

1 Einleitung

Die ecotel communication ag (im Folgenden ecotel genannt) bietet dem Auftraggeber optional ein NGN-Gateway mit S₀- oder S₂M - Schnittstellen zur Nutzung eines ecotel SIP-Trunks als (S₀-) Mehrgeräteanschluss für die Anschaltung von ISDN-Endgeräten, als (S₀-) Anlagenanschluss mit Durchwahlfunktion oder als Primärmultiplexanschluss (S₂M) mit Durchwahlfunktion zu einer ISDN-TK-Anlage.

Enthalten ist jeweils die Bereitstellung, Erstkonfiguration und Verwaltung eines NGN-Gateways am Standort des Auftraggebers.

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 Voraussetzung

Voraussetzung für die Beauftragung eines NGN-Gateways ist der Betrieb des NGN-Gateways an einer ecotel Datenleitung.

Wird das NGN-Gateway in Verbindung mit einer anderen Datenleitung (»Fremdleitung«) betrieben, ist der Auftraggeber verpflichtet dem ecotel NGN-Gateway eine feste öffentliche IP-Adresse (IPv4) zuzuweisen. Der Auftraggeber ist verpflichtet ecotel diese feste öffentliche IP-Adresse (mit Subnetmaske und der dazugehörigen Gateway IP-Adresse) im Rahmen der Auftragserteilung mitzuteilen.

3 Betrieb NGN-Gateway an einem Fremdrouter

Wird das ecotel NGN-Gateway an einer ecotel Datenleitung mit einem anderen als dem von ecotel zur Datenleitung angebotenen IP-Router (»Fremdrouter«) beauftragt, stellt ecotel dem Auftraggeber ein festes IP-Netzwerk (»/30 Netz«) bereit. Das feste IP-Netzwerk enthält eine nutzbare IP-Adresse (dedizierte, feste, öffentliche IPv4-Adresse). Der Auftraggeber ist verpflichtet das feste IP Netzwerk auf dem Fremdrouter eigenständig zu konfigurieren und die IP-Adresse dem NGN-Gateway per DHCP zuzuweisen. Der Fremdrouter ist als »DHCP Server« vom Auftraggeber zu konfigurieren. Die Kosten dafür trägt der Auftraggeber. Das ecotel NGN-Gateway wird als »DHCP Client« durch ecotel konfiguriert. Der Auftraggeber muss sicherstellen, dass die feste IP-Adresse transparent (z.B. ohne NAT, ohne Portfilter) an das NGN-Gateway geroutet wird. ecotel kann die Funktion und den Betrieb des NGN-Gateways nur dann gewährleisten, wenn die beschriebenen Anforderungen durch den Auftraggeber erfüllt werden.

4 NGN-Gateway

ecotel überlässt dem Auftraggeber leihweise ein NGN-Gateway am beauftragten Standort. Bestandteil der Bereitstellung ist die Auslieferungskonfiguration inkl. Funktionstest sowie der Austausch des NGN-Gateways im Falle eines Hardware-Defektes. Das NGN-Gateway wird von ecotel am Standort des Auftraggebers bis zum vereinbarten Installationsstag bereitgestellt.

ecotel übernimmt das vollständige Management des NGN-Gateways in Form von Konfiguration, Instandhaltung, Verwaltung und – soweit beauftragt – jedweder Änderungen der gewünschten Konfiguration.

Der Auftraggeber hat für die Endgeräte sowie alle technischen Einrichtungen am Kundenstandort Stromversorgung, Klimatisierung sowie Schutz vor Beschädigung und Feuchtigkeit sicher zu stellen.

Die Konfiguration des NGN-Gateways ist geschützt. Aus Sicherheitsgründen hat der Auftraggeber keinen Schreib- oder Lesezugriff auf das NGN-Gateway. Konfigurationsänderungen an dem NGN-Gateway können nach der erstmaligen Inbetriebnahme und Übergabe im Rahmen der Option »config« einzeln beauftragt werden.

Das dem Auftraggeber zur Verfügung gestellte NGN-Gateway verbleibt im Eigentum von ecotel und ist nur zu einem vorübergehenden Zweck an TK-Anlagen des Auftraggebers angehängt. Nach der Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der Auftraggeber das NGN-Gateway an ecotel auf eigene Kosten und Gefahr zurück zu senden. Die Rücksendung muss spätestens zehn (10) Werktagen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses erfolgt sein. Wird das NGN-Gateway nach Beendigung des Vertragsverhältnisses nicht oder nicht rechtzeitig an ecotel zurückgesendet, behält ecotel sich vor, dem Auftraggeber die Kosten des NGN-Gateways in Rechnung zu stellen.

5 Transparent Mode

Auf Wunsch stellt ecotel dem Auftraggeber das NGN-Gateway in der Variante mit 2 S₂M-Schnittstellen als »Transparent Mode« zur Verfügung.

Der »Transparent Mode« ermöglicht die gleichzeitige Installation eines bestehenden ISDN PMX-Anschlusses und des ecotel SIP-Anschlusses an dem ecotel NGN-Gateway. Der Auftraggeber muss dazu eine Verbindung zwischen dem bestehenden ISDN-Netzabschluss (NTPM) und dem ecotel NGN-Gateway herstellen. ecotel leitet die ISDN-Telefonie eingehend und ausgehend »transparent« durch das ecotel NGN-Gateway an die ISDN-TK-Anlage des Auftraggebers bzw. zum Netz weiter.

6 SIP-Sprachkanäle

Die Beauftragung des ecotel NGN-Gateways steht in Abhängigkeit der möglichen Anzahl von SIP-Sprachkanälen. Je nach Auswahl des NGN-Gateways kann jeweils nur eine bestimmte Anzahl Sprachkanäle beauftragt werden:

NGN-Gateway	Anzahl Sprachkanäle
NGN-Gateway (2-8 x S ₀)	4, 6, 8, 10, 12, 14 oder 16
NGN-Gateway (1 x S ₂ M)	30
NGN-Gateway (1 x S ₂ M mit Transp. Mode)	30
NGN-Gateway (2 x S ₂ M)	60

7 CLIP – no screening

Das Leistungsmerkmal »CLIP – no screening« steht dem Auftraggeber nur dann zur Verfügung, wenn der ecotel SIP-Trunk über das ecotel NGN-Gateway zur Nutzung als (S₀-/S₂M-) Anlagenanschluss bereitgestellt wird.

In der Ausprägung (S₀-) Mehrgeräteanschluss steht das Leistungsmerkmal nicht zur Verfügung.

8 Individuelle Konfiguration

Wünscht der Auftraggeber nach der erstmaligen Inbetriebnahme und Übergabe der Zugangskomponenten (NGN-Gateway) Änderungen an der Konfiguration der Zugangskomponenten, können diese über die Option config beauftragt werden. Die Änderungen werden gemäß den schriftlichen Vorgaben angenommen und nach telefonischem Rückruf durch ecotel durchgeführt und getestet. Die Vorgaben sind schriftlich in Form einer E-Mail, mit Betreff »config-Änderung« unter Angabe der Kundennummer an ecotel zu senden. Nach der Abstimmung und der Übergabe der Änderungen in den Betrieb, ist die Umkonfiguration abgeschlossen. Danach notwendige Änderungen müssen erneut beauftragt werden. Änderungsaufträge, die an Arbeitstagen bis 13 Uhr bei ecotel eintreffen, können in Rücksprache mit dem Endkunden noch am selben Tag durchgeführt werden. Später eintreffende Aufträge werden am nächsten Arbeitstag durchgeführt. Arbeitstage sind Mo. – Fr. außer den bundeseinheitlichen, gesetzlichen Feiertagen.

9 Installationservice

Bei Einzelbeauftragung der Option Installationservice nimmt ein Mitarbeiter der ecotel oder ein von ecotel Beauftragter am Ort der Anschlussleitung die für das Produkt benötigten Zugangskomponenten in Betrieb. Dazu gehört die Verkabelung und der Funktionstest des NGN-Gateways sowie die Übergabe der Komponenten an den Auftraggeber. Die Verkabelung erfolgt nur im Rahmen der dem Produkt mitgelieferten Kabel. Werden längere Kabel oder eine aufwändige Inhouse-Verkabelung benötigt, so werden diese nach Aufwand angeboten und abgerechnet.

Im Falle eines notwendigen Austausches der Zugangskomponenten bei Defekt beinhaltet die Option Installationservice den Test und den Abbau der vorhandenen Komponenten, die Verkabelung und den Funktionstest der auszutauschenden Zugangskomponenten sowie die Übergabe der neuen Komponenten an den Auftraggeber.

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 Leistungsverrechnung

Sämtliche verbrauchsunabhängigen Leistungen können dem Auftraggeber monatlich im Voraus in Rechnung gestellt werden.

12 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.

Die Vertragslaufzeit für das NGN-Gateway endet standardmäßig mit der Vertragslaufzeit des Jubiläumstarifs gem. Beauftragung. Eine vorzeitige Kündigung des NGN-Gateways, vor Ablauf der gewählten Mindestvertragslaufzeit des Jubiläumstarifs, ist gegen ein Entgelt möglich. Das Entgelt zur Rückgabe des NGN-Gateways errechnet sich aus der Summe der monatlichen Entgelte für die Produktoption »NGN-Gateway« für die verbleibende, ursprünglich vereinbarte Mindestvertragslaufzeit (aufgerundet auf volle Monate) abzüglich 50%.

13 Service Level Agreement (SLA)

Die nachfolgenden SLA beschreiben die Serviceleistungen für ecotel NGN Gateway.

13.1 Störungsmeldungen 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.

13.2 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.

13.3 Terminvereinbarung

Sollten für die Störungsbeseitigung Arbeiten in den Räumen des Auftraggebers nötig sein, so vereinbart ecotel mit dem Auftraggeber einen Termin mit einer Zeitspanne von vier Stunden (Beispiel: „zwischen 10 Uhr und 14 Uhr“). Ist die Entstörung zum genannten Termin nicht möglich, so wird ein neuer Termin vereinbart. Ist die Terminverschiebung vom Auftraggeber zu vertreten, so gehen eventuell entstehende Mehrkosten zu Lasten des Auftraggebers, die vereinbarte Entstörzeit entfällt.

13.4 Entstörzeiten und Abschluss der Störung

ecotel beseitigt Störungen innerhalb von 8 Stunden (»Express-Entstör-Service«) während der unter 13.1 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.

13.5 Absicherung der vereinbarten Entstörzeit

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

14 Wartung

Zur Optimierung und Leistungssteigerung des Netzes sieht ecotel Wartungsfenster außerhalb der üblichen Geschäftszeiten vor. Diese liegen im Regelfall in der Nacht zwischen 22:00 – 4:00 Uhr und werden nicht auf die Berechnung der Verfügbarkeit angerechnet.

Planbare Arbeiten im Netz werden grundsätzlich innerhalb des angegebenen Wartungsfensters durchgeführt, nicht auf die Verfügbarkeit angerechnet und in der Regel fünf Werktage vor dem vorgesehenen Termin schriftlich der Störungsmeldestelle des Auftraggebers mitgeteilt. Der Termin gilt als abgestimmt, wenn der Auftraggeber nicht innerhalb von zwei Werktagen nach Zugang der Mitteilung widerspricht.

15 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 und entscheidungsbefugten Ansprechpartner, der beim Installationstermin anwesend ist. Der Auftraggeber wird unverzüglich Störungen und Sicherheitsmängel aller von ihm genutzten Leistungen ecotel melden und 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 angeschaltet werden.