

Leistungsbeschreibung und Service Level Agreement (SLA)

e.Phone

1 Einleitung

Die e.discom Telekommunikation GmbH (e.discom) verfügt in Brandenburg und Mecklenburg-Vorpommern über ein modernes und weitverzweigtes Kommunikationsnetz auf Basis eigener Glasfaser- und Kupferkabel. Ausgestattet mit einer Lizenz der Klasse 3 sorgen wir für gute Verbindungen in der Region und auch darüber hinaus.

Mit *e.Phone* erhalten Kunden der e.discom einen paketorientierten, IP-basierten Telefondienst auf Basis des Session Initiation Protokolls (SIP) in zwei Produktvarianten. Das Produkt *e.Phone* wird von e.discom ausschließlich in Kombination mit einem Internetprodukt der e.discom angeboten, realisiert und betrieben.

Alle zum Einsatz kommenden Geräte und Technologien entsprechen den weltweiten Standards für die Kommunikation im Internet.

2 Standardleistungen

e.discom bietet im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten, über eine permanent geschaltete Verbindung, einen Zugang zum öffentlichen Telefonnetz zur Initiierung und Annahme von Telefongesprächen an. Die Leistung umfasst die Bereitstellung und den Betrieb des Zugangs am vereinbarten Kundenstandort.

Das Produkt *e.Phone* bietet e.discom in den Varianten *e.Phone business* und *e.Phone corporate* an. Beide Varianten können wahlweise ohne Flatrate (*smart*), mit einer Flatrate für Verbindungen in das deutsche Festnetz (*professional*) oder mit einer Flatrate für Verbindungen in das deutsche Festnetz und das deutsche Mobilfunknetz (*professional AllNet*) beauftragt werden.

In der Produktvariante *e.Phone business* stellt e.discom dem Kunden einen VoIP-Anschluss mit 2, 4, 6 oder 8 Sprachkanälen und mehreren SIP-Einzelaccounts zur Verfügung. Mit der Produktvariante *e.Phone corporate* können IP-fähige TK-Anlagen, welche das Authentifizierungsverfahren mittels Benutzernamen und Passwort unterstützen, angebunden werden. Hierbei kann der Kunde die Anzahl der Sprachkanäle entsprechen der Tabelle unter 2.1 wählen.

Übersicht der Produktvarianten	Ohne Flatrate in das deutsche Festnetz	Mit Flatrate in das deutsche Festnetz	Mit Flatrate in das deutsche Festnetz und das deutsche Mobilfunknetz
VoIP-Anschluss mit 2, 4, 6 oder 8 Sprachkanälen	<i>e.Phone business smart</i>	<i>e.Phone business professional</i>	<i>e.Phone business professional AllNet</i>
VoIP-Anschluss mit variabler Anzahl von Sprachkanälen für TK-Anlagen	<i>e.Phone corporate smart</i>	<i>e.Phone corporate professional</i>	<i>e.Phone corporate professional AllNet</i>

2.1 Rufnummern

In der Produktvariante *e.Phone business* erhält der Kunde 1 bis 10 Rufnummern aus dem seiner Anschrift bzw. seines Kundenstandortes entsprechendem Ortsnetz. Für jede Rufnummer erhält der Kunde einen Account mit Benutzernamen und Passwort. Die Nutzung dieser Rufnummern ist nur am Standort dieser Anschrift erlaubt. Eine nomadische Nutzung ist aus rechtlichen und technischen Gründen nicht zulässig.

In der Produktvariante *e.Phone corporate* erhält der Kunde einen Rufnummernblock. Je Rufnummernblock erhält der Kunde einen SIP-Account. Die maximale Anzahl der Rufnummern des Rufnummernblocks orientiert sich nach Methode 1 der „Regeln für die Zuteilung von Rufnummern in den Ortsnetzbereichen“ der BNetzA. Ein zusätzlicher, über die dargestellte Anzahl erforderlicher Bedarf von Rufnummern muss vom Kunden gegenüber der BNetzA beantragt und begründet werden. e.discom wird dann auf Grundlage der Bescheinigung der BNetzA weitere Rufnummern zuteilen.

Anzahl Sprachkanäle	Anzahl Rufnummern	
	Standard	Maximal
2	10	100
4	30	100
6	70	100
8	100	300

10	300	500
15	300	500
20	300	500
30	500	1000
60	1000	3000
90	3000	3000
ab 101	4000	4000

Unabhängig davon kann der Kunde seine bestehenden Rufnummern in das Netz der e.discom portieren (siehe Punkt 2.2).

2.2 Portierungen

Abweichend von Punkt 2.1 kann der Kunde bei einem Wechsel von einem anderen Anbieter zu e.discom Rufnummern oder Rufnummernblöcke, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurden, in das Netz der e.discom übernehmen.

Kündigt der Kunde seinen Anschluss bei e.discom, ohne dass die Rufnummern oder Rufnummernblöcke zu einem anderen Anbieter portiert werden, so fallen diese an den ursprünglichen Anbieter zurück. e.discom hat keine Möglichkeit diese Rufnummern oder Rufnummernblöcke zu einem späteren Zeitpunkt erneut bereitzustellen. Rufnummernblöcke anderer Anbieter können von e.discom nicht erweitert werden.

2.3 Netzabschluss

e.discom erbringt mit *e.Phone* Verbindungsdienstleistungen gemäß den geltenden technischen Standards innerhalb ihres Netzes und bis zur jeweiligen Netzabschlusseinrichtung beim Kunden. Sofern der Kunde eine Netzabschlusseinrichtung (gemanagter Router/ Gateway) als Mietgerät von e.discom bezieht, ist die Grundkonfiguration des Routers/Gateways zur Anbindung an das IP-Netz der e.discom und zur Nutzung von e.Phone (VoIP) Bestandteil der Leistung. Darüber hinaus übernimmt e.discom den Betrieb und die Überwachung dieser Netzabschlusseinrichtung.

Benutzerspezifische Konfigurationen (z. B. Einrichtung von Endgeräten, WLAN, VPN etc.) sind durch den Kunden eigenständig vorzunehmen oder können gegen zusätzliches Entgelt beauftragt werden.

2.4 Verbindungsleistungen

Der Kunde kann mit Hilfe der angeschalteten Endgeräte Sprachverbindungen entgegennehmen oder abgehend zu anderen Anschlüssen öffentlicher Telefonnetze herstellen lassen. Verbindungs- und Zusatzdienste anderer Anbieter (z.B. Call by Call, Preselection, SMS, Anrufbeantworter, Unified Messaging) stehen mit *e.Phone* nicht zur Verfügung. Verbindungen zu speziellen Mehrwertdiensten, zu Onlinediensten und VPN-Diensten sind nur möglich, wenn und soweit e.discom entsprechende Vereinbarungen mit dem jeweiligen Anbieter getroffen hat.

2.5 Rufnummernsperrern

Zum Schutz der Anschlussinhaber werden abgehende Verbindungen zu Satellitenfunkdiensten (0087, 0088), Premium-Rate-Diensten ((0)900) und ankommende R-Gespräche bei allen Anschlüssen mit der Einrichtung standardmäßig gesperrt. Auf Wunsch des Kunden schaltet e.discom diese Dienste wieder frei.

Darüber hinaus bietet e.discom die Möglichkeit, Gespräche zu anderen Diensten, bzw. Rufnummerngassen zu sperren.

2.6 Rechnung/ Einzelverbindungsachweis

e.discom berechnet dem Kunden Einmalentgelte, monatliche Grundpreise und nutzungsabhängige Verbindungsentgelte. Es gelten immer die aktuellen Preis- und Tariflisten.

Der Kunde erhält von e.discom eine monatliche Rechnung. Auf Wunsch stellt e.discom dem Kunden zusätzlich einen Einzelverbindungsachweis (EVN) über alle geführten Gespräche und hergestellten Verbindungen zur Verfügung. Die Zielrufnummern im EVN werden auf Kundenwunsch vollständig oder um die letzten 3 Ziffern verkürzt dargestellt.

2.7 Leistungsmerkmale

Dem Kunden stehen mit *e.Phone* die nachfolgend beschriebenen Leistungsmerkmale zur Verfügung:

Leistungsmerkmal	Code	<i>e.Phone</i>
Anklopfen	CW	■
Anrufweitchaltung	CFU/CFB/CFNR	○
Anzeige der Rufnummer des Anrufers	COLP	■
Dreierkonferenz	3PTY	■
Kundenspezifische Rufnummernübermittlung	CLIP-NOSC	Zusatzleistung

Rückfragen/ MakeIn	CT/CH	■
Rufnummernsperre	TRCx	Zusatzleistung
Übermittlung der eigenen Rufnummer	CLIP	■
Unterdrückung der Übermittlung der eigenen Rufnummer	CLIR	○
Sperrung Rufnummerngassen (0)900, 0087, 0088	TRC1	■

■ - Leistungsmerkmal verfügbar und mit Einrichtung des Anschlusses aktiviert

○ - Leistungsmerkmal verfügbar und mit Einrichtung des Anschlusses deaktiviert

Zusatzleistung - Leistungsmerkmal kann zusätzlich bei e.discom beauftragt werden (siehe Punkt 3)

Erläuterung der Leistungsmerkmale:

Anklopfen (CW)

Während einer bestehenden Verbindung wird ein weiterer ankommender Anruf akustisch signalisiert.

Anrufweitzerschaltung (CFU/CFB/CFNR)

Weiterleiten der ankommenden Verbindungen zu einem vom Kunden gewünschten Anschluss. Es werden maximal zwei gleichzeitig ankommende Verbindungen weitergeleitet. Die Weiterleitung erfolgt gemäß den Festlegungen des Kunden als:

- Ständige Weiterleitung (CFU)
- Weiterleitung bei besetzt (CFB)
- Weiterleitung, sofern die Verbindung nicht innerhalb von 20 Sekunden entgegengenommen wird (CFNR)

Anzeige der Rufnummer des Anrufers (COLP)

Bei ankommenden Anrufen wird die Rufnummer des anrufenden Anschlusses übermittelt, sofern die Rufnummernübermittlung am anrufenden Anschluss nicht unterdrückt wird.

Dreierkonferenz (3PTY)

Herstellen und gleichzeitige Nutzung von zwei Verbindungen.

Kundenspezifische Rufnummernübermittlung (CLIP-NOSC)

Übermittlung einer vom Kunden selbst festgelegten, kundenspezifischen Rufnummer und Anzeige der anrufenden Rufnummer bei Anrufweitzerschaltung. Bei aktiviertem Clip-no screening kann e.discom auf der Rechnung keine Nebenstelleninformationen ausweisen.

Rückfragen/ MakeIn (CT/CH)

Während einer Verbindung kann eine zweite Verbindung aufgebaut oder angenommen (Rückfragen) und wechselseitig genutzt werden (Makeln), ohne dass zwischenzeitlich eine Verbindung getrennt wurde.

Rufnummernsperre (TRCx)

Das Herstellen von Verbindungen zu Anschlüssen bestimmter Dienste, bzw. Rufnummerngassen wird unterbunden.

Übermittlung der eigenen Rufnummer (CLIP)

Die Übermittlung der eigenen Rufnummer bei abgehenden Verbindungen.

Unterdrückung der Übermittlung der eigenen Rufnummer (CLIR)

Die Übermittlung der eigenen Rufnummer kann vom Kunden bei abgehenden Verbindungen fallweise oder ständig unterdrückt werden. Von diesem Leistungsmerkmal ausgenommen sind Verbindungen zu Notrufanschlüssen der Polizei und Feuerwehr.

Sperrung Rufnummerngassen (0)900, 0087, 0088 (TRC1)

Das Herstellen von Verbindungen zu Anschlüssen in den Rufnummerngassen (0)900, 0087 und 0088 ist nicht möglich.

2.8 Eintrag in Kommunikationsverzeichnisse

e.discom leitet auf Wunsch des Kunden im Rahmen der Bereitstellung des Dienstes den Kundendatensatz mit Rufnummer, Name und Adresse an die Datenredaktion der Deutschen Telekom zwecks Eintragung in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse und für die Erteilung telefonischer Auskünfte weiter (Standardeintrag). Der Kunde hat dabei die Möglichkeit der Inverssuche zu widersprechen. Der Standardeintrag ist für den Kunden kostenlos.

Bei einem Rufnummernblock können zusätzlich bis zu 15 Nebenstellennummern je Eintrag als Untereintrag zum Kundendatensatz aufgenommen werden.

2.9 Technische Parameter

Dem Produkt *e.Phone* liegen folgende technischen Parameter zugrunde:

Netzwerkprotokoll	IP Version 4
Signalisierung	SIP/UDP (RFC 3261) inkl. DDI
Mediastrom	RTP/UDP (RFC 3550)

Unterstützte Codecs	G.711A, G.729a
Fax	G.711A
Rufnummern	Nationales Format
Authentifizierung und Registrierung	Login und Passwort

2.10 Notruf

Der bereitgestellte Telefondienst *e.Phone* und dabei zur Nutzung überlassene SIP-Accounts dürfen, um die volle Funktion des Notrufes und der Notrufrückverfolgung sicherzustellen, nur an dem im Vertrag angegebenen Kundenstandort, für den auch eine entsprechende Ortsnetzzrufnummer bereitgestellt wird, genutzt werden.

Eine nomadische Nutzung des Telefondienstes in anderen Ortsnetzen ist nicht zulässig. Für die Einleitung von Hilfeleistungen beim Absetzen und Rückverfolgen von Notrufen ist in den entsprechenden Notrufleitständen immer die Installationsadresse des Anschlusses hinterlegt.

3 Zusätzliche Leistungen

e.discom bietet im Rahmen Ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten folgende, gegen gesonderte Vergütung separat zu beauftragende, zusätzliche Leistungen an.

3.1 Zusätzliche Leistungsmerkmale

Die Leistungsmerkmale Kundenspezifische Rufnummernübermittlung und Rufnummernsperre können gegen zusätzliches Entgelt beauftragt werden.

4 Service Level Definition

e.discom beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen ihrer bestehenden technischen und organisatorischen Möglichkeiten. e.discom nimmt Störungen täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr unter der Rufnummer 0331/9080-3000 entgegen.

Sofern mit dem Kunden keine abweichende Vereinbarung geschlossen wurde, gilt der unter 4.1 definierte Service Level „Standard“. Der Service Level „Premium“ kann gegen gesondertes Entgelt beauftragt werden.

4.1 Service Level

Service Level „Standard“

Verfügbarkeit	98,5 %
Annahme von Störungen	Täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr
Reaktionszeit	2 Stunden
Störungsbehebung	Mo – Fr. 08:00 bis 17:00 Uhr, außer an gesetzl. Feiertagen
Max. Wiederherstellungszeit	24 Stunden
Anmeldefrist für planmäßige Wartungsarbeiten	5 Arbeitstage
Zeitfenster für planmäßige Wartungsarbeiten	18:00 bis 06:00 Uhr

Service Level „Premium“

Verfügbarkeit	99,0 %
Annahme von Störungen	Täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr
Reaktionszeit	1 Stunde
Störungsbehebung	24/365
Max. Wiederherstellungszeit	12 Stunden
Anmeldefrist für planmäßige Wartungsarbeiten	10 Arbeitstage
Zeitfenster für planmäßige Wartungsarbeiten	0:00 bis 6:00 Uhr

4.2 Erläuterungen zum Service Level

- Störung

Eine Störung liegt vor, wenn eine Verbindung zum IP-Backbone der e.discom zum Austausch von Daten vom und zum Internet nicht, nicht ununterbrochen oder nicht mit der vertraglichen Bandbreite auf

Verbindungsebene möglich ist. Die Dauer der Störung beginnt mit der Störungsmeldung durch den Kunden und endet mit der Beseitigung der Störung.

- **Verfügbarkeit**

Die Verfügbarkeit berechnet sich als Verhältnis der Zeit, in welcher die Verbindung störungsfrei zur Verfügung gestanden hat, zu dem Zeitabschnitt, über den die Verfügbarkeit betrachtet wird, wie folgt:

$$\text{Verfügbarkeit} = \frac{\text{Anzahl der Stunden im Betriebsjahr} - \text{Anzahl der nicht verfügbaren Stunden im Betriebsjahr}}{\text{Anzahl der Stunden im Betriebsjahr}} * 100\%$$

Die Anzahl der Stunden im Betriebsjahr beträgt 8.760 Stunden. Ein Betriebsjahr entspricht einem Kalenderjahr. Bei unterjährigem Vertragsbeginn oder –ende werden die Stunden im Betriebsjahr anteilig berechnet.

Ausfallzeiten, welche aus folgenden Gründen entstehen, werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt:

- Durch höhere Gewalt bedingte Ausfälle
- Ausfälle / Beeinträchtigungen aufgrund geplanter und durch den Kunden bestätigter Wartungsarbeiten
- Störzeiten aufgrund fehlender Möglichkeiten des Zutritts zu e.discom-Technik in Räumlichkeiten des Kunden
- Störungen an Hausinstallationen des Kunden, z. B. Stromversorgung, Inhouse-Verkabelung, Kundentechnik
- Einschränkungen von Diensten, deren Ursachen außerhalb Internet-Backbones der e.discom zu begründen sind

- **Reaktionszeit**

Die Reaktionszeit ist die Zeit innerhalb der die e.discom erste Maßnahmen zur Störungsbeseitigung trifft und dem Kunden ein erstes Zwischenergebnis zum Status der gemeldeten Störung mitteilt, gemessen ab Eingang der Störungsmeldung.

- **Störungsbehebung**

Die Störungsbehebung beschreibt die Zeit in der die Arbeiten zur Behebung der Störung stattfinden.

- **Maximale Wiederherstellungszeit**

Die maximale Wiederherstellungszeit kennzeichnet den Zeitraum von Meldung der Störung bis zur Störungsbehebung. Dabei wird nur der unter „Störungsbehebungszeit“ genannte Zeitraum angerechnet.

Ausfallzeiten, welche aus folgenden Gründen entstehen, werden bei der Berechnung der maximalen Wiederherstellungszeit nicht berücksichtigt:

- Durch höhere Gewalt bedingte Ausfälle

- Ausfälle / Beeinträchtigungen aufgrund geplanter und durch den Kunden bestätigter Wartungsarbeiten
 - Störzeiten aufgrund fehlender Möglichkeiten des Zutritts zu e.discom-Technik in Räumlichkeiten des Kunden
 - Störungen an Hausinstallationen des Kunden, z. B. Stromversorgung, Inhouse-Verkabelung, Kundentechnik
 - Einschränkungen von Diensten, deren Ursachen außerhalb des Internet-Backbones der e.discom zu begründen sind
- **Anmeldefrist für planmäßige Wartungsarbeiten**
Sofern planmäßige Wartungsarbeiten im Netz der e.discom erforderlich sind und diese zu Einschränkungen der bereitgestellten Leistung führen, wird e.discom diese mit dieser Frist beim Kunden anmelden.
 - **Zeitfenster für planmäßige Wartungsarbeiten**
Sofern planmäßige Wartungsarbeiten im Netz der e.discom erforderlich sind und diese zu Einschränkungen der bereitgestellten Leistung führen, wird e.discom diese innerhalb dieses Zeitfensters durchführen.