

1 Leistungen

Die ecotel communication ag (im Folgenden ecotel genannt) bietet dem Auftraggeber im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten unter dem Produktnamen sipTrunk Connect 1.0 einen paketorientierten IP-Sprachdienst für abgehende und ankommende nationale und internationale Sprach- und Fax-Verbindungen (»SIP-Trunk«). Die Anbindung an ein IP-basierendes Verkehrsnetz ist nicht Umfang der Leistung und muss separat beauftragt werden.

Bei ecotel sipTrunk Connect 1.0 wird der Dienst über einen SIP-Zugang (Session Initiation Protocol, »SIP«) mit Registrierungsmechanismus zum Betrieb von Telefonanlagen und Unified Messaging- sowie Media-Server (im Folgenden zusammenfassend »TK-Anlage«) zur Verfügung gestellt. Zu einem späteren Zeitpunkt (Termin noch unbekannt) erfolgt auch die Registrierungsart »Fix-IP-Authentifizierung«. Anstelle eines Logins (Anmeldedaten mit Login-Name und Login-Passwort) meldet sich die TK-Anlage mithilfe einer festen IP-Adresse – nach Vereinbarung mit dem Auftraggeber – beim SIP-Registrar-Server an.

Die Verfügbarkeit des SIP-Dienstes beträgt mindestens 99,9% im Jahresdurchschnitt.

Zur Aufrechterhaltung einer hohen VoIP-Sprach- und Fax-Dienstgüte sollten nur TK-Anlagen verwendet werden, die als kompatibel freigegeben wurden – siehe Dokument »TK-Anlagen mit Herstellerfreigabe«.

ecotel stellt dem Auftraggeber während der Vertragsdauer folgende Leistungen zur Verfügung:

- Zuteilung eines oder auf Wunsch mehrerer neuer Rufnummernblöcke (RNB), alternativ Portierung von vorhandenen Rufnummernblöcken des Auftraggebers
- Auf Wunsch Zuteilung einer oder mehrerer Einzelrufnummern sofern verfügbar, alternativ Portierung vorhandener Einzelrufnummern des Auftraggebers
- Vermittlung aller abgehenden und ankommenden Sprach- und Fax-Verbindungen über ein IP-Netz bis zur bestellten Anzahl an Sprachkanälen

ecotel bietet folgende Produktvarianten bzw. Merkmale an:

ANZAHL SPRACHKANÄLE	STANDARDGRÖßE RUFNUMMERN JE TRUNK	MAXIMALE GRÖßE RUFNUMMERN JE TRUNK*
10	100	500
20	300	500
30 bis 50	500	1.000
60 bis 80	1.000	3.000
90 bis 110	2.000	3.000
120	2.000	4.000
130 bis 140	3.000	4.000
150 bis 170	3.000	5.000
180 bis 230	4.000	10.000
240 bis 300	5.000	10.000

*Rufnummern dieser Kategorie sind kostenpflichtig. Die maximale Größe ergibt sich aus der gesetzlichen Vorgabe. Details sind der Preisliste zu entnehmen.

Bei Bedarf kann zum sipTrunk Connect 1.0 ein oder mehrere Minutenpakete optional hinzugebucht werden. Details sind der Preisliste zu entnehmen.

Der Umfang der insgesamt vertraglich vereinbarten Leistungen ergibt sich aus dieser Leistungsbeschreibung und den einzelnen Leistungsbeschreibungen der vom Auftraggeber bestellten Leistungen sowie aus den Allgemeinen und gegebenenfalls Besonderen Geschäftsbedingungen der ecotel.

2 Technische Nutzungsvoraussetzungen

2.1 Datenleitung

ecotel kann für die fehlerfreie Übermittlung von Sprachverkehr nur einstehen, wenn die SIP-Signalisierungs- und – Mediadata auf allen Netzwerkabscchnitten – wie insbesondere auf dem WAN-Link und im Endkunden-LAN – mit Quality of Service-Mechanismen (QoS) versehen werden, wenn die Gefahr besteht, dass andere, konkurrierende Daten – wie insbesondere Computerdaten – ihre Übertragung in irgend einer Weise beeinträchtigen könnten.

Wird eine Internetanbindung eines Fremdanbieters genutzt, sollten die SIP-Signalisierungs- und Mediadata durch den IP-Router oder netzbasiert mit einem Bandbreitenschutz mit hinreichender Bandbreite gegenüber den konkurrierenden Computerdaten übertragen werden.

Kommt ein ecotel IP-Router zum Einsatz der nur über einen LAN-Port verfügt (z. B. Cisco 1921 Series), so muss ein EHWIC-Modul (Enhanced High-Speed WAN Interface Card) zwecks Erweiterung nachgerüstet werden. Details sind der Preisliste zu entnehmen.

2.2 TK-Anlage

Die an ecotel sipTrunk angeschlossene TK-Anlage muss VoIP-fähig (Voice-over-IP) sein und die aktuelle technische Empfehlung »SIPconnect 1.1« unterstützen.

ecotel stellt auf Anfrage dem Auftraggeber ein Dokument »TK-Anlagen mit Herstellerfreigabe« mit zertifizierten TK-Anlagen zur Verfügung. Nur mit zertifizierten TK-Anlagen kann ecotel die u. a. SLA's umfänglich einhalten. Da die Zertifizierung auf einer Freigabe des jeweiligen Herstellers beruht und mit einem bestimmten Hardware- und Software-Release-Stand der TK-Anlage vorgenommen wurde, sind alle Abweichungen des Hardware- und Software-Standes mit dem jeweiligen Hersteller auf Kompatibilität der technischen Empfehlung »SIPconnect 1.1« durch den Auftraggeber zu überprüfen. Insbesondere hat der Auftraggeber folgende Kompatibilitäten zu überprüfen:

- Erfüllung der technischen Empfehlung »SIPconnect 1.1«
- Unterstützung der gängigsten Leistungsmerkmale – siehe »5 Allgemeine Rahmenparameter«
- Unterstützung von T.38 (Fax-Funktion)

Die Einrichtung der Nebenstellen sowie die Konfiguration der TK-Anlage übernimmt der Auftraggeber selbständig. Der Auftraggeber muss die TK-Anlage so konfigurieren, dass die Anzahl der gleichzeitig aufgebauten Sprachkanäle die Bandbreite der zugrunde liegenden Datenleitung nicht überschreitet. Es dürfen dabei jedoch maximal die Anzahl der bestellten Sprachkanäle eingestellt werden.

3 Realisierung und Bereitstellung

Jeder sipTrunk Connect 1.0-Zugang wird in Form eines Logins (Anmeldedaten mit Login-Name und Login-Passwort) rechtzeitig zur Verfügung gestellt. Pro SIP-Trunk erfolgt ein Login (Registrierungsmechanismus).

Hinweis: Wenn der Auftraggeber bereits ab Aktivierung des SIP-Trunks ausgehend – mit seinem bereits vorhandenen Rufnummernblock – telefonieren möchte, so muss dies auf dem Auftragsformular kenntlich gemacht werden (siehe Auftragsformular »8. Rufnummern«). Dem Auftraggeber wird neben der eingeleiteten Portierung ein neuer Rufnummernblock bereitgestellt, der dieselbe Rufnummerngröße besitzt wie der zu portierende Rufnummernblock. Der neue Rufnummernblock wird dann mithilfe einer CLIP – no screening-Funktionalität vom Auftraggeber nebenstellenbezogen eingerichtet und ermöglicht somit die ausgehende Telefonie; Hierbei können ggf. Kosten anfallen! Weitere Informationen liefert die nebenstehende Tabelle »Produktvarianten« sowie die Tabellen »14.1« und »14.2«.

4 Rufnummern

4.1 Rufnummernportierung

Beim Wechsel des Auftraggebers von einem anderen Netzbetreiber können die bisherigen Einzelrufnummern und Rufnummernblöcke behalten werden (Portierung), vorausgesetzt er wechselt nicht gleichzeitig in ein anderes Ortsnetz. Hierzu füllt der Auftraggeber das durch ecotel bereitgestellte Portierungsformular (Anbieterwechsel-auftrag) je Anschluss (z. B. ein Mehrgeräteanschluss, ein Primärmultiplexanschluss etc.) aus und sendet dies unterschrieben an ecotel. ecotel führt, falls Anschlusskündigung gewünscht, sodann die Kündigung der zugehörigen Anschlüsse beim vorherigen Netzbetreiber im Auftrag des Auftraggebers durch und koordiniert die Portierung der Rufnummern.

Die Größe der durch Portierung zugewiesenen Durchwahlrufnummernblöcke kann später nicht erhöht werden. Reicht die Größe des vorhandenen Rufnummernblockes nicht mehr aus, kann ein neuer Rufnummernblock zugeteilt werden; unter Berücksichtigung der Tabelle »Produktvarianten«.

Hinweis: Für die maximale Größe an Rufnummern je Trunk wird die Gesamtheit aller Rufnummern (Portierung und/oder Neuzuteilung) zugrunde gelegt.

4.2 Zuteilung einer neuen Ortsnetzzufnummer

Alternativ zur Portierung bestehender Rufnummernblöcke kann ecotel einen neuen Rufnummernblock zuteilen (Ortsnetzzufnummern).

Die Größe neu zugeteilter Durchwahlrufnummernblöcke kann später nicht erhöht werden. Reicht die Größe des vorhandenen Rufnummernblockes nicht mehr aus, kann ein neuer Rufnummernblock zugeteilt werden; unter Berücksichtigung der Tabelle »Produktvarianten«.

ecotel behält sich vor, bei Bereitstellung des Produktes im Einzelfall auch einen größeren als den bestellten Rufnummernblock zu liefern.

4.3 Nomadische Nutzung und Notruf

Der Auftraggeber ist zur nomadischen Nutzung zugewiesener Ortsnetzrufnummern nur unter Beachtung der Allgemeinverfügung der Bundesnetzagentur zur Struktur und Ausgestaltung des Nummernbereichs für Ortsnetzrufnummern berechtigt. Die Zuweisung einer Ortsnetzrufnummer an den Auftraggeber und ihre spätere Nutzung ist nur zulässig, wenn der Auftraggeber seinen Sitz in den Grenzen des betroffenen Ortsnetzbereiches hat. ecotel ist berechtigt, bei der Zuweisung und der späteren Nutzung von Ortsnetzrufnummern die Einhaltung der Ortsnetzbereiche zu überprüfen und entsprechende Nachweise vom Auftraggeber zu fordern (Handelsregisterauszug oder ähnliches).

ecotel sipTrunk Connect 1.0 unterstützt für geographische Rufnummern die Weiterleitung eines Notrufes über die VoIP-Infrastruktur zu der Einsatzzentrale, die dem registrierten Standort des jeweiligen Rufnummernblockes oder der jeweiligen Einzelrufnummer des Auftraggebers am nächsten ist. ecotel kann einen Notruf nur zu der Einsatzzentrale leiten, die dem vom Auftraggeber angegebenen Standort am nächsten ist. Dies hat zur Folge, dass die Einsatzkräfte (Polizei, Feuerwehr, Notarzt etc.) nach Absetzen eines Notrufs, bei dem der Anrufende nicht mehr in der Lage ist, seinen tatsächlichen Standort anzugeben (so genannter »Röchelruf«), den vom Auftraggeber angegebenen Standort anfahren. Nutzt der Auftraggeber eine ihm zugewiesene Rufnummer an einem Standort, der vom angegebenen abweicht, so hat dies zur Folge, dass die Einsatzkräfte vergeblich ausrücken. Die hierdurch entstehenden Risiken und Kosten sind vom Auftraggeber zu tragen.

Die Zuweisung von 032-Rufnummern ist nicht an einen bestimmten Standort gebunden. Das bedeutet, dass ein über eine solche Rufnummer abgesetzter Notruf im Fall eines Röchelrufes nicht durch die Einsatzzentrale zurückverfolgt werden kann.

4.4 Eintrag im Telefonbuch

ecotel leitet auf Wunsch des Auftraggebers Stammrufnummer/Einzelrufnummer, Name und Adresse zur Eintragung in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (Telefonbuch etc.) und zur Erteilung von telefonischen Auskünften weiter.

4.5 Sonderrufnummern und Rufnummernsperrern

Verbindungen zu Sonderdiensten werden von ecotel im Rahmen des rechtlich Zulässigen und der technischen und betrieblichen Möglichkeiten zur Verfügung gestellt. Verbindungen zu Service-Rufnummern im sogenannten Offline-Billing-Verfahren, d.h. Rufnummern bei denen der Anruferpreis durch den Diensteanbieter und nicht durch den Teilnehmernetzbetreiber oder die Bundesnetzagentur festgelegt wurde, sind grundsätzlich im Netz von ecotel gesperrt. Dies betrifft Verbindungen zum Service (0)12, Verbindungen zu Nutzergruppen 0181x bis 0189x und Verbindungen zu Premium Rate Diensten (09001, 09003, 09005 und 09009). Der Auftraggeber kann ecotel im Auftragsformular sipTrunk beauftragen, solche Verbindungen zu Service-Rufnummern freizuschalten. Verbindungen zu Online- und Auskunftsdiensten werden ausschließlich mit den auf der Preisliste aufgeführten Einwahlnummern durchgeführt.

ecotel behält sich vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Auftraggebers einzelne Zielrufnummern, Gruppen von Zielrufnummern oder spezielle Ländervorwahlen zu sperren. Eine Liste der jeweils gesperrten Rufnummern wird dem Auftraggeber von ecotel auf Anfrage zur Verfügung gestellt.

4.6 Einzelverbindungs nachweis

Auf Wunsch erhält der Auftraggeber von ecotel eine Aufstellung über alle in Rechnung gestellten – also kostenpflichtigen – Verbindungen (Einzelverbindungs nachweis, »EVN«). Der EVN wird dem Auftraggeber elektronisch oder nach Vereinbarung in gedruckter Form bereitgestellt.

5 Allgemeine Rahmenparameter

Dem Auftraggeber stehen die nachfolgend genannten Leistungsmerkmale unter der Voraussetzung zur Verfügung, dass diese von der Endeinrichtung (z. B. TK-Anlage) unterstützt werden. Die in der Tabelle angegebenen Abkürzungen stellen die vergleichbaren ISDN-Leistungsmerkmale nach DSS1 gegenüber.

LEISTUNGSMERKMAL	vgl. ISDN	VERFÜGBAR
Verbindung weitervermitteln	CD	möglich (über TK-Anlage)
Anzeige der A-Rufnummer beim B-Teilnehmer	CLIP	möglich (über TK-Anlage)
Übermittlung kundenspezifischer Rufnummerninformationen des Anrufers	CLIP – no screening	möglich (über TK-Anlage)
Unterdrückung der Übermittlung der Rufnummer des rufenden Teilnehmers	CLIR	möglich (über TK-Anlage)
Übermittlung der Rufnummer des gerufenen Teilnehmers zum rufenden Teilnehmer	COLP	möglich (über TK-Anlage)

Unterdrückung der Übermittlung der Rufnummer des gerufenen Teilnehmers	COLR	möglich (über TK-Anlage)
Anklopfen	CW	möglich (über TK-Anlage)
Halten, Rückfrage, Makeln	HOLD	möglich (über TK-Anlage)
Anrufweiterschaltung (PR)	CFB, CFNR & CFU	möglich (über TK-Anlage)
Dreierkonferenz	3PTY	möglich (über TK-Anlage)
Identifizieren böswilliger Anrufer (Fangen)	MCID	möglich (muss bei ecotel beauftragt werden)

Die als »möglich« gekennzeichneten Merkmale müssen durch die TK-Anlage realisiert werden.

Eine reibungslose Kompatibilität von analogen Diensten (z. B. EC-Cash, Frankiermaschinen) sowie spezieller Datendienste basierend auf einer D-Kanal-Nutzung (z. B. X.25/X.31) kann nicht gewährleistet werden und muss vom Auftraggeber vorab überprüft werden.

6 Verbindungen

Die hergestellten Verbindungen dienen der Übermittlung von Sprache. Sie können auch zur Übermittlung von Nichtsprachsignalen, namentlich von DTMF-Tönen und Fax-Übertragungen, genutzt werden. Eine Gewähr für einwandfreie Übertragung von Nichtsprachsignalen kann ecotel nicht leisten, sofern die Übertragung über oder an Drittnetze erfolgt.

SIP-Sprachverbindungen werden gemäß der technischen Empfehlung »SIPconnect 1.1« zu anderen User-Agent Clients (»UAC«) aufgebaut. Unzulässig sind Anwendungen, bei denen ein Aufbau der Sprachdaten-Session (inkl. DTMF-Dienst gemäß RFC 2833 und Fax-Dienst gemäß T.38) von vornherein nicht gewünscht bzw. von der Anwendung technisch verhindert wird. Derartige technische Sperren oder Konfigurationen sind geeignet, die Telekommunikationsdienstleistung zu stören. Die SIP-Signalisierung dient ausschließlich zur Übermittlung von Informationen zur Steuerung des Verbindungsaufbaus, des Verbindungsabbaus und der technischen Einrichtungen der VoIP-Infrastruktur und darf nicht anderweitig genutzt werden.

Eine Nutzung von sipTrunk Connect 1.0 in Verbindung mit einem software- oder hardwarebasierten, automatisierten und/oder zeitgleichen Rufaufbau (Power Dialer bzw. Predictive Dialer) ist ausschließlich nach gesonderter schriftlicher Vereinbarung mit ecotel erlaubt. Insbesondere stellt der Auftraggeber sicher, dass bei 60% aller Wählversuche auch eine Verbindung zustande kommt.

Bezogen auf die maximal gleichzeitig nutzbaren Sprachkanäle bei SIP-Trunks dürfen nicht mehr als die in der folgenden Tabelle genannten Verbindungsaufbauten pro Sekunde (Call Attempts per Second, »CAPS«) eingeleitet werden bzw. müssen genannten minimalen Pausen zwischen Verbindungsaufbauversuchen (in Sekunden) eingehalten werden.

VERBINDUNGS-AUFBAU					
Anzahl Sprachk.	CAPS	Pause	Anzahl Sprachk.	CAPS	Pause
10	0,7	1,429	160	4,0	0,250
20	1,0	1,000	170	4,1	0,244
30	1,3	0,769	180	4,3	0,233
40	1,6	0,625	190	4,4	0,227
50	1,8	0,556	200	4,6	0,217
60	2,1	0,476	210	4,7	0,213
70	2,3	0,435	220	4,9	0,204
80	2,5	0,400	230	5,0	0,200
90	2,7	0,370	240	5,2	0,192
100	2,9	0,345	250	5,3	0,189
110	3,1	0,323	260	5,4	0,185
120	3,3	0,303	270	5,6	0,179
130	3,5	0,286	280	5,7	0,175
140	3,6	0,278	290	5,8	0,172
150	3,8	0,263	300	6,0	0,167

Verstößt der Auftraggeber gegen die vorgenannten Bedingungen, ist ecotel im Hinblick auf den betroffenen Anschluss zur sofortigen außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund berechtigt. Sonstige Leistungen, die von einem Missbrauch nicht betroffen sind, bleiben hiervon unberührt.

6.1 Bandbreitenbedarf

ecotel sipTrunk Connect 1.0 benötigt pro Sprachkanal in Abhängigkeit des Codecs verschiedene Bandbreiten der Datenanbindung. Beim von ecotel empfohlenen Codec G.711 (bei 2 Frames/Paket bzw. 20 ms Codec-Delay) werden pro Sprachkanal 100 kbit/s je Richtung belegt. Weitere Codecs werden ebenfalls unterstützt und können abweichen.

6.2 Fax- und Modem-Verbindungen

Die althergebrachten PSTN-Dienste Fax und Modem wurden für TDM-basierte Verbindungen konstruiert und sind über IP-Weitverkehrsnetze nur eingeschränkt realisierbar. Insbesondere die je nach verwendetem Internetzugang gegebenenfalls deutlich höhere Latenz der Sprachdaten stört Modem-Codecs erheblich.

Da zur Übermittlung von Fax-Nachrichten das historisch gewachsene T.30-Protokoll genutzt wird, gibt es in der Praxis diverse Protokollabweichungen zum T.30-Standard, so dass einige marktgängige Fax-Geräte den Fax-Standard T.30 nicht einhalten. Insbesondere bei den Geräten des Herstellers »Canon« und bei Multifunktions-Printern ist mit Inkompatibilitäten zu rechnen. Sollte ein Fax-Gerät zum Einsatz kommen, das nicht hinreichend kompatibel zu T.30 ist, wird die Installation eines ISDN-Anschlusses für die Fax-Nutzung empfohlen.

6.3 Einschränkungen

Die VoIP-Technologie kann nicht alle Funktionen der klassischen Sprachtelefonie mit ISDN-Anschluss abbilden. Insbesondere die folgenden Funktionalitäten unterstützt auch ecotel sipTrunk daher nicht:

- Notruffunktion bei Ausfall des Endkunden-IP-Netzwerkes
- Anschaltung von ISDN-Sondergeräten, wie z.B. ISDN-basierte Videokonferenzsysteme, Brandmelder oder Frankiermaschinen
- erweiterte Funktionalität bzw. Kompatibilität für Fax-Geräte wie z.B. eine Übertragungsgeschwindigkeit von mehr als 14,4 kbit/s

7 Service Level Agreement (SLA)

Die nachfolgenden SLA beschreiben die Serviceleistungen für sipTrunk Connect 1.0.

7.1 Störungsmeldung und Servicebereitschaft

Das ecotel Servicecenter ist 24 Stunden täglich, sieben Tage die Woche (24x7) für die Annahme von Störungsmeldungen erreichbar. Eingehende Störungsmeldungen werden als Ticket erfasst und über ein Ticketsystem verfolgt, kontrolliert und gegebenenfalls eskaliert. Die Bearbeitung von Störungen durch die Servicebereitschaft erfolgt Montag bis Freitag in der Zeit zwischen 08:00 Uhr und 18:00 Uhr. Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der Geschäftszeiten oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörfrist am folgenden Werktag um 08:00 Uhr. Fällt das Ende der Entstörfrist auf einen Zeitpunkt außerhalb der Geschäftszeiten oder auf einen gesetzlichen Feiertag, wird die Entstörfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag um 08:00 Uhr fortgesetzt.

7.2 Reaktionszeit und Zwischenmeldungen

Mit der Störungsbeseitigung wird unmittelbar nach der Eröffnung des Tickets begonnen. Dabei erhält der Auftraggeber eine Bearbeitungsnummer. Auf Wunsch teilt ecotel dem Auftraggeber 90 Minuten nach Eröffnung des Tickets ein erstes Zwischenergebnis mit. Ebenfalls auf Wunsch des Auftraggebers informiert ecotel den Auftraggeber alle zwei Stunden nach der oben genannten ersten Reaktion.

7.3 Terminvereinbarung

Sollten für die Störungsbeseitigung Arbeiten in den Räumen des Auftraggebers nötig sein, so vereinbart ecotel mit dem Auftraggeber einen Termin mit einer maximalen Zeitspanne von zwei Stunden (Beispiel: »zwischen 8 Uhr und 10 Uhr«). Ist die Entstörung zum genannten Termin auf Grunde des Auftraggebers nicht möglich, so wird ein neuer Termin vereinbart. Eventuell entstehende Mehrkosten gehen zu Lasten des Auftraggebers, die vereinbarte Entstörzeit wird dabei ausgesetzt.

7.4 Entstörzeiten und Abschluss der Störung

ecotel beseitigt Störungen innerhalb von 8 Stunden während der unter 7.1 angegebenen Störungsbearbeitungszeiten. Die Entstörzeit gilt als eingehalten, wenn der Dienst nach dieser Zeit wieder vollständig zur Verfügung steht. Der Auftraggeber wird über den Abschluss der Entstörung informiert (Abschlussmeldung). Die Entstörzeit wird während der Reparatur und ggf. Austausch der eingesetzten Endgeräte ausgesetzt. Die betreffende Komponente wird unverzüglich ersetzt.

7.5 Absicherung der vereinbarten Entstörzeit

Bei einer durch ecotel zu vertretenden Überschreitung der Entstörzeit um mehr als zwölf Stunden erhält der Auftraggeber eine Gutschrift in Höhe des monatlichen Grundpreises für den gestörten sipTrunk Connect 1.0. Weitergehende Ansprüche des Auftraggebers bleiben hiervon unberührt.

7.6 Wartung

Zur Optimierung und Leistungssteigerung des Netzes sieht ecotel Wartungsfenster außerhalb der üblichen Geschäftszeiten vor. Diese liegen im Regelfall in der Nacht zwischen 0:00 – 6:00 Uhr und werden nicht auf die Berechnung der Verfügbarkeit und der vereinbarten Entstörzeit angerechnet.

8 Änderungs- und Umzugsauftrag

Der Auftraggeber ist verpflichtet, ecotel bei Umzug über den neuen Standort zu informieren. ecotel wird dem Auftraggeber bei einem Umzug zu einem Standort mit einer anderen Ortsnetzanschlusszahl mit einem neuen Rufnummernblock versorgen.

9 Upgrade/Downgrade

Ein Upgrade bezeichnet den Wechsel auf eine höhere Anzahl, ein Downgrade ein Wechsel auf eine geringere Anzahl an Sprachkanälen. Ein Downgrade ist frühestens zum Ende der Mindestvertragslaufzeit möglich. Ein Upgrade ist jederzeit möglich. Mit einem Upgrade ist der Neubeginn einer Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten verbunden, sofern die Restlaufzeit des Vertrages kleiner oder gleich 24 Monate ist.

Davon unabhängig ist die Zuteilung eines größeren Rufnummernblocks gemäß der jeweils gültigen Preisliste möglich.

10 Erbringung kostenloser Leistungen

Eine derzeitige oder zukünftige, kostenlose Erbringung von Leistungen durch die ecotel gegenüber dem Auftraggeber begründet keinen Erfüllungsanspruch. ecotel kann derartige vergütungsfrei zur Verfügung gestellten Leistungen künftig auch gegen Entgelt anbieten. In einem solchen Fall wird ecotel den Auftraggeber unverzüglich informieren.

11 Laufzeit und Kündigung

Der in dieser Leistungsbeschreibung definierte Leistungsumfang wird dem Auftraggeber ab dem Tag der Inbetriebnahme zur Verfügung gestellt. Die Verpflichtungen der SLA erlöschen sobald die ursprüngliche Leistung nicht mehr besteht.

Mindestvertragslaufzeit und Kündigungsfrist ergeben sich aus den AGB der ecotel und dem jeweiligen Auftragsformular.

12 Mitwirkungspflicht

Zur Leistungserbringung notwendige technische Fragebögen oder Abnahmeprotokolle hat der Auftraggeber nach bestem Wissen auszufüllen und an ecotel kostenfrei zu übermitteln. Für die Installation benennt der Auftraggeber einen technischen Ansprechpartner, der beim Installationstermin anwesend ist. Der Auftraggeber wird unverzüglich Störungen und Sicherheitsmängel aller von ihm genutzten Leistungen an ecotel melden und ecotel bei der Feststellung der Ursachen sowie bei deren Beseitigung in zumutbarem Umfang unterstützen. Stellt sich dabei heraus, dass die Störung nicht von ecotel zu vertreten ist bzw. nicht auf einem Fehler der von ecotel erbrachten Leistungen beruht, ist ecotel berechtigt, dem Auftraggeber den hierdurch verursachten Aufwand in Rechnung zu stellen. Dies gilt insbesondere für fehlerhafte oder falsch konfigurierte Endgeräte des Auftraggebers die an den Anschluss von ecotel angeschlossen werden.

ecotel ist berechtigt, dem Auftraggeber für jede zusätzliche Anfahrt, die notwendig wird, weil der Auftraggeber im Bereitstellungs- bzw. Entstörungsprozess oder bei Beauftragung eines Servicetechnikers trotz mitgeteiltem Termin nicht angetroffen wird, ein Entgelt gemäß der Preisliste zu berechnen.

13 Technische Neuerungen

ecotel behält sich im Zuge technischer Neuerungen und Weiterentwicklungen vor, Merkmale oder Produkte durch bessere oder gleichwertige, für den Auftraggeber kostenfrei zu ersetzen. Durch technische Neuerungen kann es erforderlich werden, dass sich die SIP-Anmeldedaten (Login-Name und Login-Passwort) sowie die Adresse des SIP-Servers ändern. ecotel wird den Auftraggeber zeitnah über Änderungen informieren, so dass eine Umstellung vom Auftraggeber in der TK-Anlage rechtzeitig durchgeführt werden kann.

14 Tabellen

14.1 Realisierungs- und Bereitstellungsvarianten:

Bereitstellungstermin ->		Frühestmöglicher Termin	Wunschtermin des Auftraggebers	Portierungstermin des Altanbieters
Bereitstellungsart				
Neuzuteilung Rufnummer	Eingehende Telefonie	Die Bereitstellung erfolgt zu diesem Termin, sofern kein Wunschtermin angegeben wurde.	Die Bereitstellung erfolgt zu diesem Termin, sofern dieser mindestens 10 Werktage in der Zukunft liegt.	Keine Portierung bei Neuzuteilung von Rufnummern.
	Ausgehende Telefonie	Die Bereitstellung erfolgt zu diesem Termin, sofern kein Wunschtermin angegeben wurde.	Die Bereitstellung erfolgt zu diesem Termin, sofern dieser mindestens 10 Werktage in der Zukunft liegt.	Keine Portierung bei Neuzuteilung von Rufnummern.
Rufnummernportierung	Eingehende Telefonie	Ist identisch mit dem Portierungstermin	Wird nur dann berücksichtigt, wenn dieser identisch mit dem Portierungstermin ist.	Die Bereitstellung erfolgt mit einer hinreichenden Vorlaufzeit zu diesem Termin.
	Ausgehende Telefonie	Die Bereitstellung erfolgt zu diesem Termin, sofern kein Wunschtermin angegeben wurde und dieser Termin vor dem Portierungstermin liegt.**	Die Bereitstellung erfolgt zu diesem Termin, sofern dieser Termin vor dem Portierungstermin liegt.**	Die Bereitstellung erfolgt mit einer hinreichenden Vorlaufzeit zu diesem Termin.

****Der Auftraggeber muss in seiner TK-Anlage eine CLIP – no screening-Einrichtung vornehmen. Diese CLIP – no screening-Funktionalität hängt vom Leistungsumfang der TK-Anlage ab.**

14.2 Beispielhafte Darstellung – Vorzeitige Nutzung des SIP-Trunks und etwaige Kosten:

Mögliche Geschäftsfälle	Beispiel (Sprachkanäle und Rufnummern)	Gesamtheit der Rufnummern	Kosten	Höhe/Art der Kosten
1. Rufnummerngesamtmenge liegt innerhalb der Standardgröße***	20 Sprachkanäle; 100 Rufnummern durch Portierung; 100 Rufnummern durch Neuzuteilung	200 Rufnummern	✘	-----
2. Rufnummerngesamtmenge liegt außerhalb der Standardgröße***	20 Sprachkanäle; 200 Rufnummern durch Portierung; 200 Rufnummern durch Neuzuteilung	400 Rufnummern	✔	Einmalig 25,- Euro**** (gemäß Preisliste sipTrunk Connect 1.0; siehe Zusatzdienste)
3. Rufnummerngesamtmenge liegt außerhalb der Standard- und maximalen Größe***	20 Sprachkanäle; 300 Rufnummern durch Portierung; 300 Rufnummern durch Neuzuteilung	600 Rufnummern	✔	Höheres mtl. Entgelt durch Sprachkanalerhöhung + einmalig 25,- Euro**** (25,- Euro**** werden nur dann fällig, sofern nicht mindestens 60 Sprachkanäle gebucht werden.)

***Siehe 1. Leistungen »Produktvarianten bzw. Merkmale«

****Stand 15. April 2015