

## 1 Gültigkeit und Vertragsgrundlagen

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 01.07.2014 für Neubestellungen von **Business Voice *Preselect* 1022**. Die am 01.03.2008 veröffentlichten Leistungsbeschreibungen werden ab diesem Zeitpunkt nicht mehr angewendet. 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 A1 Telekom Austria in Österreich 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 der A1 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 A1 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 A1 Telekom Austria bzw. des alternativen Betreibers (10xx) hat der Kunde die Möglichkeit, fallweise Gespräche über die A1 Telekom Austria oder den alternativen 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](http://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 E-mail anfordern. In der Detailrechnung wird die angerufene Teilnehmernummer in verkürzter Form (die letzten drei Ziffern sind unkenntlich) gemäß § 94 Abs. 3 TKG wiedergegeben.

## **6 Sonstige Kosten**

### **6.1 Störungsbehebung**

Aufwendungen für die Behebung von Störungen, welche nicht im Einflussbereich der Brennercom Tirol liegen, werden bei Verschulden des Kunden mit EUR 95,00 netto je Stunde in Rechnung gestellt.

### **6.2 Sperrpauschale bei Zahlungsverzug**

Gemäß unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind wir berechtigt bei Zahlungsverzug, nach erfolgloser Mahnung auf schriftlichem oder elektronischem Wege, unter Setzung einer Nachfrist von zwei Wochen unter Androhung der Dienstunterbrechung den Dienst zu unterbrechen. Für die Durchführung der Dienstunterbrechung (Vollsperrung) und der erneuten Freischaltung (Entsperrung) nach bestätigtem Zahlungseingang wird eine Pauschale in Höhe von EUR 20,00 netto verrechnet.

## 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 montags bis freitags von 07:00 bis 19:00 Uhr, samstags von 08:00 bis 17:00, ausgeschlossen sind Feiertage). Störungen können in deutscher, italienischer und englischer Sprache gemeldet werden.

### Help Desk/NOC Brennercom

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

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.