

Leistungsbeschreibung (LB) **Business Voice Preselect 1022**

1 Gültigkeit und Vertragsgrundlagen

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 01. März 2008 für Neubestellungen von **Business Voice Preselect 1022**.

Die Brennercom Tirol GmbH erbringt ihre Leistungen im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten entsprechend den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG 2003), den Leistungsbeschreibungen (LB), Entgeltbestimmungen (EB), Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) in den jeweils geltenden Fassungen und allfälligen schriftlichen Individualvereinbarungen.

2 Grundleistungen

Mit **Business Voice Preselect 1022** haben Anschluss-Kunden der Telekom Austria im Bundesland Tirol (Nordtirol) die Möglichkeit, ihren Telefonanschluss (Analog-Anschluss, ISDN-Anschluss) für den Aufbau und die Vermittlung abgehender Telefongespräche dauerhaft - und ohne Vorwählen des Betreibercodes 1022 - auf Brennercom Tirol umzustellen. Möglich wird dies durch die Carrier Preselection-Technik. Im Gegensatz zu Business Voice Direct wird der Festnetzanschluss und damit verbundene Leistungsmerkmale (Komfort-Leistungsmerkmale, Rufnummer) weiterhin von Telekom Austria bereitgestellt und auch in Rechnung gestellt.

3 Herstellung/Freischaltung

Die Freischaltung von **Business Voice Preselect 1022** erfolgt innerhalb von 2 Wochen nach Beauftragung. Zur Überprüfung, ob Preselection bereits eingerichtet ist, kann die Testrufnummer 06210 000 gewählt werden.

4 Gesprächsvermittlung

Dank Voreinstellung des Betreibercodes **1022** werden abgehende Gespräche innerhalb Tirols, ins nationale und internationale Fest- sowie Mobilfunknetz über das öffentliche Telefonnetz von Brennercom Tirol vermittelt. Brennercom Tirol rechnet die Gespräche sekundengenau (Taktung 1/1) ab.

Ausgenommen von der Vermittlung sind abgehende Gespräche zu Sondernummern, wie

- Notrufnummern
- Rufnummern im „öffentlichen Interesse“
- Mehrwertnummern (Bereichskennzahlen für tarifizierte Dienste, Online-Nummern der Telekom Austria und sonstige Datendienste, Dienste mit geregelten Tarifobergrenzen und frei kalkulierbaren Mehrwertdiensten)

Die Vermittlung dieser Gespräche erfolgt weiterhin durch den Anschluss-Anbieter und werden von diesem genauso wie die Gebühren für den Anschluss direkt abgerechnet.

Durch die Vorwahl des Netzcodes der Telekom Austria bzw. alternativer Betreiber (10xx) hat der Kunde die Möglichkeit, fallsweise Gespräche über die TA oder den alternative Betreiber zu führen.

Die Qualität der Leistung entspricht den europäischen und internationalen Standards (ETS- und ITU-Standards).

5 Unentgeltliche Leistungen

5.1 Online-Rechnung

Der Anschlussinhaber erhält periodisch eine Rechnung zugestellt. Diese enthält den Betrag für die geführten Telefongespräche. Die Kosten für den Telefonverkehr werden nach Zonen (Tarifzonen) aufgeschlüsselt. Einzelgesprächsnachweise findet der Kunde auf der Homepage unter www.brennercom-tirol.at/Onlinerechnung. Hier kann der Kunde detaillierte Informationen über einzelne Gespräche finden. Die Daten können getrennt pro Firmensitz abgerufen werden. Ein Filter ermöglicht es die Daten nach Datum, Zone u. v. m. zu filtern. Statistische und graphische Auswertungen können durchgeführt werden. In der Online-Rechnung wird die angerufene Teilnehmernummer in verkürzter Form (die letzten drei Ziffern sind unkenntlich) gemäß § 94 Abs. 3 TKG wiedergegeben.

Neben der Möglichkeit, durch die Online-Rechnung alle Gespräche kostenlos zu überprüfen und zu filtern, kann der Kunde eine detaillierte Gesprächsübersicht (Detailrechnung) in Papierformat/CD-ROM oder per email anfordern. In der Detailrechnung wird die angerufene Teilnehmernummer in verkürzter Form (die letzten drei Ziffern sind unkenntlich) gemäß § 94 Abs. 3 TKG wiedergegeben.

6 Leistungen gegen gesondertes Entgelt

6.1 Rufsperr

Der Anschluss kann auf Anfrage des Kunden für bestimmte Gruppen abgehender Verbindungen, welche von Brennercom Tirol vermittelt werden (z.B. Auslandszonen,...), gesperrt werden.

7 Vertragsdauer

Die Mindestvertragsdauer beträgt 1 Jahr sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart. Nach Ablauf der Mindestvertragsdauer ist der Vertrag zwischen Unternehmern von jeder Seite unter Wahrung einer Frist von 30 Tagen zum Ende eines jeden Kalendermonats schriftlich auflösbar. Für den Fristlauf ist das Datum des Poststempels entscheidend.

8 Technischer Kundendienst

Brennercom Tirol hat für seine Kunden ein Help Desk und Network Operations Center eingerichtet. Aufgaben des HD/NOC sind die Überwachung der Quality of Service, die Annahme von Störungsmeldungen, die Analyse der Störungsursache, die Koordination des Entstörungsprozesses, sowie das Berichtswesen.

Die Entgegennahme von Störungen erfolgt innerhalb der Bürozeiten (Mo. bis Fr. 8:00 bis 17:00, ausgeschlossen sind Feiertage). Störungen können in deutscher, italienischer und englischer Sprache gemeldet werden.

Help Desk/NOC Brennercom

Telefonnummer HD/NOC:	111 832
Faxnummer HD/NOC:	0512 279 279 279
Email:	helpdesk@brennercom-tirol.at

Meldet ein Kunde eine Störung, wird Brennercom unverzüglich das Vorhandensein der Störung prüfen und durch die Öffnung eines Trouble Tickets den Entstörungsprozess einleiten. Der Kunde wird innerhalb 30 Minuten über die Öffnung des Trouble Tickets informiert.

Während des ersten Kontaktes wird Brennercom dem Kunden folgende Einzelheiten mitteilen:

- Nummer des Trouble Ticket
- Beschreibung der Störung und Störungsgrad
- Voraussichtliche Störungsdauer und Zeitpunkt der Störungsbeseitigung
- Ansprechpartner für den Entstörungsprozess

Nach der Qualifizierung der Störung leitet das HD/NOC all jene Diagnose-Prozesse ein, welche zur Identifikation der Störungsursache notwendig sind. Ist die Ursache des Problems nicht auf Brennercom bzw. auf einen Partner, dessen sich Brennercom für die Erbringung des Dienstes bedient, zurückzuführen, wird das HD/NOC den Kunden diesbezüglich informieren. Der Kunde hat dann die Möglichkeit, weitere Maßnahmen zur Entstörung zu ergreifen. Brennercom wird hierbei - insofern möglich - den Kunden bei der Behebung des Problems unterstützen.

Die Reaktionszeit von Montag bis Freitag zwischen 8:00 und 17:00 Uhr beträgt maximal 6 Stunden.