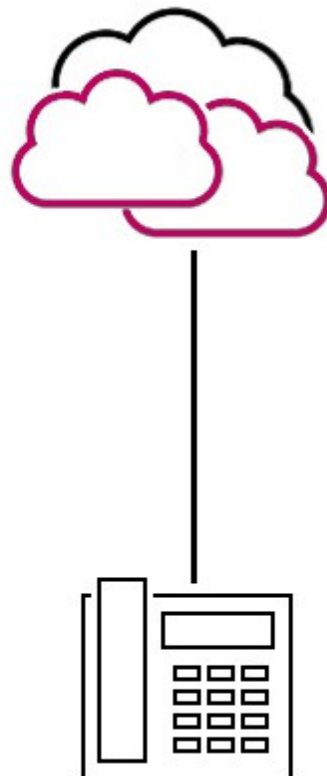


Leistungsbeschreibung

sipfone-line



sipfone.de ist ein Service der itelco-consult GmbH.

Dieses Dokument wird von der Firma itelco-consult GmbH zur Verfügung gestellt. Dieses Dokument darf nicht, auch nicht auszugsweise, vervielfältigt oder kopiert werden. Weder auf digitalem, elektronischem noch auf mechanischem Wege. Alle Rechte sind der itelco-consult GmbH vorbehalten und bedürfen ihrer schriftlicher Genehmigung.

Dieses Dokument kann jederzeit einer Änderung unterzogen werden, ohne dass die itelco-consult GmbH verpflichtet ist, dies mitzuteilen.

Version: 1.0/2015

Letzte Änderung 08.2015

itelco-consult.de GmbH | Rosa-Luxemburg-Str. 14 | 18055 Rostock

Inhaltsverzeichnis

1 Allgemeines.....	4
1.1. Allgemeine Geschäftsbedingungen.....	4
1.2. Hotline und Kundenservice.....	4
1.3. Service Level.....	4
2 Leistungsmerkmale.....	4
2.1. Allgemeine Leistungsmerkmale.....	4
2.2. Technische Leistungsmerkmale.....	4
3 Anbindung.....	5
3.1. Internetanbindung.....	5
3.2. Anbindung an das öffentliche Telefonnetz.....	5
3.3. Zuordnung der Ortsnetzzurufnummern.....	5
3.4. Endgeräte.....	5
4 Inbetriebnahme.....	6
4.1. Voraussetzungen für den Betrieb.....	6
4.2. Konfiguration.....	6
4.3. Installation.....	6
4.4. Service und Verfügbarkeit	6
5 Technische Details.....	6
5.1. Technische Voraussetzungen.....	6
5.2. Signalisierung.....	7
5.3. Codierung.....	7
5.4. SIP-interne Gespräche.....	7
5.5. Gespräche ins öffentliche Telefonnetz.....	7
5.6. Fax.....	7
5.7. Notruf.....	7
5.8. Rufnummernübermittlung.....	8
5.9. Firewall /NAT.....	8
6 Rufnummern und Sprachkanäle.....	9
6.1. Ortsnetzzurufnummern.....	9
6.2. Serviceturfnrnummern.....	9
6.3. Sprachkanäle.....	9
7 Einzelverbindungs-nachweis.....	9
7.1. Ungekürzter Einzelverbindungs-nachweis.....	9
7.2. Gekürzter EVN.....	9
8 Tarife.....	10
8.1. Bereitstellung.....	10
8.2. Abrechnungszeitraum.....	10
8.3. Minutenpreise und Taktung.....	10
8.4. Tarifänderungen.....	10
8.5. Vertragslaufzeit und Kündigungsfrist.....	10
9 Aufgaben des Kunden	10
9.1. Pflichten des Kunden.....	10
9.2. Mitwirkung des Kunden.....	10
9.3. Wiederverkauf	11
9.4. Haftung.....	11
10 Stornierung, zusätzliche Anfahrt, ungerechtfertigte Entstörung	11
10.1. Stornierung der Bestellung	11
10.2. Zusätzliche Anfahrt	11
10.3. Ungerechtfertigte Entstörung	11

Allgemeines

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Für alle in Anspruch genommenen Dienstleistungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der itelco-consult GmbH.

Hotline und Kundenservice

Der Kunde erhält Hilfe durch den Kundenservice der itelco-consult GmbH von Montags bis Freitags in der Zeit von 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr, außer an regionalen und bundeseinheitlichen Feiertagen unter der Rufnummer 0381 4443801-333.

Die Störungsannahme steht dem Kunden per Telefon (0381 4443801-333) und per Email (service@sipfone.de) 24/7 an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. Bei Problemen, die nicht auf eine Störung seitens der itelco-consult GmbH zurückzuführen sind, wird gemäß der gültigen Preisliste der itelco-consult GmbH abgerechnet.

Service Level

Dieser Dienst wird zunächst als Standard Service Level implementiert.

Leistungsmerkmale

Allgemeine Leistungsmerkmale

Mit dem VoIP-Telefonanschluss stellt Ihnen die itelco-consult GmbH eine IP-Telefonieschnittstelle bereit. Der VoIP-Telefonanschluss terminiert ausgehende Anrufe und eingehende Gespräche werden durchgestellt. Der Transport der IP-Pakete erfolgt mittels SIP und RTP Protokoll, über das öffentliche oder private IP-Netz.

Für eine Qualitätsgewährleistung ist eine ausreichende Internet Anbindung notwendig. (Mind. 80 kbit/s Up- und Downstream je Telefonat)

Der für die Nutzung eines VoIP-Telefonanschlusses erforderliche Internetanschluss ist nicht Bestandteil dieses Vertrages. Die itelco-consult GmbH empfiehlt hierzu die sipfone IP-Anbindung.

Technische Leistungsmerkmale

Dem Kunden stehen die nachfolgenden Leistungsmerkmale zur Verfügung.

- CLIP / CLIR/ Soft-CLIP
- Rufnummernanzeige
- Rückfragen
- Gespräche halten
- Voicemail

- Weiterleitung
- Parallelruf
- Faxen
- Authentifizierung erfolgt mittels Username und Passwort

Bei dem VoIP-Telefonanschluss Anlage ist auch eine Authentifizierung mit fester IP-Adresse möglich.

Anbindung

Internetanbindung

Die itelco-consult GmbH bietet Ihnen verschiedenste Anbindungen mit VoIP-Priorisierung an.

Bei einer Anbindung an das Rechenzentrum über Drittanbieter sollte auf QoS (Quality-of-Service) mit VoIP-Priorisierung geachtet werden. Um bei einem gleichzeitigen Datenverkehr und VoIP Telefonie über eine Leitung die Sprachqualität zu gewährleisten, sollte eine feste Bandbreitenreservierung für VoIP eingestellt werden. Die empfohlene Bandbreitenreservierung für VoIP ist 80 kbit/s je Sprachkanal und Richtung.

Anbindung an das öffentliche Telefonnetz

Die Anbindung an das öffentliche Telefonnetz erfolgt über einen VoIP-Anlagenanschluss, der in der virtuellen Telefonanlage bereits enthalten ist. Die Anzahl der gleichzeitig möglichen Gespräche in das öffentliche Telefonnetz entspricht den gebuchten Sprachkanälen. Sie erhalten pro Nebenstelle einen Sprachkanal. Die Qualität der Gespräche ist abhängig von der Qualität und Auslastung Ihrer Internetanbindung, der Priorisierung und des eingesetzten Codecs. Zusätzliche Sprachkanäle sind optional zubuchbar.

Zuordnung der Ortsnetzzurufnummern

Sie erhalten Ortsnetzzurufnummern für den Vorwahlbereich Ihrer Anschlussadresse. Sollten Sie für Zweigstellen andere Ortsnetzzurufnummern benötigen, so müssen diese gesondert beantragt werden (Auftrag sipfone – Optionen). Bei einem Umzug müssen die Zuordnungen der Nummern neu angepasst werden und die Notrufanschrift aktualisiert werden. Dies ist für die korrekte Zustellung von Notrufen erforderlich. Aus der unterlassenen Zuordnung oder Neuordnung der Nebenstellen zu Ihren Ortsnetzzurufnummern durch Sie können keinerlei Ansprüche gegenüber der itelco-consult GmbH geltend gemacht werden.

Endgeräte

Sie können jederzeit Endgeräte über die itelco-consult GmbH beziehen. Bei Störungen dieser Geräte erhalten Sie im Rahmen des Vertrages durch unser Kundenservice-Team Unterstützung. Dies ist bei Anschluss eigener Geräte nicht möglich. Es dürfen an dieser Anlage keine störenden Endgeräte betrieben werden. Der Betrieb von analogen Faxgeräten mittels eines ATA´s ist möglich. Es dürfen nur empfohlene ATA´s verwendet werden.

Inbetriebnahme

Voraussetzungen für den Betrieb

Für die Nutzung der virtuellen Telefonanlage müssen folgende Bedingungen erfüllt sein:

- Netzwerkverkabelung: Für jedes VoIP-Telefon muss es einen verfügbaren Internetzugang geben.
- Internetanbindung mit mindestens 80 kbit/s Upload.
- Ausreichende Bandbreite zur Nutzung paralleler Telefongespräche.
- QoS für VoIP

Konfiguration

Die Konfiguration erfolgt durch den Kunden selbst. Alternativ kann die Konfiguration durch die itelco-consult GmbH durchgeführt werden, die anfallenden Kosten sind nach den geltenden Stundensätzen(Kat.3) der aktuellen itelco-consult-Preisliste zu zahlen.

Die Zuordnung der Nebenstellen zu Name, Vergabe von Amtsberechtigungen, Kurzwahlnummern, Gruppenzuordnungen und sämtliche andere kundenspezifische Einstellungen werden individuell durch den Kunden selbst per Webinterface vorgenommen. Alternativ kann die Konfiguration durch die itelco-consult GmbH durchgeführt werden, die anfallenden Kosten sind nach den geltenden Stundensätzen der itelco-consult-Preisliste zu zahlen.

Installation

Sie erhalten nach Abschluss des Vertrages einen Zugang zum Konfigurationsinterface Ihrer Anlage. Für die ordnungsgemäße Installation der Endgeräte sind sie selbst verantwortlich.

Service und Verfügbarkeit

Die itelco-consult GmbH ist bemüht, alle eventuell auftretenden Störungen schnellstmöglich zu beheben. Um diesen Dienst verfügbar zu halten, wird der Dienst von der itelco-consult GmbH oder einem von der itelco-consult GmbH beauftragten Dritten gewartet. Die Serviceleistung umfasst die Behebung aller Störungen und Fehler, die im Verantwortungsbereich der itelco-consult GmbH liegen. Wird die itelco-consult GmbH zu einer Störung gerufen, die nicht im Verantwortungsbereich der itelco-consult GmbH liegt, oder durch den Kunden verursacht wurde, hat der Kunde den entstandenen Aufwand gemäß dem jeweils anwendbaren Stundensatz zu ersetzen.

Die garantierte Verfügbarkeit der virtuellen Telefonanlage liegt bei 98,5%. Die itelco-consult GmbH ist nicht für Störungen im lokalen Kundennetz und die Nutzung über das Internet verantwortlich.

Technische Details

Technische Voraussetzungen

Die Voraussetzungen für die virtuelle Telefonanlage ist ein Internetanschluss in Ihrem Unternehmen und allen anzubindenden Filialen und Heimarbeitsplätzen. Alternativ kann ein direkter IP-Zugang zu unserem Rechenzentrum aufgebaut werden, wie z. B. eine Standleitung, ein MPLS-Anschluss oder Internetverbindung die mittels einer VPN Verbindung gesichert wird.

Für den Verbindungsaufbau benötigen Sie nur VoIP Telefone (Hard- oder Software) oder ATA´s (Analog-Telefon-Adapter), die Sie ebenfalls über die itelco-consult GmbH beziehen können. Die itelco-consult GmbH wird nur Endgeräte betreuen, die über die itelco-consult GmbH bezogen wurde. Für alle anderen Endgeräte übernimmt die itelco-consult GmbH keinen Service.

Signalisierung

Es wird das SIP-Protokoll unterstützt.

Codierung

Der VoIP-Telefonanschluss unterstützt folgende Codierungen:

- G.711 a/u (64 kbit/s)
- GSM (13 kbit/s)
- T.38 ((bis zu 14.4 kbit/s) Anbindung erfolgt über separaten Faxserver)

Für den Transport der VoIP Pakete, muss unabhängig vom eingesetzten Codec ca. 16 kbit/s Overhead berücksichtigt werden. Ein VoIP Gespräch benötigt daher einen Verbrauch von ca. 80 kbit/s pro Richtung (Up- und Download).

SIP-interne Gespräche

Hier handelt es sich um eine Verbindung, bei der beide Gesprächspartner ausschließlich über IP telefonieren, ohne dass das öffentliche Telefonnetz involviert wird. Diese Gespräche sind kostenfrei. Sie erkennen sipfone interne Gespräche an der Nummer (000+Account).

Gespräche ins öffentliche Telefonnetz

Hier handelt es sich um ein Gespräch, in dem ein Teilnehmer vom IP Netz eine Zielrufnummer im herkömmlichen Telefonnetz anwählt. Diese Gespräche werden nach Minuten abgerechnet.

Fax

Der Faxversand und Empfang ist mittels T.38 möglich. Faxdienste wie Fax2Email sind jederzeit zubuchbar. Die Kosten für Faxminuten entsprechen den Telefonminuten + 20% Fauxaufschlag.

Notruf

Die Anwahl von „110“ und „112“ für Notrufe wird unterstützt, sofern dies durch den Kunden beauftragt wurde.

Die Notrufe werden an die zuständige Leitstelle der Anschaltanschrift übergeben. Dies gilt auch bei Nutzung von Nebenstellen unterwegs (nomadische Nutzung).

Rufnummernübermittlung

CLIP/CLIR

Die Definition von CLIP-Rufnummern für ausgehende Gespräche erfolgt nach zwei Varianten. Wenn das SIP-Endgerät in der Lage ist, CLIP-Informationen zu übermitteln, werden dynamische CLIP-Informationen ausgewertet, wie z.B. das Mitsenden der Durchwahl, oder komplette Rufnummernunterdrückung. Sollten keine Informationen verfügbar sein, wird die Rufnummer angezeigt, die dem Kunden zur Verfügung gestellt wurde. Bei CLIR wird die Rufnummer bei abgehenden Gesprächen unterdrückt.

CLIP mit verifizierter Rufnummer

Es wird die Rufnummer als CLIP angezeigt, die der Kunde im Auftragsformular eingetragen hat. Der Kunde muss für die als CLIP eingetragene Rufnummer die Zugehörigkeit nachweisen.

CLIP-no screening

CLIP-no screening- ist ein Leistungsmerkmal für abgehende Rufe und kann nur für diese aktiviert oder deaktiviert werden. Zusätzlich zur A-Rufnummer kann der Kunde hier noch eine selbst festgelegte kundenspezifische B-Rufnummer dem Angerufenen übermittelt werden, z.B. die Nummer der Zentrale oder des Kundendienstes. Diese B-Rufnummer wird in der Regel dem Angerufenen angezeigt.

Für diese Funktion muss ein extra Auftrag erfolgen, da die kundenspezifische Rufnummer nicht auf Richtigkeit überprüft werden kann. Der genutzte Dienst darf nicht missbräuchlich verwendet werden.

Firewall /NAT

Die verwendeten Firewalls und Router mit NAT (Network Adress Translation) müssen folgende Voraussetzungen haben bzw. nach folgendem Muster konfiguriert sein:

1. Alle SIP Filter bzw. SIP Unterstützungen **ausschalten**. Die Bezeichnungen für diesen Dienst unterscheiden sich hier je nach Hersteller. Typische Namen sind:
SIP ALG (Application Layer Gateway)
SIP Proxy
NAT Helper
SIP Improvement
SIP Unterstützung
SIP Packet Inspection (Cisco)
2. SPI (Stateful Packet Inspection) **einschalten**
3. Ausgehende Verbindungen für folgende Protokolle zu unseren IP-Adressen erlauben
DNS (UDP Port 53)
SIP via UDP (Port 5060)
RTP und RTCP (UDP ab Port 1024)
4. Die Verbindungen müssen Antwortpakete auf ausgehende Anfragen nach einem Timeout von bis zu 110 Sekunden akzeptieren (UDP Timeout 110s).

Hinweis zu statischem NAT:

Bei statischem NAT kann bei mehr als einem Gerät zu Schwierigkeiten kommen, da dies einige Geräte nicht einwandfrei unterstützen. In jedem Fall müssen allen angeschlossenen Endgeräte unterschiedliche Ports zugeordnet werden.

Rufnummern und Sprachkanäle

Ortsnetzzufnummern

Zu jedem Anschluss können Sie Ortsnetzzufnummern beauftragen. Die Vorwahl richtet sich nach der Anschaltanschrift, für den die Rufnummer beauftragt wird. So können Kunden aus Berlin nur Berliner Ortsnetzzufnummern beauftragen und keine Rufnummern mit der Vorwahl von z.B. Köln.

Bei der Bestellung von Rufnummernblöcken sollte die Blockgröße nach dem zukünftigen Vorhaben gewählt werden, da spätere Erweiterungen in der Regel nicht möglich sind.

Servicerufnummern

Gerne stellt Ihnen die itelco-consult GmbH Servicerufnummern (0800, 0900, 0180X...) in den verschiedenen Gassen zur Verfügung. Diese können jederzeit zugebucht werden.

Sprachkanäle

Der sipfone-line IP-Telefonanschluss 2 Sprachkanäle. Zu dem Anschluss sipfone-trunk IP-Anlagenanschluss gehören 10 Sprachkanäle. Es können jederzeit Sprachkanäle hinzugebucht werden.

Einzelverbindungsachweis

Ungekürzter Einzelverbindungsachweis

Sofern keine andere Vereinbarung getroffen wurde, erhält der Kunde in seinem Einzelverbindungsachweis (EVN) die Verbindungsdaten über seinen Account in voller Länge. (Es werden die gesetzlichen Datenschutzbestimmungen beachtet). Die Verbindungsdaten werden 6 Monate bei der itelco-consult GmbH gespeichert und anschließend gelöscht.

Gekürzter EVN

Bei dem gekürzten Einzelverbindungsachweis erhält der Kunde ebenfalls die kompletten Informationen über getätigte Gespräche, jedoch werden die letzten drei Stellen der Rufnummer durch ein „X“ ersetzt. (Es werden die gesetzlichen Datenschutzbestimmungen beachtet). Die Verbindungsdaten werden 6 Monate bei der itelco-consult GmbH gespeichert und anschließend gelöscht.

Tarife

Bereitstellung

Für die Bereitstellung des Dienstes erhebt die itelco-consult GmbH eine einmalige Einrichtungspauschale und eine monatliche Grundgebühr.

Abrechnungszeitraum

Alle Grundgebühren sind monatlich im Voraus zahlbar, alle variablen Entgelte (z.B. Gesprächsminuten) monatlich nach Rechnungsstellung.

Minutenpreise und Taktung

Die Minutenpreise und die Taktung richten sich nach der jeweils aktuellen Preisliste und sind online unter www.sipfone.de ersichtlich.

Tarifänderungen

Die itelco-consult GmbH ist berechtigt, Leistungsinhalte und Entgelte mit einer angemessenen Ankündigungsfrist zu ändern. In einem solchen Fall erhält der Kunde eine Mitteilung. Die Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Kunde nicht innerhalb eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung schriftlich widerspricht. Die itelco-consult GmbH weist deine Kunden schriftlich oder per Email auf diese Möglichkeit hin.

Vertragslaufzeit und Kündigungsfrist

Die Vertragslaufzeit und die Kündigungsfrist sind Produkt abhängig. Maßgeblich sind die auf dem entsprechenden Auftragsformular ersichtlichen Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen.

Aufgaben des Kunden

Pflichten des Kunden

Daten dürfen ausschließlich unter der Nutzung und Anerkennung der standardisierten Protokolle, genutzt werden.

Es dürfen nur standardisierte oder durch die itelco-consult GmbH vorgegebenen Schnittstellen und Komponenten benutzt werden. Andere Schnittstellen dürfen nur mit schriftlicher Einwilligung der itelco-consult GmbH genutzt werden.

Es dürfen keine Geräte, Einrichtungen, Software oder Daten benutzt werden, die zu Veränderungen in der Kommunikation oder der logischen Struktur des Netzes führen können.

Die genutzten Dienste dürfen nicht missbräuchlich genutzt werden. Es dürfen keine Eingriffe in das Netz von der itelco-consult GmbH oder in andere Netze vorgenommen werden.

Mitwirkung des Kunden

Der Kunde ist zur Mitwirkung bei einer Störung verpflichtet.

Ist für eine Entstörung der Zugang zu einem Standort des Kunden erforderlich, so ist vom Kunden sicherzustellen das die itelco-consult GmbH oder Dritte zu den zuvor beantragt gegebenen Zeiten Zutritt zu den entsprechenden Räumlichkeiten des Kunden erhält. Des weiteren sollte der Kunde sicherstellen, dass ein Ansprechpartner vor Ort zur Verfügung steht, der über die zur Entstörung erforderlichen Informationen verfügt.

Wiederverkauf

Der Wieder- oder Weiterverkauf von Produkten der itelco-consult GmbH ist ohne schriftliche Genehmigung der itelco-consult GmbH nicht erlaubt.

Haftung

Der Kunde haftet für jede von ihm oder von Dritten verschuldeten Beschädigungen des itelco-consult-Systems oder anderen teilen der itelco-consult-Infrastruktur oder Systeme von anderen

Kunden der itelco-consult GmbH.

Bei Reklamierung eines Systemfehlers überprüft die itelco-consult GmbH die Funktionsfähigkeit des Systems und stellt die Originalkonfiguration wieder her. War das System bei Einlieferung zur Überprüfung mit der Originalkonfiguration funktionsfähig oder hat der Kunde einen Fehler schuldhaft verursacht, ist die itelco-consult GmbH berechtigt, dem Kunden die durch die Überprüfung bzw. Reparatur anfallenden Kosten nach geltenden Sätzen in Rechnung zu stellen.

Stornierung, zusätzliche Anfahrt, ungerechtfertigte Entstörung

Stornierung der Bestellung

Die itelco-consult GmbH wird nach den betrieblichen Möglichkeiten Stornierungen bearbeiten. Grundsätzlich stellen Stornierungen eine Kulanz dar, auf die der Kunde keinen Rechtsanspruch hat.

Zusätzliche Anfahrt

Für zusätzliche Anfahrten, die notwendig werden, weil der Kunde im Bereitstellungs- bzw., Entstörungsprozess trotz vereinbartem Termin nicht angetroffen wird, berechnet die itelco-consult GmbH dem Kunden ein Entgelt in Höhe von 89 EUR je zusätzlich berechneter Anfahrt.

Ungerechtfertigte Entstörung

Die itelco-consult GmbH ist berechtigt, dem Kunden für eine Störungsbeseitigungsmaßnahme, die nicht gerechtfertigt war, weil sie im Verantwortungsbereich des Kunden oder eines Dritten lag, für den die itelco-consult GmbH nicht einzustehen hat, ein einmaliges Entgelt in Höhe von 130 EUR pro ungerechtfertigte Störungsmeldung zu berechnen.