

# Zugang zu Telekommunikations-Diensten

---

## Teil 7

### Ich will Leistungsmerkmale nutzen...

HJS

27.04.2012

Dieser Leitfaden ist ein Wegweiser für Alle diejenigen die doch eigentlich nur telefonieren wollen, aber auch noch ins Internet wollen und auch noch Fernsehen wollen und auch ein bisschen Mailen wollen und Ihre Daten wie Dokumente oder Musik und auch noch Filme jederzeit, egal wo Sie auch immer sind verfügbar haben wollen. Sämtliche in dieser Informationsreihe dargestellten Informationen sind rein als solche anzusehen. Rechtsverbindlichkeiten sind hieraus nicht abzuleiten. Da es sich bei dieser Informationsreihe um einen Wegweiser zum Ziel modern zu kommunizieren handelt und diese Informationen kostenfrei zur Verfügung gestellt werden, wird kein Recht zur Kommerziellen Nutzung begründet. Die bereitgestellten Inhalte in den Leitfadendokumenten dienen ausschließlich Ihrer Information und stellen keinen rechtlichen Anspruch dar. Das Erstellen von Vervielfältigungen und das Kopieren sind nicht gestattet.

Nachdem wir uns nun einen für uns richtigen Anbieter für den Zugang zum WWW ausgewählt haben, sollten wir uns eigentlich mit den Inhalten befassen. Welche Dienste wollen tatsächlich nutzen.

Hier soll nicht der Anspruch einer technischen Erklärung erhoben werden, sondern Endkunden sollen lediglich auf dem Weg ins 21. Jahrhundert mitgenommen und positiv motiviert werden. Den Weg gemeinsam mit Ihrem Telekommunikationsanbieter begeistert und kritisch zu gehen.

In einer kleinen Reihe von Informationsübersichten soll dem Endkunden deutlich werden, wie Telekommunikation in der Regel abläuft und wie das Zusammenwirken von IP-basierten Services funktioniert.

1. Zugang zu Telekommunikations-Netzen
2. Zugang zu Telekommunikations-Diensten / Telefon-Dienst
3. Zugang zu Telekommunikations-Diensten / Internet/Daten-Dienst
4. Zugang zu Telekommunikations-Diensten / Fax-Dienst
5. Zugang zu Telekommunikations-Diensten / E-Mail-Dienst
6. Zugang zu Telekommunikations-Diensten / IPTV-Dienst
7. **Leistungsmerkmale von und zu Telekommunikations-Diensten**
8. Komplettpakete zum Surfen & Telefonieren
9. Qualitätsansprüche an Telekommunikations-Dienste
10. Montage/Installation und Entstörung/Support
- Z01. Anschluss und Möglichkeiten einer Verkabelung von POTS oder ISDN

## Was ist eigentlich ein Leistungsmerkmal

Leistungsmerkmale finden wir bei den einzelnen Services der Service-Provider wieder. In den folgenden Ausführungen sollen Leistungsmerkmale bei ausgewählten Services dargestellt werden:

- A) VoIP (Telefonie)
- B) IPTV (Qualitätsfernsehen über Internet Protokoll.)
- C) Internet Service

### A) Leistungsmerkmale beim VoIP (Telefonie) Service

Hier ein Auszug einiger Merkmale:

1. Übermittlung der Rufnummer/Rufnummernanzeige (CLIP)
2. Unterdrückung der Übermittlung der Rufnummer (CLIR)
3. Ignorieren der Rufnummernunterdrückung (CLIRO)
4. Anzeige der Rufnummer des Angerufenen (COLP)
5. Unterdrückung der Rufnummer des Angerufenen (COLR)
6. Übermittlung kundenspezifischer Rufnummerninformationen („CLIP -no screening-“)
7. Anzeige kundenspezifischer Rufnummerninformationen des Angerufenen („COLP -no screening-“)
8. Rückruf bei besetzt (CCBS)
9. Rückruf bei Nichtmelden (CCNR)
10. Anklopfen (CW)
11. Halten, Rückfrage, Makeln (HOLD)
12. Vermitteln im Amt (ECT)
13. Dreierkonferenz (3PTY)
14. Mehrfachrufnummern (MSN) bei Mehrgeräteanschluss
15. Umstecken am Bus (TP) bei Mehrgeräteanschluss
16. Durchwahl (DDI) bei Anlagenanschluss
17. Anrufweitchaltung (CF und CD)
18. Umlegen (CT)
19. Tarifinformationen (AOC)
20. Identifizieren (MCID)
21. Subadresse (SUB)
22. Priorität oder auch Katastrophenberechtigung
23. Abweisen unbekannter Anrufer (ACR)
24. Anrufbenachrichtigung (MWI)
25. Anruf-Info per SMS
26. Roaming

Als **vermittlungstechnische Leistungsmerkmale**, oder auch kurz *Dienstmerkmale* genannt, bezeichnet man bei einem öffentlichen Telekommunikationsnetz zusätzlich durch das Netz zur Verfügung gestellte teilnehmerbezogene Dienste, die über den einfachen Verbindungsauf- und -abbau vom Anrufenden, dem sogenannten A-Teilnehmer, zum gerufenen Teilnehmer (B-Teilnehmer) hinausgehen.

Grundsätzlich kann man aber sagen, dass es eigentlich zu viele Leistungsmerkmale gibt die vom Endkunden genutzt werden können. Eine Reduzierung wäre hier Wünschenswert um einige Kosten zu

reduzieren. Denn bei so vielen Leistungsmerkmalen verliert nicht nur der Endkunde sondern auch ein Profi schon mal den Überblick.

Leistungsmerkmale existieren immer für die jeweiligen Services.

Egal ob es sich um eine beauftragte Sperre für ankommende Rufnummern handelt oder aber für Ergänzungen einzelner Services handelt, so sind diese Leistungsmerkmale speziell vor Vertragsabschluss bei einem Service-Provider zu erfragen.

Grundsätzlich werden diese Leistungsmerkmale dem Endkunden in schriftlicher Form im Zusammenhang mit den AGB (Allgemeine Geschäftsbedingungen) übergeben.

Die Beschreibung der Leistungen des Vertragspartners (Service-Provider) mit dem der Endkunde einen Vertrag über einen Service eingeht wird im Zusammenhang mit dem Vertragsabschluss übergeben. Dabei können diese Dokumente durch den Service-Provider entweder schriftlich, zusammen mit den Vertragsunterlagen oder aber downloadbar übergeben werden.

## **B) Leistungsmerkmale beim IPTV (TV) Service**

Grundsätzlich werden diese Leistungsmerkmale dem Endkunden in schriftlicher Form im Zusammenhang mit den AGB (Allgemeine Geschäftsbedingungen) übergeben.

Die Beschreibung der Leistungen des Vertragspartners (Service-Provider) mit dem der Endkunde einen Vertrag über einen Service eingeht wird im Zusammenhang mit dem Vertragsabschluss übergeben. Dabei können diese Dokumente durch den Service-Provider entweder schriftlich, zusammen mit den Vertragsunterlagen oder aber downloadbar übergeben werden.

## **C) Leistungsmerkmale beim Internet Service**

Grundsätzlich werden diese Leistungsmerkmale dem Endkunden in schriftlicher Form im Zusammenhang mit den AGB (Allgemeine Geschäftsbedingungen) übergeben.

Die Beschreibung der Leistungen des Vertragspartners (Service-Provider) mit dem der Endkunde einen Vertrag über einen Service eingeht wird im Zusammenhang mit dem Vertragsabschluss übergeben. Dabei können diese Dokumente durch den Service-Provider entweder schriftlich, zusammen mit den Vertragsunterlagen oder aber downloadbar übergeben werden.

An dieser Stelle sollen einige ausgewählte Leistungsmerkmale für den Service Internetdienst Auszugsweise diskutiert werden. Nicht immer bieten Service-Provider Ihren Kunden LM an die unbedingt mit diesem Service im Zusammenhang stehen. So kann ein Service-Provider seinen Kunden den Access ins Internet auch ohne den E-Mail-Service anbieten.

Im Folgenden sollen hier Internet Leistungsmerkmale von 2 Service-Providern dargestellt werden.

## Telekom:

### Leistungsmerkmale aus dem Angebotspaket **Call & Surf Comfort VDSL der Telekom**

1. **VDSL Anschluss** : Highspeed mit bis zu 50 Mbit/s im Downstream und bis zu 10 Mbit/s im Upstream

**Leistungsmerkmal 1** ist eigentlich kein klassisches LM für den Internet-Service, sondern der Access-Service-Provider stellt mit diesem LM den eigentlichen Zugang zum Internet-Service bereit. Denn diese Geschwindigkeiten für Downstream und Upstream bilden eigentlich die Performance zur sogenannten **Datenautobahn**

2. **Internet Flat**: Sie surfen rund um die Uhr zum Festpreis

**Leistungsmerkmal 2** ist ein klassisches LM für den Internet-Service, da hier sowohl in Kombination von Zeit und Datenvolumen ein Zugang zu dem Internet-Service angeboten wird.

3. **Mediencenter**: Von Ihrem Online-Speicher können Sie immer und überall auf Ihre persönlichen Fotos, Videos und Musik zugreifen – vom Handy, Ihrem PC oder TV.

**Leistungsmerkmal 3** ist ein LM für den Internet-Service, da der Zugang zum Online-Speicher nur über das Internet erreicht werden kann.

4. **Homepage**: Wählen Sie Ihre Wunschadresse und gestalten Sie Ihre eigene Homepage mit bis zu fünf Seiten.

**Leistungsmerkmal 4** ist ein LM für den Internet-Service, da der Zugang zur Homepage nur über das Internet erreicht werden kann und ein klassisches Internetthema ist.

5. **E-Mail Basic**: Sie verfügen über 25 Postfächer mit je 1 GB Speicherplatz für E-Mails sowie Spam- und Postfachvirenschutz.

**Leistungsmerkmal 5** ist kein LM für den Internet-Service, da der Zugang zum E-Mail Server zwar über das Internetprotokoll erreicht werden kann, aber nicht im unmittelbaren Zusammenhang mit dem Zugang zum WWW steht.

6. **Kinderschutz-Software**: Kinder können nur die für sie geeigneten Internetseiten aufrufen, Sie entscheiden dabei, wann und wie lange dies geschieht.

**Leistungsmerkmal 6** ist ein LM für den Internet-Service, da der Zugang mit dieser sehr wichtigen Kinderschutz-Software das Internet unmittelbar berührende Merkmale wie den Zugang zu bestimmten Adressen im Internet sperrt.

## Vodafone:

### Leistungsmerkmale aus dem **Angebotspaket Zuhause surfen & telefonieren**

Das Vodafone Angebot vermengt stärker als die Telekom den Zugang ins WWW (Internet) mit Leistungsmerkmalen einiger Services wie z.B. den VoIP-Service

#### Hauptbestandteile sind:

LTE Zuhause und Telefon & Internet 21600

Bei einer selbst von Endkunden aus einer Menge von möglichen gewählten Bandbreiten wird folgendes angeboten:

#### 1. Dauernd surfen und unbegrenzt ins deutsche Festnetz telefonieren

- Download bis zu 21,6 Mbit/s
- Upload bis zu 5,7 Mbit/s

**Leistungsmerkmal 1 und 2** sind klassische Merkmale für den Internet-Access als auch für alle anderen Services die IP basiert angeboten werden und somit kein klassisches Leistungsmerkmal für den Internet-Service darstellen.

#### 2. Internet-Flatrate (15 GB Highspeed-Inklusiv Volumen mit bis zu 21,6 MBit/s, danach bis zu 384 Kbit/s)

**Leistungsmerkmal 2** ist ein klassisches LM für den Internet-Service, da hier sowohl in Kombination von Zeit und Datenvolumen ein Zugang zu dem Internet-Service angeboten wird.

#### 3. Flatrate ins deutsche Festnetz

**Leistungsmerkmal 4** ist kein klassisches LM für den Internet-Service, da hier eine Flatrate für den VoIP-Service (Telefondienst per Internetprotokoll) gemeint ist.

Für den Endkunden ist das alles nicht so entscheidend, aber wichtig ist es zu wissen wie die Zusammenhänge zwischen den einzelnen Services sind.