

Leistungsbeschreibung

1 Leistungen

Die ecotel communication ag (im Folgenden ecotel genannt) bietet dem Auftraggeber im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten unter dem Produktnamen ecotel sipTrunk 2.0 / sipTrunk 2.0 MS Teams einen paketorientierten IP-Sprachdienst (»SIP-Trunk«) für abgehende und ankommende nationale und internationale Sprach- und Fax-Verbindungen (Fax-Verbindungen nur bei sipTrunk 2.0) an. Die Anbindung an ein IP-basierendes Netz ist nicht Umfang der Leistung und muss separat beauftragt werden.

Bei ecotel sipTrunk 2.0 wird der Dienst über einen SIP-Zugang (Session Initiation Protocol; »SIP«) mit Registrierungsmechanismus (Anmeldedaten mit Login-Name und Login-Passwort) zum Betrieb von Telefonanlagen und Unified Messaging- sowie Media-Server (im Folgenden zusammenfassend »TK-Anlage«) zur Verfügung gestellt.

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

Bei ecotel sipTrunk 2.0 MS Teams wird der SIP-Zugang (Session Initiation Protocol; »SIP«) mittels der zentralen und von Microsoft zertifizierten ecotel Carrier-SBC-Infrastruktur an die Microsoft-365-Cloud angebunden (»Direct Routing«). Mit ecotel sipTrunk 2.0 MS Teams und ist ausschließlich die Telefonie über Microsoft Teams via Direct Routing möglich. Die zur Nutzung erforderlichen Microsoft 365-Benutzerlizenzen sowie die Einrichtung, Administration und der Benutzersupport von Microsoft 365 Teams sind nicht im Leistungsumfang enthalten.

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

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

- Vermittlung aller abgehenden und ankommenden Sprach- und Fax-Verbindungen (Fax-Verbindungen nur bei sipTrunk 2.0) über ein IP-Netz mittels SIP bis zur bestellten Anzahl an Sprachkanälen
- Verschlüsselung der Verbindungen (SIP-Signalisierung ausschließlich mit dem Standardverfahren TLS (»Transport Layer Security«); Übertragung der Mediadaten ausschließlich mit dem Standardprotokoll SRTP (»Secure Real Time Protocol«) (nur sipTrunk 2.0 MS Teams)
- Unterstützung der DTMF-Funktion gemäß RFC 2833 mit RTP-Events (nur sipTrunk 2.0)
- Unterstützung der Sprachdaten-Codexes:
G.722 (HD-Voice im ecotel-Netz; nicht H.323-gesiegnert)
G.711 alaw/ulaw und
- Unterstützung der Fax-Funktion gemäß T.38; alternativ G.711 (nur sipTrunk 2.0)
- Zuteilung eines oder auf Wunsch mehrerer neuer Rufnummernblöcke (»RNB«), alternativ Portierung von vorhandenen Rufnummernblöcken des Auftraggebers
- Auf Wunsch Zuteilung neuer Einzelrufnummern (max. 10 je Anschluss) sofern verfügbar, alternativ Portierung vorhandener Einzelrufnummern des Auftraggebers
- Auf Wunsch Zuteilung von ortsunabhängigen Rufnummern (032)

ecotel bietet folgende Produktvarianten bzw. Merkmale an:

ANZAHL SPRACHKANÄLE	STANDARDGRÖßE RUFNUMMERN JE TRUNK	MAXIMALE GRÖßE RUFNUMMERN JE TRUNK*
2	10	100
4	30	100
6	70	100
8	100	300
10 bis 28	300	500
30 bis 58	500	1.000
60 bis 88	1.000	3.000
90 bis 118	3.000	3.000
120 bis 148	4.000	4.000
150 bis 178	4.000	5.000
180 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.

Hinweis: Die maximale Größe der Rufnummern je SIP-Trunk bezieht sich auf die Neuzuteilung von Rufnummernblöcken.

Bei Bedarf können zum ecotel sipTrunk 2.0 / ecotel sipTrunk 2.0 MS Teams Minutenpakete und/oder Flatpakete sowie weitere Zusatzdienste optional hinzugebucht

werden. Details sind der Preisliste jeweiligen Preisliste zu entnehmen. Nachträgliche Änderungen können per E-Mail oder telefonisch beauftragt werden. Eine Autorisierung mittels Kundennummer, Telefonnummer etc. ist obligatorisch.

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 eintreten, wenn die SIP-Signalisierungs- und – Mediadaten auf allen Netzwerkabschnitten – 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 Mediadaten 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 (nur sipTrunk 2.0)

Die an ecotel sipTrunk 2.0 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 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 des RFC 3261: Session Initiation Protocol (SIP)
- Erfüllung des RFC 2833: DTMF-Töne/Signale und RTP Events
- Erfüllung der Sprachdaten-Codexes
G.722 (HD-Voice) und G.711 alaw/ulaw
- Unterstützung von T.38 (Fax-Funktion); alternativ G.711
- Erfüllung der technischen Empfehlung »SIPconnect 1.1«
- Unterstützung der gängigsten Leistungsmerkmale: CLIP, CLIR, COLP, COLR, CLIP no-Screening usw. – siehe auch 5 Allgemeine Rahmenparameter

Die Einrichtung der Nebenstellen sowie die Konfiguration der TK-Anlage (einschließlich der Konfiguration des SIP-Trunks) übernimmt der Auftraggeber selbstständig. 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.

2.3 Einrichtung in Microsoft Azure oder Teams Admin-Center (nur sipTrunk 2.0 MS Teams)

ecotel übermittelt dem Auftraggeber im Rahmen der Bereitstellung einen DNS-Record (»A-Record«) mit welchem der Auftraggeber eine neue Custom Domain im Microsoft Azure oder Teams Admin-Center anlegen muss. Zur Verifizierung der Anbindung muss der Auftraggeber in der Custom Domain einen TXT-Record erstellen und diesen an ecotel übermitteln.

3 Mehrfachregistrierung (nur sipTrunk 2.0)

Der ecotel sipTrunk 2.0 ermöglicht die Registrierung einer TK-Anlage. Mit der Option »Mehrfachregistrierung« wird die Registrierung des ecotel sipTrunk 2.0 auf zwei TK-Anlagen erweitert. Dazu wird die Registrierung auf zwei feste öffentliche IP-Adressen eingeschränkt, die der Auftraggeber im Rahmen der Bereitstellung an ecotel übermitteln muss. Die »Mehrfachregistrierung« kann wahlweise im »Redundant Mode« oder als »Load Sharing« von ecotel eingerichtet werden. Bei »Load Sharing« werden eingehende Anrufe abwechselnd an die beiden festen öffentlichen IP-

Leistungsbeschreibung

Adressen des Auftraggebers zugestellt. Im »Redundant Mode« muss der Auftraggeber per »Queue Value« die Priorität der IP-Adressen / Registrierungen festlegen. Eingehende Anrufe werden durch ecotel an die Registrierung mit der höchsten Priorität geroutet. Wird keine Priorität festgelegt werden eingehende Anrufe an die IP-Adresse mit der zeitlich älteren Registrierung geroutet. Liegt nur eine Registrierung vor werden alle eingehenden Anrufe an diese IP-Adresse geroutet.

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 (Anbieterwechselformular) je Anschluss (z. B. ein Anlagenanschluss, 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 Durchwahlnummern kann später nicht erhöht werden. Reicht die Größe des vorhandenen Rufnummernblockes nicht mehr aus, kann ein neuer Rufnummernblock unter Berücksichtigung der Tabelle »Produktvarianten« zugeteilt werden.

4.2 Zuteilung neuer Ortsnetzzufnummern

Alternativ zur Portierung bestehender Einzelrufnummern und/oder Rufnummernblöcken kann ecotel neue Einzelrufnummern (max. 10 je Anschluss) und/oder neue Rufnummernblöcke zuteilen (Ortsnetzzufnummern).

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

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

Die BNetzA (Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen) hat gemäß TKG (Telekommunikationsgesetz) das Recht, Rufnummern zu entziehen bzw. zu ändern, sofern die Zuteilung aufgrund falscher Kunden-Angaben erfolgte.

4.3 Nomadische Nutzung und Notruf

Der Auftraggeber ist zur nomadischen Nutzung zugewiesener Ortsnetzzufnummern nur unter Beachtung der Allgemeinverfügung der Bundesnetzagentur zur Struktur und Ausgestaltung des Nummernbereichs für Ortsnetzzufnummern berechtigt. Die Zuweisung einer Ortsnetzzufnummer 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 Ortsnetzzufnummern die Einhaltung der Ortsnetzbereiche zu überprüfen und entsprechende Nachweise vom Auftraggeber zu fordern (Handelsregisterauszug, Gewerbeschein oder ähnliches).

ecotel sipTrunk 2.0 / sipTrunk 2.0 MS Teams unterstützt für Ortsnetzzufnummern 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. Nutzt der Auftraggeber mehrere Ortsnetze / Kopfrufnummern zentral über eine SIP-Anbindung ist dieser dafür verantwortlich, dass die jeweiligen Rufnummern den Standorten eindeutig zugewiesen und an ecotel übermittelt werden. Nur so kann im Falle eines Notrufes der Anruf an die richtige Notrufeinsatzzentrale vermittelt werden. 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 »Rö-chelruf«), 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.

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.

Eine Bevorrechtigung für den Katastrophenfall kann aufgrund von technischen Voraussetzungen derzeit nicht angeboten werden.

4.4 Eintrag im Telefonbuch

ecotel leitet auf Wunsch des Auftraggebers Einzelrufnummer/Stammrufnummer, Name und Adresse zur Eintragung in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (Das Telefonbuch, Gelbe Seiten, Das Örtliche 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 freigeschaltet. 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 ecotel sipTrunk 2.0 / sipTrunk 2.0 MS Teams beauftragen, solche Verbindungen zu Service-Rufnummern zu sperren. 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 Rufnummernverlängerung (virtuelle Rufnummern)

ecotel empfiehlt ausdrücklich die ausschließliche Nutzung zugewiesener Durchwahlrufnummern. Nutzt der Endkunde mehr als die zugewiesenen Durchwahlrufnummern (Verlängerung der Stellenanzahl der zugewiesenen Durchwahlrufnummern; z. B. für Faxe, Gruppenzuordnung etc.) erfolgt dies ausschließlich auf sein eigenes Risiko sowie eigene Kosten. In diesem Fall ist ecotel berechtigt, die Verbindungen zu und von den nicht zugewiesenen, aber dennoch genutzten Durchwahlrufnummern zu berechnen.

4.7 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, Microsoft Teams) unterstützt werden. Die in der Tabelle angegebenen Abkürzungen stellen die vergleichbaren ISDN-Leistungsmerkmale nach DSS1 gegenüber.

LEISTUNGSMERKMAL	vgl. ISDN	VERFÜGBAR
Anrufweiterschaltung	CFB, CFNR & CFU	möglich (über TK-Anlage)
Anzeige der A-Rufnummer beim B-Teilnehmer	CLIP	möglich (über TK-Anlage oder Service Code)
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 oder Service Code)
Übermittlung der Rufnummer des gerufenen Teilnehmers zum rufenden Teilnehmer	COLP	möglich (über TK-Anlage oder Service Code)
Unterdrückung der Übermittlung der Rufnummer des gerufenen Teilnehmers	COLR	möglich (über TK-Anlage oder Service Code)
Identifizieren böswilliger Anrufer (Fangen)	MCID	möglich (muss bei ecotel beauftragt werden)
Rufumleitung bei ecotel	RUL	möglich (muss bei ecotel beauftragt werden)

Die aufgeführten Merkmale müssen entweder in der TK-Anlage des Auftraggebers, per Service Code oder bei ecotel direkt beauftragt werden. Die Service Codes befinden sich in der Installations- und Konfigurationshilfe.

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.

Leistungsbeschreibung

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. ecotel begrenzt die maximale Anzahl gleichzeitiger Anrufversuche sog. »Call Attempts Per Second (CAPS)«, für einen SIP-Trunk auf 5 gleichzeitige Anrufversuche.

Eine Nutzung von ecotel sipTrunk 2.0 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.

6.1 Bandbreitenbedarf

ecotel sipTrunk 2.0 / sipTrunk 2.0 MS Teams 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.

6.2 Fax- und Modem-Verbindungen (nur sipTrunk 2.0)

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. Sollte ein Fax-Gerät zum Einsatz kommen, das nicht hinreichend kompatibel zu T.30 ist, wird die Anschaffung eines kompatiblen Fax-Gerätes 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 2.0 / sipTrunk 2.0 MS Teams daher nicht:

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

7 Optionale Leistung ecotel @once / ecotel @once SelfCare (nur sipTrunk 2.0)

ecotel bietet folgende, gegen gesondertes Entgelt gemäß gültiger Preisliste optionale Leistung für sipTrunk 2.0 an.

Im Rahmen der Optionen »ecotel @once« und »ecotel @once SelfCare« bietet ecotel dem Auftraggeber die Möglichkeit eine Rufumleitung zu fest definierten Zielen (Mobilfunk – oder Festnetzrufnummern) einzurichten.

Je Nebenstelle (Rufnummer) des Rufnummernblocks oder Einzelrufnummer (MSN) kann ein Ziel (Mobilfunk – oder Festnetzrufnummer) konfiguriert werden.

Die Zuordnung der Nebenstellen / MSN zu den Zielen erfolgt durch den Auftraggeber über das Zusatzformular »ecotel @once Zuordnung Ziele« (bei der Variante »ecotel @once«) oder über das Kundenportal (bei der Variante »ecotel @once SelfCare«).

Diese Rufumleitung zu den definierten Zielen wirkt immer dann, wenn der bereitgestellte SIP-Zugang keine Registrierung zur ecotel Vermittlungseinrichtung aufbaut (z.B. im Störfall wie dem Ausfall/Defekt der Telefonanlage und/oder der IP-Trägerleitung). Die Wirkung der Rufumleitung tritt sofort und automatisch ein und wird automatisch beendet sobald eine Registrierung an der ecotel Vermittlungseinrichtung erfolgt (z.B. durch Behebung der Störung).

8 Bearbeitungszeit Zusatzdienste

Das ecotel Servicecenter nimmt Aufträge für sprachbasierte Zusatzdienste (wie z.B. Einrichtung / Aufhebung von Leistungsmerkmalen in der ecotel Vermittlungseinrichtung, Einrichtung / Aufhebung von Rufnummernsperrungen, Einrichtung / Änderung »ecotel @once«) Montag bis Freitag in der Zeit zwischen 08:00

Uhr und 18:00 telefonisch oder 24 Stunden täglich per E-Mail entgegen. Die Bearbeitung der Änderungen erfolgt Montag bis Freitag in der Zeit zwischen 08:00 Uhr und 18:00 Uhr. Konfigurationsänderungen, die nachts in der Zeit zwischen 18:00 Uhr und 08:00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Bearbeitung am folgenden Werktag um 08:00 Uhr. Die Umsetzung der Konfigurationsänderungen erfolgt i.d.R. innerhalb von 24 Stunden nach Beginn der Bearbeitung. Fällt das Ende der Bearbeitungsfrist auf einen Zeitpunkt zwischen 18:00 Uhr und 08:00 Uhr, auf einen Samstag, Sonntag oder gesetzlichen Feiertag, wird die Bearbeitungsfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag um 08:00 Uhr fortgesetzt.

9 Service Level Agreement (SLA)

Die nachfolgenden SLA beschreiben die Serviceleistungen für ecotel sipTrunk 2.0 / sipTrunk 2.0 MS Teams.

9.1 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.

9.2 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.

9.3 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 Entörung 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.

9.4 Entstörzeiten und Abschluss der Störung

ecotel beseitigt Störungen innerhalb von 8 Stunden während der unter 10.1 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 Entörung informiert (Abschlussmeldung). Die Entstörzeit wird während der Reparatur und ggf. Austausch der eingesetzten Endgeräte ausgesetzt. Die betreffende Komponente wird unverzüglich ersetzt.

9.5 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 ecotel sipTrunk 2.0 / sipTrunk 2.0 MS Teams. Weitergehende Ansprüche des Auftraggebers bleiben hiervon unberührt.

9.6 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 und der vereinbarten Entstörzeit angerechnet.

10 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 Ortsnetznummer mit einem neuen Rufnummernblock versorgen.

11 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 entsprechend des gültigen Produktangebotes verbunden (die neue Mindestvertragslaufzeit darf nicht kürzer sein, als die Restlaufzeit des alten Vertrages). Davon unabhängig ist die Zuteilung eines größeren Rufnummernblocks gemäß der jeweils gültigen Preisliste möglich.

12 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.

13 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.

14 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 angeschaltet 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.

15 Technische Neuerungen

Durch technische Neuerungen kann es erforderlich werden, dass sich die SIP-Anmeldedaten 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.