

Leistungsbeschreibung

omnidat NGN

Gültig für alle NGN-Produkte (Stand 18.01.2019)

omnidat GmbH - ein Unternehmen der MSG-Gruppe - Albstraße 20-22 - 70806 Kornwestheim
Email: omnidat@msg-gruppe.de - Tel.: 07154/2010-020 - Internet: www.omnidat.de

Inhalt

1. Leistung

- 1.1 NGN-Verbindungen
- 1.2 Netzabhängige Leistungen
 - 1.2.1 Rufnummernübermittlung
 - 1.2.2 Direkte Durchwahl zur Nebenstelle (DDI)
 - 1.2.3 Anrufweitschaltung bei Unerreichbarkeit (Call Forwarding on Unavailability)
 - 1.2.4 Anrufweitschaltung bei Besetzt (Call Forwarding on Busy)
 - 1.2.4 Web-Portal
- 1.3 Endgeräteabhängige Leistungen (Diese werden durch das eingesetzte Endgerät bereitgestellt)
 - 1.3.1 Anklopfen (Call Waiting)
 - 1.3.2 Halten, Rückfrage, Makeln
 - 1.3.3 Dreierkonferenz (Three-Way Calling)
 - 1.3.4 Anrufschutz (Do Not Disturb)
- 1.4 Einschränkungen
- 1.5 Produktvariante
 - 1.5.1 Zusatzoptionen
- 1.6 IAD (Integrated Access Device/Router)

2. Installation

- 2.1 Allgemein

3. Rufnummern

- 3.1 Rufnummernportierung
- 3.2 Zuteilung einer neuen geografischen Rufnummer
- 3.3 Eintrag im Telefonbuch
- 3.4 Sonderrufnummern und Rufnummernsperrern
- 3.5 Einzelverbindungsachweise

4. Produktmerkmal Backup Routing

5. Netzmanagement und Service

- 5.1 Service und Entstörung
 - 5.1.1 Annahme von Störungsmeldungen
 - 5.1.2 Entstörung
 - 5.1.3 Expressentstörung
- 5.2 Austausch von Endgeräten
- 5.3 Wartungsarbeiten
- 5.4 Mitwirkung

6. Change Requests

- 6.1 Tarifänderung
- 6.2 Upgrade/Downgrade
- 6.3 Umzug

7. Sonstiges

- 7.1 Stornierung
- 7.2 Außerordentliche Kündigung wegen fehlender Endleitung
- 7.3 Zusätzliche Anfahrt Servicetechniker
- 7.4 Ungerechtfertigte Entstörung
- 7.5 Entgelte
- 7.6 Hinweise zum Absetzen von Notrufen

1. Leistung

Die omnidat GmbH („omnidat“) bietet den Kunden unter der Produktgruppe NGN eine Sprachanbindung für abgehende und ankommende nationale und internationale Sprach- und Faxverbindungen. Die Realisierung erfolgt über einen paketvermittelnden IP Übertragungsdienst (symmetrische bzw. asymmetrische DSL-Anbindung) an das IP-basierende omnidat-Netz.

omnidat stellt dem Kunden während der Vertragsdauer folgende Leistungen und Geräte zur Verfügung:

- DSL-Anbindung zur Realisierung von Sprachverbindungen (entfällt beim Produkt omnidat NGN Connect)
- Sofern gewünscht, ein von omnidat vorkonfiguriertes Integrated Access Device („IAD“, in der Regel Router; entfällt beim Produkt omnidat NGN Connect) sowie Voice-Gateway
- Zuteilung bzw. Portierung der Rufnummern des Kunden
- Vermittlung aller abgehenden und ankommenden Sprach- und Faxverbindungen (Teilnehmernetzbetrieb)
- Unterstützung des Protokolls SIP im Rahmen der Signalisierung zur direkten Anschaltung IP-basierender Anschlüsse an das omnidat-Netz

Soweit dies im Leistungsumfang enthalten ist, erhält der Kunde von omnidat ein Integrated Access Device („IAD“, in der Regel Router). omnidat kommt insoweit seiner gesetzlichen Verpflichtung nach, seine Leistungen derart zur Verfügung zu stellen, dass der Kunde ein Telekommunikationsendgerät, welches den Anforderungen des § 11 Abs. 3 FTEG entspricht, nutzen kann. Nähere Bestimmungen zum „IAD“ können dem Punkt „1.6. Integrated Access Device („IAD“) / Router“ entnommen werden.

1.1 NGN-Verbindungen

Der Kunde kann mit Hilfe von omnidat zertifizierten, angeschalteten Endeinrichtungen Sprachverbindungen entgegennehmen oder von omnidat zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. NGN-Verbindungen werden grundsätzlich mit dem Kodierverfahren G.711a hergestellt. Alternativ können Verbindungen mit den Kodierverfahren G.711u, G.722, G.726, GSM hergestellt werden. Anweisungen bzw. Tastenbefehle innerhalb des Mehrfrequenzwahlverfahrens werden gemäß der in RFC-2833 festgelegten Standards übertragen.

Weiterhin sind Verbindungen mit Anschlüssen anderer nationaler und internationaler Netze möglich. Hierbei können sich auf Grund der technischen Gegebenheiten der anderen Netze die Übertragungsart und die nutzbare Übertragungsgeschwindigkeit ändern. Ggf. sind bestimmte Leistungsmerkmale nicht oder nur eingeschränkt nutzbar.

Verbindungen der omnidat mit Anschlüssen im Ausland werden nur hergestellt, soweit dies mit den ausländischen Verwaltungen oder anerkannten privaten Betriebsgesellschaften vereinbart ist. Die Verbindungen der omnidat werden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97,0 % hergestellt.

Auf Grund dieser wirtschaftlichen Dimensionierung des Netzes der omnidat muss der Kunde damit rechnen, dass eine Verbindung nicht jederzeit hergestellt werden kann.

1.2 Netzabhängige Leistungen

1.2.1 Rufnummernübermittlung

Die Rufnummer eines NGN-Anschlusses wird bei abgehenden Verbindungen übermittelt (Calling Line ID Presentation).

Es besteht die Möglichkeit die Rufnummernanzeige fallweise zu unterdrücken. Dies muss omnidat unter Berücksichtigung des SIPStandards (RFC-2543 und RFC-3261) wie folgt übermittelt werden:

From-Header Name (From: „Anonymous“ <sip:<Vorwahl><Rufnummer>@IP-Adresse>)

Beispiel:

From: „Anonymous“ <sip:08154711@omnidat.net>

Alternativ kann die Übermittlung auch nach dem SIP-Standard RFC-3325 erfolgen:

From-Header Name (From: „Anonymous“ <sip:anonymous@invalid>)

P-Preferred-Identity: < <Ländervorwahl><Ortsnetzvorwahl><Rufnummer>@Host >

Privacy: Id

Beispiel:

From: „Anonymous“ <sip:anonymous@invalid>

P-Preferred-Identity: <sip:498154711@omnidat.net>

Privacy: Id

Eine standardmäßige oder fallweise Unterdrückung der Rufnummernübermittlung zu Notrufanschlüssen für die Polizei und die Feuerwehr ist nicht möglich.

1.2.2 Direkte Durchwahl zur Nebenstelle (DDI)

Es besteht die Möglichkeit, Nebenstellen eines, von omnidat bereitgestellten, Rufnummernblocks in Durchwahl anzurufen. Dabei wird die Zielnebenstelle von omnidat in folgendem SIP-Header und Format unter Berücksichtigung der Vorgaben des SIP Standards (RFC-2543), übertragen:

Beispiel:

To: <081547110@omnidat.net>

From: „Max Mustermann“ <sip:08154711@omnidat.net>

To-Header SIP-URI (To: sip:<Vorwahl><Stammnummer><Nebenstelle>@omnidatsip.de)

Die, im Falle von abgehenden Gesprächen, zu übermittelnde Nebenstelle muss zu omnidat in folgendem SIP-Header und Format unter Berücksichtigung der Vorgaben des SIP-Standards (RFC-2543), übertragen werden:

From-Header SIP-URI (From: „Name“ sip:<Vorwahl><Stammnummer><Nebenstelle>@<IP-Adresse>)

Alternativ kann die Übermittlung der Nebenstelle auch nach dem SIP-Standard RFC-3325 erfolgen:

P-Preferred-Identity:

<Ländervorwahl><Ortsnetzvorwahl><Stammnummer><Nebenstelle>@Host

Beispiel:

P-Preferred-Identity: <+498154711@omnidat.net>“

1.2.3 Anrufweitschaltung bei Unerreichbarkeit (Call Forwarding on Unavailability)

Die omnidat leitet unter den zugeteilten Rufnummern ankommenden Verbindungen weiter. Die ankommenden Verbindungen werden entsprechend den, über das Web-Portal der omnidat eingerichteten Festlegungen des Kunden zu dem vom Kunden gewünschten Zielanschluss unmittelbar weitergeleitet (Always) wenn das verwendete NGN-Endgerät nicht bei omnidat registriert ist.

Die aus Anrufweiterleitungen in Fremdnetze entstehenden Verbindungskosten sind vom Kunden zu dessen festgelegten Konditionen in vollem Umfang zu tragen.

1.2.4 Web-Portal

omnidat stellt zur Einrichtung bzw. Verwaltung ihrer Dienste ein gesichertes Web-Portal zur Verfügung welches jedem Kunden unter Verwendung der, von omnidat bereitgestellten Zugangsdaten zugänglich ist.

1.3 Endgeräteabhängige Leistungen (Diese werden durch das eingesetzte Endgerät bereitgestellt)

1.3.1 Anklopfen (Call Waiting)

Während einer bestehenden Verbindung wird durch einen Hinweisston signalisiert, dass ein weiterer Anruf eingeht. Das Leistungsmerkmal muss von dem jeweils eingesetzten NGN-Endgerät unterstützt werden, und kann an diesem aktiviert oder deaktiviert werden.

1.3.2 Halten, Rückfrage, Makeln

Zwei Verbindungen können wechselseitig genutzt werden, ohne dass zwischenzeitlich eine Verbindung getrennt werden muss. Das Leistungsmerkmal muss von dem jeweils eingesetzten NGN-Endgerät unterstützt werden, und kann an diesem aktiviert oder deaktiviert werden.

1.3.3 Dreierkonferenz (Three-Way Calling)

Zwei Verbindungen können gleichzeitig genutzt werden, um ein Dreiergespräch mit zwei anderen Teilnehmern zu führen.

1.3.4 Anrufschutz (Do Not Disturb)

Der Kunde kann seine Rufnummer als nicht erreichbar einrichten, so dass eingehende Anrufe ein Besetzt-Zeichen erhalten.

1.4 Einschränkungen

Standardmäßig stehen dem Kunden nach einem Wechsel zu omnidat folgende Dienste des Telefonanschlusses nicht zur Verfügung:

- Operatordienst der Deutschen Telekom
- Telegrammdienst der Deutschen Telekom
- Weckdienst der Deutschen Telekom
- T-Net-Box der Deutschen Telekom
- Datenübertragung im D-Kanal Protokoll (X25; X31)
- Datenverbindungen mit Ausnahme von Telefaxverbindungen wie z.B. Internet-by-Call, Einwahl über geografische Rufnummern oder in geschlossene Datensysteme
- Auskunftsdienste einiger privater Telefongesellschaften
- Rückruf bei Besetzt
- Call-by-Call
- Vorrangschaltung im Sinne von TKSIV
- Mehrwertdienste, wie z. B. 0900er Nummern, etc.
- Gebührenimpuls
- Nutzung des privaten IP-Adresskreises 10.0.0.0/8 mit OMNIDAT NGN Produkten

Kann der Kunde über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlos Leistungen nutzen, so besteht darauf kein Anspruch und bei einer möglichen Leistungseinstellung durch omnidat entsteht kein Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadenersatz, noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.

1.5 Produktvariante

omnidat bietet folgende Produktvarianten an:

Produktvarianten

NGN Basic: Gleichzeitige Gespräche: 1
NGN Komfort: Gleichzeitige Gespräche: 2
NGN Plus: Gleichzeitige Gespräche: 10

NGN PMX: Gleichzeitige Gespräche: 30

omnidat SIP-Accounts und omnidat SIP-Trunks können mit allen Breitband-Internetzugängen (auch von anderen Providern) genutzt werden. Zur Gewährleistung optimaler Sprachqualität ist eine Übertragungsrate von mindestens 80 kbit/s pro Sprachkanal erforderlich.

Zur Nutzung des vollen Leistungsumfangs wird ein von omnidat zertifiziertes Endgerät dringend empfohlen (auf Anfrage stellt omnidat eine aktuelle Liste von zertifizierten Endgeräten zur Verfügung).

1.5.1 Zusatzoptionen

Dem Kunden stehen die Zusatzoptionen Fax2Mail, Backup Routing, CLIP no screening, Minutenpakete (mobil und international), Weiterleitungsoption Altrufnummer zur Auswahl. Diese können beim Vertragsschluss, oder während der gültigen Mindestvertragslaufzeit des Vertrags gebucht werden. Zusatzoptionen haben eine Mindestlaufzeit von 6 Monaten.

Die Kündigungsfrist beträgt 4 Wochen. Liegt keine Kündigung der Zusatzoption vor, verlängert sich diese um einen weiteren Monat. Der Hauptvertrag, sowie Flatrates, bleiben davon unberührt. Von der Kündigung des Hauptprodukts sind ebenfalls die Zusatzoptionen betroffen.

1.6. IAD (Integrated Access Device / Router)

Dem Kunden steht es frei, ein IAD von OMNIDAT zu beziehen oder ein eigenes Telekommunikationsendgerät einzusetzen.

Das Produkt ist mit den von OMNIDAT angebotenen IADs konzipiert. Bei Nichtnutzung eines IAD von OMNIDAT, beziehungsweise der Nutzung eines eigenen Telekommunikationsendgerätes, kann der Kundensupport im Störfall nur im Hinblick auf etwaige Störungen der Zurverfügungstellung von Telekommunikationsleistung, nicht jedoch des Telekommunikationsendgerätes, in Anspruch genommen werden, wodurch sich die Behebung von etwaigen Störungen auch im Bereich der Telekommunikationsleistung verzögern kann.

Das IAD wurde seitens OMNIDAT so eingestellt, dass die vereinbarte Leistung vertragsgerecht erbracht werden kann. Manuelle Änderungen am von OMNIDAT zur Verfügung gestellten IAD, die nicht durch OMNIDAT erfolgen, können die Leistung beeinträchtigen, gegebenenfalls komplett unmöglich machen.

2. Installation

2.1 Allgemein

Zur Installation nutzt omnidat die vom Kunden im Rahmen der Bestellung übermittelten Daten. Der Kunde steht dafür ein, dass diese Daten korrekt und vollständig sind. omnidat prüft die Angaben auf allgemeine Netzverträglichkeit und behält sich vor, ggf. Änderungen in Absprache mit dem Kunden vorzunehmen. omnidat weist darauf hin, dass es durch die Übermittlung von fehlerhaften Auftragsdaten durch den Kunden zu Verzögerungen bei der Bereitstellung kommen kann, die omnidat nicht zu vertreten hat.

Hierdurch nachweislich entstehende Kosten kann omnidat gegenüber dem Kunden geltend machen.

omnidat beauftragt beim Betreiber des Leitungsnetzes (i.d.R. DTAG) je nach Produktvariante die Bereitstellung einer oder mehrerer Teilnehmeranschlussleitungen („**TAL**“) am Kundenstandort. Der Betreiber des Leitungsnetzes wird OMNIDAT Installationstermine mitteilen, die omnidat dann dem Kunden mitteilt.

Unmittelbar neben die beim Kunden bereits bestehende Teilnehmeranschlusseinheit („**TAE**“) des Teilnehmernetzbetreibers werden je nach gewählter Produktvariante eine bzw. weitere neue TAE oder eine Universalanschlusseinheit („**UAE**“) installiert. Dies gilt nicht, wenn am Kundenstandort zwar eine bzw. mehrere freie TAL bis zum Abschlusspunkt Linientechnik („**APL**“) vorhanden ist bzw. sind, jedoch zwischen dem APL des Betreibers des Leitungsnetzes im vom Kunden genutzten Gebäude (üblicherweise im Untergeschoss) und den vom Kunden genutzten Räumlichkeiten keine bestehende Leitung („**Endleitung**“) genutzt werden kann. Ist beim Kunden keine nutzbare Endleitung vorhanden, ist der Kunde für deren Installation verantwortlich. Will der Kunde diese nicht vornehmen (lassen), kann er den betreffenden Vertrag gemäß Ziffer 7.3 kündigen.

Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass zum vereinbarten Installationstermin alle notwendigen Vorbereitungen getroffen sind, die nicht im Installationsservice enthalten sind, z.B. die Bereitstellung der Endleitung und einer entsprechenden 230V-Spannungsversorgung in max. 2m Entfernung vom Installationsstandort. Des Weiteren muss der Kunde für die Anwesenheit des technischen Ansprechpartners am Installationsort sorgen und die von omnidat vorab gelieferten Endgeräte zum Installationstermin vorhalten. Soweit der Kunde keine IAD von omnidat bestellt hat, sollte er ein eigenes Telekommunikationsendgerät betriebsbereit vorhalten. Die Installation eines solchen Telekommunikationsendgerätes gehört jedoch nicht zu den von omnidat geschuldeten oder übernommenen Installationsleistungen. omnidat nimmt keine Einstellungen an der TK-Anlage des Kunden vor.

omnidat wird die Vergütung ab Bereitstellung der Leistung berechnen. Die Bereitstellung liegt vor, sobald abgehende und eingehende Sprachverbindungen aufgebaut werden können.

Sollte der Kunde omnidat mit der Portierung seiner bestehenden Rufnummern beauftragt haben, werden bis zur Portierung lediglich nutzungsabhängige Entgelte entsprechend der Preisliste abgerechnet. Monatliche Entgelte werden erst ab Portierung berechnet.

3. Rufnummern

3.1 Rufnummernportierung

Beim Wechsel des Kunden von einem anderen Netzbetreiber können die bisherigen Rufnummern und Rufnummernblöcke behalten werden, vorausgesetzt er wechselt nicht gleichzeitig in ein anderes Ortsnetz („Portierung“). Hierzu füllt der Kunde das durch omnidat bereitgestellte Portierungsformular pro Anschluss aus und sendet dieses unterschrieben an omnidat. omnidat führt sodann die Kündigung der zugehörigen Anschlüsse beim vorherigen Netzbetreiber im Auftrag des Kunden durch und koordiniert die Portierung der Rufnummern.

Die Größe der durch Portierung zugewiesenen Durchwahlrufnummernblöcke kann später nicht erhöht werden. Soll ein bestehender Rufnummernblock von geografischen Rufnummern genutzt werden (indem dieser zu omnidat portiert wird), reicht die Größe dieses

Blocks jedoch nicht aus, so wird omnidat weitere Rufnummern zuteilen, die jedoch in aller Regel den genutzten Rufnummernblock nicht fortsetzen.

Darüber hinaus gelten die von der Bundesagentur festgelegten Bestimmungen bezüglich der Vergabe sowie der Nutzung von Rufnummern.

3.2 Zuteilung einer neuen geografischen Rufnummer

Alternativ zur Portierung bestehender Rufnummern oder Rufnummernblöcke kann omnidat neue Einzelrufnummern oder neue geografische Rufnummernblöcke zuteilen. Die Größe neu zugeteilter Durchwahlrufnummernblöcke kann später nicht erhöht werden.

3.3 Eintrag im Telefonbuch

omnidat leitet auf Wunsch des Kunden Stammrufnummer, Name und Adresse zur Eintragung in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (Telefonbuch etc.) und zur Erteilung von telefonischen Auskünften weiter.

3.4 Sonderrufnummern und Rufnummernsperrern

omnidat 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 stellt omnidat dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung.

3.5 Einzelverbindungsachweise

Der Kunde erhält von omnidat eine Aufstellung über alle in Rechnung gestellten - also kostenpflichtigen - Verbindungen (Einzelverbindungsachweis, "EVN"). Der EVN wird dem Kunden elektronisch bereitgestellt, es ist auch eine postalische Bereitstellung möglich.

4. Produktmerkmal Backup Routing

Das Produktmerkmal bewirkt eine unmittelbare Rufumleitung im einem Störfall der eingehenden Gespräche auf vorab vom Kunden festgelegte Handynummern. Hierfür ist vom Kunden im Vorfeld Rufnummernplan inkl. der spezifischen Rufumleitungen zu erstellen. Eine entsprechende Vorlage steht dem Kunden jederzeit online unter www.omnidat.de zur Verfügung.

5. Netzmanagement und Service

Das Netzwerk von omnidat wird im Rechenzentrum von omnidat an 365 Tagen im Jahr und 24 Stunden am Tag überwacht. Die Verfügbarkeit des omnidat-Backbones beträgt mindestens 99,9 % im Jahresdurchschnitt. Die Dienste-Verfügbarkeit beträgt im Jahresdurchschnitt mindestens 97,0 %.

Planmäßige oder dem Kunden mitgeteilte Wartungsarbeiten, Behinderungen des Zugangs zum Kundenstandort im Fehlerfall, Zeitverluste, die nicht von omnidat verschuldet sind sowie

Zeitverluste durch Verzögerungen bei der Entstörung, für die omnidat nicht verantwortlich ist, gehen nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit des omnidat Backbones oder der Dienstverfügbarkeit ein.

5.1 Service und Entstörung

omnidat beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten gemäß den folgenden Regelungen:

5.1.1 Annahme von Störungsmeldungen

Störungsmeldungen des Kunden werden täglich von 00:00 bis 24:00 Uhr unter folgenden Kontaktdaten entgegengenommen:

Service-Hotline: 07154 – 2010-020 und Email: ticket@msg-gruppe.de.

5.1.2 Entstörung

Die durchschnittliche Entstörungszeit beträgt 24 Stunden. Erfolgt der Störungseingang außerhalb der üblichen Geschäftszeiten (Montag bis Freitag mit Ausnahme bundeseinheitlicher Feiertage jeweils 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr), beginnt die Berechnung des Störungszeitraums am folgenden Werktag um 08.00 Uhr. Die Berechnung eines Störungszeitraums wird an Werktagen jeweils um 18:00 Uhr ausgesetzt und am folgenden Werktag um 08:00 Uhr fortgesetzt.

Eine Leistung gilt als entstört, wenn die Nutzung der auf der Leitung basierenden Sprachanbindung (bis zum Netzabschlusspunkt) wieder möglich ist. Nicht eingerechnet werden Zeiten, in denen der Kunde oder Dritte, für die omnidat nicht einzustehen hat, für Verzögerungen bei der Entstörung verantwortlich sind.

Die durchschnittliche Entstörzeit gilt nicht für eine nicht von omnidat zu vertretende Störung oder Störung der physikalischen Anbindung (z.B. TAL). Beruht die Störung auf einem Defekt der von omnidat zur Verfügung gestellten Endgeräte, der nur durch einen Austausch eines oder mehrerer Endgeräte behoben werden kann, so wird der Zeitraum, der für den Austausch erforderlich ist, bei der Berechnung des betreffenden Störungszeitraums nicht berücksichtigt.

5.1.3 Expressentstörung

Die durchschnittliche Entstörungszeit nach Buchung der Option Expressentstörung beträgt 10 Stunden. Die Expressentstörung gilt als gebucht, wenn es auf dem Auftragsformular durch den Kunden vermerkt wurde und durch die Auftragsbestätigung zugesichert wird.

Erfolgt der Störungseingang außerhalb der üblichen Geschäftszeiten (Montag bis Freitag mit Ausnahme bundeseinheitlicher Feiertage jeweils 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr), beginnt die Berechnung des Störungszeitraums am folgenden Werktag um 08.00 Uhr. Die Berechnung eines Störungszeitraums wird an Werktagen jeweils um 18:00 Uhr ausgesetzt und am folgenden Werktag um 08:00 Uhr fortgesetzt.

Eine Leistung gilt als entstört, wenn die Nutzung der auf der Leitung basierenden Datenanbindung (bis zum Netzabschlusspunkt) wieder möglich ist. Nicht eingerechnet werden Zeiten, in denen der Kunde oder Dritte, für die omnidat nicht einzustehen hat, für Verzögerungen bei der Entstörung verantwortlich sind.

Die durchschnittliche Entstörungszeit gilt nicht für eine nicht von omnidat zu vertretende Störung oder Zerstörung der physikalischen Anbindung (z.B. TAL).

5.2 Austausch von Endgeräten

Der Kunde meldet eine Störung an den von omnidat bereitgestellten Endgeräten unverzüglich mit einer detaillierten Fehlerbeschreibung an omnidat. Ist ein Austausch notwendig, werden ein oder mehrere neue Endgeräte unverzüglich nach entsprechender Diagnose durch den omnidat-Support verschickt.

Das neue Endgerät hat eine Grundkonfiguration, die mit der von omnidat aufgespielten Standardkonfiguration identisch ist. omnidat behält sich darüber hinaus eine aktuelle Konfiguration des Endgerätes des Kunden vor.

5.3 Wartungsarbeiten

Zur Optimierung und Leistungssteigerung des Netzes und der technischen Systeme sieht omnidat Wartungsfenster außerhalb der üblichen Geschäftszeiten vor. Diese liegen nach Möglichkeit in der Nacht zwischen 0:00 und 6:00 Uhr, können jedoch bei Bedarf auch an Werktagen durchgeführt werden. Sollte ein solches sonstiges Wartungsfenster von omnidat in Anspruch genommen werden, so wird der Kunde mindestens drei (3) Werktage im Voraus informiert. Während der Wartungszeit wird omnidat die Möglichkeit eingeräumt, ihre technischen Einrichtungen im notwendigen und auf ein Minimum begrenzten Umfang außer Betrieb zu nehmen.

5.4 Mitwirkung

Ist für eine Entstörung der Zugang zu einem Standort des Kunden erforderlich, so ist vom Kunden sicherzustellen, dass omnidat zu den von omnidat genannten Zeiten Zutritt zu den entsprechenden Räumlichkeiten des Kunden erhält und dass ein Ansprechpartner vor Ort zur Verfügung steht, der befugt ist, die notwendigen Maßnahmen zu ergreifen und der über die zur Entstörung erforderlichen Informationen verfügt. Sollten diese Mitwirkungspflichten vom Kunden nicht eingehalten werden, wird die entsprechende Verzögerung bei der Berechnung der durchschnittlichen Entstörzeit nicht berücksichtigt.

omnidat bleibt jedoch verpflichtet, die Entstörung vorzunehmen. Des Weiteren wird der Zeitraum zwischen dem von omnidat erwünschten Zutrittstermin und dem Zeitpunkt, zu dem der Zutritt ermöglicht wird, bei der Berechnung der Dienste-Verfügbarkeit nicht gewertet.

6. Change Requests

6.1 Tarifänderung

Eine Tarifänderung ist frühestens nach Ablauf der jeweiligen Mindestvertragslaufzeit möglich. Verbunden mit dem Tarifwechsel ist der Beginn einer neuen Mindestvertragslaufzeit von wahlweise 12 oder 24 Monaten, sofern die Parteien im Einzelfall nichts anderes vereinbaren.

6.2 Upgrade/Downgrade

Für Upgrades auf eine höhere Anschlussart (z.B. höhere Anzahl Sprachkanäle) gelten die einmaligen Entgelte der gewünschten neuen Produktvariante gemäß der aktuellen Preisliste. Sofern aus technischer Sicht Einschränkungen hinsichtlich des Upgrades bestehen, bspw. kein freier Port bzw. kein freie TAL verfügbar ist, behält sich omnidat vor, das Upgrade durch eine Neuanschaltung zu realisieren.

Ein Downgrade auf eine Produktvariante mit geringerer Anzahl an Sprachkanälen ist frühestens zum Ende der Mindestvertragslaufzeit möglich. Für Downgrades gelten die einmaligen Entgelte der gewünschten neuen Produktvariante gemäß der aktuellen Preisliste. Sofern aus technischer Sicht Einschränkungen hinsichtlich des Downgrades bestehen, bspw. in der Portverwaltung, so behält sich omnidat vor, das Downgrade durch eine Neuanschaltung zu realisieren.

Verbunden mit dem Upgrade ist der Neubeginn einer Mindestvertragslaufzeit von mindestens 12 Monaten, falls die Restlaufzeit des Vertrages kleiner oder gleich 12 Monate ist. Verbunden mit einem Downgrade ist der Beginn einer neuen Mindestvertragslaufzeit.

6.3 Umzug

Wenn der Kunde innerhalb des von omnidat versorgten Gebietes umzieht, gilt für die Neuaktivierung des aktuell genutzten Produktes am neuen Standort das jeweilige einmalige Entgelt und der Ablauf analog einer Neuanschaltung entsprechend der gewählten Bereitstellungsvariante. Die jeweilige Mindestvertragslaufzeit des bestehenden Produktes beginnt in diesem Falle ab Bereitstellung der Anbindung am neuen Standort neu.

Wenn der Kunde in ein nicht von omnidat versorgtes Gebiet umzieht oder systemimmanente Gründe gegen eine Neuanschaltung am neuen Standort vorliegen (bspw. keine Produktverfügbarkeit aufgrund des Netzausbaus am neuen Standort), ist der Kunde gegen Zahlung von 50% der bezogen auf die jeweilige Restlaufzeit des Vertrages noch ausstehenden Entgelte zur vorzeitigen Kündigung der Anbindung berechtigt.

7 Sonstiges

7.1 Stornierung

Eine kostenfreie Änderung oder Stornierung der Bestellung ist bis zur verbindlichen Auftragsbestätigung durch omnidat möglich.

omnidat ist nicht verpflichtet, spätere Stornierungen zu akzeptieren, wird diese aber im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten gegebenenfalls akzeptieren. Für jede nach der Auftragsbestätigung und vor der Leistungsbereitstellung durch omnidat akzeptierte Stornierung ist omnidat berechtigt, dem Kunden ein einmaliges Entgelt gemäß der Preisliste in Rechnung zu stellen. Nach der Leistungsbereitstellung ist keine Stornierung mehr möglich.

7.2 Außerordentliche Kündigung wegen fehlender Endleitung

Will der Kunde die gegebenenfalls notwendige Installation einer Endleitung zwischen APL und den vom Kunden genutzten Räumlichkeiten nicht vornehmen (lassen), kann er den betreffenden Vertrag außerordentlich kündigen. Zeigt der Kunde omnidat nicht innerhalb von einer (1) Woche nach der Information über die fehlende Verkabelung an, dass er die Verkabelung selbst stellt bzw. sie vornehmen lässt, ist auch omnidat zur Kündigung berechtigt. In beiden Fällen ist omnidat berechtigt, dem Kunden ein einmaliges Entgelt gemäß der Preisliste zu berechnen.

Ansprüche des Kunden aufgrund seiner Kündigung oder der Kündigung durch omnidat sind ausgeschlossen.

7.3 Zusätzliche Anfahrt Servicetechniker

omnidat 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 einmaliges Entgelt gemäß der Preisliste zu berechnen. omnidat wird den Kunden bei Mitteilung des Termins ausdrücklich auf die Auswirkung auf diese Kostenfolge hinweisen.

7.4 Ungerechtfertigte Entstörung

omnidat ist berechtigt, dem Kunden für jede Störungsbeseitigungsmaßnahme, bei der die Störung im Verantwortungsbereich des Kunden oder eines Dritten lag, für den omnidat nicht einzustehen hat, ein einmaliges Entgelt gemäß der Preisliste zu berechnen.

Dies gilt insbesondere dann, wenn die Störung auf einer Fehlfunktion oder fehlerhaften Einstellung eines nicht von omnidat zur Verfügung gestellten Telekommunikationsendgerätes beruht.

7.5 Entgelte

In Bezug auf alle Entgelte steht dem Kunden jeweils der Nachweis niedrigerer, omnidat der Nachweis höherer tatsächlicher Kosten offen.

7.6 Hinweise zum Absetzen von Notrufen

Die Notrufnummern 110 und 112 können über omnidat erreicht werden. Diese sind für Ihre hinterlegte Adresse aktiviert (Standortadresse im Auftragsformular).

Bitte überprüfen Sie in regelmäßigen Abständen, ob Ihre persönlichen Angaben stimmen und teilen Sie uns Änderungen umgehend mit, falls notwendig.

Nur wenn Name und Adresse zum Zeitpunkt des Absetzens eines Notrufes korrekt sind, kann eine einwandfreie Notruf-Funktionalität, insbesondere die Erreichbarkeit der nächstgelegenen Feuerwehr- oder Polizeidienststelle, gewährleistet werden.

Eine Nutzung von Rufnummern an einem anderen Ort (nomadische Nutzung) ist seitens omnidat grundsätzlich untersagt. Des Weiteren gelten die Bestimmungen der Bundesnetzagentur.

Bitte achten Sie darauf, dass bei diesen Nummern keine Vorwahl mitgewählt werden darf. Es dürfen also auch keine Dialplans zur automatischen Vorwählerweiterung aktiv sein.

Achtung: Testanrufe bei Polizei und Feuerwehr stören den geregelten Betrieb des Notrufs und sind ausdrücklich untersagt!

Schäden durch eine unsachgemäße oder missbräuchliche Nutzung der Notruffunktion werden nicht ersetzt. Sollten omnidat Schäden durch den Missbrauch der Notruffunktion entstehen, werden diese den Kunden in Rechnung gestellt.