

Leistungsbeschreibung VT ngn [adaptive]

1 Vertragsgegenstand

Die Versatel Gruppe in Deutschland (im Folgenden Versatel genannt) bietet im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten das Produkt VT ngn [adaptive], im Folgenden auch Versatel Produkt genannt, an. Das Versatel Produkt beinhaltet keine Anschlussleitung. Diese muss separat bei Versatel beauftragt werden. Ist die Realisierung einer Anschlussleitung nicht möglich, besteht kein Anspruch auf die Leistungserbringung des Produktes VT ngn [adaptive]. Die Nutzung der Dienste über Anschlussleitungen anderer Anbieter ist nicht möglich. Das Versatel Produkt kann mit einem Mobilfunkanschluss kombiniert werden. Der Mobilfunkanschluss ist nicht automatisch Bestandteil und muss gesondert beauftragt werden.

2 Leistungsmerkmale des Anschlusses

Für die Realisierung wird Versatel in Abhängigkeit der Anzahl der vom Kunden beauftragten Sprachkanäle einen individuellen Anschluss konzipieren. Dabei können Produkte der Versatel wie VT ethernet [line], VT access [line] mit Ethernet-Schnittstelle zum Einsatz kommen. Der Anschluss muss vom Kunden gesondert beauftragt werden und wird separat abgerechnet.

3 Realisierung der Sprachanschlüsse

Die Realisierung der Sprachanschlüsse erfolgt auf Basis des VoIP-Protokolls SIP, entsprechend RFC 3261. Pro Sprachkanal wird eine Bandbreite von ca. 100kbit/s benötigt. Die für die Sprachverbindungen genutzte Bandbreite steht nicht für andere Anwendungen zur Verfügung. Zur Nutzung ist die kundenseitige Bereitstellung einer IP-TK-Anlage notwendig. Die IP-TK-Anlage muss sich zwingend am SIP-Proxy der Versatel registrieren und authentifizieren, gemäß RFC2617. Für die VoIP-Fähigkeit der TK-Anlage sowie die kundenseitige Infrastruktur ist der Kunde verantwortlich. Die Layer 2-Trennung des Kunden Voice-LANs vom Netz der Versatel erfolgt über einen Router, welcher vom Kunden beizustellen und zu betreiben ist.

Der Zugang zu Notdiensten mit Angaben zum Anruferstandort ist, soweit der Notdienst selbst nicht eingeschränkt ist, grundsätzlich möglich. Das Absetzen von Notrufen über 110 und 112 ist bei einem Stromausfall nicht möglich.

Eine Veränderung der Konfiguration der von Versatel eingesetzten Hardware bzw. deren Verwendung an einem anderen Standort kann zur Folge haben, dass ein Notruf nicht abgesetzt werden kann. In diesem Fall entfällt zusätzlich die Möglichkeit der Standortbestimmung des Anrufers durch den Notrufempfänger.

4 Voice-Leistungsmerkmale des VT ngn [adaptive] Anschlusses

Dem Kunden stehen die nachfolgenden Leistungsmerkmale zur Verfügung unter der Voraussetzung, dass diese auch von den Endeinrichtungen (Telefon, TK-Anlage) des Kunden unterstützt werden. Für Modem- und Datenübertragung (z. B. für Kartenterminals und Alarmanlagen) wird keine Leistungsgarantie übernommen.

- DDI-Fähigkeit, auch bei unterschiedlichen Durchwahl-Längen*
- Begrenzung der gleichzeitig möglichen Calls*
- Rufnummernübermittlung (CLIP)*
- Fallweise Unterdrückung der Rufnummernübermittlung (CLIR - On Request)*
- Ständige Unterdrückung der Rufnummernübermittlung (CLIR)*
- Übermittlung des tatsächlich angerufenen Anschlusses zum Anrufer (COLP)*
- Fallweise Unterdrückung der Übermittlung des tatsächlich angerufenen Anschlusses zum Anrufer (COLR - On Request)*
- Ständige Unterdrückung der Übermittlung des tatsächlich angerufenen Anschlusses zum Anrufer (COLR)*
- Identifizieren/Fangen (MCID)
- Ständige Anrufweiterschaltung (S-) CFU*
- Anrufweiterschaltung bei Besetzt (B-) CFB*
- Automatische Anrufweiterschaltung (N-) CFNR*
- Manuelle Anrufweiterschaltung CD*
- Anrufweiterschaltung nebenstellenindividuell CD (PR)*
- Anklopfen (CW)*
- Rückfrage bzw. Makeln CH / HOLD*
- Dreierkonferenz (Kleine Konferenz) 3PY*
- Fax-Übertragung nach T 38* mit Rückfallmöglichkeit auf G.711

*müssen von der TK-Anlage unterstützt werden

Es werden folgende Speechcodecs unterstützt:

G. 711a

DTMF-Signale: Inband G.711, RTP-Event nach RFC 2833

4.1 Bereitstellung und Freischaltung

Versatel vereinbart für die Bereitstellung mit dem Kunden einen Termin. Die Bereitstellung erfolgt werktags (Montag bis Freitag) nach schriftlicher Auftragsbestätigung durch Versatel.

4.2 Sprach-Verbindungen

Verbindungen im Versatel Netz werden mit einer Durchlasswahrscheinlichkeit von $\geq 98,5\%$ hergestellt. Die Nutzung von Call-by-Call Verbindungen ist nicht möglich. Die Verbindungsaufbauten pro Sekunde (Call Attempts per Second, CAPS) sind in Abhängigkeit der beauftragten Sprachkanäle auf 2 CAPS pro angefangene 50 Sprachkanäle begrenzt. Der Einsatz von Power Dialer oder Predictive Dialer ist nur in Absprache mit Versatel gestattet.

5 Zusätzliche Rufnummern, Rufnummernvergabe

Versatel weist dem Kunden innerhalb des Versatel zur Verfügung stehenden Rufnummernraums bei Bedarf einen Rufnummernblock zu. Grundlage für die Berechnung des zu bescheinigenden Rufnummernbedarfs ist in der Regel die Anzahl der an eine TK-Anlage anzuschließenden Endeinrichtungen.

Ein über die Zuteilung gem. untenstehender Tabelle hinausgehender, zusätzlicher Rufnummernbedarf ist durch den Kunden bei der Bundesnetzagentur zu beantragen. Die Bescheinigung der Bundesnetzagentur ist die Grundlage für die Zuteilung weiterer Rufnummern durch Versatel.

Anzahl Sprachkanäle	Standard Anzahl DDI-Rufnummern
10	100
20	300
50	500
100	3000
150	4000

Tabelle : Ermittlung DDI-Rufnummern

6 Installation

Den Netzabschluss bildet die jeweilige CPE der Anschlussleitung. Für das Produkt VT ngn [adaptive] wird keine CPE installiert.

6.1 Informationen zur direkten Anbindung an das Netz von Versatel

Im Rahmen der Umschaltung auf das Netz von Versatel und der Rufnummernportierung ergeben sich folgende Aufgaben bzw. Änderungen:

Die Anschlussleitung der kundenseitigen IP-Telefonanlage muss vom Netzabschluss (CPE) des bisherigen Anbieters auf den neuen, durch Versatel zur Verfügung gestellten Netzabschluss umgeschwenkt werden. Dieses Umschwenken erfolgt in genauer zeitlicher Koordination zwischen dem Kunden bzw. dem TK-Anlagen-Servicetechniker und dem Netzwerk-Management-Center von Versatel. Das CPE von Versatel sollte wie die Telefonanlage über eine USV gespeist werden. Für die CPE ist kundenseitig ein Stellplatz, möglichst 19" Zoll Schrank notwendig. Eine 230 V AC Stromversorgung ist vom Kunden bereitzustellen. Bei der Übergabeschnittstelle handelt es sich um GigE FX oder TX. Der Voip Dienst wird - soweit nicht anders gewünscht - über einen separaten physikalischen Ethernetport übergeben.

7 Rechnung und Einzelverbindungs nachweis

Der Kunde erhält von Versatel eine Rechnung und auf Wunsch zusätzlich eine Aufstellung über alle Verbindungen (Einzelverbindungs nachweis). Der Einzelverbindungs nachweis enthält die Auflistung aller Gespräche nach Datum, Zeit, Rufnummer des Anrufers (Anrufer), Ziel-Rufnummer, Ziel, tarifierte Dauer/Min und €/Netto. Die Gespräche sind nach den Versatel Tarifzonen aufgelistet. Die Zielrufnummern des Kunden werden entsprechend dem Wunsch des Kunden entweder um die letzten drei Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge angegeben.

Der Einzelverbindungs nachweis wird in gedruckter Form oder nach Vereinbarung in elektronischer Form bereitgestellt. Eine Papierrechnung wird gemäß der jeweils aktuellen Preisliste berechnet.

Leistungsbeschreibung VT ngn [adaptive]

Für die Abrechnung von 0900-Sonderrufnummern und anderen sogenannten off-line abgerechneten Sonderrufnummern gilt eine Sonderregelung. Kunden, die diese Services nutzen, erhalten hierfür eine separate Papierrechnung. Der Kunde kann das Speicherungsverfahren seiner Verbindungsdaten im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten wählen. Soweit der Kunde von seinem Wahlrecht nicht Gebrauch macht, werden seine Verbindungsdaten ohne Kürzung der Zielrufnummer zu Beweis Zwecken für die Richtigkeit der berechneten Entgelte bis zu 6 Monate nach Versendung der Rechnung gespeichert.

8 Besondere Nutzungsbedingungen des „flat“-Tarifs

In der Tarifvariante „flat“ ist eine Euro-Flatrate für Verbindungen in die Festnetze der in der jeweils aktuell gültigen Preisliste aufgeführten Ländern optional zu buchbar.

8.1 Voraussetzung für die Abrechnung der jeweiligen Flatrates nach dem „flat“-Tarif ist, dass der Kunde die von Versatel erbrachten Leistungen ausschließlich zur Abdeckung des im Geschäftsbetrieb des Kunden entstehenden Telefonbedarfs nutzt.

8.2 Voraussetzung für die Abrechnung der jeweiligen Flatrates nach dem Tarif „flat“ ist, dass der Kunde kein Anbieter von Telekommunikationsdiensten, Mehrwertdiensten oder Massenkommunikationsdiensten ist, insbesondere kein Anbieter von Faxbroadcastdiensten, Call-Center- oder Telefonmarketing-Leistungen ist oder den Anschluss mit dem Tarif „flat“ zu solcher Massenkommunikation nutzt oder seine Leistungen gegenüber Dritten mittels Telekommunikationsleistungen erbringt.

8.3 Telefonanlagen, Telefonanlagenverbünde und Sprachdienstnetzwerke, die es ermöglichen, Telefonverkehr intern an eine oder mehrere Stellen zu routen und somit die nachgefragten Verbindungsleistungen an einzelnen Anschlüssen zu konzentrieren, sind von der Nutzung des Tarifes „flat“ ausgeschlossen, es sei denn, eine solche Euro-Flatrate wird für alle an dem Anlagenverbund oder Sprachdienstnetzwerk angeschlossenen Sprachanschlüsse im Versatel Ausbaubereich vereinbart.

8.4 Von der Bepreisung der jeweiligen Flatrates nach dem Tarif „flat“ ausgenommen sind Verbindungen, die der Anrufer herstellt, um Dritten Telekommunikationsdienste zu erbringen oder die er entgeltlich oder gegen sonstige Vorteile an Dritte weitergibt. Ausgenommen sind auch Verbindungen, die nicht dem Aufbau von direkten Sprach- oder Faxverbindungen zu anderen Teilnehmern dienen, insbesondere Verbindungen, mittels derer der Kunde Zugang zum Internet erhält oder die der Dateneinwahl dienen.

Ausgenommen sind weiterhin mittels Callback-Verfahren hergestellte Verbindungen.

Ausgenommen sind zudem mittels der Funktionalitäten „Rückfragen“, „Konferenz“ oder „Anrufweiterleitung“ hergestellte Verbindungen.

Der Bepreisung der jeweiligen Flatrates nach dem Tarif „flat“ unterfallen schließlich auch nicht Verbindungen, bei denen der Kunde oder ein Dritter aufgrund der Verbindung von der Dauer der Verbindung abhängige Vermögensvorteile erhalten soll, hierunter fällt insbesondere der Zugang zu Werbehilfen.

8.5 Soweit die vorgenannten Voraussetzungen nicht gegeben sind oder Verbindungen nach Maßgabe der vorstehenden Regelungen von der Bepreisung nach dem Tarif „flat“ ausgenommen sind, werden diese Verbindungen nach den in der Preisliste „flat“ ausgewiesenen Minutenpreisen abgerechnet. Im Falle einer missbräuchlichen Nutzung des Versatel Teilnehmernetzes ist Versatel – nach erfolgloser Abmahnung – mit Fristsetzung berechtigt, die im Anschluss an vorgenannte Abmahnung anfallenden Verbindungen ins deutsche Festnetz zu dem jeweils gültigen Tarif gemäß Preisliste „flat“ abzurechnen, das missbräuchlich benutzte Produkt oder Modul zu sperren, ersatzweise das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen. Die Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen, bezogen auf die im Rahmen der missbräuchlichen Nutzung angefallenen Verbindungsentgelte, bleiben Versatel vorbehalten.

9 Telefon-Minutenkontingent bei Sprachanschlüssen mit „flat“ Tarif

Innerhalb des Tarifs „flat“ ist ein Telefon-Minutenkontingent für Verbindungen in das deutsche Festnetz enthalten. Die Höhe des Minutenkontingents wird in der jeweils gültigen Preisliste VT ngn [adaptive], Tarif „flat“ ausgewiesen. Das Minutenkontingent ist nicht von einem auf den anderen Monat übertragbar. Nicht genutzte Minuten verfallen zum Monatsende. Gespräche, bei denen innerhalb der Verbindung das Minutenkontingent ausläuft, werden ab der darauffolgenden Sekunde zu den Verbindungspreisen gemäß gültiger Preisliste VT ngn [adaptive], Tarif „flat“ berechnet. Das Minutenkontingent kann pro Anschluss nur einmal gebucht werden.

10 Telefonbucheintrag

Versatel beauftragt auf Wunsch des Kunden den Eintrag des Standardkunden-datensatzes in das Kommunikationsverzeichnis der Deutschen Telekom, das als Basis für gedruckte Verzeichnisse und elektronische Medien sowie zum Betreiben telefonischer Auskunftsdienste benutzt wird. Im Kundendatensatz kann nach Wunsch des Kunden Name, Vorname, Straße, Hausnummer, Rufnummer und/oder Telefaxnummer kostenfrei veröffentlicht werden. Bei einem Anlagenanschluss mit Durchwahlrufnummern können zusätzlich max. 15 Eindeinrichtungsnummern je Eintrag als Untereintrag zum Kundendatensatz aufgenommen werden. Sofern der Kunde nichts Anderes wünscht, erfolgt bei Neuvergabe von Rufnummern der Eintrag in Teilnehmerverzeichnisse standardmäßig mit der niedrigeren Rufnummer.

Der Kunde kann der Weitergabe seiner Rufnummer über die Telefonauskunft an Dritte jederzeit widersprechen. Gleiches gilt für die Weitergabe seines Namens und seiner Adresse gegen Mitteilung der Rufnummer (Inverssuche).

11 Entstörung

Versatel nimmt täglich von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr Störungsmeldungen unter einer kostenfreien Service-Nummer entgegen. Die Rufnummern Ihrer Störungshotline entnehmen Sie bitte Ihrer Auftragseingangsbestätigung. Die Entstörung des Anschlusses durch Versatel beginnt mit der Störungsmeldung durch den Kunden.

11.1 Entstörung Versatel VT ngn [adaptive] Anschluss (Basic-Service)

Regelentstörfrist

Versatel beseitigt die Störungen im Versatel Netz in der Regel innerhalb von zwölf Stunden, sofern die Störungsmeldung werktags in der Zeit zwischen 08:00 Uhr und 18:00 Uhr eingegangen ist. Bei Störungsmeldungen, die nachts in der Zeit zwischen 18:00 Uhr und 08:00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörfrist am folgenden Werktag um 08:00 Uhr. Fällt das Ende der Entstörfrist auf einen Zeitpunkt zwischen 18:00 Uhr und 08:00 Uhr, auf einen Samstag, Sonntag oder gesetzlichen Feiertag, so wird die Entstörfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag um 08:00 Uhr fortgesetzt. Ziel der Störungsbehebung ist, dass der Kunde wieder Verbindungen aufbauen bzw. entgegennehmen kann.

11.1.1 Information des Kunden

Versatel informiert den Kunden im Störfall spätestens zwei Stunden nach Störungsmeldung über den Bearbeitungszustand der Störung. Die Information des Kunden kann auch vor Ort durch das Servicepersonal von Versatel erfolgen. Falls vom Kunden gewünscht, werden Folgetermine für Zwischenmeldungen mit dem Kunden vereinbart. Dies setzt voraus, dass der Kunde einen Ansprechpartner benennt, der zum vereinbarten Zeitpunkt erreichbar ist. Nach Beseitigung der Störung erhält der Kunde eine Abschlussmeldung.

11.1.2 Terminvereinbarung

Falls erforderlich, vereinbart Versatel mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers. Der Termin wird mit einer maximalen Zeit-spanne von zwei Stunden angegeben (z.B. zwischen 10:00 und 12:00 Uhr).

11.1.3 Absicherung der Entstörung

Ist aufgrund nicht von Versatel zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Regelentstörfrist als eingehalten. Bei einer durch Versatel zu vertretenden Überschreitung der Regelentstörfrist um mehr als zwölf Stunden erhält der Kunde eine Gutschrift in Höhe des monatlichen Grundpreises für den gestörten Anschluss. Weitergehende Ansprüche des Kunden bleiben hiervon unberührt.

11.1.4 Vorzugsentstörung (Profi-Service)

Für Kunden mit einem erhöhten Anspruch an die Verfügbarkeit der Anschlüsse bietet Versatel am Anlagenanschluss ein speziell abgestimmtes Leistungspaket „Vorzugsentstörung“ an. Bei Beauftragung der Vorzugsentstörung beseitigt Versatel die Störungen im Versatel Netz rund um die Uhr innerhalb von 8 Stunden an 365 Tagen. Ziel der Störungsbehebung ist, dass der Kunde wieder Verbindungen aufbauen bzw. entgegennehmen kann.

Bei einer durch Versatel zu vertretenden Überschreitung der Regelentstörfrist erhält der Kunde eine Gutschrift in Höhe des monatlichen Grundpreises für den gestörten Telefonanschluss (max. eine Grundgebühr pro Monat). Weitergehende Ansprüche des Kunden bleiben hiervon unberührt.

Leistungsbeschreibung VT ngn [**adaptive**]

Bei Beauftragung des Profi-Service Level fallen zusätzliche monatliche Gebühren an, die der aktuellen Preisliste zu entnehmen sind.

Entstörzeit	Basic	Profi
Regelentstörung Mo.- Fr. 08:00 Uhr - 18:00 Uhr	12 Stunden	8 Stunden
Vorzugsentstörung 24 Stunden/365 Tage		8 Stunden

Wartungsfenster ¹	Basic	Profi
Montag - Sonntag von 2:00 Uhr bis 6:00 Uhr	.	.
Information der Kunden bei geplanten Unterbrechungen > 10 Minuten innerhalb der Servicefenster		.

¹ Zu dieser Zeit behält sich Versatel vor, kurzzeitige Wartungsarbeiten durchzuführen. Die Verfügbarkeit des Anschlusses innerhalb dieser Zeit kann nicht zugesichert werden.

Service-Levels

Störungsannahme	Basic	Profi
Kostenfrei, 24 Stunden/365 Tage Störungshotline gemäß Auftragsbestätigung	.	.
Netzdurchlasswahrscheinlichkeit		
	98,5%	98,5%
Servicebereitschaft		
Regelentstörung Mo.- Fr. 08:00 Uhr - 18:00 Uhr	.	.
Vorzugsentstörung 24 Stunden/365 Tage		.
Reaktionszeit		
	2 Stunden	1 Stunde

13 Versandkostenpauschale

Bei Abschluss eines Neukundenauftrages wird die Versandkostenpauschale nur einmal je Anschluss fällig, auch wenn die Versendung der Hardware in mehreren Teillieferungen erfolgen muss.

Bei bestehenden Verträgen wird die Versandkostenpauschale für jede Hinzubuchung eines oder mehrerer Hardware-Modul(e) fällig. Die Höhe der Versandkostenpauschale ist der jeweils gültigen Preisliste zu entnehmen.