

Leistungsbeschreibung

envia TEL ip centrex (Standardleistungen)

Die **envia TEL** GmbH stellt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten unter dem Produktnamen **envia TEL ip centrex** ip-basierende Sprachvermittlungsfunktionen innerhalb eines lokalen Netzes, zwischen lokalen Netzen des Kunden sowie den Zugang zum dem öffentlichen digitalen Sprachvermittlungsnetz der **envia TEL**. Die IP-Centrex-Lösung der **envia TEL** bildet auf Grundlage von SIP/MGCP-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 gemanagten 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 zugehöriges ip centrex-Anschlussprodukt der **envia TEL**.

Die ip centrex-Anschlussprodukte werden in den Varianten adsl, sds und line access angeboten.

Zur Sicherstellung einer hohen Übertragungsqualität ist ein ausreichend dimensionierter Breitbandzugang (mind. 100 kbit/s pro Sprachkanal) erforderlich.

Damit werden zwei Kriterien erfüllt:

- ein hervorragendes Service Level (s. Pkt. 11) 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 der virtuellen Telefonanlage
- Erstellung bzw. Übernahme eines einheitlichen internen Rufnummernplans
- Bereitstellung einer web-basierenden Administrationsoberfläche zur Verwaltung der IP-Centrex-Lösung
- Überlassung von Endpunkten und Netzkomponenten aus dem **envia TEL** Hard- und Softwareportfolio für Endgeräte, Router und Switches (siehe Punkt 8.)
- Ersteinrichtung der einzelnen **envia TEL ip centrex** – Leistungsmerkmalpakete
- Lieferung und Installation der entsprechenden Endpunkte

2. IP-Centrex Anschluss

2.1 Zugang mit **envia TEL adsl**

Der Anschluss bietet auf Basis des ADSL-Übertragungsverfahrens eine asymmetrische, variable (leitungsabhängige) Bandbreite im Bereich von 416-16.000 kbit/s (Downstream) und 96-1024 kbit/s (Upstream). Die Bandbreite ist dabei insbesondere von der Länge und Qualität der Teilnehmeranschlussleitung und von der Nutzung benachbarter Leitungen abhängig.

Die Anschlussvariante wird nur im Bereich der dafür ausgebauten Netzknoten der **envia TEL** und vorbehaltlich der Bereitstellungsmöglichkeit einer geeigneten Anschlussleitung bereitgestellt.

2.2 Zugang mit **envia TEL sds**

Der Anschluss bietet auf Basis des SDSL-Übertragungsverfahrens eine symmetrische, variable (leitungsabhängige) Bandbreite im Bereich von 500-2000 kbit/s.

Die Bandbreite ist dabei insbesondere von der Länge und Qualität der Teilnehmeranschlussleitung und von der Nutzung benachbarter Leitungen im Kabelbündel abhängig. Zur Erreichung von Bandbreiten größer 2 Mbit/s können bis zu vier Teilnehmeranschlussleitungen parallel geschaltet und verbunden werden (Line-Bonding). Auf diese Weise lassen sich bis zu 8 Mbit/s realisieren.

Die Anschlussvariante wird nur im Bereich der dafür ausgebauten Netzknoten der **envia TEL** und vorbehaltlich der Bereitstellungsmöglichkeit einer geeigneten Anschlussleitung bzw. über ausgewählte Netze anderer Netzbetreiber bereitgestellt.

2.3 Zugang mit **envia TEL line access**

Der Anschluss bietet auf Basis einer Festverbindung eine symmetrische, feste Bandbreite von 2 Mbit/s bis 155 Mbit/s. Die Anschlussvariante wird vorbehaltlich der Bereitstellungsmöglichkeit einer geeigneten Anschlussleitung bereitgestellt.

3. 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.

4. Rufnummern

Für **envia TEL ip centrex** erhält der Kunde einen Rufnummernblock. Die Anzahl gleichzeitig nutzbarer Sprachkanäle wird durch die Bandbreite des vom Kunden genutzten Internetzuganges bestimmt.

Die Größe des Rufnummernblockes wird standardmäßig nach der Anzahl der benötigten Endeinrichtungen ermittelt. Ein zusätzlicher Bedarf von Rufnummern muss vom Kunden gegenüber der BNetzA beantragt und begründet werden. **envia TEL** wird dann auf Grundlage der Bescheinigung der BNetzA weitere Rufnummern zuteilen. Unabhängig davon kann der Kunde seinen bestehenden Rufnummernblock in das Netz der **envia TEL** portieren (siehe Punkt 5. Portierung).

5. 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 das er in ein anderes Netz portiert, so 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.

6. Netzabschluss

envia TEL erbringt die in Punkt 7 genannten Verbindungsleistungen gemäß den geltenden technischen Standards innerhalb ihres Netzes und bis zur jeweiligen Netzabschlusseinrichtung (Endpunkt) beim Kunden.

7. 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 (z.B. telefonische Auskunft) 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 der **envia TEL** verfügbar sind, sind in der **envia TEL** Preisliste für Sonderrufnummern enthalten.

8. Hardwareportfolio

envia TEL überlässt dem Kunden gegen ein monatliches Entgelt lt. Preisliste Endpunkte. Je nach Kundenanforderungen kann zwischen verschiedenen Endgeräte-Typen mit dem damit verbundenen Umfang an Leistungsmerkmalen gewählt werden.

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.

9. 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 Einzelverbindungs nachweis (EVN). Der EVN kann für die weitere elektronische Auswertung optional als ASCII-File bereitgestellt werden. Die Zielrufnummern im EVN werden auf Wunsch des Kunden vollständig oder um die letzten 3 Ziffern verkürzt dargestellt.

10. 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.

11. Service Level Agreement

Bezüglich der Entstörung von **envia TEL ip centrex**-Diensten, den von **envia TEL** eingesetzten Telefon-Endgeräten sowie ggf. LAN-Technik, die in **envia TEL ip centrex** integriert sind, gelten die jeweiligen Bedingungen gemäß AGB oder gesondert vereinbarter SLA und Betriebsprozesse. **envia TEL** beseitigt unverzüglich Störungen an Telefon-Endgeräten im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten, insbesondere durch Austausch der Geräte vor Ort.

12. 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.

Unabhängig davon sollten mit **envia TEL ip-centrex** nur Endgeräte betrieben werden, die bei **envia TEL** entsprechend getestet wurden, um die volle Funktionalität zu gewährleisten. Datenverbindungen wie sie häufig von Alarmanlagen/Brandmeldeanlagen genutzt werden, werden nicht explizit unterstützt. Die volle Funktion kann für diese Anwendungen nicht gewährleistet werden. Daher sollte für solche Anlagen ein separater Anschluss (bspw. **envia TEL isdn**) durch den Kunden bestellt werden.

Leistungsbeschreibung gültig ab 01.04.2009. Änderungen vorbehalten.