1. Geltungsbereich

Die LB und SLA enthalten ergänzende Bestimmungen im Zusammenhang mit der Bereitstellung und Überlassung von Business SIP Premium-Anschlüssen durch TelemaxX.

2. Leistungsumfang

Der Leistungsumfang umfasst die Terminierung von Anrufen vom Business SIP Premium zu Zielen in allen öffentlich erreichbaren Fest- und Mobilfunknetzen im In- und Ausland sowie die Zuführung von Verbindungen aus allen öffentlichen Fest- und Mobilfunknetzen im In- und Ausland zum Business SIP Premium.

3. Leistungsbeschreibung

3.1 Business SIP Premium

Die TelemaxX überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten Business SIP Premium-Anschlüsse mit SIP-Protokoll.

Der Business SIP Premium wird als SIP-Trunk mit der vom Kunden gewünschten Anzahl an Sprachkanälen bereitgestellt. Die Anzahl der Sprachkanäle orientiert sich an den Anforderungen des Kunden; die Sprachkanäle werden in Paketen zu je zwei Sprachkanälen bereitgestellt. Eine nachträgliche Erweiterung (Upgrade) der Sprachkanäle ist möglich.

3.1.1 Nutzung

Der Business SIP Premium kann prinzipiell mit allen SIP-fähigen Geräten genutzt werden, dazu zählen u. a. SIP-fähige Telefonanlagen, Telefonapparate, Fax-Adapter und Software-Clients.

Der Business SIP Premium kann über eine direkte Anbindung an das TelemaxX Voice-Netz oder über Internetzugänge anderer Anbieter genutzt werden. Bei Nutzung über Internetzugänge anderer Anbieter liegt die ordnungsgemäße Funktionalität des Internetzugangs in der Verantwortung des Kunden.

Im Rahmen dieser Leistungsbeschreibung (LB) und dem Service Level Agreement (SLA) übernimmt TelemaxX keine Gewährleistung für den ordnungsgemäßen Betrieb des Business SIP Premium, sofern die Störung bzw. die Serviceeinschränkung auf den Internetzugang des Drittanbieters zurückzuführen ist.

3.2 Leistungsmerkmale

Folgende Leistungsmerkmale werden von den Business SIP Premium-Anschlüssen unterstützt:

Kürzel	Leistungsmerkmal	Business SIP Premium
MSN	Mehrgerätenummern bzw. Einzelnummer	ja
Bl	Blockwahl	ja
El	Einzelwahl (Overlap-Dialing)	nein
DDI	Durchwahlfähigkeit (Die direkte Anwahl von einzelnen Nebenstellen der Anlage)	ja
CLIP	Nummernanzeige (Die Rufnummer des Anrufenden wird beim Angerufenen angezeigt.)	ja
CLIR	Die Rufnummer des Anrufenden wird beim Angerufenen nicht angezeigt.	ja
COLP	Die Rufnummer des Angerufenen wird beim Anrufenden angezeigt.	ja
COLR	Die Rufnummer des Angerufenen wird beim Anrufenden nicht angezeigt.	ja
ClNoScr	CLIP no screening Der Kunde kann für ausgehende Anrufe eine Servicenummer übertragen, die dem Angerufenen angezeigt wird. Dieses Merkmal kann bei Anrufen ins Ausland nicht garantiert werden.	ja
CFB	Rufumleitung bei Besetzt Die zuvor festgelegte Anrufumleitung wird im Besetztfall sofort ausgeführt.	ja
CFNR	Rufumleitung nach Zeit Die zuvor festgelegte Anrufumleitung wird nach einer fest definierten Zeit ausgeführt.	ja
CFU	Rufumleitung unbedingt Alle Anrufe werden sofort umgeleitet.	ja

Kürzel	Leistungsmerkmal	Business SIP Premium
CLIRREQ	wahlweise Rufnummernunterdrückung	ja
PR	Partial Rerouting bzw. 302 moved	ja
HOLD	Anruf halten Der Anruf wird für Rückfragen gehalten.	ja

3.3 Rufnummern

Die TelemaxX teilt dem Kunden je nach Bedarf

- Mehrfachrufnummern (Mehrgeräteanschluss) oder
- eine durchwahlfähige Rufnummer mit Regelrufnummernblock

zu.

Die Anzahl der Rufnummern des Regelrufnummernblocks bestimmt sich nach der Methode 1 der “vorläufigen Regeln für die Zuteilung von Rufnummern in den Ortsnetzbereichen” (veröffentlicht im Amtsblatt des BMPT Nr. 13/97, Verfügung 109).

Neu zugeteilte Rufnummern erhält der Kunde aus dem Rufnummernkontingent, welches die Bundesnetzagentur der TelemaxX zugewiesen hat. Abweichend hiervon kann der Kunde mit der TelemaxX die Portierung der Rufnummer vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurde und in das Telefonnetz der TelemaxX übertragbar ist.

3.4 Rufnummernvergabe

TelemaxX weist dem Kunden innerhalb des TelemaxX zur Verfügung stehenden Rufnummernraums bei Bedarf einen Rufnummernblock zu. Grundlage für die Berechnung des zu bescheinigenden Rufnummernbedarfs ist in der Regel die Anzahl der an eine Telefonanlage anzuschließenden Endeinrichtungen. Ein über die Zuteilung gem. untenstehender Tabelle hinausgehender, zusätzlich Rufnummernbedarf ist durch den Kunden bei der Bundesnetzagentur zu beantragen. Die Bescheinigung der Bundesnetzagentur ist die Grundlage für die Zuteilung weiterer Rufnummern durch TelemaxX.

Anzahl IP Sprachkanäle	Standard Anzahl DDI-Rufnummern
4	30
8	100
12	300
20	500

Jeder Durchwahlrufnummernblock benötigt einen fest zugeordneten Business SIP Premium.

3.5 Leistungsmerkmale

- Call-by-Call-Telefonate oder die Einstellung einer „Preselected Number“ sind nicht möglich.
- Datendienste (z. B. EC-Cash) werden nicht unterstützt
- Anrufe zwischen Standorten:

Beim standortübergreifenden Einsatz von Business SIP Premium-Anschlüssen ist durch den Kunden sicherzustellen, dass die Nebenstellen der Standorte dem korrekten IP-Anlagenanschluss zugeordnet sind.

- Notruf:

Das Absetzen von Notrufen (110 und 112) ist möglich, ebenso die Sperrung von Rufnummern zum Zwecke des Kundenschutzes (§ 45k TKG).

Wichtiger Hinweis:

Notrufe werden generell an die zuständige Leitstelle der Anschalteanschrift des zugeordneten Business SIP Premium übergeben. Dies gilt insbesondere auch bei Nutzung von IP-Anschlüssen von unterwegs (nomadische Nutzung).

3.6 Standardtelefonbucheintrag

TelemaxX leitet auf Wunsch des Kunden Rufnummer, Name und Adresse zwecks Eintrags in öffentliche und elektronische Teilnehmerverzeichnisse und für die Erteilung von telefonischen Auskünften weiter.

3.7 Verbindungsnachweis

Verlangt der Kunde einen Einzelverbindungsnachweis, kann er zwischen vollständiger und um die letzten drei Ziffern gekürzter Zielrufnummerndarstellung wählen. Der Einzelverbindungsnachweis muss vor dem maßgeblichen Abrechnungszeitraum beantragt werden. Der Kunde ist verpflichtet, Mitbenutzer oder Mitarbeiter über die Speicherung und Mitteilung der Verkehrsdaten zu informieren, sowie - sofern einschlägig - den Betriebsrat, die Personal- oder Mitarbeitervertretung entsprechend den gesetzlichen Vorschriften zu beteiligen.

Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen entsprechend den geltenden Vorschriften in einer Summe zusammengefasst. Die Zielrufnummern für diese Verbindungen werden nicht ausgewiesen, sofern vorhanden wird die Nebenstelle ausgewiesen.

3.8 Entstörung

TelemaxX beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich. Voraussetzung ist, dass der Kunde sämtlichen Mitwirkungspflichten aus schriftlichen Individualvereinbarungen, den LB und SLA der TelemaxX für die relevanten Produkte sowie den Allgemeinen und besonderen Geschäftsbedingungen der TelemaxX nachkommt. Eine Pflicht zur Behebung der Störung besteht für TelemaxX nur, soweit die Störung nicht vom Kunden zu vertreten ist.

3.9 Störungsdefinition

Eine Störung liegt vor, wenn der Business SIP Premium durch Überwachungseinrichtungen als fehlerhaft oder nicht verfügbar erkannt wird. TelemaxX wird alle angemessenen Maßnahmen einleiten, um aufgetretene Störungen so schnell wie möglich zu beheben. TelemaxX kann sich zur Störungsbeseitigung auch Dritter bedienen.

3.10 Störungsannahme

TelemaxX unterhält 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr eine telefonische Hotline zur Annahme von Störungsmeldungen, unter welcher der Kunde Störungen unter Angabe des Zeitpunktes des Störungsauftrittes, der TelemaxX-Servicenummer und ggf. der Auswirkung der Störung zu melden hat.

Erkennt TelemaxX eine Störung oder erhält TelemaxX eine Störungsmeldung, eröffnet TelemaxX ein Trouble-Ticket. Dafür ist die Übermittlung der betroffenen Servicenummer des Dienstes durch den Kunden an TelemaxX unerlässlich. Während der Entstörung erhält der Kunde eine Referenznummer zu dem Trouble-Ticket, die bei späteren Kontakten eine Identifizierung des Vorganges erlaubt.

3.11 Reaktionszeit

Die maximale Reaktionszeit beträgt eine Stunde ab Eingang der ordnungsgemäßen Störungsmeldung durch den Kunden nach Maßgabe der Ziffer 3.10. Die Reaktionszeit ist die Zeitspanne zwischen dem Eingang der Störungsmeldung und der Einleitung von Maßnahmen zur Störungsbeseitigung.

3.12 Terminvereinbarung

TelemaxX vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich (z.B. keine Zutrittsmöglichkeit für Servicetechniker gegeben), wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründen eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich oder verzögert sich diese (z.B. zeitliche Verzögerung im Rahmen des Zutritts zum Kundenstandort), gilt die Entstörzeit als eingehalten bzw. werden diese Zeiten nicht auf die Entstörzeiten angerechnet.

3.13 Zwischenmeldung

Die TelemaxX gibt dem Kunden auf Wunsch, ggf. durch den Servicetechniker, eine Zwischenmeldung über den Bearbeitungsstand und den Ausblick bzgl. weiterer Maßnahmen.

3.14 Rückmeldung

TelemaxX informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung telefonisch oder per Fax, sofern der Kunde zu diesem Zweck eine Ruf- oder Faxnummer angegeben hat. Ist der Kunde am Tag der Entstörung nicht erreichbar, gilt die unter Ziffer 3.15 genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch in der Entstörzeit lag. Als Nachweis hierfür gilt das von TelemaxX ausgefüllte Störungsformular. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, einen Nachweis dafür zu liefern, dass die Entstörzeit nicht eingehalten wurde. TelemaxX bemüht sich, den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren.

3.15 Entstörzeit

Die maximale Entstörzeit je Business SIP Premium beträgt:

Service	maximale Entstörzeit
Business SIP Premium	8 Stunden bei Störungseingang Mo–Fr zwischen 08:00 und 16:00 Uhr

Die maximale Entstörzeit bei Serviceeinschränkungen aufgrund von Schäden an passiver Leitungsinfrastruktur beträgt 24 Stunden je Störungsfall.

Die Entstörzeit ist die Zeitspanne zwischen dem Eingang einer ordnungsgemäßen Störungsmeldung durch den Kunden bis zur Behebung der Störung durch TelemaxX. In der maximalen Entstörzeit sind Verzögerungen nicht enthalten, die auf folgenden Umständen beruhen:

- Störung des Internetzugang des Drittanbieters zur Nutzung der Voicedienste
- aufgrund höherer Gewalt
- aufgrund geplanter Betriebsunterbrechungen, Wartungsarbeiten oder Notfallwartung
- aufgrund von außergewöhnlichen Ereignissen oder Ursachen, die weder TelemaxX noch deren Erfüllungsgehilfen (z.B. Lieferant oder Zulieferer) zu vertreten haben (insbesondere durch Fremdeinwirkung in Form einer mechanischen oder andersartigen Beschädigung/Zerstörung der aktiven Komponenten und/oder passiven Kabeltrassen)
- die durch eine vom Kunden geforderte Tätigkeit begründet sind, die nicht im Zusammenhang mit einer Störung stehen
- durch Zeitverzögerungen (z.B. keine Zugangsgewährung zu den technischen Einrichtungen), die weder TelemaxX noch deren Erfüllungsgehilfen (z.B. Lieferant oder Zulieferer) zu vertreten haben
- aufgrund von Zeiten, in denen der Kunde für die Meldung der Störungsbehebung nicht erreichbar ist
- aufgrund einer Serviceeinschränkung/Störung eines Vorleistungsproduktes bei einem Erfüllungsgehilfen (Lieferanten oder Zulieferer), soweit die Serviceeinschränkung/Störung weder TelemaxX noch deren Erfüllungsgehilfen (z.B. Lieferant oder Zulieferer) zu vertreten haben

TelemaxX hat die Störung behoben, wenn die vollständige Wiederherstellung des Business SIP Premium und die Meldung über die Behebung der Störung beim Kunden erfolgt sind.

3.16 Verfügbarkeit

Dem Kunden steht der Business SIP Premium 7 Tage/ 24 Stunden je Kalenderwoche zur Verfügung. Der Business SIP Premium gilt als verfügbar, wenn der Kunde Verbindungen aufbauen und entgegennehmen kann.

Es wird eine Verfügbarkeit je Business SIP Premium im Kalenderjahr (Erfassungszeitraum) wie folgt gewährleistet:

Service	jährliche Verfügbarkeit
Business SIP Premium	99,50 %

Bei eingeschränkten Diensten, d.h. Störungen die zu keinem vollständigen Ausfall des Business SIP Premium, aber zu einer Einschränkung der Qualität führen, wird sich TelemaxX schnellstmöglich um die vollständige und fehlerfreie Wiederherstellung des Business SIP Premium bemühen.

3.17 Berechnung der Verfügbarkeit

Berechnungszeitraum der Verfügbarkeit ist das Kalenderjahr. Der Zeitraum vom Bereitstellungsdatum bis zum Ende des ersten Kalenderjahres gilt als Rumpfjahr; ebenso der Beginn des letzten Kalenderjahres der Vertragslaufzeit bis zur Beendigung des Vertrages. Die Zeiten eines Rumpfjahres werden auf ein Kalenderjahr hochgerechnet.

Die Verfügbarkeit berechnet sich im Kalenderjahr nach der Formel:

Verfügbarkeit = (Regelbetriebszeit – Zeiten für geplante Betriebsunterbrechungen – Entstörzeiten) / (Regelbetriebszeit – Zeiten für geplante Betriebsunterbrechungen) x 100

Regelbetriebszeit = 24 Stunden x Anzahl Tage des Kalenderjahres

Zeiten für geplante Betriebsunterbrechungen regelt Ziffer 3.18

Die Entstörzeit umfasst die Gesamtheit der Zeit im Kalenderjahr in denen die Verfügbarkeit nicht gegeben ist, es sei denn, es handelt sich um Ausfallszeiten, die auf folgenden Umständen beruhen:

- Störung des Internetzugang des Drittanbieters zur Nutzung der Voicedienste
- aufgrund höherer Gewalt
- aufgrund von geplanter Betriebsunterbrechungen oder Notfallwartung
- aufgrund von außergewöhnlichen Ereignissen oder Ursachen, die weder TelemaxX noch deren Erfüllungsgehilfen (z.B. Lieferanten oder Zulieferer) zu vertreten haben (insbesondere durch Fremdeinwirkung

in Form einer mechanischen oder andersartigen Beschädigung/Zerstörung der aktiven Komponenten und/oder passiven Kabeltrassen)

- die durch eine vom Kunden geforderte Tätigkeit begründet sind, die nicht im Zusammenhang mit einer Störung stehen
- durch Zeitverzögerungen (z.B. keine Zugangsgewährung zu den technischen Einrichtungen), die weder TelemaxX noch deren Erfüllungsgehilfen (z.B. Lieferant oder Zulieferer) zu vertreten haben
- aufgrund von Zeiten, in denen der Kunde für die Meldung der Störungsbehebung nicht erreichbar ist
- aufgrund einer Serviceeinschränkung/Störung eines Vorleistungsproduktes bei einem Erfüllungsgehilfen (z.B. Lieferanten oder Zulieferer), soweit die Serviceeinschränkung/Störung weder TelemaxX noch deren Erfüllungsgehilfen (z.B. Lieferant oder Zulieferer) zu vertreten haben

Die jeweilige Nichtverfügbarkeit beginnt mit dem Eingang der Störungsmeldung und endet mit der Wiederherstellung der Verfügbarkeit.

3.18 Geplante Betriebsunterbrechungen, Notfallwartung

Bei geplanten Betriebsunterbrechungen, beispielsweise für Wartungs- oder Installationsarbeiten oder für Umverlegungen, wird der Kunde von TelemaxX schriftlich, per Fax oder E-Mail, rechtzeitig mindestens 5 Tage im Voraus informiert; bei unvorhergesehen auftretenden Ereignissen ist von einer entsprechend verkürzten Meldezeit auszugehen.

Während dieser Zeiten wird, falls möglich, im gegenseitigen Einvernehmen eine alternative Wegeführung festgelegt. Geplante Betriebsunterbrechungen, bei denen für den betroffenen Business SIP Premium keine alternative Wegeführung möglich ist, werden für den Kunden, falls möglich, unter Berücksichtigung seiner betrieblichen Anforderungen durchgeführt.

Die Notfallwartung dient als vorbeugende Maßnahme zur Störungsvermeidung und kann kurzfristig anberaumt werden. TelemaxX informiert den Kunden unverzüglich, sofern der von TelemaxX bereitgestellte Dienst davon betroffen ist und stimmt gegebenenfalls die Aktivitäten einvernehmlich mit dem Kunden ab. TelemaxX wird Notfallwartungsmaßnahmen - wenn möglich – zwischen 00:00 Uhr und 05:00 Uhr (lokale Zeit) durchführen.

Die Unterbrechungszeiten bei geplanten Betriebsunterbrechungen (Installations- und Wartungsarbeiten) und bei Notfallwartungen zählen nicht als „nicht verfügbare Zeit“ im Sinne der Ziffern 3.16 und 3.17 und nicht als Entstörzeit im Sinne der Ziffer 3.15.

4. Zusätzliche Leistungen

TelemaxX kann nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten folgende zusätzliche Leistungen in Bezug auf den Business SIP Premium erbringen:

- Rufnummer mit einem erweiterten Rufnummernblock für Anlagenanschlüsse. (Die Anzahl der Rufnummern des erweiterten Rufnummernblocks errechnet sich nach Methode 2 der “vorläufige Regeln für die Zuteilung von Rufnummern in den Ortsnetzbereichen” (veröffentlicht im Amtsblatt dem BMPT Nr. 13/97, Verfügung 109)).
- Bis zu sieben weitere Rufnummern für einen Mehrgeräteanschluss (Mehrfachrufnummer; MSN). Einer Rufnummer können auch einzelne Leistungsmerkmale zugeteilt werden.
- Ständige oder fallweise Unterdrückung der Übermittlung der Rufnummer des Anschlusses bei abgehenden Telefonverbindungen (CLIR).
- Sperre des Business SIP Premium für ankommende und abgehende Verbindungen mit Ausnahme der abgehenden Verbindungen zu Notrufanschlüssen für die Polizei und Feuerwehr. Der Anrufer erhält einen Hinweis, dass der Business SIP Premium vorübergehend nicht erreichbar ist (Vollsperre).
- Sperre des Business SIP Premium für bestimmte Rufnummernbereiche (selektive Sperre).
- Feststellung einzelner ankommender Verbindungen bei bedrohenden oder belästigenden Anrufen (Identifizieren, MCID und Sofortfangen). Im Rahmen der jeweils geltenden gesetzlichen Vorschriften identifiziert TelemaxX Anschlüsse, von denen ankommende Verbindungen ausgehen, auf schriftlichen Antrag des Kunden, sofern er in einem zu dokumentierenden Verfahren schlüssig vorträgt, das Ziel bedrohender oder belästigender Anrufe zu sein und er die Anrufe nach Datum und Uhrzeit eingrenzt. Dies gilt auch, wenn der Anrufer die Rufnummernübermittlung unterdrückt hat.
- Verlegung, Auswechslung oder Änderung der Anschalteeinrichtung und Verlegung der Endleitung.
- Änderung der Rufnummer.
- Aktives Aufbauen einer weiteren Verbindung während eines gehaltenen Gespräches (Rückfrage).

Weitere Leistungsmerkmale sind auf Anfrage im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten verfügbar.

Für zusätzliche Leistungen wird ein entsprechendes Angebot unterbreitet, welches schriftlich vom Kunden zu beauftragen ist.

5. Abrechnungsmodelle

5.1 Tarifmodelle

TelemaxX stellt dem Kunden Gesprächsgebühren für den Business SIP Premium nach den Preisen der jeweils aktuell gültigen Preisliste in Rechnung. Angemessene Preisanpassungen durch Neufestsetzung der Entgelte der Vorlieferanten sind jederzeit möglich. Der Kunde kann die jeweils aktuelle Preisliste bei TelemaxX einsehen oder anfordern.

5.2 Deutschland Flat

Optional kann der Business SIP Premium mit einer Deutschland Flat beauftragt werden. Die Deutschland Flat beinhaltet alle Gespräche in das nationale Festnetz und in alle nationalen Mobilfunknetze, ausgenommen Sonderrufnummern.

Die Deutschland Flat gilt nicht

- für Mehrwertdienste- und Telekommunikationsanbieter sowie nicht für Anbieter von Massenkommunikationsdiensten, insbesondere Anbieter von Faxbroadcastdiensten, Call-Center und Telefonmarketing-Leistungen,
- zur Nutzung von Massenkommunikationsdiensten,
- für Verbindungen, die der Anrufer herstellt, um Dritten Telekommunikationsdienste zu erbringen oder die er entgeltlich oder unentgeltlich an Dritte weitergibt,
- für Verbindungen, bei denen der Anrufer aufgrund des Anrufs von der Dauer der Verbindung abhängige Vermögensvorteile erhalten soll, hierunter fällt insbesondere der Zugang zu Werbehotlines,
- für unter Nutzung der Funktionalität „Anrufweiterleitung“ hergestellte Verbindungen,
- für die mittels der Funktionalität „Rückfragen“ oder „Konferenz“ hergestellten Verbindungen.

Weiterhin ist TelemaxX bei missbräuchlicher Nutzung der Deutschland Flat berechtigt, Schadensansprüche geltend zu machen.

Bei Missachtung der oben genannten Punkte ist TelemaxX berechtigt, die Deutschland Flat nach erfolgloser Abmahnung, außerordentlich fristlos zu kündigen und durch einen Standardtarif zu ersetzen.

6. Umverlegungsmaßnahmen

Ist der Business SIP Premium von Umverlegungsmaßnahmen der Trassen oder Kabelanlagen betroffen, die nicht von TelemaxX zu vertreten sind (z.B. aufgrund von Straßenbauarbeiten, oder aufgrund von behördlicher Aufforderung oder in Fällen, in denen TelemaxX zum Rückbau oder zur Umverlegung der Trassen- oder Kabelanlagen Dritten gegenüber gesetzlich verpflichtet werden sollte), werden die hierdurch verursachten Kosten vom Kunden getragen.