGB der Firstcom Europe und dem jeweiligen Dienstleistungsvertrag.

12 Mitwirkungspflicht

Zur Leistungserbringung notwendige technische Fragebögen oder Abnahmeprotokolle hat der Kunde nach bestem Wissen auszufüllen und an Firstcom Europe kostenfrei zu übermitteln. Für die Installation benennt der Kunde einen technischen Ansprechpartner, der beim Installationstermin anwesend ist.

Der Kunde wird unverzüglich Störungen und Sicherheitsmängel aller von ihm genutzten Leistungen an Firstcom Europe melden und Firstcom Europe bei der Feststellung der Ursachen sowie bei deren Beseitigung in zumutbarem Umfang unterstützen. Stellt sich dabei heraus, dass die Störung nicht von Firstcom Europe zu vertreten ist bzw. nicht auf einem Fehler der von Firstcom Europe erbrachten Leistungen beruht, ist Firstcom Europe berechtigt, dem Kunden den hierdurch verursachten Aufwand in Rechnung zu stellen. Dies gilt insbesondere für fehlerhafte oder falsch konfigurierte Endgeräte des Kunden, die an den Anschluss von Firstcom Europe angeschlossen werden.

Firstcom Europe ist berechtigt, dem Kunden für jede zusätzliche Anfahrt, die notwendig wird, weil der Kunde im Bereitstellungs- bzw. Entstörungsprozess oder bei Beauftragung eines Servicetechnikers trotz mitgeteiltem Termin nicht angetroffen wird, ein Entgelt gemäß der Preisliste zu berechnen.

13 Technische Neuerungen

Firstcom Europe behält sich im Zuge technischer Neuerungen und Weiterentwicklungen vor, Merkmale oder Produkte durch bessere oder gleichwertige, für den Kunden kostenfrei zu ersetzen. Durch technische Neuerungen kann es erforderlich werden, dass sich die SIP-Anmeldedaten (Anmeldedaten mit Benutzername und Passwort) sowie die Adresse des SIP-Servers ändern. Firstcom Europe wird den Kunden zeitnah über Änderungen informieren, so dass eine Umstellung vom Kunden oder dessen Anlagenbetreuer in der TK-Anlage rechtzeitig durchgeführt werden kann.