

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

envia TEL IP CENTREX

Die envia TEL GmbH stellt dem Kunden unter dem Produkt-namen **envia TEL ip centrex** IP-basierende Sprachvermittlungsfunktionen innerhalb eines lokalen Netzes, zwischen lokalen Netzen des Kunden sowie den Zugang zum öffentlichen digitalen Sprachvermittlungsnetz der envia TEL zur Verfügung. Die IP-Centrex-Lösung der envia TEL bildet auf Grundlage von SIP-Leistungsmerkmalen eine virtuelle, private TK-Anlage ab. Durch die Nutzung dieser Leistungsmerkmale im Zusammenhang mit dem Einsatz geeigneter Endgerätetechnik wird eine technische Gleichwertigkeit mit klassischen TK-Anlagen erreicht. Bereitgestellt werden Leistungsmerkmale einer zentral administrierten IP-Centrex-Lösung für den Aufbau einer virtuellen TK-Anlage an einem oder mehreren Standorten.

Voraussetzung für die Nutzung von **envia TEL ip centrex** ist ein vom Kunden zu stellender Internetzugang. Zur Sicherstellung einer hohen Übertragungsqualität ist ein ausreichend dimensionierter Breitbandzugang (mind. 100 kbit/s pro Sprachkanal) erforderlich. Voraussetzung für die Nutzung von **envia TEL ip centrex** ist die Anschaltung an den envia TEL Backbone (bspw. **envia TEL sds**, **envia TEL line access**). Damit werden zwei Kriterien erfüllt:

- ein hervorragendes Servicelevel (siehe Punkt 10) sowie
- eine hohe Übertragungsqualität mit optimaler Bandbreite, die bei Bedarf mitwachsen kann.

1 Basisangebot

- Erstellung von Anforderungsprofilen der Standorte und Arbeitsplätze und Definierung von Leistungspaketen
- Einrichtung einer virtuellen Telefonanlage für einen oder mehrere Unternehmensstandorte
- Erstellung bzw. Übernahme eines einheitlichen internen Rufnummernplans
- Bereitstellung einer webbasierenden Administrationsoberfläche zur Verwaltung der IP-Centrex-Lösung
- Überlassung von Endpunkten und Netzkomponenten aus dem Hard- und Softwareportfolio der envia TEL für Endgeräte, Softclients, Router und Switches (siehe Punkt 7)

- Ersteinrichtung der einzelnen **envia TEL ip centrex**-Leistungsmerkmale
- Administration und Anwenderschulung
 - aktuelle Administrator- und Anwenderdokumentationen
 - Schulung und Einweisung zur Technik

2 Planung

Grundlage der bereitgestellten Lösung ist ein Pflichtenheft, welches mit dem Kunden mindestens 6 Wochen vor Bereitstellung der Centrex-Funktion verabschiedet wird. Das Pflichtenheft ist Bestandteil der Beauftragung.

3 Rufnummern

Für **envia TEL ip centrex** erhält der Kunde einen Rufnummernblock. Die Anzahl gleichzeitig nutzbarer Sprachkanäle wird durch die Bandbreite des vom Kunden genutzten Internetzuges bestimmt. Die Größe des Rufnummernblockes wird standardmäßig nach der Anzahl der benötigten Endeinrichtungen ermittelt. Unabhängig davon kann der Kunde seinen bestehenden Rufnummernblock in das Netz der envia TEL portieren (siehe Punkt 4 Portierung).

4 Portierung

Der Kunde kann bei einem Wechsel von einem anderen Anbieter zu envia TEL Rufnummern oder Rufnummernblöcke, die ihm von dem anderen Anbieter zugeteilt wurden, in das Netz der envia TEL übernehmen (Portierung). Kündigt der Kunde seinen Anschluss bei envia TEL, ohne dass er in ein anderes Netz portiert, fallen die Rufnummern an den Ursprungsanbieter zurück. envia TEL hat keine Möglichkeit, diese Rufnummern zu einem späteren Zeitpunkt erneut bereitzustellen. Rufnummernblöcke anderer Anbieter können durch envia TEL nicht erweitert werden.

5 Verbindungsleistungen

Der Kunde kann mit Hilfe von angeschalteten Endeinrichtungen Verbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. Verbindungsdienste anderer Anbieter (Call by Call, Preselection) sowie Zusatzdienste anderer Anbieter (z. B. Anrufbeantworter, Unified Messaging, SMS) stehen mit envia TEL ip centrex nicht zur Verfügung. Verbindungen zu Mehrwertdiensten sowie Onlinediensten und VPN-Diensten sind nur im Einzelfall möglich, wenn und soweit envia TEL entsprechende Vereinbarungen mit dem Diensteanbieter getroffen hat. Dienste, die aus dem Netz envia TEL verfügbar sind, sind in der Preisliste für Sonderrufnummern enthalten.

6 Netzabschluss

envia TEL erbringt die in Punkt 5 genannten Verbindungsleistungen gemäß der geltenden technischen Standards innerhalb ihres Netzes und bis zur jeweiligen Netzabschlussrichtung (Endpunkt) beim Kunden.

7 Hardwareportfolio

envia TEL überlässt dem Kunden gegen ein monatliches Entgelt laut Preisliste Endgeräte mit einem Bündel von Leistungsmerkmalen. Je nach Kundenanforderungen kann zwischen verschiedenen Endgeräte-Typen mit dem damit verbundenen Umfang an Leistungsmerkmalen gewählt werden (siehe Anlage 1). Optional kann der Kunde weitere Netzwerkkomponenten (Router, Switches etc.) aus dem Hardwareportfolio der envia TEL beziehen. Grundsätzlich wird envia TEL dem Kunden im Rahmen der Projektierung einen Vorschlag bzgl. des empfohlenen Hardwareeinsatzes unterbreiten.

8 Rechnung

envia TEL berechnet Einrichtungspreise, monatliche Grundpreise und nutzungsabhängige Verbindungspreise. Es gelten die jeweils aktuellen Preislisten. Der Kunde erhält von envia TEL monatlich eine Rechnung, die kostenlos online im Serviceportal unter www.enviatel.de zur Verfügung gestellt wird. Bei Rechnungsversand auf dem Postweg wird ein auf der Preisliste ausgewiesenes Entgelt berechnet. Auf Wunsch erhält der Kunde mit der monatlichen Rechnung einen Einzelbindungsnachweis (EVN). Der EVN kann für die weitere elektronische Auswertung optional als ASCII-Datei bereitgestellt werden. Die Zielrufnummern im EVN werden auf Wunsch des Kunden vollständig oder um die letzten 3 Ziffern verkürzt dargestellt.

9 Eintrag in Kommunikationsverzeichnisse

envia TEL leitet auf Wunsch des Kunden im Rahmen der Bereitstellung des Anschlusses den Kundendatensatz mit Rufnummer, Name und Adresse des Kunden an die Datenredaktion der Deutschen Telekom zwecks Eintrag in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse und für die Erteilung telefonischer Auskünfte weiter (Standardeintrag). Der Standardeintrag ist für den Kunden kostenlos. Bei einem Anlagenanschluss mit Durchwahlrufnummern können zusätzlich bis zu 15 Nebenstellenummern je Eintrag als Untereintrag zum Kundendatensatz aufgenommen werden.

10 Servicelevel-Agreement

envia TEL beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Informationen über Störungen nimmt envia TEL täglich von 00:00 bis 24:00 Uhr über die kostenlose Rufnummer 0800 0101600 bzw. Fax: 0800 2728666 entgegen.

Sofern nicht einzelvertraglich anders geregelt, gelten die Angaben des Dokuments „Servicelevel-Agreement“. Der dort aufgeführte Servicelevel „Standard“ ist bereits kostenfrei in das Produkt integriert. Als kostenpflichtige Zusatzleistung für das vorliegende Produkt wird der Servicelevel „Komfort“ angeboten.

11 Notruf

Die bereitgestellten Accounts dürfen, um die volle Funktion des Notrufes sicherzustellen, nur an dem im Vertrag angegebenen Standort genutzt werden. Für Hilfeleistungen bei Notrufen (dem sogenannten Röchelruf) ist immer die jeweilige Installationsadresse des Anschlusses hinterlegt.

envia TEL GmbH

Friedrich-Ebert-Straße 26
04416 Markkleeberg

T +49 800 0101600

F +49 800 3684283

E info@enviatel.de

I www.enviatel.de