

SIP Trunk

Leistungsbeschreibung



Die BRANDL systems (im Folgenden BRANDL systems genannt) bietet mit SIP Trunk nachfolgende Leistungen an.

1. Voraussetzungen

Folgende Vorleistungen müssen beim Kunden vorhanden sein:

- Internetanbindung (z. B. BRANDL systems Connectivity ADSL oder VDSL)
- Telekommunikationssystem

Dieses kundenseitig erforderliche technische Equipment ist kein Bestandteil von SIP Trunk und muss vom Kunden auf seine Kosten bereitgestellt werden. Für eine reibungslose Funktionsweise von SIP Trunk ist vor Installationsbeginn sicher zu stellen, dass die technischen Mindestanforderungen von der Netzinfrastruktur des Kundennetzes erfüllt werden.

2. Standardleistungen der BRANDL systems

2.1 Netztransportdienstleistungen, d. h. Verbindungen ins weltweite Telefonnetz (PSTN), eingehende und ausgehende Gespräche sowie anlageninterne Gespräche.

2.2 Rufnummernmanagement, d.h. die Zuteilung neuer Rufnummern oder Rufnummernblöcken in sämtlichen Ortsnetzkennzahlbereichen sowie die Zuteilung von nationalen Rufnummern aus anderen Ländern, entsprechend der Verfügbarkeit einer Leistungserbringung durch BRANDL systems in diesen Ländern. Die Größe neu zugewiesener Durchwahlnummernblöcke richtet sich nach den Anforderungen des Kunden und den einschränkenden Vorgaben der zuständigen nationalen Telekombehörden.

2.3 Rufnummernportierung, BRANDL systems unterstützt die Portabilität von geografischen Rufnummern. Das heißt, beim Wechsel des Kunden von einem anderen Netzbetreiber zu BRANDL systems kann der Kunde die bisherigen Rufnummern und Rufnummernblöcke behalten, vorausgesetzt er wechselt nicht jeweils gleichzeitig in ein anderes Ortsnetz. Hierzu füllt der Kunde eine so genannte Kundenerklärung pro Rufnummer bzw. Rufnummernblock aus und sendet diese unterschrieben an BRANDL systems. Diese Kundenerklärung wird im Auftrag des Kunden durchgeführt und die Portierung der Rufnummern koordiniert.

2.4 Telefonbucheintrag, d.h. BRANDL systems leitet auf Wunsch des Kunden Stamm-Rufnummer, Name und Adresse zur Eintragung in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (Telefonbuch etc.) und zur Erteilung von telefonischen Auskünften weiter.

2.5 Erstellung von Rechnungen und Einzelbindungsnachweisen. Rechnungen werden ausschließlich als PDF per eMail an die angegebene eMail-Adresse versandt. Einzelbindungsnachweise können aus dem Kundenportal heruntergeladen werden.

2.6. Leistungen

Der BRANDL systems SIP Trunk stellt dem Kunden verschiedene Leistungsmerkmale zur Verfügung unter der Voraussetzung, dass auch das angeschlossene Telekommunikationssystem diese Funktionen unterstützt.

2.6.1 Rufnummern

Der BRANDL systems SIP Trunk unterstützt beide in Deutschland gebräuchlichen Rufnummern wie Teilnehmerrufnummer und Durchwahlrufnummern. Diese können auch zusammen mit einem SIP Trunk genutzt werden. Hierzu ist lediglich eine Registrierung im Telekommunikationssystem notwendig.

2.6.1 Übermittlung der eigenen Rufnummer CLIP

Das Leistungsmerkmal CLIP (Calling Line Identification Presentation) ermöglicht die Übertragung der eigenen Rufnummer. Mit einem entsprechenden TK-Endgerät kann diese im Display des angerufenen Teilnehmers angezeigt werden, sofern der Anrufer die Rufnummernübermittlung zulässt und das Leistungsmerkmal beim Anrufer aktiviert ist.

2.6.2 Kundenspezifische Rufnummernübermittlung CLIP – No Screening

Das Leistungsmerkmal CLIP-NS (Calling Line Identification Presentation – No Screening) ermöglicht die Übertragung kundenspezifische Rufnummern, die beim Verbindungsaufbau transparent zum B-Teilnehmer transportiert und dort abhängig vom Kunden-Endgerät zur Anzeige gebracht werden. Eine Übertragung von kundenspezifischen Rufnummern in ausländische Netze kann aufgrund des Netzübergangs in Fremdnetze nicht immer sichergestellt werden.

2.6.3 Unterdrückung der Rufnummernanzeige CLIR

Das Leistungsmerkmal CLIR (Calling Line Identification Restriction) ermöglicht die Unterdrückung der Anzeige der eigenen Rufnummer.

2.6.4 Fax Service

BRANDL systems stellt Fax-Dienste der Gruppe 3 (bis 14400 Bit/s) über das T.38 Protokoll zur Verfügung. BRANDL systems kann keine Garantie geben, dass beim Kunden bzw. am Markt erhältliche Faxgeräte eine zuverlässige Faxkommunikation ermöglichen.

2.6.5 Codecs G.711 und G.729a

Standardmäßig wird der Sprachdaten Codec G.711 verwendet. Es besteht aber auch die Möglichkeit, den komprimierenden Codec G.729a zu nutzen. Die hierbei anfallenden Lizenzgebühren werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

2.6.6 Verschlüsselung von Gesprächen

Kommende wie auch abgehende Gespräche können mittels S-RTP und TLS verschlüsselt werden. Diese Funktion muss vom eingesetzten Telekommunikationssystem ebenfalls unterstützt werden.

2.6.7 Nebenstellenbezogene Anrufweitschaltung

An jeder einzelnen Rufnummer können Anrufe durch die Vermittlungsstelle weitergeleitet werden. Dadurch wird kein Sprachkanal im Telekommunikationssystem des Kunden dauerhaft belegt.

2.6.8 Notruf

Das Absetzen eines Notrufs (110, 112) ist ohne Einschränkung möglich. Der Notruf wird anhand der mit dem Anschluss verknüpften Ortsnetz-kennzahl an die für dieses Ortsnetz zuständige Notruf-Leitstelle geroutet. Sollte der Kunde den Dienst nicht aus diesem Ortsnetz heraus nutzen (sogenannte nomadische Nutzung) und einen Notruf absetzen, kann die Weiterleitung nur zu der oben genannten Notrufabfragestelle erfolgen. Insofern sollte bei nomadischer Nutzung – insbesondere bei Nutzung aus dem Ausland – der Notruf nicht genutzt werden, da Standortermittlung und Soforthilfe im Falle eines sogenannten „Röchelrufs“ (der Anrufer kann z. B. wegen einer Verletzung nicht sprechen) nicht sichergestellt werden können. Sollten im Notfall alle Sprachkanäle besetzt sein, wird zum Aufbau des Notrufes ein zusätzlicher Sprachkanal hinzugefügt. Voraussetzung hierfür ist jedoch ein funktionierendes Kunden IP-Netzwerk. Eine Notruffunktion bei Ausfall des Kunden-IP-Netzwerks kann nur über Mobiltelefone aufgebaut werden.

2.8 Einschränkungen

VoIP-Technologie mit SIP kann nicht alle Funktionen der

klassischen Sprachtelefonie (mit ISDN- oder Analog-Anschluss) realisieren. Insbesondere folgende Dienste bzw. Leistungsmerkmale können nicht realisiert werden:

2.8.1 Übermittlung von Gebühreninformationen (AOC)

Die Übermittlung von Gebühreninformationen bzw. Entgeltinformationen in Tarifeinheiten während oder am Ende der Verbindung. Alternativ kann das von BRANDL systems zur Verfügung gestellte Einzelverbindungsauswertungstool genutzt werden.

2.8.2 ISDN-B-Kanalbündelung

Die ISDN-B-Kanalbündelung zur Datenübertragung wird nicht unterstützt.

2.8.3 Notstromversorgung

Standardmäßig wird eine Notstromversorgung nicht realisiert. Im Zuge der damit verbundenen fehlenden Fremdspeisung bei einem Stromausfall werden keine Fahrstuhlanschlüsse, Einbruch- und Brandmeldeanlagen oder Notruftelefone unterstützt. Der Kunde ist selber dafür verantwortlich, eine geeignete Notstromversorgung herzustellen.

2.8.4 Betrieb von ISDN-Sondergeräten und Endgeräten, die X.31 nutzen

Der Betrieb von ISDN-Sondergeräten wie ISDN-basierte Videokonferenzsysteme, Brandmelde- oder Alarmanlagen sowie Frankiermaschinen ist technisch nicht möglich. Generell können keine Endgeräte, die das Protokoll X.31 nutzen, betrieben werden.

2.8.5 Call-by-Call und PreSelection ist nicht möglich.

2.8.6 Daueraktive Schicht des ISDN-D-Kanals

Es wird weder die daueraktive Schicht 1 noch die daueraktive Schicht 2 des ISDN-D-Kanals unterstützt.

2.8.7 Gerichtete Sprachkanäle

Die Sprachkanäle können nicht aufgeteilt werden in Sprachkanäle, die entweder nur kommende oder nur abgehende Verbindungen zulassen. Alle Sprachkanäle werden sowohl für kommende als auch abgehende Verbindungen konfiguriert.

3. Betreiben der Server- und Systemkomponenten

Die Server- und Systemkomponenten, die zum Betreiben des BRANDL systems SIP Trunk notwendig sind, werden in einem technisch und organisatorisch abgesicherten, hochperformanten Rechnerverbund betrieben, der vor Angriffen und unberechtigten Zugriffen aus dem Internet geschützt ist. Die Leistungen zum Betrieb der SIP Trunk Plattform stehen mit einer mittleren Verfügbarkeit von 99,99 % im Jahresdurchschnitt zur Verfügung. Für Betrieb und System-Management gelten folgende Leistungsmerkmale:

- Betriebszeit täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr
- Automatische Erkennung von Störungen innerhalb des Rechnerverbundes

4. Service, Support und Service Level Agreement

Kundenanfragen betreffend die Beseitigung von Störungen werden durch BRANDL systems Service und Support bearbeitet. Der Kunde erhält bei Vertragsschluss die notwendigen Kontaktdaten.

4.1 Störung

Als Störung werden alle Zustände bezeichnet, bei denen ein System oder ein Dienst nicht über die vertraglich vereinbarten Schnittstellen erreichbar ist oder nicht die dem Kunden geschuldeten Ergebnisse in einer normalen Antwortzeit liefert. Ist die Erreichbarkeit eines Systems oder eines Dienstes durch Störungen in Systemen, Komponenten oder Diensten des Kunden begründet, fällt dies nicht in den Hoheitsbereich von BRANDL systems und es handelt sich nicht um eine Störung.

4.2 Störungsannahme

Die Hotline des BRANDL systems Geschäftskundensupports ist bei kritischen Störungen täglich von 00:00 bis 24:00 Uhr fernmündlich zu erreichen. Schriftliche Störungsmeldungen nimmt die Hotline montags bis freitags unter der eMail-Adresse support@brandl-systems.de in der Zeit von 08:00 bis 17:30 Uhr entgegen. Einzelstörungen werden montags bis freitags von 8.30 bis 17.30 Uhr bearbeitet.

4.3 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit beträgt standardmäßig acht Stunden wobei nur Zeiten von Montag bis Freitag in der Zeit von 08:30 bis 17:30 Uhr mitgerechnet werden.

5. Vertragslaufzeit und Kündigung

Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 36 Monate. Die Kündigungsfrist beträgt drei Monate vor Vertragsende. Wird der Vertrag nicht fristgerecht gekündigt, verlängert er sich automatisch um zwölf weitere Monate. Die Kündigung kann formlos per eMail oder schriftlich erfolgen.

6. Preise

Bei allen angegebenen Preisen handelt es sich um Nettopreise exklusive Umsatzsteuer.

6.1 Grundgebühr für Sprachkanäle

Bis 10 Sprachkanäle	€ 6,00/Monat
Jeder weitere Sprachkanal	€ 1,00/Monat

6.2 Gesprächsgebühren

Die Gesprächsgebühren werden sekundengenau pro Minute berechnet. Weitere Informationen über alle internationalen Tarife finden Sie auf www.brandl-systems.de

Deutschland – Festnetz	€ 0,01 pro Minute
Deutschland – Mobilfunknetz	€ 0,07 pro Minute
International, ab	€ 0,03 pro Minute

6.4 Rufnummern

Mitnahme/Portierung von Rufnummern	gratis
Einfache regionale Nummer	gratis
Rufnummer mit zweistelligem Block	gratis
Rufnummer mit dreistelligem Block	gratis
Internationale Rufnummer (einfach)	€ 12,50/Monat

7. Technische Neuerungen

BRANDL systems behält sich im Zuge technischer Neuerungen und Weiterentwicklungen vor, Merkmale oder Produkte durch bessere oder gleichwertige, für den Kunden kostenfrei zu ersetzen.