

Crown Centrex

Leistungsbeschreibung



Inhalt

1. Leistungsmerkmale

- 1.1 Übersicht
- 1.2 Accounts
- 1.3 Hardware
- 1.4 Verbindungen
- 1.5 User Funktionen
- 1.6 Mobile-Integration
- 1.7 Zusatzoptionen
- 1.8 Protokolle und Codecs

2. Netzmanagement und Service

- 2.1 Verfügbarkeiten
- 2.2 Service und Entstörung
- 2.3 Austausch von Endgeräten
- 2.4 Wartungsarbeiten
- 2.5 Mitwirkung
- 2.6 Entschädigung bei nicht rechtzeitiger Entstörung

3. Technische Voraussetzungen

- 3.1 Internetanbindung
- 3.2 Lokales Netzwerk

4. Technische Einschränkungen

- 4.1 Routing
- 4.2 Besondere Geräte
- 4.3 Leistungsumfang

5. Rufnummern

- 5.1 Rufnummernportierung
- 5.2 Rufnummernzuteilung
- 5.3 Eintrag im Telefonbuch
- 5.4 Entschädigung bei nicht rechtzeitig erfolgtem Anbieterwechsel

6. Roll-out

7. Change Requests

- 7.1 Tarifänderungen
- 7.2 Umzug
- 7.3 Entschädigung bei nicht rechtzeitig erfolgtem Umzug

8. Sonstiges

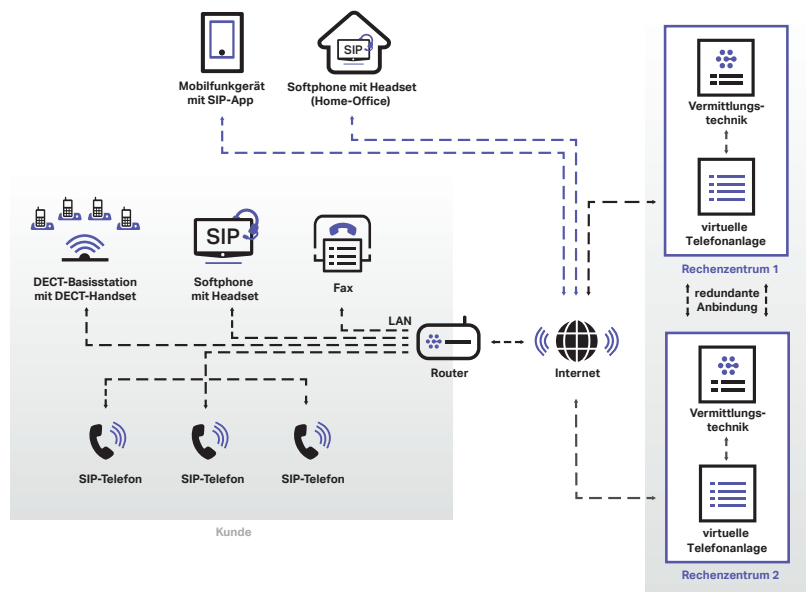
- 8.1 Identifizieren
- 8.2 Stornierung
- 8.3 Zusätzliche Anfahrt Servicetechniker
- 8.4 Ungerechtfertigte Entstörung
- 8.5 Entgelte
- 8.6 Hinweise zum Absetzen von Notrufen

Mit Crown Centrex stellt die Gamma Communication GmbH (im Folgenden Gamma genannt) dem Kunden während der Vertragsdauer die Dienste einer zentralen, virtuellen, VoIP-basierten TK-Anlage (IP Centrex / Hosted PBX) zur Verfügung. Die Anlagenfunktionalitäten werden dem Kunden durch Gamma im öffentlichen Netz zur Verfügung gestellt. Es sind keine lokalen Installationen beim Kunden oder ortsgebundene Server erforderlich. Crown Centrex vereint die Vorteile einer IP-Centrex TK-Anlage mit einem Höchstmaß an Sicherheit und Qualität.

1. Leistungsmerkmale

1.1 Übersicht

- Virtuelle Telefonanlage (IP-Centrex) der vierten Evolutionsstufe
- Accounts für Benutzer (User), Fax- oder sonstige Analoganschlüsse (Fax), virtuelle Faxgeräte (vFax) und virtuelle Konferenzräume (vConf)
- Hardware: SIP-Telefone, DECT-Multi-Cell, Gateways, Headsets
- Softphones: Unterstützung von SIP-Telefonen für Workstations, Tablets und Smartphones
- Verbindungen in alle öffentlichen Telefonnetze, Rufnummern nach Bedarf (Portierung bestehender Rufnummern, Zuteilung neuer Rufnummern, Telefon und Branchenbucheinträge)
- Umfassende Anlagenfunktionalitäten für Benutzer, erweiterte Funktionen für Teams, Zentralen und Vermittlungsarbeitsplätze, mobile Benutzer und Administratoren
- Callcenter-Funktionen für professionelle Inbound- und Outbound-Contact-Center (ohne integrierten Dialer)
- Video-Telefonie
- Mobilfunk-Integration
- Unified Communications: Fax, Anrufbeantworter, Instant Messaging
- Fax-Integration: Fax2Mail, Mail2Fax, Web2Fax, herkömmliche Faxgeräte, Fax-Server
- CTI (Computer Telephony Integration, Verknüpfung mit EDV-Systemen auf Workstations und Servern), LDAP, Call Recording
- ACD (Automated Call Distribution, automatische Anrufverteilung)
- IVR (DTMF-Sprachdialogsystem, interaktive Sprachmenüs, optional)
- Standardisierter Roll-out, kurze Bereitstellungszeiten, umfassendes Serviceangebot



1.2 Accounts

User

- Benutzer-Account für das Web-Interface
- Definierte Funktionen für den Benutzer und den Administrator
- Zuordnung einer beliebigen Anzahl an SIP-Telefonen und Rufnummern (Nebenstellen)
- Beliebige Anzahl an SIP-Accounts
- Beliebige Anzahl an Anrufbeantworter-Accounts
- Vorkonfiguration eines persönlichen SIP-Accounts, eines SIP-Accounts der zentralen Rufgruppe, eines SIP-Accounts für ein Softphone und eines Anrufbeantworter-Accounts, Zuweisung der Berechtigung
- Account für Instant Messaging
- Alternativ: Unpersonalisierter Account (ein SIP-Telefon, ein SIP-Account mit einer Nebenstelle, ein SIP-Account der zentralen Rufgruppe, eingeschränkte Berechtigungen [ohne Benutzer-Account für das Web-Interface, ohne Anrufbeantworter-Account])

Fax-Nebenstelle

- SIP-Account für die Anbindung eines herkömmlichen Faxgeräts oder sonstiger analoger Geräte via Analog-Gateway
- Anbindung eines Fax-Servers via CAPI-Treiber (1 Fax-Account erforderlich pro gleichzeitige Verbindung)

Telefonkonferenz-Raum

- Virtueller Konferenzraum für eine beliebige Anzahl gleichzeitiger Teilnehmer

1.3 Hardware

Aus Wunsch erhalten Sie:

- SIP-Telefone
 - Bereitstellung, Austausch bei Defekt
 - Auswahl an Modellen u.a. der Hersteller Snom, Yealink, Panasonic
 - Whitelist für geprüfte Funktionen
 - Autoprovisionierung: Zentralisierte Konfiguration, zentralisiertes Management, Firmware-Updates, Steuerung von Remote-Neustarts
- Gateways für die Integration analoger Geräte
- Headsets, kabelgebunden und via Funk

1.4 Verbindungen

- SIP-Trunk
 - Herstellung und Vermittlung von SIP-Verbindungen
 - Unlimitierte Anzahl an Sprachkanälen
 - Notruffunktionalität (Röchelruf)
 - Gamma behält sich vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden einzelne Zielrufnummern, Gruppen von Zielrufnummern oder spezielle Ländervorwahlen zu sperren. Eine Liste der jeweils gesperrten Rufnummern stellt Gamma dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung
- Mobile-Integration
 - Telefonieren in Mobilfunknetzen zu den Konditionen von Crown Centrex (Bei GSM-Nutzung können für die Verbindung zur virtuellen Telefonanlage sowie bei Aufenthalt im Ausland in Abhängigkeit vom Mobilfunkvertrag zusätzliche Entgelte anfallen.)

- Einzelverbindungsachweis
 - Der Kunde erhält von Gamma eine Aufstellung über alle in Rechnung gestellten – also kostenpflichtigen – Verbindungen (Einzelverbindungsachweis, "EVN"). Der EVN wird dem Kunden elektronisch oder nach Vereinbarung in gedruckter Form bereitgestellt.

Weiterhin sind Verbindungen mit Anschlüssen anderer nationaler und internationaler Netze möglich. Hierbei können sich auf Grund der technischen Gegebenheiten der anderen Netze die Übertragungsart und die nutzbare Übertragungsgeschwindigkeit ändern. Ggf. sind bestimmte Leistungsmerkmale nicht oder nur eingeschränkt nutzbar.

Verbindungen der Gamma mit Anschlüssen im Ausland werden nur hergestellt, soweit dies mit den ausländischen Verwaltungen oder anerkannten privaten Betriebsgesellschaften vereinbart ist. Die Verbindungen der Gamma werden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97,0 % hergestellt. Aufgrund dieser wirtschaftlichen Dimensionierung des Netzes der Gamma muss der Kunde damit rechnen, dass eine Verbindung nicht jederzeit hergestellt werden kann.

1.5 User Funktionen

- Persönliches Web-Interface für die Steuerung der virtuellen Telefonanlage, den Zugriff auf benutzerbezogene Informationen und die Konfiguration benutzerbezogener Einstellungen
- Steuerung der Anlagenfunktionalitäten via SIP-Telefon und Web-Interface
- Web-Interface, Interface von SIP-Telefonen, Systemansagen und Standardansagen multilingual (deutsch, englisch)
- Halten einer Verbindung (Hold)
- Rückfrage
- Verbinden (Blind-transfer) und Verbinden nach Rückfrage (Attended-transfer)
- Makeln
- Wartemusik (MoH, Music-on-hold)
- Virtueller Konferenzraum für Telefonkonferenzen mit einer beliebigen Anzahl gleichzeitiger Teilnehmer, PIN-geschützte Einwahl, Zeitgesteuerte PIN-Gültigkeit, Verbinden (Blind-transfer) in den Konferenzraum, Selektive Stumm- und Lautlos-schaltung sowie Beendigung der Verbindung von Teilnehmern, Moderatorenberechtigung für eine Person und Gruppen
- Stummschalten (Mute)
- Parken und Heranholen (Pick-up)
- Anklopfen (Call-waiting) oder besetzt (Busy-on-busy)
- Anruf abweisen
- Nicht stören (DND, Do-not-disturb)
- BLF (Busy-lamp-field): Anzeige des Status anderer Benutzer, Kurzwahl, Heranholen und Verbinden (Blind-transfer) via BLF
- Steuerung des persönlichen Status (frei, besetzt, DND)
- Individuelle Rufumleitung (generell, nach Zeit, nach Status, offline)
- Backup Routing: Automatisierte Rufumleitung pro Nebenstelle zu einem alternativen Ziel (z. B. Mobilfunkgerät) bei Nichterreichbarkeit von SIP-Telefonen (offline)
- Selektive Steuerung von Rufumleitungen für interne und externe Anrufe
- Verbinden des Anrufers in die eigene persönliche Warteschleife (Warten)
- Automatisierbare Steuerung von Warten nach Status (besetzt, DND)
- Rufnummernunterdrückung (CLIR, Calling Line Identification Restriction)
- Flexible Rufnummernübermittlung (CLIP no screening)
- DTMF-Signalisierung für Tonwahlverfahren (Dual-tone multi-frequency)

- Anrufnotizen: Erstellung von Notizen zu aktiven Verbindungen oder in Anruflisten, Versand von Anrufnotizen via E-Mail, Angabe einer Referenz für die Zuordnung zu Vorgängen
- Anruflisten: Ausgehende Anrufe, angenommene Anrufe, Anrufe in Abwesenheit, Anrufe auf Anrufbeantworter, umgeleitete Anrufe, mit Anrufnotiz, eingehende Faxe
- Export von Anruflisten in den Formaten CSV, XLS, XML, PDF oder RTF
- Adressbuch: Interne Datenbank für Firmen und Personen, Zugriff auf das globale Adressbuch, Verwaltung von persönlichen Adressbüchern, Suchfunktion, Namensauflösung eingehender Anrufe, Datenimport aus externen Quellen in verschiedenen Formaten
- Kurzwahl: Konfiguration der Funktionstasten
- Click2Dial: Verbindungsaufbau (Dial-out) im Callback-Verfahren über einen ausgewählten SIP-Account oder ein externes Ziel (z.B. Mobilfunkgerät) via Web-Interface (z.B. Adressbuch, Anruflisten) und aus einer beliebigen Anwendung (z. B. CRM, E-Mail-Client) via Kommando-URL, Steuerung des SIP-Telefons
- Profile: Flexibel definierbare persönliche Einstellungen zur automatisierten Steuerung von Rufumleitungen, Status, Rufnummernunterdrückung und Dial-out
- Differenzierte Handhabung von gleichzeitig betriebenen SIP Telefonen (z. B. Dial-out pro SIP-Account)
- Serverseitige Steuerung von verpassten Anrufen, Vermeidung von Dubletten bei Rufannahme an einem von mehreren gleichzeitig betriebenen SIP-Telefonen
- SIP-Telefone: Zentralisierte Konfiguration von Funktionstasten eigener SIP-Telefone
- Zentralfunktionen wie Präsenzanzeige, Status aller Benutzer, flexible
- Suchfunktionen in Präsenzanzeige, Durchbruch von Rufumleitungseinstellungen eines Benutzers, Verbinden in die persönliche Warteschleife eines Benutzers via Web-Interface in den Varianten Verbinden
- (Routing gemäß Besetzt-Einstellung), Parken (Signalisierung nach Beendigung der aktiven Verbindung), Parken mit Rückholung (nach Zeitvorgabe) und Durchstellen (Anklopfen unabhängig der Besetzt-Einstellung, erfordert Vorrang-Funktion), Tastatursteuerung via Web-Interface für routinierte Benutzer
- Displayanzeige von Namen und Bildern aus einem Adressbuch
- LDAP-Anbindung (LDAPS, STARTTLS) an das Adressbuch
- Autoprovisionierter Zeitserver (pool.ntp.org)
- Integration herkömmlicher Faxgeräte oder sonstiger analoger Endgeräte via Analog-Gateway
- Integration von Fax-Servern via CAPI-Treiber (ein Fax-Account erforderlich pro gleichzeitige Verbindung, ggf. Anfall von Lizenzentgelten Dritter, Installation nach Vereinbarung)
- Mischbetrieb von Fax (Senden) und vFax (Empfangen)
- Virtuelles Faxgerät für den Faxversand und -empfang
- Konfiguration wahlweise als persönliches Fax oder Gruppenfax
- Fax2Mail: Empfang der Faxnachrichten via E-Mail (PDF-Format) und Abruf via Web-Interface
- Mail2Fax: Versand der Faxnachrichten via E-Mail (Konfiguration nach Vereinbarung)
- Web2Fax: Versand von Faxnachrichten via Web-Interface (Upload im PDF-Format), multiple Empfänger (Serienfax-Funktionalität)
- Auswertung von Faxjournalen
- Export von Auswertungen in den Formaten CSV, XLS, XML, PDF oder RTF
- DTMF-Signalisierung gemäß RFC-2833
- Intelligente Anrufverteilung (ACD): Rufgruppe, Team, Klingelgruppe, Skills-based routing, zeitgesteuerte Rufumleitung
- VIP-Funktionen: Definition von internen und externen Teilnehmern als VIP, selektive Handhabung von Rufumleitungen für VIP Rückruferkennung: Automatische Zuordnung von eingehenden Rückrufen zum Benutzer einer Rufgruppe, individuelle Dauer der Erkennung, individuelle Rufdauer bis zum Abwurf an die Rufgruppe

- Nachbearbeitungszeit: Automatisierter DND-Status für eine definierbare Dauer zum Abschluss des Vorgangs nach Beendigung der Verbindung
- An- und Abmelden in Rufgruppen via Status,
- Heranholen (Pick-up): Übernahme eingehender Anrufe innerhalb von Gruppen
- Individualisierung von Standardansagen mit Firma, Geschäftszeiten und Musik nach Vorgabe (ggf. GEMA-Pflicht zu beachten)
- Hotdesking: An- und Abmelden an definierten SIP-Telefonen anderer Arbeitsplätze mit Übernahme benutzerspezifischer Einstellungen (siehe Hardware-Übersicht)
- Erweiterte Anrufverteilung (Ringe): Gliederung nach SIP-Accounts oder Teams, Konfiguration von kaskadierenden Ringen, individuellen Wartezeiten, individuellen Steuerungen bei besetzt, DND und nicht erreichbar, individuellen Steuerungen von Call-hunting-Verfahren
- Queue Monitoring nach registrierten Agents, verfügbaren Agents, Agents im Gespräch, wartenden Anrufen, Gesamtübersicht nach Agents, Accounts und Status
- Individuell konfigurierbare Dashboard-Darstellung (z.B. für große Displays)
- Anrufstatistik: Auswertung nach Kunden, Projekt, Team, Agent und geographischen Regionen, nach Datum, Monat, Tag, Wochentag und Stunde sowie nach Klingeldauer (durchschnittlich und maximal), Gesprächsdauer (durchschnittlich und maximal), abgebrochene Anrufe (absolut und prozentual) und Wartezeiten (erfolgreiche und abgebrochene Anrufe)
- Diagramme: Flexibel gestaltbare graphische Darstellungen
- Positionsansage in Warteschleifen nach definierbaren Positionsgruppen und Anrufstatus
- Gruppenruf (Reihumruf)
- DTMF-Sprachdialogsystem (IVR): Individuelle und mehrstufige Menüs;
- Unterstützte Aktionen: Auswahl eines Menüpunkts, Wiederholen einer Ansage, Navigation zum vorherigen Menüpunkt, Sprung in ein anderes Menü, Verbinden, Reaktion bei Time-out

Dem Kunden stehen die Zusatzoptionen Lokale Mediendaten und Gesprächsaufzeichnung zur Auswahl. Diese können beim Vertragsschluss, oder während der gültigen Mindestvertragslaufzeit des Vertrags gebucht werden. Zusatzoptionen haben keine Mindestlaufzeit. Die Kündigungsfrist beträgt 4 Wochen. Liegt keine Kündigung der Zusatzoption vor, verlängert sich diese um einen weiteren Monat. Der Hauptvertrag, sowie Flatrates, bleiben davon unberührt. Von der Kündigung des Hauptprodukts sind ebenfalls die Zusatzoptionen betroffen.

1.6 Mobile Integration

- Mobilfunk-Integration via Softphone (WLAN) und Mobilfunknetz (GSM) zur Nutzung von Anlagenfunktionen mit einem Mobilfunkgerät (Smartphone)
- Unterstützung von Softphones für Smartphones (z.B. iOS [iPhone], Android, Windows Phone, Blackberry OS, siehe Hardware-Übersicht)
- Nutzung von Datenverbindungen wie WLAN oder UMTS (3G) und LTE (4G)
- Halten, Rückfrage, Verbinden, Makeln, Konferenz, Stummschalten, Wahlwiederholung, Anruf abweisen
- Individuelle Rufumleitung auf das Mobilfunkgerät (generell, nach Zeit, nach Status, nicht erreichbar)
- Nutzung eines zentralen Anrufbeantworters durch Rufumleitung vom Mobilfunkgerät
- Rufnummernsignalisierung bei Rufumleitung auf das Mobilfunkgerät wahlweise A-Teilnehmer (Anrufer) oder B-Teilnehmer (umleitende Nebenstelle)
- Abgehende Verbindungen via GSM mit Signalisierung der Festnetzrufnummer in den Callback- und Callthrough-Verfahren
- Callback: Initiierung via Telefonanlage (Web-Interface, Softphone), Verbindung von der Telefonanlage nach extern (hier GSM), Vermittlung durch die Telefonanlage
- Parallelruf

- LDAP Adressbuchintegration
- Unterstützung von XMPP Chat/Presence bzw. Softphone (best-of-breed – App frei wählbar)
- Alternativ: Gamma-eigene Softphone-App im Bundle (kostenpflichtig)

1.7 Zusatzoptionen

- Lokale Mediendaten: Konfiguration des lokalen Routings für Mediadaten
- Gesprächsaufzeichnung (schriftliche Erklärung über Einhaltung der rechtlichen Voraussetzungen erforderlich) über Web-Interface und SIP-Telefon (auf Anfrage); Archivierung für 30 Tage, bis 1000 Aufzeichnungen pro User
TAPI-Anbindung: Verknüpfung mit EDV-Systemen auf Workstations und Servern, Signalisierung eingehender Verbindungen an eine Anwendung und Verbindungsaufbau aus einer Anwendung via TAPI oder API; Windows-TAPI-Treiber, Client- und Server-Unterstützung, Terminal-Server-Unterstützung, Multi-user-Unterstützung, zentralisierte Administration

1.8 Protokolle und Codecs

- Unterstützte Protokolle:
HTTPS, XMPP (TLS/StartTLS), LDAP (TLS/StartTLS), SIP, Secure SIP (TLS), RTP/RTP encrypted (SRTP, FTPS)
- Unterstützte Codecs:
Alle gängigen Audio, Video und Fax Codecs im Pass-Through Verfahren, z. B.
Audio: G.711 μ -law/a-law, GSM, G.722, G.726, G.729, opus, speex, AMR
Video: H.263, H.264 (Video), VP8, VP9
Fax: T.38, G.711 μ -law/a-law

2. Dezierte Systeme

2.1 Verfügbarkeit

Das Netzwerk von Gamma wird im Rechenzentrum von Gamma 365 Tage im Jahr und 24 Stunden am Tag überwacht. Die Verfügbarkeit des Gamma-Backbones beträgt mindestens 99,9 % im Jahresdurchschnitt. Die Dienstverfügbarkeit beträgt im Jahresdurchschnitt mindestens 97,0 %.

Planmäßige oder dem Kunden mitgeteilte Wartungsarbeiten, Behinderungen des Zugangs zum Kundenstandort im Fehlerfall, Zeitverluste, die nicht von Gamma verschuldet sind sowie Zeitverluste durch Verzögerungen bei der Entstörung, für die Gamma nicht verantwortlich ist, gehen nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit des Gamma Backbones oder der Dienstverfügbarkeit ein.

2.2 Service und Entstörung

Gamma beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten gemäß den folgenden Regelungen:

Störungsmeldungen des Kunden werden täglich von 00:00 bis 24:00 Uhr unter folgenden Kontaktdaten entgegengenommen:

Service-Hotline: **0800-8020208** (kostenfrei) und E-Mail: ngncloud@gammacommunications.de

Gamma bietet dem Kunden zusätzlich unter www.gammacommunications.de/stoerungen/kontakt.php einen Webservice für die schnelle Eröffnung.

Die durchschnittliche Entstörzeit beträgt 24 Stunden. Erfolgt der Störungseingang außerhalb der üblichen Geschäftszeiten (Montag bis Freitag mit Ausnahme bundeseinheitlicher Feiertage jeweils 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr), beginnt die Berechnung des Störungszeitraums am folgenden Werktag um 08:00 Uhr. Die Berechnung eines Störungszeitraums wird an Werktagen jeweils um 18:00 Uhr ausgesetzt und am folgenden Werktag um 08:00 Uhr fortgesetzt. Beruht die Störung auf einem Defekt der von Gamma zur Verfügung gestellten Endgeräte, der nur durch einen Austausch eines oder mehrerer Endgeräte behoben werden kann, so wird der Zeitraum, der für den Austausch erforderlich ist, bei der Berechnung des betreffenden Störungszeitraums nicht berücksichtigt.

Eine Leistung gilt als entstört, wenn die Nutzung des entsprechenden Merkmals wieder möglich ist. Nicht eingerechnet werden Zeiten, in denen der Kunde oder Dritte, für die Gamma nicht einzustehen hat, für Verzögerungen bei der Entstörung verantwortlich sind. Die durchschnittliche Entstörzeit gilt nicht für eine nicht von Gamma zu vertretende Störung oder Zerstörung der physikalischen Anbindung (z. B. TAL).

2.3 Austausch von Endgeräten

Der Kunde meldet eine Störung an den von Gamma bereitgestellten Endgeräten unverzüglich mit einer detaillierten Fehlerbeschreibung an Gamma. Ist ein Austausch notwendig, werden ein oder mehrere neue Endgeräte unverzüglich nach entsprechender Diagnose durch den Gamma-Support verschickt.

Das neue Endgerät hat eine Grundkonfiguration, die mit der von Gamma aufgespielten Standardkonfiguration identisch ist. Gamma behält sich darüber hinaus eine aktuelle Konfiguration des Endgerätes des Kunden vor.

2.4 Wartungsarbeiten

Zur Optimierung und Leistungssteigerung des Netzes und der technischen Systeme sieht Gamma Wartungsfenster außerhalb der üblichen Geschäftszeiten vor. Diese liegen nach Möglichkeit in der Nacht von Samstag auf Sonntag zwischen 0:00 und 6:00 Uhr, können jedoch bei Bedarf auch an Werktagen durchgeführt werden. Sollte ein solches sonstige Wartungsfenster von Gamma in Anspruch genommen werden, so wird der Kunde mindestens fünf (5) Werktage im Voraus informiert. Während der Wartungszeit wird Gamma die Möglichkeit eingeräumt, ihre technischen Einrichtungen im notwendigen und auf ein Minimum begrenzten Umfang außer Betrieb zu nehmen.

2.5 Mitwirkung

Ist für eine Entstörung der Zugang zu einem Standort des Kunden erforderlich, so ist vom Kunden sicherzustellen, dass Gamma zu den von Gamma genannten Zeiten Zutritt zu den entsprechenden Räumlichkeiten des Kunden erhält und dass ein Ansprechpartner vor Ort zur Verfügung steht, der befugt ist, die notwendigen Maßnahmen zu ergreifen und der über die zur Entstörung erforderlichen Informationen verfügt. Sollten diese Mitwirkungspflichten vom Kunden nicht eingehalten werden, wird die entsprechende Verzögerung bei der Berechnung der durchschnittlichen Entstörzeit nicht berücksichtigt. Gamma bleibt jedoch verpflichtet, die Entstörung vorzunehmen. Des Weiteren wird der Zeitraum zwischen dem von Gamma erwünschten Zutrittstermin und dem Zeitpunkt, zu dem der Zutritt ermöglicht wird, bei der Berechnung der Dienstverfügbarkeit nicht gewertet.

2.6 Entschädigung bei nicht rechtzeitiger Entstörung

Nach § 58 Abs. 3 TKG und § 71 Abs. 3 TKG können Kleinstunternehmen, kleine Unternehmen sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht ab dem dritten Kalendertag ohne Beseitigung der Störung eine Entschädigung verlangen, sofern der Kunde die Störung oder ihr Fortdauern nicht selbst zu vertreten hat oder die vollständige Unterbrechung des Dienstes auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach diesem Gesetz, der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt beruht.

Die Höhe der Entschädigung beträgt am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent und ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag für den Kunden günstiger ist.

Eine Entschädigung nach dieser Vorschrift ist nur bei Komplettausfall des Dienstes möglich. Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin versäumt, kann der Kunde als Kleinstunternehmen, kleines Unternehmen oder Organisation ohne Gewinnerzielungsabsicht nach § 58 Abs. 4 TKG und § 71 Abs. 3 TKG für jeden versäumten Termin eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen.

Dies gilt nicht, wenn der Kunde das Versäumnis des Termins zu vertreten hat. Ein solcher Fall liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht erfüllt.

3. Technische Voraussetzungen

3.1 Internetanbindung

- Anforderungen an die Verbindung zum SIP-Gateway im Netz von Gamma: Latenz < 150 ms, Jitter < 120 µs, Paketverlust < 1 %, je Sprachkanal 11 kbps (GSM) bis 100 kbps (G.711)
- Routing spezifischer Ports
- Deaktivierung von SIP-Proxy-Servern

3.2 Lokales Netzwerk

- Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP)
- Power over Ethernet (PoE) empfohlen

4. Technische Einschränkungen

4.1 Routing

Die Rufnummerngassen 010x, 011x, 012x, 118x, 0900, sowie Call by Call Dienste und D-Kanal Datenübertragungen werden standardmäßig nicht geroutet.

4.2 Besondere Geräte

Frankiermaschinen, ISDN- oder Analog-Terminals (z. B. EC-/Kreditkarten-Terminals) und andere besondere Geräte erfordern einen herkömmlichen Telefonanschluss.

4.3 Leistungsumfang

Kann der Kunde über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlos Leistungen nutzen, so besteht darauf kein Anspruch und bei einer möglichen Leistungseinstellung durch Gamma entsteht weder ein Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadenersatz, noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.

5. Rufnummern

5.1 Rufnummernportierung

Beim Wechsel des Kunden von einem anderen Netzbetreiber können die bisherigen Rufnummern und Rufnummernblöcke behalten werden, vorausgesetzt er wechselt nicht gleichzeitig in ein anderes Ortsnetz. Hierzu füllt der Kunde das durch Gamma bereitgestellte Portierungsformular pro Anschluss aus und sendet dieses unterschrieben an Gamma. Gamma führt sodann die Kündigung der zugehörigen Anschlüsse beim vorherigen Netzbetreiber im Auftrag des Kunden durch und koordiniert die Portierung der Rufnummern.

Die Größe der durch Portierung zugewiesenen Durchwahlrufnummernblöcke kann später nicht erhöht werden. Reicht die Größe eines Rufnummernblockes, der von geografischen Rufnummern genutzt werden soll, nicht aus, so wird Gamma weitere Rufnummern zuteilen. Diese setzen jedoch den genutzten Rufnummernblock in der Regel numerisch nicht fort. Darüber hinaus gelten die von der Bundesagentur festgelegten Bestimmungen bezüglich der Vergabe sowie der Nutzung von Rufnummern.

5.2 Zuteilung einer neuen geografischen Rufnummer

Alternativ zur Portierung bestehender Rufnummern oder Rufnummernblöcke kann Gamma neue Einzelrufnummern oder neue geografische Rufnummernblöcke zuteilen. Die Größe neu zugeleiteter Durchwahlrufnummernblöcke kann später nicht erhöht werden.

5.3 Eintragung im Telefonbuch

Gamma leitet auf Wunsch des Kunden Stammrufnummer, Name und Adresse zur Eintragung in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (Telefonbuch etc.) und zur Erteilung von telefonischen Auskünften weiter.

5.4 Entschädigung bei nicht rechtzeitig erfolgtem Anbieterwechsel

Nach § 59 Abs. 4 TKG hat der Kunde einen Anspruch auf Entschädigung, wenn der Dienst bei einem Anbieterwechsel länger als einen Arbeitstag unterbrochen wird. Der Kunde kann demnach für die Fälle, in denen wir abgebender Anbieter sind, für jeden weiteren Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen. Wird ein mit uns vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin versäumt, kann der Kunde von uns für jeden versäumten Termin eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen. Diese Entschädigungsansprüche gelten nicht, wenn der Kunde die Verzögerung beziehungsweise das Versäumnis des Termins zu vertreten hat, was insbesondere dann der Fall ist, wenn die kundenseitigen Mitwirkungspflichten nicht erfüllt wurden.

6. Roll-out

Zur Installation nutzt Gamma die vom Kunden im Rahmen der Bestellung übermittelten Daten. Der Kunde steht dafür ein, dass diese Daten korrekt und vollständig sind. Gamma prüft die Angaben auf allgemeine Netzverträglichkeit und behält sich vor, ggf. Änderungen in Absprache mit dem Kunden vorzunehmen. Gamma weist darauf hin, dass es durch die Übermittlung von fehlerhaften Auftragsdaten durch den Kunden zu Verzögerungen bei der Bereitstellung kommen kann, die Gamma nicht zu vertreten hat. Hierdurch nachweislich entstehende Kosten kann Gamma gegenüber dem Kunden geltend machen.

Gamma wird die Vergütung ab Bereitstellung der Leistung berechnen. Die Bereitstellung liegt vor, sobald abgehende Sprachverbindungen aufgebaut werden können.

7. Change Requests

7.1 Tarifänderung

Ein Upgrade/Downgrade ist frühestens nach Ablauf der jeweiligen Mindestvertragslaufzeit möglich. Verbunden mit dem Upgrade/Downgrade ist der Beginn einer neuen Mindestvertragslaufzeit von 6 Monaten, sofern die Parteien im Einzelfall nichts anderes vereinbaren.

7.2 Umzug

Wenn der Kunde innerhalb des von Gamma versorgten Gebietes umzieht, gilt für die Neuaktivierung des aktuell genutzten Produktes am neuen Standort das jeweilige einmalige Entgelt und der Ablauf analog einer Neuanschaltung entsprechend der gewählten Bereitstellungsvariante. Die jeweilige Mindestvertragslaufzeit des bestehenden Produktes beginnt in diesem Falle ab Bereitstellung der Anbindung am neuen Standort neu.

Wenn der Kunde in ein nicht von Gamma versorgtes Gebiet umzieht oder systemimmanente Gründe gegen eine Neuanschaltung am neuen Standort vorliegen (bspw. keine Produktverfügbarkeit aufgrund des Netzausbaus am neuen Standort), ist der Kunde gegen Zahlung von 50% der bezogen auf die jeweilige Restlaufzeit des Vertrages noch ausstehenden Entgelte zur vorzeitigen Kündigung der Anbindung berechtigt.

7.3 Entschädigung bei nicht rechtzeitig erfolgtem Umzug

In den Fällen, in denen der Umzug nicht ordnungsgemäß zum vereinbarten Termin erfolgt, hat der Kunde, der ein Kleinunternehmen, ein kleines Unternehmen oder eine Organisation ohne Gewinnerzielungsabsicht ist, einen Anspruch auf Entschädigung nach § 60 Abs. 3 S. 2 TKG und § 71 Abs. 3 TKG in Verbindung mit den Entschädigungsregelungen zur Entstörung gem. § 58 Abs. 3 TKG und zum Anbieterwechsel gem. § 59 Abs. 4 TKG. Dieser Entschädigungsanspruch gilt nicht, wenn der Kunde die Nichteinhaltung des Termins zu vertreten hat, was insbesondere dann der Fall ist, wenn die kundenseitigen Mitwirkungspflichten nicht erfüllt wurden.

8. Sonstiges

8.1 Identifizieren (MCID)

Feststellung einzelner oder aller ankommenden Verbindungen bei bedrohenden oder belästigenden Anrufen gegen Entgelt.

8.2 Stornierung

Eine kostenfreie Änderung oder Stornierung der Bestellung ist bis zur verbindlichen Auftragsbestätigung durch Gamma möglich. Gamma ist nicht verpflichtet, spätere Stornierungen zu akzeptieren, wird diese aber im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten gegebenenfalls akzeptieren. Für jede nach der Auftragsbestätigung und vor der Leistungsbereitstellung durch Gamma akzeptierte Stornierung ist Gamma berechtigt, dem Kunden ein einmaliges Entgelt gemäß der Preisliste in Rechnung zu stellen.

8.3 Zusätzliche Anfahrt Servicetechniker

Gamma ist berechtigt, dem Kunden für jede zusätzliche Anfahrt, die notwendig wird, weil der Kunde im Bereitstellungs- bzw. Entstörungsprozess oder bei Beauftragung eines Servicetechnikers trotz mitgeteiltem Termin nicht angetroffen wird, ein einmaliges Entgelt gemäß der Preisliste zu berechnen. Gamma wird den Kunden bei Mitteilung des Termins ausdrücklich auf die Auswirkung auf diese Kostenfolge hinweisen.

8.4 Ungerechtfertigte Entstörung

Gamma ist berechtigt, dem Kunden für jede Störungsbeseitigungsmaßnahme, bei der die Störung im Verantwortungsbereich des Kunden oder eines Dritten lag, für den Gamma nicht einzustehen hat, ein einmaliges Entgelt gemäß der Preisliste zu berechnen. Dies gilt insbesondere dann, wenn die Störung auf einer Fehlfunktion oder fehlerhaften Einstellung eines nicht von Gamma zur Verfügung gestellten Telekommunikationsendgerätes beruhte.

8.5 Entgelte

In Bezug auf alle Entgelte steht dem Kunden jeweils der Nachweis niedrigerer, Gamma der Nachweis höherer tatsächlicher Kosten offen.

8.6 Hinweise zum Absetzen von Notrufen

Die Notrufnummern 110 und 112 können über Gamma erreicht werden. Diese sind für Ihre hinterlegte Adresse aktiviert (Standortadresse im Auftragsformular).

Bitte überprüfen Sie in regelmäßigen Abständen, ob Ihre persönlichen Angaben stimmen und teilen Sie uns Änderungen umgehend mit, falls notwendig.

Nur wenn Name und Adresse zum Zeitpunkt des Absetzens eines Notrufes korrekt sind, kann eine einwandfreie Notruf-Funktionalität, insbesondere die Erreichbarkeit der nächstgelegenen Feuerwehr- oder Polizeidienststelle, gewährleistet werden. Bei nomadischer Nutzung (Verwendung einer Rufnummer an einem anderen Standort) wird die zur Rufnummer gehörende Adresse an die Notrufleitstelle übermittelt.

Grundsätzlich ist die nomadische Nutzung seitens Gamma untersagt. Des Weiteren gelten die Bestimmungen der Bundesnetzagentur.

Bitte achten Sie darauf, dass bei diesen Nummern keine Vorwahl mitgewählt werden darf. Es dürfen also auch keine Dialplans zur automatischen Vorwählerweiterung aktiv sein.

Achtung:

Testanrufe bei Polizei und Feuerwehr stören den geregelten Betrieb des Notrufs und sind ausdrücklich untersagt!

Schäden durch eine unsachgemäße oder missbräuchliche Nutzung der Notruffunktion werden nicht ersetzt.

Sollten Gamma Schäden durch den Missbrauch der Notruffunktion entstehen, werden diese den Kunden in Rechnung gestellt.