

Leistungsbeschreibung

envia TEL voip (Standardleistungen)

Die **envia TEL** GmbH stellt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten unter dem Produktnamen **envia TEL voip** einen paketorientierten IP-Telefonservice auf Basis SIP in 2 Produktvarianten zur Verfügung.

In der Produktvariante **envia TEL voip single** stellt **envia TEL** dem Kunden einen oder mehrere SIP-Einzelaccounts zur Verfügung. Mit der Produktvariante **envia TEL voip range** können IP-fähige TK-Anlagen an das Netz der **envia TEL** angebunden werden, welche das Authentifizierungsverfahren mittels Benutzername und Passwort unterstützen.

Voraussetzung für die Nutzung von **envia TEL voip** ist ein vom Kunden zu stellender Internetzugang. Zur Sicherstellung einer hohen Übertragungsqualität ist ein ausreichend dimensionierter Breitbandzugang (mind. 100 kbit/s pro Sprachkanal) erforderlich.

Eine ideale Voraussetzung für die Nutzung von **envia TEL voip** besteht in der Anschaltung an den **envia TEL** Backbone (bspw. **envia TEL sdsl**, **envia TEL line access**). Damit werden zwei Kriterien erfüllt:

- ein hervorragendes Service Level (s. Pkt. 11) sowie
- eine hohe Übertragungsqualität mit optimaler Bandbreite, die bei Bedarf mitwachsen kann. Die Projektierung wird auf den umfangreichen Erfahrungswerten des Netzbetreibers **envia TEL** durchgeführt. Alternativ kann **envia TEL voip** auch über einen Internetzugang des Kunden genutzt werden. Ein entsprechendes Service Level (s. Pkt. 11) kann in diesem Fall durch **envia TEL** nicht garantiert werden.

1. Rufnummern

1.1 envia TEL voip single

Der Kunde erhält aus dem der **envia TEL** durch die Bundesnetzagentur (BNetzA) zugeteilten Rufnummernraum eine Rufnummer aus dem entsprechenden Ortsnetz für jeweils einen SIP-Einzelaccount. Unabhängig davon kann der Kunde seine bestehenden Rufnummern in das Netz der **envia TEL** portieren (siehe Punkt 2. Portierungen).

Pro **voip single** Anschluss können bis zu 6 Rufnummern/Accounts bereit gestellt werden. Maximal können 2 parallele Gespräche geführt werden. Für jeden Account teilt **envia TEL** dem Kunden Benutzername und Passwort mit.

1.2 envia TEL voip range

Für einen Anlagenanschluss erhält der Kunde einen Rufnummernblock. Je Rufnummernblock erhält der Kunde einen SIP-Account. Die Anzahl gleichzeitig nutzbarer Sprachkanäle wird durch die Bandbreite des vom Kunden genutzten Internetzuganges bestimmt. **envia TEL** stellt dem Kunden die nötigen Zugangsdaten (Benutzername und Passwort) je SIP-Account zur Verfügung.

Die maximale Anzahl der Rufnummern des Regelrufnummernblocks orientiert sich nach Methode 1 der "Regeln für die Zuteilung von Rufnummern in den Ortsnetzbereichen" der BNetzA.

Anzahl Sprachkanäle (Richtwert)	Anzahl Rufnummern -standard-	Anzahl Rufnummern -maximal-
2	10	100
5	70	100
10	300	500
20	300	500
30	500	1.000
60	1.000	3.000
90	3.000	3.000
ab 101	4.000	4.000

Ein zusätzlicher, über die dargestellte Anzahl erforderlicher 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 2. Portierungen).

2. Portierung

Abweichend von Punkt 1. kann der Kunde 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, 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.

3. Netzabschluss

envia TEL erbringt Verbindungsdienstleistungen gemäß den geltenden technischen Standards innerhalb ihres Netzes und bis zur jeweiligen Netzabschlusseinrichtung beim Kunden. Alle danach am Netz angeschalteten Endeinrichtungen (z.B. Telefonapparate, TK-Anlagen) obliegen der Zuständigkeit des Kunden.

4. 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 voip** 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.

5. Zusatzleistungen

Für Zusatzleistungen gelten die Leistungsbeschreibung und Preisliste für Zusatzleistungen.

6. Rechnung

envia TEL berechnet Einrichtungspreise, monatliche Grundpreise und nutzungsabhängige Verbindungspreise. Es gelten die jeweils aktuellen Preislisten.

Der Kunde erhält von **envia TEL** in der Regel 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 Einzelverbindungsbeleg (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.

7. Leistungsmerkmale

envia TEL voip wird mit folgenden Leistungsmerkmalen realisiert:

Leistungsmerkmal	Code	voip single	voip range
Rufnummern Accounts		1 SIP-Einzelaccount	Rufnummernblock ¹⁾ 1 SIP-Account pro Rufnummernblock
Anklopfen	CW	●	●
Rückfragen/Makeln	CT/CH	●	●
Dreierkonferenz (kleine Konferenz)	3PTY	●	●
Übermittlung der eigenen Rufnummer	CLIP	●	●
Unterdrückung der Übermittlung der eigenen Rufnummer	CLIR	○	○
Anzeige der Rufnummer des Angerufenen	COLP	●	●
Anrufweiterschaltung	CFU/CFB/CFNR	○	○
Anrufweiterschaltung im Fehlerfall		○	○
Abweisen von Rufen mit Rufnummernunterdrückung	ACR	○	○
Nicht stören: Anrufe auf Ansage umleiten	DND	○	○
Sperrung Rufnummerngasse (0)900, 0087, 0088	TRC1	●	●
Rufnummernsperrung /Sperrklassen	TRCx	Zusatzleistung	Zusatzleistung

Erklärungen: ● Leistungsmerkmal verfügbar und mit Einrichtung des Anschlusses **aktiviert**; ○ Leistungsmerkmal verfügbar und mit Einrichtung des Anschlusses **deaktiviert**.
1) Anzahl kundenindividuell im Rahmen der BNetzA-Festlegungen

8. Erläuterung der Leistungsmerkmale

Anklopfen (CW):

Während einer bestehenden Verbindung wird ein weiterer, ankommender Anruf akustisch signalisiert.- Rückfragen/Makeln (CT/CH): Während einer Verbindung kann eine zweite Verbindung aufgebaut oder angenommen (Rückfragen) und wechselseitig genutzt werden (Makeln), ohne dass zwischenzeitlich eine Verbindung getrennt werden muss.

Dreierkonferenz (3PTY):

Herstellen und gleichzeitige Nutzung von zwei Verbindungen.

Übermittlung der eigenen Rufnummer (CLIP):

Die Übermittlung der eigenen Rufnummer bei abgehenden Gesprächen ist standardmäßig eingeschaltet.

Unterdrückung der Übermittlung der eigenen Rufnummer (CLIR):

Die Übermittlung der eigenen Rufnummer kann vom Kunden bei abgehenden Telefonverbindungen

- fallweise oder
- ständig unterdrückt werden.

Von diesem Leistungsmerkmal ausgenommen sind Verbindungen zu Notrufanschlüssen der Polizei und Feuerwehr.

Rufnummernanzeige des Anrufers (COLP):

Bei abgehenden Anrufen wird die Rufnummer des rufannahmenden Teilnehmers übermittelt, sofern die Rufnummernübermittlung nicht unterdrückt wird.

Anrufweiterschaltung:

Weiterleiten der ankommenden Verbindungen zu einem vom Kunden gewünschten Anschluss. Die Weiterleitung erfolgt gemäß den Festlegungen des Kunden:

- ständig (CFU)
- bei besetzt (CFB)
- falls die Verbindung nicht innerhalb von 20 Sekunden entgegengenommen wird (CFNR).

Verbindungen werden grundsätzlich nur zwei mal weitergeleitet. Bei der dritten Weiterleitung kommt keine Verbindung zu Stande.

Es werden maximal zwei gleichzeitig ankommende Verbindungen weitergeleitet. Die Anrufweiterleitung wird vom Kunden an seinem Anschluss selbstständig festgelegt und ein- bzw. ausgeschaltet.

Rufnummernsperrung / Sperrklasse:

Zum Schutz der Anschlussinhaber vor kostenpflichtigen Diensten werden abgehende Verbindungen zu Satellitenfunkdiensten (Rufnummerngasse 008...) und Premium-Rate-Diensten (Rufnummerngasse (0)900) bei allen Anschlüssen mit der Einrichtung bzw. Portierung standardmäßig gesperrt. Auf Wunsch des Kunden schaltet **envia TEL** diese Rufnummerngassen wieder frei.

Hinweis: Die genannten Leistungsmerkmale können auf Grund technischer Bedingungen in der Netzzusammenschaltung mit anderen Netzbetreibern eingeschränkt oder gar nicht verfügbar sein.

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 Deutsche 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 Durchwahlruffnummern können zusätzlich bis zu 15 Nebenstellennummern je Eintrag als Untereintrag zum Kundendatensatz aufgenommen werden.

10. Technische Parameter **envia TEL voip**

Unterstützte Codes	G.711a G.729a weitere auf Anfrage
Fax: Rufnummern	G711a nationales Format

Authentifizierung und Registrierung	Login und Passwort
--	--------------------

11. Entstörung und Service Level Agreements (SLA)

Informationen über Störungen nimmt **envia TEL** täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr über die kostenlose Rufnummer 0800/0101600 bzw. Fax: 0800/2728666 entgegen.

11.1. Service Level Agreement "Standard-SLA":

Bei Störungen beginnt die Entstörung Mo-Fr von 8:00-17:00 Uhr innerhalb von 2 Stunden nach Störungsmeldung durch den Kunden (Reaktionszeit). Bei Störungen, die außerhalb dieser Zeit eingehen, wird mit der Entstörung am nächsten Tag (nicht an Feiertagen und Wochenenden) begonnen. Ziel der Entstörung ist es, das der Kunde wieder Verbindungen aufbauen bzw. entgegennehmen kann.

Die maximale Entstörzeit beträgt 24 Stunden und beginnt mit der Störungsmeldung durch den Kunden. Fällt das Ende der Entstörzeit auf einen Zeitpunkt zwischen 17:00 und 8:00 Uhr bzw. auf einen Samstag, Sonntag oder Feiertag, so wird die Entstörzeit ausgesetzt und am folgenden Werktag um 8:00 Uhr fortgesetzt.

Der Kunde erhält nach erfolgter Entstörung bzw. spätestens nach Überschreiten der maximalen Entstörzeit eine Fertigmeldung oder eine Zwischenmeldung über den Bearbeitungsstand. Danach erfolgt Mo-Fr täglich eine Zwischenmeldung bis zur Störungsbehebung. Wird die maximale Entstörzeit aufgrund nicht von **envia TEL** zu vertretender Gründe überschritten oder ist eine Entstörung nicht möglich, gilt die maximale Entstörzeit als eingehalten. Andernfalls erhält der Kunde bei einer Überschreitung der maximalen Entstörzeit pro 24 Stunden Ausfallzeit eine Gutschrift in Höhe von 15% des monatlichen Grundpreises. Die Gutschrift pro Störung ist begrenzt auf die Höhe eines monatlichen Grundpreises.

11.2. Service Level Agreement "Komfort-SLA":

Als Zusatzleistung wird für das Produkt **envia TEL voip** ein Service Level Agreement "Komfort" angeboten. Für Zusatzleistungen gelten die Leistungsbeschreibung und Preisliste für Zusatzleistungen.

12. Notruf

Die bereitgestellten SIP-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.

Leistungsbeschreibung gültig ab 01.10.2008. Änderungen vorbehalten.