

Leistungsbeschreibung VT ngn [web & voice] SIP Variante

versatel

V100 1084/0112/01. Änderungen vorbehalten.
Gültig ab 01/2012 – Seite 1/3

1 Vertragsgegenstand

Die Versatel Gruppe in Deutschland (im Folgenden Versatel genannt) bietet im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten das Produkt VT ngn [web & voice] (Telefonie/Internet-Bündelprodukt), im Folgenden auch Versatel Produkt genannt, an. Das Versatel Produkt ermöglicht den Kunden die Übermittlung von Sprache und Daten in Echtzeit über das Festnetz der Versatel. Das Versatel Produkt kann mit einem Mobilfunkanschluss kombiniert werden. Der Mobilfunkanschluss ist nicht automatisch Bestandteil und muss gesondert beauftragt werden.

Zur Durchführung der Telekommunikationsdienstleistung stellt Versatel dem Kunden einen VT internet [sdsl] Internetzugang mit den Bandbreiten 2 Mbit/s oder 4 Mbit/s zur Verfügung. Bei der Beauftragung ist automatisch eine Internet-Flatrate enthalten. Das Produkt VT ngn [web & voice] mit 20 Sprachkanälen wird in der Variante mit einer Bandbreite von 2 Mbit/s grundsätzlich nur ohne Internet-Flatrate angeboten. Die Ausprägung mit 30 Sprachkanälen ist grundsätzlich nur in Kombination mit dem Produkt VT internet [sdsl 4000] realisierbar.

2 Leistungsmerkmale des Anschlusses

Für den Anschluss bietet Versatel auf Basis der SHDSL-Technologie (Single-pair high-speed digital subscriber line) standortbezogen folgende Übertragungsgeschwindigkeiten für den Zugang zum IP-Backbone an:

- VT internet [sdsl 2000] von bis zu 2048 Kbit/s symmetrisch
- VT internet [sdsl 4000] von bis zu 4096 Kbit/s symmetrisch

Upstream bedeutet vom Kunden zum Netzknoten der Versatel. Downstream bedeutet vom Netzknoten der Versatel zum Kunden. Die verfügbare Internetbandbreite steht in Abhängigkeit zu den gleichzeitig genutzten IP-Sprachkanälen des Anschlusses. Die tatsächlich erreichbare SHDSL-Übertragungsgeschwindigkeit hängt von physikalischen und technischen Merkmalen der Teilnehmeranschlussleitung des Kunden ab..

2.1 E-Mail-Account

Das Produkt enthält einen E-Mail-Account, über den der Kunde E-Mails empfangen und versenden kann. Einzelheiten zum Leistungsumfang ergeben sich aus der produktspezifischen Leistungsbeschreibung „Versatel Mail Basic“.

2.2 Bereitstellung von öffentlichen IP-Adressen

Als Mitglied von RIPE (Reseaux InterNet Protocol Europeens) kann Versatel seinen Kunden öffentliche IP-Adressen nach den von RIPE vorgegebenen Regeln zuteilen. Versatel ist an diese Regeln strikt gebunden. Ausführliche Hinweise zu den Vergaberichtlinien finden Sie unter www.ripe.net.

Im Regelfall vergibt Versatel bis zu acht IP-Adressen, die der Kunde benötigt, um sein Netz an das Internet anzuschließen. Der Bedarf an weiteren IP-Adressen muss gerechtfertigt sein und vom Kunden schriftlich begründet werden. Falls die Begründung vom Kunden nicht stichhaltig ist, kann RIPE die Zuteilung weiterer IP-Adressen verweigern. Versatel hat in einem solchen Fall keine Möglichkeit, dem Kunden weitere IP-Adressen zuzuteilen.

Durch CIDR (Classless Interdomain Routing) und die zugehörige Blockorientierung kann die Größe des Adressraumes individuell den Kundenanforderungen angepasst werden. Standardmäßig sind alle Adressen Provider-Aggregate-Adressen (PA-Adressen).

Des Weiteren ist Versatel vom Kunden über Änderungen am RIPE-Handle umgehend zu informieren.

3 Realisierung der Sprachanschlüsse

Die Sprachanschlüsse innerhalb des Produktes VT ngn [web & voice] werden auf Basis des SIP-NNI Protokolls zur Verfügung gestellt. Der Kunde hat die Möglichkeit, mehrere Sprachkanäle entsprechend der aktuell gültigen Preisliste VT ngn [web & voice] zu bestellen. Der Betrieb spezifischer ISDN-Datendienste wie die ISDN-Datenübermittlung mit 64 Kbit/s LLC sowie analoge Modemverbindungen sind nicht möglich. In diesem Fall ist der Anschluss von Kartenterminals und die Anschaltung von Alarmanlagen nicht realisierbar. Der Kunde hat die Möglichkeit, eine IP-TK Anlage zu nutzen. Die IP-TK Anlage muss den aktuellen Standard SIP-NNI gemäß ITU-T Q1912.5 Profile B unterstützen. Für die VoIP-Fähigkeit der TK-Anlage sowie die kundenseitigen Infrastruktur ist der Kunde verantwortlich.

4 Leistungsmerkmale des VT ngn [web & voice] 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.

- 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 Anrufweiserschaltung (S-) CFU*
- Anrufweiserschaltung bei Besetzt (B-) CFB*
- Automatische Anrufweiserschaltung (N-) CFNR*
- Manuelle Anrufweiserschaltung CD*
- Anrufweiserschaltung nebenstellenindividuell CD (PR)*
- Anklopfen (CW)*
- Rückfrage bzw. Makeln CH / HOLD*
- Dreierkonferenz (Kleine Konferenz) 3PY*
- Fax-Übertragung nach T 38

*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 mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 98,5% hergestellt. Abhängig von der Anzahl der gleichzeitig genutzten Sprachkanälen kann es bei gleichzeitiger Übertragung größerer Datenmengen zu Qualitätseinbußen kommen.

Die Nutzung von Call-by-Call Verbindungen ist nicht möglich.

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
4	30
8	100
12	300
20	500
30	500

Tabelle : Ermittlung DDI-Rufnummern

Leistungsbeschreibung VT ngn [web & voice] SIP Variante

versatel

V100 1084/0112/01. Änderungen vorbehalten.
Gültig ab 01/2012 – Seite 2/3

6 Installation

Für die Bereitstellung eines VT ngn [web & voice] Anschlusses wird das Versatel Netz kundenseitig mit einem Netzabschluss (Router) abgeschlossen. Dieser Netzabschluss ist Eigentum von Versatel und bildet die Kundenschnittstelle. Alle an den Netzabschluss angeschlossenen Endeinrichtungen sind im Verantwortungsbereich des Kunden. Die Einrichtungspreise sind der Preisliste zu entnehmen.

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 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.

7 Rechnung und Einzelverbindungsachweis

Der Kunde erhält von Versatel eine Rechnung und auf Wunsch zusätzlich eine Aufstellung über alle Verbindungen (Einzelverbindungsachweis). Der Einzelverbindungsachweis enthält die Auflistung aller Gespräche nach Datum, Zeit, Rufnummer des Anrufers (Anrufer), Ziel-Rufnummer, Ziel, tarifizierte 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 Einzelverbindungsachweis wird in gedruckter Form oder nach Vereinbarung in elektronischer Form bereitgestellt. Eine Papierrechnung wird gemäß der jeweils aktuellen Preisliste berechnet.

Für die Abrechnung von 0900-Sonderrufnummern und anderen sogenannten offline abgerechneten Sonderrufnummern gilt eine Sonderregelung. Kunden, die diese Services nutzen, erhalten hierfür eine separate Papierrechnung. Der Kunde kann das Speicherverfahren 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 Telefon-Flatrate enthalten. Eine Euro-Flatrate für Verbindungen in die Festnetze der, in der jeweils aktuell gültigen Preisliste, aufgeführten Länder ist optional zubuchbar.

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, Telefonanlagenverbände 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 Werbehottlines.

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 20 Sprachkanälen

Innerhalb des Tarifs „flat“ ist in der Ausprägung als Sprachanschluss mit 20 oder 30 Sprachkanälen ein Telefon-Minutenkontingent für Verbindungen in das deutsche Festnetz enthalten. Die Höhe des Minutenkontingents wird in der jeweils gültigen Preisliste VT ngn [web & voice], 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 [web & voice], Tarif „flat“ berechnet. Das Minutenkontingent kann pro Anschluss nur einmal gebucht werden, bei mehreren zusammenhängenden Anschlüssen maximal jedoch fünf Mal.

10 Mobilfunkkontingent [mobil n*Minuten]

Versatel bietet dem Kunden die Möglichkeit, Minutenkontingente für Verbindungen in die deutschen Mobilfunknetze zu buchen. Die Minutenanzahl der Mobilfunkkontingente ist der jeweils gültigen Preisliste VT ngn [web & voice] zu entnehmen. Die Minutenkontingente sind 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 [web & voice] berechnet. Die Mobilfunkkontingente sind in der jeweiligen Ausprägung auch bei mehreren Anschlüssen nur einmal buchbar.

11 Telefonbucheintrag

Versatel beauftragt auf Wunsch des Kunden den Eintrag des Standardkundendatensatzes 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 Durchwahlruffnummern können zusätzlich max. 15 Endeinrichtungsnummern 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 niedrigsten 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).

12 Entstehung

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 Entstehung des Anschlusses durch Versatel beginnt mit der Störungsmeldung durch den Kunden.

Leistungsbeschreibung VT ngn [web & voice] SIP Variante

versatel

V100 1084/0112/01. Änderungen vorbehalten.
Gültig ab 01/2012 – Seite 3/3

12.1 Entstörung Versatel VT ngn [web & voice] Anschluss (Basic-Service)

12.1.1 Reglementstörfrist

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.

12.1.2 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.

12.1.3 Terminvereinbarung

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

12.1.4 Absicherung der Entstörung

Ist aufgrund nicht von Versatel zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Reglementstörfrist als eingehalten. Bei einer durch Versatel zu vertretenden Überschreitung der Reglementstörfrist 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.

12.1.5 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 Reglementstörfrist 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.

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

Entstörzeit	Basic	Profi
Reglementstörung 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 Unterbrechungen geplanten > 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		
Reglementstörung Mo.- Fr. 08:00 Uhr - 18:00 Uhr	.	.
Vorzugsentstörung² 24 Stunden/365 Tage		.
Reaktionszeit		
	2 Stunden	1 Stunde

² Bei Beauftragung der Vorzugsentstörung (nur bei Anlagenanschlüssen möglich) entstehen zusätzliche Kosten, die der jeweils aktuellen Preisliste zu entnehmen sind.

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.