

1 Allgemein

1.1 LEW TelNet stellt dem Kunden im Rahmen der technischen betrieblichen Möglichkeiten einen allgemeinen, d. h. für jeden möglichen Nutzer bereit gestellten Netzzugang zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz zur Verfügung. Der Kunde kann den Netzzugang zum Anschluss von Sprachtelefon-, Telefax-, Datenübertragungs- und sonstigen bestimmungsgemäßen Telekommunikationseinrichtungen nutzen, sofern diese den gesetzlichen und den verordnungsrechtlichen Vorschriften entsprechen. Mit Hilfe solcher Endeinrichtungen kann der Kunde Telekommunikationsverbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen herstellen. Die business voice SIP-Produkte sind für den deutschen Markt konzipiert, außerhalb dieses Gebietes können die Funktionalitäten nicht gewährleistet werden.

1.2 Der Sprachdienst kann nur an für SIP-Anschlüsse zulässige, von LEW TelNet zugelassenen Telefonanlagen (Model/Version) bestimmter Hersteller betrieben werden. Voraussetzung ist ein von LEW TelNet zur Nutzung von Sprachdiensten freigegebener Interneta-zugang. Eine nomadische (ortsunabhängige) Nutzung des Anschlusses bzw. der Anschlussdaten ist nicht zulässig.

2 Standardleistungen

2.1 Anschluss

LEW TelNet überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen SIP-Anschluss (internetbasierter Telefonanschluss) der auf Kundenseite an einer elektrischen oder optischen Ethernet-Schnittstelle bereitgestellt wird. Die Anzahl der Nutzkanäle richtet sich nach der beauftragten Produktvariante und ist auch durch die maximale Bandbreite begrenzt.

- a) SIP-Basis mit zwei oder 4 Sprachkanälen (Nutzkanälen) und Einzelrufnummern
- b) SIP-Trunk Premium mit 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 16, 18, 20, 30, 40, 50 oder 60 Sprachkanälen (Nutzkanälen) und durchwahlfähigen Rufnummernblock

LEW TelNet teilt dem Kunden

- für einen SIP Basis Anschluss drei Rufnummern und
- für einen SIP-Trunk Premium Anschluss eine Durchwahlrufnummer (DDI) mit Rufnummernblock zu.

Neu zugeteilte Rufnummern erhält der Kunde aus dem der LEW TelNet zugewiesenen Rufnummernkontingent. Abweichend hiervon kann der Kunde mit der LEW TelNet die Portierung der Rufnummer vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurde und in das Telefonnetz der LEW TelNet übertragbar ist.

2.2 Verbindungen

Die Verbindung dient der Vermittlung von Daten und Sprache.

Der Kunde kann mit Hilfe von angeschalteten Endeinrichtungen Verbindungen entgegennehmen. Im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten können Verbindungsnetzbetreiberleistungen Dritter in Anspruch genommen werden. Verbindungsnetzbetreiber, die keine direkte Netzzusammenschaltung mit der LEW TelNet haben, sind zurzeit nicht über die Verbindungsnetzbetreiberkennzahl erreichbar.

2.3 Anschlussverfügbarkeit

Die Anschlussverfügbarkeit ist die für einen Bewertungszeitraum von 12 Monaten ermittelte tatsächliche Verfügbarkeitszeit des Anschlusses (in Stunden) in Relation zur Gesamtzahl der theoretisch möglichen Anschlussstunden. Ein Anschluss gilt als verfügbar, wenn der Kunde Verbindungen aufbauen und entgegennehmen kann. Wartungs-, Installations- und Umbauzeiten sind explizit von der Anschlussverfügbarkeit ausgenommen.

Die SLAs richten sich nach dem primären Internetanschluss, der die Grundlage des Sprachdienstes bildet.

2.4 Basisleistungen

Die Anschlussverfügbarkeit für den Dienst SIP Sprachdienst beträgt 99,0% bei einer durchgängigen (100 %) Verfügbarkeit des Internetzugangs; abhängig von der vertraglich vereinbarten Verfügbarkeit des jeweils gewählten LEW TelNet Internetzugangs kann die effektive Anschlussverfügbarkeit für den Dienst Sprache niedriger sein. Der SIP-Anschluss der LEW TelNet bietet dem Kunden für alle Produktvarianten folgende Basisleistungen:

- Anzeige der Rufnummer des Anrufers
Die Rufnummer des Anrufers wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Anrufer unterdrückt wird (CLIP).
- Anrufweiterrichtung
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:
 - a) ständige Anrufweiterrichtung (CFU)
 - b) Anrufweiterrichtung bei Nichtmelden nach 15 Sekunden (CFNR)
 - c) Anrufweiterrichtung bei besetztem Anschluss (CFB)
- Durchwahl zu Nebenstellen (bei SIP-Trunk Premium)
Ein Anschluss der Telekommunikationsanlage kann direkt über eine Endziffer angewählt werden (DDI).
- Direktwahl von der Nebenstelle (bei SIP-Trunk Premium)
Von einem Anschluss der Telekommunikationsanlage kann ein anderer Anschluss angewählt werden (DDO).

• Verbindungsnachweis

Der Kunde erhält, sofern dies ausdrücklich beauftragt wurde, eine Aufstellung der zu bezahlenden Verbindungen (detaillierte Rechnung mit Einzelverbindungsübersicht). Die Zielrufnummern der Verbindungen werden, entsprechend dem Wunsch des Kunden, entweder um die letzten drei Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge ausgegeben. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen entsprechend den geltenden Vorschriften in einer Summe zusammengefasst. Die Zielrufnummern für diese Verbindungen werden nicht ausgewiesen.

2.5 Technische Ausstattung

Vorbehaltlich der Anmietung von technischen Geräten wie Telefonendgeräte oder ähnliches ist der Kunde für die technische Ausstattung (insbesondere seiner eigenen Endgeräte) ausschließlich selbstverantwortlich.

2.6 Teilnehmernetzbetreiber

Wählt der Kunde LEW TelNet als Teilnehmernetzbetreiber, so wird LEW TelNet auch als Verbindungsnetzbetreiber fest voreingestellt. Eine Verbindung über Call-by-Call oder Preselection mit einem anderen Verbindungsnetzbetreiber ist nicht möglich. LEW TelNet weist den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass der LEW TelNet Teilnehmeranschluss nicht die Einwahl sämtlicher Onlinedienste-Rufnummern und geschlossener Benutzergruppen (Closed-User-Groups) unterstützt.

2.7 Nutzung von Sonder- und Servicernummern

LEW TelNet behält sich vor, die Abrechnung der Nutzung von Sonder- und Servicernummern und -diensten (z. B. SMS) durch externe Dienstleister vornehmen zu lassen. Zahlt der Kunde die Gesamthöhe der LEW TelNet-Rechnung an LEW TelNet, so ist er von der Zahlungsverpflichtung gegenüber den auf der Rechnung aufgeführten Fremdanbietern befreit. Teilzahlungen des Kunden an LEW TelNet werden, soweit der Kunde vor oder bei Zahlung nichts anderes bestimmt hat, auf die in der Rechnung ausgewiesenen Forderungen nach ihrem Anteil am Gesamtbetrag der Rechnung verteilt.

2.8 Sprachverbindungen/Tarife

Die Preise für Verbindungen in das nationale Festnetz, nationale Mobilfunknetz, ausländische Festnetz und ausländische Mobilfunknetz können Sie unserer aktuell gültigen Preisliste entnehmen. Alle Angebotspreise für business voice erfolgen aufgrund individueller Vereinbarung, ein Rechtsanspruch auf eine Rabattierung des Listenpreises besteht nicht. Der individuelle Endpreis bestimmt sich nach der jeweils zum Zeitpunkt des Angebotes gültigen Preisliste abzüglich des vereinbarten Nachlasses. Aufgeführte absolute Endpreise dienen, sofern nichts anderes vereinbart, nur der Information und sind nicht verbindlich.

2.9 Verbindungen zu Mehrwertdienstnummern

Aufgrund gesetzlicher Regelung und im Interesse des Kunden stellt LEW TelNet Verbindungen zu Mehrwertdienstnummern nur bis zu einer maximalen Dauer von 60 Minuten her. Auch behält sich LEW TelNet vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden einzelne Zielrufnummern, Zielrufnummerngruppen oder Länderkennzahlen zu sperren. Ebenso wird LEW TelNet auf Wunsch des Kunden bestimmte Rufnummernbereiche im Sinne des § 3 Nr. 50 TKG sperren, soweit dies technisch möglich ist. Diese Sperrung erfolgt für den Kunden kostenlos. Sollte der Kunde eine Freischaltung der gesperrten Rufnummernbereiche wünschen, so kann LEW TelNet für diese Freischaltung eine Gebühr erheben, deren Höhe der gültigen Preisliste entnommen werden kann.

2.10 Nicht verfügbare Dienste

Folgende Dienste sind nicht verfügbar: Call-by-Call, Preselection, SMS-Versand, alle Datenverbindungen (z. B. EC-Cash-Terminals oder DATEV-Verbindungen), Datenübertragung über serielles Modem nach V.90, Kanalbündelung und Notstromversorgung. Die Datenübertragung ist im D-Kanal-Protokoll (X.25; X.31) nicht verfügbar. Die Einbindung von Notrufsystemen, Alarmanlagen, Brandmeldeanlagen etc., die das Protokoll X.31 nutzen, kann bei SIP-Anschlüssen nicht realisiert werden. Alternative Lösungsmöglichkeiten obliegen dem Kunden.

2.11 Fraud-Prevention/Angriffe auf TK- Anlagen und Telefone

Der Kunde stellt sicher, dass die Telefonanlagen und angeschlossenen Endgeräte nach dem aktuellen Stand der Technik gegen Angriffe durch Dritte gesichert sind. Dies gilt insbesondere für IP-fähige Telefonanlagen und IP-Telefone. Herstellerpasswörter müssen durch individuelle, geheime Passwörter ersetzt werden. LEW TelNet wird im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten versuchen atypische Verbindungen (z. B. unkontrollierte Anrufe vom Kunden zu Servicenummern) zu erkennen und durch entsprechende Sperrmechanismen zu blockieren. Die Erkennung und die Sperrung der Verbindung kann aus technischen Gründen von LEW TelNet nicht garantiert werden.

2.12 Wird der SIP-Anschluss zusammen mit einem „business connect fibre professional“ Internetanschluss mit Servicelevel „Platin“ (Haupt- und Backupzugang) betrieben, besteht der volle Qualitäts- und Leistungsumfang des SIP-Anschlusses nur bei Verfügbarkeit des Hauptzugangs. Wird der SIP-Anschluss (business voice SIP Basis) zusammen mit einem „business connect fibre start“ Internetanschluss betrieben, behält sich LEW TelNet vor die SIP-Kennung nachträglich auf das Abschlussgerät (z. B. FritzBox) aufzuspielen.

2.13 Notrufverbindungen

Notrufe werden im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften an die für den Anschlussbereich des Kunden zuständige Notrufabfragestelle (Polizei/Feuerwehr) geleitet. Notrufe über die Rufnummern 110 und 112 sind möglich und werden unter Verwendung der vom Kunden angegebenen Anschlussadresse an die zuständige Rettungsleitstelle weitergeleitet. Nur, wenn Name und Adresse zum Zeitpunkt des Notrufes korrekt sind, kann eine einwandfreie Funktionalität, insbesondere die Zuordnung zu der nächstgelegenen Feuerwehr- oder Polizeidienststelle, gewährleistet werden. Änderungen von Namen und Anschrift müssen LEW TelNet durch den Kunden mitgeteilt werden. Die korrekte Zuordnung der Notrufe zu den Dienststellen der Polizei bzw. Feuerwehr kann nur gewährleistet werden, wenn der Anschluss an der Anschlussadresse des Kunden betrieben wird. Eine nomadische (ortsunabhängige) Nutzung des Anschlusses, bzw. der Anschlussdaten ist nicht zulässig.

2.15 Test-Anschluss:

LEW TelNet stellt einen „business voice SIP-Trunk Premium“-Anschluss mit zwei Sprachkanälen und einem Rufnummernblock (00 bis 99) für die Nutzungsdauer von maximal sieben Tagen zur Verfügung. Die Bereitstellung und Abschaltung des Test-Anchlusses erfolgt innerhalb der Servicezeiten (Mo. – Fr. von 08:00 bis 17:00 Uhr). Der Anschluss ist auf die LEW TelNet GmbH registriert und wird dem Auftraggeber lediglich zur Nutzung überlassen, um die Kompatibilität und Funktionalität mit der eigenen Telefonanlage zu testen. Gewerbliche Telefonate sind nur zu Testzwecken zugelassen. Private oder anderweitige Anrufe sind nicht zugelassen. Der Vorwahlbereich des Test-Anchlusses muss nicht dem des Auftraggebers entsprechen. Somit kann nicht gewährleistet werden, dass ein erforderlicher Notruf an die korrekte Rettungsleitstelle vermittelt werden kann.

2.14 Nutzung des Anschlusses in einem privaten Verbundnetz

Wird der Anschluss innerhalb eines privaten Verbundnetzes genutzt (z. B. zentrale Telefonanlage mit abgesetzten Telefonen in verschiedenen Ortsnetzen), so ist der Kunde für die richtige Zuordnung von Notrufverbindungen zu den jeweiligen Telefonanschlüssen zuständig. Eine Rückverfolgung des Notrufs im Falle der Sprachunfähigkeit des Anrufers ist nur gewährleistet, wenn der Notruf über den richtigen Anschluss geleitet wird. LEW TelNet übermittelt im Falle eines Notrufs ausschließlich die Adressdaten, die bei Vertragsabschluss angegeben wurden (Standortdaten des Telefonanschlusses). Diese Daten werden auch verwendet, um die zuständigen Notrufleitstellen zu ermitteln.

3 Zusätzliche Leistungen

LEW TelNet erbringt jeweils nach Vereinbarung und, soweit nicht bereits im Standardleistungsumfang enthalten, im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten ggf. gegen gesondertes Entgelt, folgende zusätzliche Leistungen:

- Rufnummer mit einem erweiterten Rufnummernblock für SIP-Trunk Premium Anschlüsse.
- Bis zu sieben weitere Rufnummern für einen SIP Basis Anschluss (Mehrfachrufnummer; MSN). Einer Rufnummer können auch einzelne Leistungsmerkmale zugeteilt werden.
- Herstellung von Verbindungen zwischen einer vorher festgelegten Gruppe von Anschlüssen des ISDN der LEW TelNet für vereinbarte Telekommunikationsdienste (geschlossene Benutzergruppe; CUG). Es werden geschlossene Benutzergruppen mit der Berechtigung zur Annahme ankommender Verbindungen, zum Herstellen abgehender Verbindungen oder zum Herstellen von ankommenden und abgehenden Verbindungen angeboten (Außenverkehr). Innerhalb einer geschlossenen Benutzergruppe kann als zusätzliche Zugangsbeschränkung eine Sperre für ankommende oder abgehende Verbindungen vereinbart werden.
- Ständige oder fallweise Unterdrückung der Übermittlung der Rufnummer des Anschlusses bei abgehenden Telefonverbindungen (CLIR).
- Zusätzliche Übermittlung von kundenspezifischen Rufnummerninformationen des Anlagenanschlusses bei abgehenden Telefonverbindungen (CLIP; no screening).
- Feststellung einzelner ankommenden Verbindungen bei bedrohenden oder belästigenden Anrufen (Identifizieren, MCID und Sofortfangen). Im Rahmen der jeweils geltenden gesetzlichen Vorschriften identifiziert LEW TelNet Anschlüsse, von denen ankommende Verbindungen ausgehen, auf schriftlichen Antrag des Kunden, sofern er in einem zu dokumentierenden Verfahren schlüssig vorträgt, das Ziel bedrohender oder belästigender Anrufe zu sein und er die Anrufe nach Datum und Uhrzeit eingrenzt. Dies gilt auch, wenn der Anrufer die Rufnummernübermittlung unterdrückt hat.
- Verlegung, Auswechslung oder Änderung der Anschalteinrichtung und Anbringung der Endleitung.
- Änderung der Rufnummer.

Weitere Leistungsmerkmale sind auf Anfrage im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten verfügbar.

4 Serviceleistungen business voice SIP Sprachdienst

4.1 Störungsannahme

Allgemein: LEW TelNet nimmt Störungsmeldungen des Kunden unter der Telefonnummer 0821 / 328-1444 entgegen.

Servicezeitraum: Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

4.2 Störungsbehebung

Allgemein: LEW TelNet kümmert sich im Rahmen des nachfolgend definierten Servicelevels um die Fehlerbehebung. Hat der Kunde die Störung zu vertreten ist LEW TelNet berechtigt die im Rahmen der Störungsbehebung anfallenden Leistungen dem Kunden in Rechnung zu stellen. Die Leistungen werden nach Aufwand zu den aktuell gültigen Fahrtkostenpauschalen und Stundenverrechnungssätzen der LEW TelNet berechnet.

Servicezeitraum: Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, sofern diese Tage in Bayern nicht gesetzliche Feiertage sind, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

Reaktionszeit: Die Reaktionszeit ist der Zeitraum nachdem spätestens ein Techniker von LEW TelNet mit der Fehlerlokalisierung beginnt. Erfolgt die Störungsmeldung des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens 4 Stunden nach Eingang der Störungsmeldung mit der Fehlerlokalisierung. Die Reaktionszeiten werden nur innerhalb des unter Störungsbehebung angegebenen Servicezeitraums angerechnet.

Entstörfrist: LEW TelNet beseitigt die Störung innerhalb von 8 Stunden nach Eingang der Störungsmeldung im oben genannten Servicezeitraum, es sei denn, die Leistungserbringung ist aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich. Die Zeiten für die Entstörung werden nur innerhalb des unter Störungsbehebung angegebenen Servicezeitraums angerechnet.

Die Entstörfrist ist abhängig von der Entstörzeit des zugrundeliegenden Internetanschlusses und kann sich gegebenenfalls verlängern. Voraussetzung für die Entstörung ist die Verfügbarkeit des Internetanschlusses.

4.3 Terminvereinbarung

LEW TelNet vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers montags bis freitags zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Regelentstörungsfrist als eingehalten.

4.4 Rückmeldung

LEW TelNet informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung telefonisch oder in Textform, sofern der Kunde zu diesem Zweck eine Ruf- oder Faxnummer angegeben hat. Ist der Kunde am Tag der Entstörung nicht erreichbar, gilt die unter Spiegelstrich „Entstörungsfrist“ genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch in der Entstörungsfrist lag. Als Nachweis hierfür dient das von LEW TelNet ausgefüllte Störungsformular. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Entstörungsfrist nicht eingehalten wurde. LEW TelNet bemüht sich, den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren.

4.5 Absicherung der Entstörungsfrist

Gelingt es der LEW TelNet nicht die Entstörungsfrist einzuhalten und hat sie die Verspätung zu vertreten, so schreibt sie dem Kunden folgenden Betrag gut:

- 20 % der monatlichen Grundgebühr für den betroffenen Dienst bei einer Verspätung von bis zu einem Werktag
- 50 % der monatlichen Grundgebühr für den betroffenen Dienst bei einer Verspätung bis zwei Werktagen
- 100 % der monatlichen Grundgebühr für den betroffenen Dienst bei einer Verspätung von mehr als zwei Werktagen

LEW TelNet verrechnet die Gutschrift mit ihren Forderungen aus dem Vertragsverhältnis. Ansprüche des Kunden auf Schadenersatz bleiben hiervon unberührt.

5 Datenspeicherung/Einzelverbindungs nachweis

5.1 Die zur ordnungsgemäßen Vergütungsermittlung und Abrechnung gespeicherten Verbindungsdaten werden von LEW TelNet aufgrund gesetzlicher Verpflichtung aus datenschutzrechtlichen Gründen spätestens 6 Monate nach Versendung der Rechnung gelöscht, sofern der Kunde nicht die sofortige Löschung verlangt. Hat der Kunde Einwendungen gegen die Verbindungsentgelte erhoben, dürfen die Verbindungsdaten gespeichert werden, bis die Einwendungen abschließend geklärt sind.

5.2 Soweit aus technischen Gründen oder auf Wunsch des Kunden keine Verkehrsdaten gespeichert oder gespeicherte Verkehrsdaten auf Wunsch des Kunden oder auf Grund rechtlicher Verpflichtung gelöscht werden, trifft LEW TelNet weder eine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsdaten noch eine Auskunftspflicht für die Einzelverbindungen.

5.3 Auf Wunsch erhält der Kunde kostenlos eine detaillierte elektronische Rechnung mit einer Einzelverbindungsübersicht, diese Übersicht enthält nicht die pauschal mit einer Telefonflatrate abgebolten Verbindungen. In der Einzelverbindungsübersicht werden die Zielnummern nach Wahl des Kunden vollständig oder unter Kürzung um die letzten drei Ziffern aufgeführt. Macht der Kunde von seinem Wahlrecht keinen Gebrauch, erfolgt eine ungekürzte Aufführung.

5.4 Für unrichtige Entgeltforderungen, deren richtige Höhe nicht feststellbar ist, hat LEW TelNet Anspruch auf das durchschnittliche Entgelt aus den Rechnungen der sechs letzten unbeanstandeten Abrechnungszeiträume. Ist die Anzahl der vorhandenen Abrechnungszeiträume geringer als 6, werden die vorhandenen Abrechnungszeiträume für die Ermittlung des Durchschnitts zugrunde gelegt. Bestand in den entsprechenden Abrechnungszeiträumen eines Vorjahres bei vergleichbaren Umständen durchschnittlich eine niedrigere Entgeltforderung, tritt dieser Betrag an die Stelle des nach Satz 2 dieses Absatzes berechneten Durchschnittsbetrages.

5.5 Fordert LEW TelNet ein Entgelt auf Grundlage einer Durchschnittsberechnung nach Absatz 5.4, so erstattet LEW TelNet das vom Kunden auf die beanstandete Forderung zu viel gezahlte Entgelt spätestens innerhalb von zwei Monaten nach der Beanstandung.

6 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

6.1 Soweit für die betreffende Leistung von LEW TelNet die Installation eines separaten Übertragungsweges oder Systems oder sonstige Maßnahmen (z. B. Zugang zum Hausanschluss) erforderlich sind, wird der Kunde LEW TelNet bzw. ihren Erfüllungsgehilfen die Vornahme dieser Installationen und Maßnahmen nach Absprache eines geeigneten Termins während der üblichen Geschäftszeiten ermöglichen und auf eigene Kosten die dafür erforderlichen Voraussetzungen in seinen Räumen schaffen. Ist die Installation zum vereinbarten Termin aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat nicht möglich, ist er der LEW TelNet gegenüber für den hierdurch entstandenen Schaden und eventuell anfallende Mehraufwendungen verantwortlich.

6.2 Der Kunde ist des Weiteren verpflichtet:

- a) bei Nutzung des Leistungsmerkmals „Anrufweiterschaltung“ sicherzustellen, dass die Anrufe nicht zu einem Anschluss weitergeleitet werden, bei dem ebenfalls das Leistungsmerkmal „Anrufweiterschaltung“ aktiviert ist. Der Kunde stellt sicher, dass der Inhaber dieses Anschlusses zu dem die Anrufe weitergeleitet werden, mit der Anrufweiterschaltung einverstanden ist,
- b) die Anwahl einer Zielrufnummer zu unterlassen, sofern das Zustandekommen der Verbindung von demjenigen, der Inhaber der Zielrufnummer ist, nicht gewünscht ist.

6.3 Sofern der Anschluss für einen Haushalt bestimmt ist, darf LEW TelNet den Einzelbindungsnachweis nur dann erteilen, wenn der Kunde zuvor schriftlich erklärt hat, dass er alle zum Haushalt gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses über die Beantragung des Einzelbindungsnachweises informiert hat und auch künftige Mitbenutzer darüber informiert werden. Soweit es sich bei dem Anschluss um einen betrieblichen oder behördlichen Anschluss handelt, darf der Einzelbindungsnachweis nur erteilt werden, wenn der Kunde zuvor schriftlich erklärt hat, dass dessen Mitarbeiter über die Erteilung des Einzelbindungsnachweises informiert worden sind und auch künftige Mitarbeiter darüber unverzüglich informiert werden sowie der Betriebsrat oder die Personalvertretung beteiligt worden ist, sofern eine solche Beteiligung nach den entsprechenden Vorschriften erforderlich ist. Die entsprechenden Erklärungen sind im Auftragsformular enthalten.

6.4 Wird die, für SIP-Anschlüsse zulässige, Telefonanlage des Kunden für den SIP bzw. SIP-Trunk Anschluss benutzt, ist der Kunde verpflichtet, die MAC-Adresse der Telefonanlage auf Verlangen an LEW TelNet zu melden. Diese wird im Netzabschlussgerät des Internetanschlusses von LEW TelNet hinterlegt, um diesen vor Angriffen von außen zu schützen.

6.5 Zur Inbetriebnahme des SIP Sprachdienst Anschlusses werden dem Kunden die Zugangsdaten für den Telefonanschluss per Post mitgeteilt. Das Eintragen der Zugangsdaten in die, für SIP-Anschlüsse zulässige, Telefonanlage des Kunden liegt im Verantwortungsbereich des Kunden. Der Kunde hat für die Geheimhaltung der ihm zur Nutzung übertragenen Zugangsdaten zu sorgen. Eine nomadische (ortsunabhängige) Nutzung des Anschlusses bzw. der Anschlussdaten ist nicht zulässig.

6.6 Der Kunde stellt sicher, dass die Telefonanlage und angeschlossene Endgeräte nach dem aktuellen Stand der Technik gegen Angriffe durch Dritte gesichert sind. Dies gilt insbesondere für IP-fähige Telefonanlagen und IP-Telefone. Herstellerpasswörter müssen durch individuelle und geheime Passwörter ersetzt werden.

6.7 Wird der Dienst „business voice SIP Basis“ in Verbindung mit dem „business connect fibre start“ Internetanschluss betrieben, können die Zugangsdaten für den Sprachdienst nur auf dem Endgerät des Internetanschlusses eingetragen werden.

6.8 Quality of Service

Bis zum Netzabschlussgerät von LEW TelNet ist der Kunde in seinem Netzwerk dafür verantwortlich, dass die Sprach- und Faxdaten unter Nutzung eines Quality-of-Service-Verfahrens (Priorisierung der Sprachdienstdaten) verarbeitet werden, sofern er dies möchte. Die Infrastruktur des Kunden (wie LAN-Komponenten, Telefonanlage, VoIP-Geräte, etc.) sollte aufeinander abgestimmt sein. LEW TelNet empfiehlt, pro beauftragtem Sprachkanal jeweils eine Datenübertragungsrate von mindestens 120 kbit/s im Down- und Upstream zu reservieren.

6.9 Einrichtung der kundeneigenen Telefonanlage

Die Einrichtung des Anschlusses an der kundeneigenen Telefonanlage und die Schaf-

fung der technischen Voraussetzungen beim Kunden, insbesondere die technische Infrastruktur sowie ggf. deren Beschaffung, sind nicht Bestandteil des Produktes, sondern liegt in der Verantwortung des Kunden. Zusätzliche Dienstleistungen oder Beratungen (bzgl. Konfiguration, Programmierung, Anpassungen, Funktionstests etc. der TK-Anlage) sind gesondert zu beauftragen und werden dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt.

6.10 Test-Anschluss:

Der Auftraggeber hat sicherzustellen, dass alle mit dem Test vertrauten und eingebundenen Personen Kenntnis über die genannten Modalitäten des Anschlusses haben. Er trägt die Verantwortung für die korrekte Nutzung des Anschlusses.

7 Telefonflatrate

7.1 LEW TelNet steht es frei mit Endkunden eine Telefonflatrate zu vereinbaren. Ein Anspruch von Endkunden auf ein Angebot zu einer Telefonflatrate besteht nicht. Eine Telefonflatrate ermöglicht dem Kunden Gesprächsverbindungen zu den im jeweiligen Flatrateprodukt genannten Zielen zu einem festen monatlichen Entgelt. Ausgenommen von der Option Telefon-Flat sind Verbindungen zwischen Endstellen, die den Eindruck einer Festverbindung entstehen lassen, sowie Verbindungen zu Internet Providern und Verbindungen zum Zwecke der Datenübertragung. Ferner sind ausgenommen von dieser Option Anrufweiterleitungen, Konferenzschaltungen und Verbindungen zu Sonderrufnummern, Servicerrufnummern, sowie Mehrwertdiensterrufnummern und Auskunftsdiensten. Ebenso umfasst die Telefonflatrate keine Verbindungen in Mobilfunknetze oder Verbindungen ins Ausland, sondern ausschließlich Verbindungen in das deutsche Festnetz. Auch darf der Kunde die Telefonflatrate nicht einsetzen, um Dritten gegenüber Telekommunikationsdienste zu erbringen. Die Telefonflatrate kann nicht für die Erbringung von Massenkommunikationsdiensten (insbesondere Angeboten von Call-Centern, Meinungsforschungsinstituten, Faxbroadcastdiensten und Telefonmarketingdienstleistungen, sowie öffentlichen Verwaltungen, Finanzinstituten und Krankenhäusern) beauftragt werden. In diesen Fällen ist LEW TelNet insbesondere berechtigt, die Annahme des Auftrages zu verweigern.

7.2 Bei Abschluss eines Vertrages über die Telefon-Flat verlängert sich die Laufzeit der Verträge des Kunden über den Telefonanschluss bis zum jeweiligen Ende der Vertragslaufzeit der Option Telefon-Flat.

8 Besondere Pflichten der Telefonflatrate-Kunden

8.1 Nimmt der Kunde die von LEW TelNet angebotene Telefonflatrate in Anspruch, ist er mit Rücksicht auf alle anderen Teilnehmer der LEW TelNet-Infrastruktur verpflichtet, diese maßvoll (Fair Usage) zu nutzen.

8.2 Der Kunde ist verpflichtet, die Telefonflatrate nicht missbräuchlich zu nutzen. Missbräuchlich ist eine Nutzung insbesondere, wenn der Kunde

- a) Internetverbindungen über geografische Einwahlnummern oder sonstige Datenverbindungen aufbaut und auf diese Weise die Inrechnungstellung der Internetnutzung durch LEW TelNet vermeidet,
- b) Anrufweiterschaltungen oder Rückruffunktionen einrichtet oder Verbindungsleistungen weiterveräußert bzw. über das übliche Nutzungsmaß hinaus verschenkt,
- c) die Telefonflatrate für die Durchführung von massenhafter Kommunikation wie z. B. Fax Broadcast, Call Center oder Telemarketing, nutzt.

8.3 Im Falle der missbräuchlichen Nutzung der Telefonflatrate durch den Kunden ist LEW TelNet berechtigt, die Telefonflatrate außerordentlich zu kündigen und für die missbräuchliche Inanspruchnahme Leistungen in der Höhe zu berechnen, wie sie anfallen würden, wenn der Kunde keine Telefonflatrate von LEW TelNet abonniert hätte.

8.4 Der Flatrate-Tarif basiert auf einer Annahme von durchschnittlich 1250 Verbindungsminuten je Sprachkanal pro Monat. Eine Überschreitung kann zu Verlust der Telefon-Flatoption führen.

9 Leistungsstörungen/Gewährleistungen

9.1 Soweit für die Erbringung der Leistungen von LEW TelNet Übertragungswege von Dritten zur Verfügung gestellt werden müssen, übernimmt LEW TelNet keine Gewährleistung für die ständige Verfügbarkeit solcher Telekommunikationsnetze und Übertragungswege und damit für die jederzeitige Erbringung ihrer Leistungen. LEW TelNet tritt jedoch die ihre insoweit zustehenden Gewährleistungsansprüche gegen Dritte an den Kunden ab, der diese Abtretung annimmt.

9.2 Bei bestimmten Produkten, wie z. B. der Telefonflatrate, kann es aufgrund der verfügbaren Übertragungswege im internationalen Verkehr zu Einschränkungen in der Sprachqualität bzw. der übermittelten Dienste (wie Fax) sowie beim Verbindungsaufbau kommen. Für den Faxbetrieb empfehlen wir folgende Parameter: Baudrate auf 9600 Baud, ECM off und T.38 deaktiviert.

9.3 Ansonsten erbringt LEW TelNet ihre Leistungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten nach dem anerkannten und üblichen Stand der

Technik und unter Einhaltung aller anwendbaren Sicherheitsvorschriften für den ordnungsgemäßen Betrieb des Telekommunikationsnetzes.

- 9.4 Wird der SIP-Anschluss an einer kundeneigenen Telefonanlage betrieben, übernimmt LEW TelNet keine Gewährleistung für die Funktionalität der Telefonanlage.

10 Rufnummernänderung/Rufnummernmitnahme

- 10.1 Der Kunde muss Änderungen von Teilnehmerrufnummern hinnehmen, wenn diese durch Maßnahmen oder Entscheidungen der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen gegenüber dem Anbieter nach § 108 TKG und der dazu ergangenen Verfahrensregelungen veranlasst sind oder die Zuteilung aufgrund unrichtiger Angaben des Kunden erfolgt ist.
- 10.2 LEW TelNet trägt im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten dafür Sorge, dass der Kunde gemäß § 59 TKG auf Wunsch die ihm durch LEW TelNet zugeteilte oder von einem anderen Telekommunikationsanbieter mitgebrachte Festnetzrufnummer im Falle eines Wechsels von LEW TelNet zu einem anderen Telekommunikationsanbieter bei Verbleiben am selben Standort zu dem neuen Anbieter mitnehmen kann. Die Rufnummernübertragung regelt sich nach den amtlichen Vorgaben der Bundesnetzagentur.
- 10.3 Bei Kündigung des Telefonvertrages mit LEW TelNet bestätigt LEW TelNet die Kündigung schriftlich mit dem Hinweis, dass der Kunde bzw. sein neuer Kommunikationsanbieter spätestens eine Woche vor Vertragsende bekannt geben muss, ob er seine Rufnummer beibehalten möchte. Unterbleibt die Mitteilung seitens des Kunden oder seines neuen Kommunikationsanbieters, ob der Kunde seine Rufnummer beibehalten möchte, so ist LEW TelNet berechtigt, diese Nummer
- für den Fall, dass sie dem Kunden aus dem Nummernblock von LEW TelNet zugeteilt wurde, an einen anderen Kunden zu vergeben,
 - für den Fall, dass sie dem Kunden aus dem Nummernblock eines anderen Telekommunikationsanbieters zugeteilt wurde und der Kunde mit dieser Nummer zu LEW TelNet gewechselt ist, an diesen ursprünglichen Telekommunikationsanbieter zurückzugeben.
- 10.4 Für die Rufnummernmitnahme zum neuen Anbieter kann LEW TelNet ein Entgelt erheben.

11 Teilnehmerverzeichnis/Inversuche

- 11.1 LEW TelNet wird auf Wunsch des Kunden seine notwendigen Daten (Rufnummer, Name, Vorname, Anschrift, Beruf) unentgeltlich an einen Herausgeber eines allgemein zugänglichen Telefonverzeichnisses zwecks Aufnahme in ein solches Telefonverzeichnis weiterleiten. Das vorstehende gilt entsprechend, soweit der Kunde der Aufnahme seiner notwendigen Daten in ein Verzeichnis für Auskunftsdienst wünscht. Der Kunde hat das Recht, seinen Eintrag in einem Telefonverzeichnis sowie in einem Verzeichnis für Auskunftsdienst zu prüfen, berichtigen und wieder streichen zu lassen. Der Kunde kann innerhalb der datenschutzrechtlichen Bestimmungen die entgeltliche Eintragung eines Mitbenutzers des Netzzugangs in ein Telefonverzeichnis sowie in ein Auskunftsverzeichnis verlangen. Für Eintragungen, die über den Standard hinausgehen, fallen zusätzliche Kosten an. LEW TelNet haftet nicht für fehlerhafte oder fehlende Eintragungen, soweit sie dies nicht zu vertreten hat.
- 11.2 LEW TelNet darf im Einzelfall Auskunft über die in Teilnehmerverzeichnissen enthaltenen Kunden erteilen oder durch Dritte erteilen lassen. Der Kunde hat das Recht, der Auskunftserteilung über die Daten zu widersprechen, einen unrichtigen Eintrag berichtigen zu lassen bzw. den Eintrag löschen zu lassen.
- 11.3 Sofern der Kunde mit einem Eintrag in ein Teilnehmerverzeichnis eingetragen ist, darf die Telefonauskunft auch über seinen Namen und/oder seine Anschrift erteilt werden, sofern er hiergegen nicht widersprochen hat. LEW TelNet weist den Kunden hiermit ausdrücklich darauf hin, dass er gegen die Auskunftserteilung über Namen und/oder Anschrift (sog. Inversuche) jederzeit gegenüber der LEW TelNet widersprechen kann

12 Vertragslaufzeit und Kündigung

Die Vertragslaufzeit verlängert sich nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit auf unbestimmte Zeit, sofern der Vertrag nicht von einem der Vertragspartner mindestens einen Monat vor dem Ende der anfänglichen Vertragslaufzeit in Textform gekündigt wird. Nach Ablauf der anfänglichen Vertragslaufzeit kann der Vertrag jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat in Textform gekündigt werden. Eine Kündigung per E-Mail muss an vertrag@lewtelnet.de gesendet werden.

Leistungsmerkmale der LEW TeINet business voice SIP Anschlüsse

SIP Basis	SIP-Trunk Premium	Leistungsmerkmal	
✓	✗	Mehrgerätenummern bzw. Einzelnummer	MSN
✓	✓	Blockwahl	Blockwahl
✗	✗	Einzelwahl (Overlap-Dialing)	Einzelwahl
✗	✓	Durchwahlfähigkeit Die direkte Anwahl von einzelnen Nebenstellen der Anlage.	DDI
✓	✓	Nummernanzeige Die Rufnummer des Anrufenden wird beim Angerufenen angezeigt.	CLIP
✓	✓	Rufnummernunterdrückung Die Rufnummer des Anrufenden wird beim Angerufenen nicht angezeigt	CLIR
✗	✗	Die Rufnummer des Angerufenen wird beim Anrufenden angezeigt	COLP
✗	✗	Die Rufnummer des Angerufenen wird beim Anrufenden nicht angezeigt	COLR
✓	✓	Fangen von böswilligen Anrufen Die Nummer des letzten Anrufs wird protokolliert. Dies muss vom Kunden bei LEW TeINet zuvor beantragt werden.	MCID
✗	✓	CLIP no screening Der Kunde kann für ausgehende Anrufe eine Servicenummer übertragen, die dem Angerufenen angezeigt wird. Dieses Merkmal kann bei Anrufen ins Ausland nicht garantiert werden. Die Erstellung eines Einzelverbindungs-nachweises ist nicht möglich.	CINoScr
✓	✓	Rufumleitung bei Besetzt Die zuvor festgelegte Anrufumleitung wird im Besetztfall sofort durchgeführt.	CFB
✓	✓	Rufumleitung nach Zeit Die zuvor festgelegte Anrufumleitung wird nach einer fest definierten Zeit ausgeführt	CFNR
✓	✓	Rufumleitung bedingt Alle Anrufe werden sofort umgeleitet.	CFU
✓	✓	wahlweise Rufnummernunterdrückung	CLIRREQ
✗	✓	Partial Rerouting/302 moved	PR
✗	✗	Anruf halten Der Anruf wird für Rückfragen gehalten.	HOLD
✗	✗	Rückruf bei Besetzt Sobald der besetzte Teilnehmer sein Gespräch beendet, klingelt das Telefon des Anrufers automatisch. Beim Abheben wird die Verbindung erneut aufgebaut.	CCBS
✓	✓	Sperren (lt. Liste optionale Leistungen)	
✓	✓	3er Konferenz	3PTY
✓*	✓*	ClosedUserGroup Virtuelle Gruppe von Teilnehmern im Festnetz. Die Teilnehmer können nur miteinander telefonieren und von keinem anderen Telefon erreicht werden.	CUG
✗	✗	Gebührenimpuls Übertagung der angefallenen Telefoneinheiten	AOC/ Gebührenimpuls
✗	✓	Datenverbindung 64 kBit/s restricted/unrestricted	64kBit/s
✗	✗	Modemverbindungen analog	MODEM
✓	✓	Faxverbindungen	FAX

- ✓ Wird von Anschluss unterstützt.
- ✓ Leistungsmerkmal der Telefonanlage bzw. des Endgerätes (bei SIP Basis)
- ✗ Wird vom Anschluss nicht unterstützt.
- ✓* Diese Berechtigung für dieses Merkmal muss vom Kunden bei der Bundesnetzagentur beantragt werden.