

# Leistungsbeschreibung der KurpfalzTEL, Gesellschaft für Telekommunikation mbH für SIP-Trunking (VoIP-Telefonie)

## 1. Produktdefinition

1. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der KurpfalzTEL.
2. Voraussetzung für SIP-Trunking ist ein Internetanschluss mit fester IP-Adresse und ausreichender Datenbandbreite. Die Internet-Anbindung hat der Kunde zu organisieren. Der Leistungsumfang von SIP-Trunking besteht aus der Terminierung von Anrufen mittels VoIP (Voice over IP). Für die Authentisierung des SIP-Account, sind ein Username und ein Passwort erforderlich, die von KurpfalzTEL zur Verfügung gestellt werden.
3. Mit dem SIP-Account können je nach Anzahl gebuchter Sprachkanäle mehrere gleichzeitige Gespräche geführt werden. Ist die maximal mögliche Anzahl paralleler Sprachkanäle erreicht, wird bei dem nächsten ein- bzw. ausgehendem Telefonat ein Besetzzeichen signalisiert.

## 2. Vertragslaufzeit

Sofern nicht anders schriftlich vereinbart wurde, gilt eine Mindestvertragslaufzeit von 36 Monaten. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag um weitere 12 Monate, wenn nicht mindestens drei (3) Monate vor Ende der Mindestvertragslaufzeit schriftlich gekündigt wird.

## 3. Rufnummern

Der Kunde kann ortsbezogene Rufnummern bei KurpfalzTEL bestellen. Rufnummern können nur für die zugehörige Ortsvorwahl des Vorwahlgebiets bereitgestellt werden. Der Kunde kann auch seine bestehenden Rufnummern behalten, indem eine Portierung beauftragt wird.

## 4. Abrechnung

Monatliche Entgelte (Basis- und Grundentgelte) erfolgen pauschal im Voraus. Verbindungsentgelte (z.B. Telefonverbindungen) werden im Folgemonat abgerechnet.

## 5. Einzelverbindungs nachweis (EVN)

Hinweise bezüglich EVN können aus dem Dokument Datenschutz entnommen werden.

## 6. Eintragung in ein Teilnehmerverzeichnis

Die Eintragung in ein Teilnehmerverzeichnis kann mit dem Formular Telefonbucheintrag beauftragt werden.

## 7. Anrufweiterleitung

Ankommende Anrufe können zu einer anderen Rufnummer umgeleitet werden. Die Weiterleitung greift für den gesamten IP-Anlagenanschluss. Eine Umleitung einzelner Nebenstellen ist nicht vorgesehen. Während einer Umleitung werden zwei Sprachkanäle belegt. Die Anrufumleitung kann direkt in der KurpfalzTEL-Vermittlungsstelle durchgeführt werden. Es ist zu beachten, dass in Abhängigkeit von der gewünschten Zielrufnummer Kosten für die Weiterleitung entstehen können.

Folgende Umleitungsoptionen werden unterstützt:

- AWL sofort (CFU, Call Forwarding Unconditional)
- AWL besetzt (CFB, Call Forwarding Busy)
- AWL offline (CFNR, Call Forwarding No Reply)

## 8. Signalisierung

KurpfalzTEL unterstützt das SIP-Protokoll nach RFC 3261.

## 9. Verbindungstrennung

Aus Sicherheitsgründen werden abgehende nationale Sprachverbindungen nach der 90. Minute, internationale Sprachverbindungen nach der 60. Minute unterbrochen. Eine Wiederwahl ist sofort möglich.

## 10. On- und Off-Net-Calls

Bei einem On-Net-Call handelt es sich um eine Sprach- oder Datenverbindung, bei dem sowohl der Startteilnehmer als auch der Zieltteilnehmer nicht im herkömmlichen Telefonnetz liegen und die Teilnehmer ausschließlich über ein IP-Kommunikationsprotokoll verbunden werden. Bei einem Off-

Net-Call handelt es sich um eine Sprach- oder Datenverbindung über das SIP-Protokoll oder vergleichbare für die Sprach- /Datenkommunikation über IP (Internet-Protokoll) verwendeten Protokolle, deren Zieltteilnehmer im herkömmlichen Telefonnetz (PSTN) erreicht wird.

## 11. Sprachkodierungen

KurpfalzTEL unterstützt den Standard Audio-Codec G.711 u-law und a-law mit ca. 64 kbps

## 12. Network Address Translation (NAT)

Grundsätzlich werden private IP-Adressen im Kunden-LAN mit einer Firewall vom Internet geschützt. Die NAT-Geräte (Router/Firewall) müssen dabei folgende Verbindungen vom privaten Netz (LAN) zum Internet bzw. externen Netz unterstützen: DNS UDP Port 53; SIP UDP/TCP UDP Port 5060, TCP Port 5060; SIP TLS TCP Port 5061.

## 13. Dual-Ton-Multi-Frequency (DTMF)

DTMF wird gemäß Request for Comments (RFC) 2833 unterstützt.

## 14. Notruf

Notruf zu den Rufnummern 100 und 112 wird unterstützt. Ein Notruf erfolgt an die zuständige Notrufleitstelle, welche der Anschaltanschrift des Anschlusses zugeordnet ist. Der sog. „Röchelruf“<sup>1)</sup> wird unterstützt. Es obliegt der Verantwortung des Kunden, SIP-Trunking ausschließlich an der beauftragten Anschaltanschrift zu nutzen. Der Kunde ist verpflichtet, KurpfalzTEL Änderungen der Anschaltanschrift (z.B. Umzug oder nomadische Nutzung) unverzüglich mitzuteilen.

<sup>1)</sup> Röchelruf ist eine Bezeichnung für einen Notruf, bei dem der Anrufer nicht mehr in der Lage ist, seinen Namen und seine Anschrift zu nennen. Um ihm trotzdem Hilfe schicken zu können, werden der Notrufzentrale die Daten des Anrufers über die Rufnummer zur Verfügung gestellt.

## 15. Einschränkungen

Standardmäßig stehen dem Kunden nach einem Wechsel zu KurpfalzTEL folgende Telefondienste nicht zur Verfügung:

- Call by Call und PreSelection
- Datenverbindungen wie z.B. Internet by Call, Einwahl über geografische Rufnummern oder in geschlossene Datensysteme
- Datenübertragung im D-Kanal-Protokoll (X.25; X.31)
- SMS- und Messaging Dienste
- Rufnummern der Gasse „0900“

Folgende Dienste stehen nur Eingeschränkt zur Verfügung:

- Auskunftsdienste (verfügbare Dienste können aus der Preisliste Service und Sonderrufnummern entnommen werden)
- Faxübertragung

## 16. Rufnummernsperrung

Der Kunde kann folgende Rufnummern gem. Preisliste InfoDok 501 sperren lassen:

- Festnetz (national)
- Mobilfunk (national)
- Ausland
- Service-Nummern (national) z.B. 0180, 0137...
- Auskunftsdienste (national)

Das Einrichten einer Sperrklasse erfolgt durch KurpfalzTEL i.d.R. innerhalb 24h nach Auftragserteilung.

## 17. Leistungen während des Gesprächs

Dem Kunden stehen die nachfolgend genannten Leistungsmerkmale zur Verfügung. Voraussetzung ist, dass diese auch hardwareseitig vom Kunden unterstützt werden.

1. Calling Line Identification Presentation (CLIP) ist standardmäßig aktiv. Dabei wird die Rufnummer des Anrufers beim Empfänger angezeigt.
2. Mit Calling Line Identification Restriction (CLIR) unterdrückt der Anrufer die Rufnummer. Dabei wird die Rufnummer des Anrufers beim Empfänger nicht angezeigt.

#### 18. Nutzungsbedingungen für Flatrate-Optionen

Voraussetzung für die Abrechnung der jeweiligen Telefon-Flatrate-Optionen ist, dass der Kunde die von KurpfalzTEL erbrachten Leistungen ausschließlich zur Abdeckung des im Geschäftsbetrieb des Kunden entstehenden Telefonbedarfs und keine anderen Anbindungen für seine Festnetztelefonie nutzt. Die Flatrate-Option darf für die folgenden Fälle nicht genutzt werden:

- Betrieb von Mehrwert- oder Massenkommunikationsdiensten (z.B. Call-Center-, Telemarketing-Leistungen oder Faxbroadcastdienste)
- Erbringung von entgeltlichen oder unentgeltlichen Zusammenschaltungs- oder sonstigen Telekommunikationsdienstleistungen für Dritte.
- Herstellung von Verbindungen, die aufgrund einer Standleitung zustande kommen und bei denen der Anrufer oder der Angerufene aufgrund des Anrufs und/oder der Dauer des Anrufs Zahlungen oder andere Vermögenswerte Gegenleistungen erhält.

Die Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen, bezogen auf die im Rahmen der missbräuchlichen Nutzung angefallenen Verbindungsentgelte, bleiben KurpfalzTEL vorbehalten.

#### 19. Pflichten des Kunden

Der Wiederverkauf von SIP-Trunking, oder Leistungen die auf SIP-Trunking basieren, an Dritte ist ohne schriftliche Genehmigung durch KurpfalzTEL nicht erlaubt.

#### 20. Haftung

Der Kunde haftet für jede von ihm oder von Dritten verschuldete Beschädigung des Anschaltensystems sowie anderen Teilen der KurpfalzTEL-Infrastruktur oder der Systeme ihrer „Dritt-Kunden“. Reklamiert der Kunde einen Fehler eines Systems, das von KurpfalzTEL administriert wird, überprüft KurpfalzTEL die Funktionsfähigkeit des Systems und stellt die Originalkonfiguration wieder her. Ist das Gerät defekt oder lässt es sich mit der Originalkonfiguration nicht wieder in Betrieb nehmen, stellt KurpfalzTEL ein vorkonfiguriertes Austauschsystem bereit. War das System bei Einlieferung zur Überprüfung mit der Originalfunktion funktionsfähig und hat der Kunde einen solchen Fehler schuldhaft verursacht, ist KurpfalzTEL berechtigt, dem Kunden die durch die Überprüfung bzw. Reparatur anfallenden Kosten in Rechnung zu stellen.

#### 21. Service

Das Netzwerk der KurpfalzTEL wird durch automatisierte Prozesse an 365 Tagen und 24 Stunden überwacht. Die Endkundenverfügbarkeit beträgt im Jahresdurchschnitt mindestens 98%. Planmäßige oder dem Kunden mitgeteilte Wartungsarbeiten, Behinderungen des Zugangs zu Kollokation im Fehlerfall, Zeitverluste, die nicht von KurpfalzTEL verschuldet sind sowie Zeitverluste durch Verzögerungen bei der Entstörung, für die KurpfalzTEL nicht verantwortlich ist, gehen nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit ein.

#### 22. Entstörung

1. KurpfalzTEL beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich.
2. Bei Störungsmeldungen, die werktags (montags 9:00 Uhr bis freitags 18:00 Uhr) eingehen, beseitigt die KurpfalzTEL die Störung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach Eingang der Störungsmeldung durch den Kunden. Bei Störungsmeldungen, die freitags nach 18:00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag um 9:00 Uhr. Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen gesetzlichen Feiertag, so wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag fortgesetzt.

3. Wünscht der Kunde eine kostenpflichtige Express-Entstörung, beseitigt KurpfalzTEL die Störung innerhalb von acht Stunden nach Eingang der Störungsmeldung (Entstörungsfrist). Die Frist ist eingehalten, wenn innerhalb der acht Stunden die vollständige (Wieder-)Herstellung des vereinbarten Leistungsumfanges des gestörten Produktes erfolgt. Verspätungen, die dem Kunden anzulasten sind, vermindern die errechnete Störungsdauer entsprechend.

#### 23. Wartungsarbeiten

1. Zur Optimierung und Leistungssteigerung des Netzes hat die KurpfalzTEL ein Wartungsfenster vorgesehen. Das liegt in der Regel in der Nacht von Freitag auf Samstag, Samstag auf Sonntag oder Sonntag auf Montag zwischen 23:00 und 06:00 Uhr.
2. Bei schnellen und notwendigen Entstörungen von Systemen, die Probleme im Netzwerk verursachen, kann KurpfalzTEL auch außerhalb der in Ziffer 1 Zeitfenster Wartungsarbeiten durchführen. In diesen Fällen ist KurpfalzTEL bemüht den Kunden über die Wartungsarbeiten in Kenntnis zu setzen.

#### 24. Passwortschutz

Der Kunde hat sämtliche Zugangsdaten und Passwörter, die ihm durch KurpfalzTEL zur Verfügung gestellt werden, vor dem Zugriff Dritter zu schützen.