



Allgemeines

Geltungsbereich

redTelecom erbringt Leistungen für redTelecom voice, indem redTelecom dem Kunden Zugang zu den Telekommunikationsnetzen von MCI-worldCom und colt mittels Pre-selection und Call-by-Call ermöglicht.

Vertragsbeginn, Laufzeit, Kündigung

Das Vertragsverhältnis wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Soweit nicht anders vereinbart, gibt es keine Mindestvertragszeit.

Jede Vertragspartei ist berechtigt, das Vertragsverhältnis ohne Angabe von Gründen jederzeit zu kündigen.

Preise und Zahlungsbedingungen

Die Zahlungspflicht aus Telekommunikationsdienstleistungen besteht auch für Rechnungsbeträge, die durch befugte oder unbefugte Nutzung des Kundenanschlusses durch Dritte entstanden sind, es sei denn, der Kunde hat die Nutzung nicht zu vertreten.

Zugangskennungen

Alle Zugangskennungen (insbesondere persönliche Passwörter oder PINs) sind streng vertraulich zu behandeln. Der Verlust oder das Bekanntwerden eines Passwortes ist redTelecom unverzüglich anzuzeigen. redTelecom wird daraufhin die Verwendungsmöglichkeiten dieses Passwortes unverzüglich sperren. Der Kunde haftet für alle über seine Passwörter bezogenen bzw. ausgeführten Dienstleistungen sowie für alle Folgeschäden bei redTelecom, deren Partnern oder Kunden, die aufgrund der Verwendung eines Passwortes aufgetreten sind.

Service - Vereinbarung

Dienstbeschreibung

mit redTelecom voice können Verbindungen österreichweit von jedem bestehenden Telefonanschluss zu jedem Teilnehmeranschluss in allen nationalen und internationalen Fest-, Mobil- und Funknetzen realisiert werden. Verbindungen mit Anschlüssen im Ausland werden nur hergestellt, soweit dies mit den internationalen Vertragspartnern oder Carriern von MCI oder colt vereinbart wurde.

Folgende Verbindungen werden mit redTelecom voice ermöglicht:

alle nationalen Verbindungen, welche lt. RTR von der Preselection oder Call-by-Call nicht ausgeschlossen werden bzw. nicht automatisch zur Telekom Austria geroutet werden müssen

Red Telecom Austria

Parkring 2/6, A-8403 Lebring, Tel: +43 3182 52437 - 10 Fax: +43 3182 52437 - 15

Email: austria@redtelecom.com Internet: www.redtelecom.com

Bankverbindung : Steiermärkische Bank, 8011 Graz, Konto 20200109757, BLZ 20815
Firmenbuchnummer: FN211267 m, Firmenbuchgericht: HG Graz, UST - UID: ATU 53712200



Service Level Agreements

Verbindungen zu Zielen, welche mit der internationalen („00“) Verkehrsausscheidungskennzahl eingeleitet werden; ausgenommen hiervon sind Verbindungen zu Zielen internationaler intelligenter Mehrwertdienste (z. B. 00800, 00808, 00878, 00882, 00979)

Verfügbarkeit

redTelecom gewährleistet für redTelecom voice folgende Verfügbarkeiten:

die durchschnittliche jährliche Mindestverfügbarkeit bezieht sich auf die Netze von MCI und colt und beträgt 99,99%

die durchschnittliche jährliche Dienstverfügbarkeit bezieht sich auf die gesamte Anbindung und alle von redTelecom bereitgestellten Zusatzdienste und beträgt 99,85%

Die Dienstverfügbarkeit wird berechnet mit einer Nutzungsdauer von einem Jahr bzw 525.600 Minuten pro Sprachkanal. Die Ausfallzeit ist die Summe aller Entstörungszeiten innerhalb dieses Zeitraumes.

Die Dienstverfügbarkeit wird nach folgender Formel kalkuliert:

$$\text{Verfügbarkeit} = \frac{\text{Nutzungsdauer} - \text{Ausfallzeit} \times 100}{\text{Nutzungsdauer}}$$

Die redTelecom voice - Dienstverfügbarkeit definiert die Wahrscheinlichkeit, Zugang zum Netz von MCI oder colt am jeweiligen Übergabepunkt zu erhalten.

Die redTelecom - Dienstverfügbarkeit wird nicht eingeschränkt durch:

- Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen
- unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden
- Fehler, die im Verantwortungsbereich des Telekommunikationsbetreibers vom anrufenden bzw des angerufenen Teilnehmers liegen, soweit es sich nicht um Erfüllungsgehilfen von MCI-worldcom oder colt handelt.

Bereitstellungszeit

Die Bereitstellungszeit beträgt 3 Arbeitstage (Mo - Fr), ab Auftragsbestätigung durch redTelecom

Technische Hotline

eine technische Hotline steht dem Kunden Montag bis Freitag von 08:00 bis 20:00 und an Samstagen von 10:00 bis 16:00 unter der kostenfreien Rufnummer 0800 999899 zur Verfügung.

Entstörzeit

Die Dienste werden 24 Stunden, an 365 Tagen im Jahr überwacht. Die Entstörzeiten (MTTR) werden auf Jahresbasis berechnet. Sie beträgt für redTelecom voice - Dienste zwei (2) Stunden bezogen auf die Backbone - Netze von MCI und colt. Die maximale Entstörungszeit in den Backbones beträgt vier (4) Stunden. Jede Störung wird in einem Fehlererfassungssystem durch MCI oder colt erfasst und dokumentiert. Die Reparaturzeit beginnt mit dem frühesten Zeitpunkt, an dem MCI oder colt von der Störung Kenntnis erlangt. Dies kann entweder durch Mitteilung des Kunden oder die Überwachungssysteme der Netzbetreiber erfolgen. Sie endet mit der vollständigen Wiederherstellung des vereinbarten Leistungsumfanges. Unmittelbar nach der Entstörung wird der Kunde (i. d. R.) telefonisch über die Behebung der Störung informiert.

Red Telecom Austria

Parkring 2/6, A-8403 Lebring, Tel: +43 3182 52437 - 10 Fax: +43 3182 52437 - 15

Email: austria@redtelecom.com Internet: www.redtelecom.com

Bankverbindung : Steiermärkische Bank, 8011 Graz, Konto 20200109757, BLZ 20815
Firmenbuchnummer: FN211267 m, Firmenbuchgericht: HG Graz, UST - UID: ATU 53712200