reventix

einfach. clever. verbunden.

VoIP-Telefonanlage EASY

Leistungsbeschreibung

Inhaltsverzeichnis

Leistung, Bestandteile und Abgrenzung....4
1. Leistung....4
2. Bestandteile....4
2.1.VoIP-Telefonanlage EASY....4
2.2.Zugang zum öffentlichen Telefonnetz....5
2.3.Nebenstellen....5
2.4.Endgeräte....5
2.5.Fax-Anbindung....6
3. Mehrwertdienste....6
4. Abgrenzung....6
5. Technische Leistungsmerkmale....7
Mobiltelefon....8
6. Benutzernamen und Passwörter....12
7. Kreditlimit und Missbrauch....12
Anbindung....12
1. Internetanbindung....12
2. Anbindung an das öffentliche Telefonnetz....13
3. Zuordnung der Ortsnetzrufnummern....13
4. Eintrag ins öffentliche Telefonbuch....13
Inbetriebnahme....13
1. Voraussetzungen für den Betrieb....13
2. Service und Verfügbarkeit....14
Systemanforderungen an das Kundennetz....14
1. Allgemeine Anforderungen....14
2. Netztrennung....14
3. E-Mail-Adressen....14
4. Firewall / NAT....15
Installation und Konfiguration....15
1. Installation....15
2. Konfiguration....16
3. Bereitstellung....16
4. Ersteinrichtung....16
5. Support-Flat....17
Technische Details....17
1. Technische Voraussetzungen....17
2. Telefon und Signalisierung....17
3. Codierung....17
4. Sprachtransport....18
5. reventix-interne Gespräche....18
6. Gespräche ins öffentliche Telefonnetz....18
7. Fax....18
8. Notruf....18
9. Firewall Konfiguration....18
10. Rufnummernübermittlung....19
Rufnummern und Sprachkanäle....20

© 2016 reventix GmbH – Alle Rechte sind vorbehalten. Änderungen bleiben vorbehalten.
reventix GmbH - Lützowstr. 106 - 10785 Berlin - Tel: 030-346466-0 – www.reventix.de

1. Ortsnetzrufnummern....20
1.1.Größe des Rufnummernblocks bei Neuzuteilung....20
1.2.Rufnummernportierung....20
2. Servicerufnummern....21
3. Sprachkanäle....21
Einzelverbindungsnachweis (EVN)....21
1. Ungekürzter EVN....21
2. Gekürzter EVN....21
Tarife, Laufzeiten und Fristen....21
1. Abrechnungszeitraum....21
2. Minutenpreise und Taktung....22
3. Tarifänderungen....22
4. Vertragslaufzeit und Kündigungsfrist....22
Aufgaben des Kunden....22
1. Pflichten des Kunden....22
2. Mitwirkung des Kunden....23
3. Wiederverkauf....23
4. Haftung....23
Stornierung, zusätzliche Anfahrt, ungerechtfertigte Entstörung....23
1. Stornierung der Bestellung....23
2. Zusätzliche Anfahrt....24
3. Ungerechtfertigte Entstörung....24
Allgemeines und Kundenservice....24
1. Allgemeine Geschäftsbedingungen....24
2. Hotline und Kundenservice....24
3. Service-Level....24
4. MTTR (Mean Time To Restore)....26
5. Annahme von Störungen....27

Dieses Dokument wird von der Firma reventix GmbH zur Verfügung gestellt. Alle Rechte sind der reventix GmbH vorbehalten und bedürfen ihrer schriftlichen Genehmigung.
Dieses Dokument kann jederzeit einer Änderung unterzogen werden, ohne dass die reventix GmbH verpflichtet ist, dies mitzuteilen.

© 2016 reventix GmbH – Alle Rechte sind vorbehalten. Änderungen bleiben vorbehalten.
reventix GmbH - Lützowstr. 106 - 10785 Berlin - Tel: 030-346466-0 – www.reventix.de

Leistung, Bestandteile und Abgrenzung

Die VoIP-Telefonanlage EASY ist eine Telefonanlage auf Voice-over-IP Basis und übernimmt die Funktionalitäten einer lokalen Telefonanlage, sowie den Zugang in das öffentliche Telefonnetz. Der Betrieb der Anlage erfolgt in einem Hochleistungsrechenzentrum der reventix GmbH. Der Dienst wird während der Laufzeit des Vertrages bereitgestellt und endet mit dem Tag, an dem der Vertrag ausläuft. Erweiterungen sind während des Vertrages jederzeit möglich. Nach Beendigung des Vertrages werden die Nebenstellen seitens der reventix GmbH gesperrt und können dann weder eingehend noch ausgehend genutzt werden. Der Kunde zahlt für die Nutzung der virtuellen Telefonanlage ein monatliches Entgelt.
Die reventix GmbH verpflichtet sich neben der Bereitstellung selbst auch zur Wartung der Hard- und Software im Rechenzentrum. Die Anbindung erfolgt mittels einer IP-Verbindung (Internet, Netzkopplung). Diese Anbindung ist nicht Bestandteil dieses Vertrages.

1. Leistung

Mit der virtuellen Telefonanlage erhält der Kunde die Leistung einer netzbasierten Telefonanlage sowie die nachfolgend aufgeführten Komponenten:

- Bereitstellung und Betrieb einer netzbasierten Telefonanlage auf VoIP-Basis
- Verkauf / Miete von Endgeräten als Hard- oder Software
- Optional verfügbares Zubehör
- Bereitstellung eines Webportals für die Konfiguration und Administration der Anlage, Benutzerdaten, Routing Einstellungen und der Endgeräte.

2. Bestandteile

Der Kunde kann mit der VoIP-Telefonanlage EASY auf folgende Leistungsbestandteile zugreifen:

- SIPbase VoIP-Plattform
- Zugang zum öffentlichen Telefonnetz (PSTN)
- Accounts
- Endgeräte
- Zusatzdienste (optional)

2.1. VoIP-Telefonanlage EASY

Die Telefonanlage besteht aus einer Reihe von zentralen Komponenten, die als hochverfügbare, örtlich verteilte Cluster aufgebaut sind. Logisch gesehen sind diese Komponenten im Netz der reventix GmbH installiert und mit dem öffentlichen Telefonnetz (PSTN) verbunden. Die

© 2016 reventix GmbH – Alle Rechte sind vorbehalten. Änderungen bleiben vorbehalten.
reventix GmbH - Lützowstr. 106 - 10785 Berlin - Tel: 030-346466-0 – www.reventix.de

Telefonanlage bietet eine Mandantenfähigkeit und damit auch Kunden mit geringer Nutzeranzahl die Vorteile der Anlage an.
Über das Internet hat der Kunde Zugriff auf das Web-Portal zur Konfiguration und Administration der Benutzersteuerung, der TK-Anlagenfunktionen und der zertifizierten Endgeräte. Auf dem Portal kann der Kunden-Administrator eine Übersicht über seine gebuchten Leistungen, der Vertragslaufzeiten sowie der vereinbarten Verbindungsentgelte abrufen.

2.2. Zugang zum öffentlichen Telefonnetz

Die Anbindung an das öffentliche Telefonnetz erfolgt über einen VoIP-Anlagenanschluss, der in der VoIP-Telefonanlage EASY bereits enthalten ist. Die Anzahl der gleichzeitig möglichen Gespräche in das öffentliche Telefonnetz entspricht den gebuchten Sprachkanälen. Sie erhalten pro Nebenstelle einen Sprachkanal. Die Qualität der Gespräche ist abhängig von der Qualität und Auslastung Ihrer Internetanbindung, der Priorisierung und des eingesetzten Codecs. Zusätzliche Sprachkanäle sind optional zu buchbar.

2.3. Nebenstellen

Eine Nebenstelle ist notwendig, um die Telefonanlagen-Funktionalitäten mit einem Endgerät des Kunden zu verbinden. Der Kunde erhält je Arbeitsplatz eine sogenannte Nebenstelle, die aus einem Benutzernamen und einem Passwort besteht. Jeder Nebenstelle kann eine interne Durchwahl sowie eine externe Rufnummer zugewiesen werden. Der Kunde loggt sich mit seinem Endgerät mittels Benutzername und Passwort auf seiner Nebenstelle ein, um diese zu nutzen. Übliche Endgeräte sind PC-Telefone, DECT-Mobilteile und Analogadapter mit Faxgerät. Ferner können PCs, Notebooks, Smartphones, Tablets und ähnliches mit einer geeigneten Software (Softclient) ausgestatteten Endgeräte für die Nutzung der virtuellen Telefonanlage konfiguriert werden. Die Software ist ausdrücklich nicht Bestandteil der Telefonanlage.
Jede Nebenstelle enthält eine Sprachmailbox. Sprachmitteilungen können entweder über das Telefon abgefragt werden oder — in eine wav-Datei gewandelt — als Dateianhang an eine E-Mail Adresse weitergeleitet werden.
Der Kunde ist berechtigt, zusätzlich zu den gebuchten Nebenstellen sogenannte "EASY flex Nebenstellen" zu nutzen. Diese Nebenstellen bieten die gleiche Funktionalität einer regulären Nebenstelle, können jedoch mit einer Frist von einem Monat wieder abbestellt werden.

2.4. Endgeräte

Der Kunde hat die Wahl zwischen diversen Endgeräten, die von der reventix GmbH zum Kauf oder zur Miete angeboten werden. Beim Kauf gehen die Endgeräte nach Zahlung des vereinbarten Kaufpreises in das Eigentum des Kunden über. Die monatliche Wartung in Form von Software-Updates wird ungeachtet dessen weiterhin von der reventix GmbH angeboten. Dazu

© 2016 reventix GmbH – Alle Rechte sind vorbehalten. Änderungen bleiben vorbehalten.
reventix GmbH - Lützowstr. 106 - 10785 Berlin - Tel: 030-346466-0 – www.reventix.de

ist es notwendig, dass die Endgeräte über die Anlage provisioniert werden. Beim Provisionieren werden Grundeinstellungen wie Durchwahl, Name des Teilnehmers, Tastenbelegung usw. über die Weboberfläche eingestellt. Bestimmte Hardware, wie ATAs oder Headsets, sind von dieser Möglichkeit ausgenommen.
Mietet der Kunde die Endgeräte, stellt die reventix GmbH die Geräte für den Zeitraum des Vertragsverhältnisses kostenpflichtig zur Verfügung. Die Endgeräte verbleiben jederzeit im Eigentum der reventix GmbH.
Setzt der Kunde Hard- oder Software ein, die nicht durch die reventix GmbH geliefert wurde, so ist die reventix GmbH nicht für deren Funktionalität verantwortlich. Dies gilt insbesondere auch für Störungen der Leistungen, die durch den Einsatz dieser Hardware entstehen. Für jedes genutzte Endgerät ist eine Nebenstelle notwendig. Es gilt die jeweils gültige Preisliste zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

2.5. Fax-Anbindung

Über einen Analogadapter (ATA) kann der Kunde analoge Endgeräte oder Faxgeräte mit der virtuellen Telefonanlage verbinden. Die Unterstützung von EC-Cash wird über den analogen Port nicht unterstützt, hier wird der Umstieg auf eine IP-Variante empfohlen. Die Adapter besitzen jeweils zwei Ports zum Anschluss von je einem Endgerät. Jedes analoge Endgerät benötigt eine Nebenstelle.
Zur Nutzung des analogen Faxdienstes wird das Protokoll T.38 verwendet. Zudem stehen eFax (Fax2Mail, Mail2Fax und Web2Fax) zur Verfügung.

3. Mehrwertdienste

Mit der virtuellen Telefonanlage erhält der Kunde ein modular aufgebautes TK-System aus der Cloud. Daher können neben den Standardfunktionalitäten jederzeit noch Mehrwertdienste dazu gebucht werden, die den Leistungsumfang erweitern. Diese sind auf Grundlage der gültigen Preisliste zu buchbar.

4. Abgrenzung

Für die Nutzung der virtuellen Telefonanlage benötigt der Kunde einen seperaten Internetzugang. Die Art und Beschaffenheit des Zugangs ist unter „Anbindung“ in dieser Leistungsbeschreibung genauer geregelt. Der Zugang ist ausdrücklich nicht Bestandteil der virtuellen Telefonanlage. Für die Nutzung der Telefonanlage ist eine interne Verkabelung am Standort notwendig und ist ebenfalls nicht Bestandteil der virtuellen Telefonanlage.

© 2016 reventix GmbH – Alle Rechte sind vorbehalten. Änderungen bleiben vorbehalten.
reventix GmbH - Lützowstr. 106 - 10785 Berlin - Tel: 030-346466-0 – www.reventix.de

5. Technische Leistungsmerkmale

STANDARD FUNKTIONEN

		EASY	EASYlite
Anrufe	Hohe Gesprächsqualität (ISDN)	✔	✔
	Intern mit HD-Audio telefonieren	✔	✔
	Anruf halten	✔	✔
	Rückfragen	✔	✔
	Makeln / Vermitteln mit Rückfragen	✔	✔
	Anruf übernehmen	✔	✔
	Wartemusik	✔	✘
	Rufliste mit Datum, Uhrzeit, Telefonummer (ausgehende, eingehende, verpasste Anrufe)	✔	✔
	Vermitteln per Tonwahl (DTMF)	✔	✔
	CTI, wählen über den PC mit dem SIPbase CTI-Client	✔	✔
	Wahlwiederholung *(Telefonfunktion)* (getätigter, eingegangener, verpasster Anrufe)	✔	✔
	Anklopfen *(Telefonfunktion)*	✔	✔
	Early Media	✔	✔
	Sprachaufzeichnung per Tastendruck	✔	✘
	Video Telefonie (HD-Qualität für EASYlite optional)	✔	✔
Telefonbuch	Privates Telefonbuch je Nebenstelle	✔	✘
	Zentrales Telefonbuch für alle Nebenstellen	✔	✘
	Anlegen von Kontakten (Admin, Nutzer)	✔	✘
	Anlegen der Kontakte in Gruppen	✔	✘
	Private und öffentliche Kontakte	✔	✘
	Bearbeiten der Kontakte (Admin, Nutzer)	✔	✘
	Zugriff über Webseite, Telefone, CTI-Client	✔	✘
	Platzhalter im Adressbuch	✔	✘
	Synchronisation mit Google Contacts	✔	✘
	CSV-Schnittstelle für Outloook	✔	✘

© 2016 reventix GmbH – Alle Rechte sind vorbehalten. Änderungen bleiben vorbehalten.
reventix GmbH - Lützowstr. 106 - 10785 Berlin - Tel: 030-346466-0 – www.reventix.de

		EASY	EASYlite
Sprachkanäle	Je Nebenstelle ein Sprachkanal	✔	✔
	Weitere Sprachkanäle sind zubuchbar	✔	✔

MESSAGING

Kurzmitteilung	Versand von Kurzmitteilungen	✔	✔
	Bestimmung der Auslieferungszeit	✔	✔
	Low-Cost-Funktion	✔	✔
	Flash-SMS	✔	✔
	Anwendungsschnittstelle für eigene Anwendungen	✔	✔
	Versand via Web-Interface (API)	✔	✔

UNIFIED COMMUNICATIONS

Mobiltelefon	Parallelruf auf Mobiltelefone (FMC)	✔	✔
	Call-Through von z.B. Mobiltelefonen	✔	✘
	Halten / Vermitteln	✔	✔
	Integration in Rufgruppen und Sprachmenüs	✔	✘
	Smartphone App mit verschlüsselter Übertragung für Android und iOS	✔	✔
Rufnummern	Rufnummernanzeige eingehender Anrufe (CLIP)	✔	✔
	Eigene Rufnummer unterdrücken oder anzeigen (CLIR)	✔	✔
	Setzten anderer Rufnummern (CLIP-no-Screening)	✔	✘
	Übermitteln der Rufnummer an eingebundene externe Telefone (Rufgruppe, Warteschleife, Weiterleitung)	✔	✘
	Beliebig viele Rufnummern schaltbar	✔	✘
	Auslandsrufnummern möglich	✔	✘
	Servicerufnummern möglich	✔	✘
SIPbase CTI Client	Telefonsteuerung	✔	✔
	Einbindung TAPI-fähiger Telefone	✔	✔

© 2016 reventix GmbH – Alle Rechte sind vorbehalten. Änderungen bleiben vorbehalten.
reventix GmbH - Lützowstr. 106 - 10785 Berlin - Tel: 030-346466-0 – www.reventix.de

		EASY	EASY**lite**
	Connectoren für: ◆ Softphone ◆ Snom, Aastra und Yealink Telefone	✔	✔
	Wählen aus anderen Anwendungen heraus: ◆ per Hotkey ◆ per Mausklick ◆ per URL	✔	✔
	Kurzwahlpanel basierend auf Server-Gruppe (Präsenzmanagement)	✔	✔
	Gesprächsnotizen	✔	✔
	Termine	✔	✔
	Interworking (z.B. Steuerung anderer Anwendungen)	✔	✔
	Datenanbindung ◆ Outlook ◆ Lotus Notes ◆ Access-Datenbanken, ODBC ◆ ACT! Kontaktmanager ◆ combit address manager ◆ cobra Adress PLUS ◆ CAO-Faktura ◆ extdateien ◆ Schnelle Suche	✔	✔
	Gruppenarbeit: ◆ gemeinsame Adressdaten ◆ gemeinsame Notizen ◆ Präsenzanzeige von internen Teilnehmern	✔	✔
	Netzwerkinstallation	✔	✔
	Terminal Server Installation	✔	✔

ANRUFMANAGEMENT

Rufweiterleitung	Alle Anrufe weiterleiten (intern, extern)	✔	✔
	Weiterleitung bei besetzt (intern, extern)	✔	✔
	Weiterleitung nach Zeitschaltung (frei definierbar; intern, extern)	✔	✔
	Weiterleitung bei abgemeldetem Teilnehmer (intern, extern)	✔	✔
	Weiterleitung von Rufgruppen (Nebenstellen-basiert)	✔	✔

© 2016 reventix GmbH – Alle Rechte sind vorbehalten. Änderungen bleiben vorbehalten.
reventix GmbH - Lützowstr. 106 - 10785 Berlin - Tel: 030-346466-0 – www.reventix.de

		EASY	EASY**lite**
Mailbox	Weiterleitung von Warteschleifen (Nebenstellen-basiert)	✔	✔
	DND / „Ruhe vor dem Telefon" Funktion (do not disturb - bitte nicht stören)	✔	✔
	Anrufbeantworter können im Nebenstellenportal abgehört werden	✔	✘
	Individueller Anrufbeantworter / Mailbox für jede Nebenstelle	✔	✔
	Automatische Benachrichtigung per E-Mail über neue Nachrichten (mit Nachricht im Anhang)	✔	✔
	Ansage-Modus (besetzt, nicht besetzt)	✔	✔
	Zugriff für andere Benutzer spezifizierbar durch PIN	✔	✘
	Separate Voicemail für jede Nebenstelle konfigurierbar	✔	✔
	Fernabfrage	✔	✘
	Individueller Ansagetext	✔	✔
Rufgruppen	Gruppenanrufbeantworter mit Webinterface	✔	✘
	Follow Me (Rufgruppen Definition nach Zeit)	✔	✘
	Beliebig kombinierbar mit anderen Funktionen	✔	✘
	Einbindung externer Rufnummern	✔	✘
	Eigene Wartemusik	✔	✘
	Ansagetext vor Rufgruppe	✔	✘
	Mehrere Abfolgen (Sequenzen) möglich	✔	✘
Zeitschaltung	Geschäftszeiten einstellbar	✔	✘
	Feiertage einstellbar	✔	✘
	Jeder Tag einzeln einstellbar	✔	✘
	Unterschiedliche Zeiten pro Tag einstellbar	✔	✘
IVR (Sprachmenü)	Flexible Handhabung eingehender Anrufe	✔	✘
	Individuelle Ansagetexte	✔	✘
Standortkopplung	Standort-übergreifende Telefonanlage	✔	✔
	Mehrere Standorte einbindbar (inklusive Notruffunktionalität)	✔	✘
	Integration von externen Teilnehmern (z. B. Home Offices oder Außendienst-Mitarbeiter)	✔	✔

© 2016 reventix GmbH – Alle Rechte sind vorbehalten. Änderungen bleiben vorbehalten.
reventix GmbH - Lützowstr. 106 - 10785 Berlin - Tel: 030-346466-0 – www.reventix.de

FAX

		EASY	EASYlite
	Integration von Fax möglich (mittels ATA)	✓	✓
	T.38-Unterstützung	✓	✓
	Fax2E-Mail	✓	✓
	E-Mail2Fax	✓	✓
	Mischbetrieb möglich (Empfang via Mail, Versand via ATA)	✓	✓
	Web2Fax	✓	✓

KONFERENZEN

Konferenzen	Sind über einen extra Konferenzserver möglich bis 5 Teilnehmer inklusive	✓	✗
	Konferenzgespräche mit bis zu Hundert Teilnehmern *(optional auf Anfrage)*	✓	✗
	PIN-Authentifikation	✓	✗
	Anruf in Konferenz übergeben	✓	✗
	E-Mail-Einladung zu geplanten Konferenzen	✓	✗
	Aufnahme und Ansage des Namens von Konferenzteilnehmern	✓	✗
	Video-Konferenz (HD-Optional)	✓	✗

SICHERHEIT

Sicherheit	Periodenlimit	✓	✓
	Teure Zonen	✓	✓
	IP Filter	✓	✓
	Eingehende Blacklist	✓	✓
	Video-Konferenz (HD-Optional)	✓	✓

© 2016 reventix GmbH – Alle Rechte sind vorbehalten. Änderungen bleiben vorbehalten.
reventix GmbH - Lützowstr. 106 - 10785 Berlin - Tel: 030-346466-0 – www.reventix.de

Die VoIP-Telefonanlage EASY unterliegt einer ständigen Weiterentwicklung, daher gibt es Funktionen, die hier noch nicht gelistet sind. Sollten Sie hier für Sie wichtige Funktionen vermissen, kontaktieren Sie bitte unseren Vertrieb.

6. Benutzernamen und Passwörter

Der Kunde erhält die in dieser Leistungsbeschreibung erwähnten Zugänge zu der VoIP-Telefonanlage EASY. Die reventix GmbH empfiehlt stets sichere Passwörter zu nutzen und diese nicht weiterzugeben oder offen liegen zu lassen. Die reventix GmbH haftet nicht für Schäden, die durch unsachgemäße Nutzung hervorgerufen werden.

7. Kreditlimit und Missbrauch

Um den Kunden zu schützen, räumt die reventix GmbH dem Kunden einen Kreditrahmen — in Abhängigkeit zu den Nebenstellen — ein. Dazu wird die reventix GmbH eine Einschätzung vornehmen, welcher monatlicher Umsatz erreicht wird. Der Kunde erhält eine Mitteilung, wenn der Kreditrahmen zu 85% ausgeschöpft ist.

Somit ist sichergestellt, dass bei Missbrauch des Kundenkontos eine Warnung an den Kunden versendet wird, eine schnelle Abschaltung des Systems vorgenommen werden kann und dass eine nicht autorisierte Nutzung der Anlage in Grenzen gehalten wird.
Stellt der Kunde eine nicht autorisierte Nutzung der Anlage fest, kann er bei der reventix GmbH eine Sperrung veranlassen. Die reventix GmbH wird dem Kunden helfen, die nicht autorisierte Nutzung zu lokalisieren und abzuschalten.

Anbindung

1. Internetanbindung

Die reventix GmbH bietet Ihnen verschiedenste Anbindungen sowie Firewalls mit VoIP-Priorisierung an. Bei einer Anbindung an das Rechenzentrum über Drittanbieter sollte auf QoS (Quality-of-Service) mit VoIP-Priorisierung geachtet werden. Um bei einem gleichzeitigen Datenverkehr und VoIP-Telefonie über eine Leitung die Sprachqualität zu gewährleisten, sollte eine feste Bandbreitenreservierung für VoIP eingestellt werden. Die empfohlene Bandbreitenreservierung für VoIP ist 100 kBit/s je Sprachkanal und Richtung.

© 2016 reventix GmbH – Alle Rechte sind vorbehalten. Änderungen bleiben vorbehalten.
reventix GmbH - Lützowstr. 106 - 10785 Berlin - Tel: 030-346466-0 – www.reventix.de

2. Anbindung an das öffentliche Telefonnetz

Die Anbindung an das öffentliche Telefonnetz erfolgt über die VoIP-Telefonanlage EASY. Die Anzahl der gleichzeitig möglichen Gespräche in das öffentliche Telefonnetz entspricht den gebuchten Sprachkanälen. Sie erhalten pro Nebenstelle einen Sprachkanal. Die Qualität der Gespräche ist abhängig von der Qualität und Auslastung Ihrer Internetanbindung, der Priorisierung und des eingesetzten Codecs. Zusätzliche Sprachkanäle sind optional zubuchbar.

3. Zuordnung der Ortsnetzrufnummern

Der Kunde erhält Ortsnetzrufnummern für den Vorwahlbereich seiner Anschlussadresse (Anschaltanschrift). Sollten für Zweigstellen andere Ortsnetzrufnummern benötigt werden, so müssen diese gesondert beantragt werden (Auftrag SIPbase - Optionen). Bei einem Umzug müssen die Zuordnungen der Nummern neu angepasst und die Notrufanschrift aktualisiert werden. Dies ist für die korrekte Zustellung von Notrufen erforderlich. Aus der unterlassenen Zuordnung oder Neuzuordnung der Nebenstellen zu den Ortsnetzrufnummern durch den Kunden können keinerlei Ansprüche gegenüber der reventix GmbH geltend gemacht werden.

4. Eintrag ins öffentliche Telefonbuch

Der Kunde kann auf Wunsch einen Eintrag ins öffentlich gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnis und zur Erteilung von telefonischen Auskünften beauftragen. Eingetragen werden auf Wunsch die Stammnummer, der Name und die Adresse des Kunden. Die Beauftragung erfolgt über ein entsprechendes Formular und wird von der reventix GmbH für den Kunden veranlasst.

Inbetriebnahme

1. Voraussetzungen für den Betrieb

Für die Nutzung der VoIP-Telefonanlage EASY müssen folgende Bedingungen erfüllt sein:

- Netzwerkverkabelung: Für jedes VoIP-Telefon muss es einen verfügbaren Internetzugang geben
- Internetanbindung mit mindestens 100 kBit/s Down- und Upload je Sprachkanal
- Ausreichende Bandbreite zur Nutzung paralleler Telefongespräche
- Quality-of-Service für VoIP

© 2016 reventix GmbH – Alle Rechte sind vorbehalten. Änderungen bleiben vorbehalten.
reventix GmbH - Lützowstr. 106 - 10785 Berlin - Tel: 030-346466-0 – www.reventix.de

2. Service und Verfügbarkeit

Die reventix GmbH ist bemüht, alle eventuell auftretenden Störungen schnellstmöglich zu beheben. Um diesen Dienst verfügbar zu halten, wird der Dienst von der reventix GmbH oder einem von der reventix GmbH beauftragten Dritten gewartet. Die Serviceleistung umfasst die Behebung aller Störungen und Fehler, die im Verantwortungsbereich der reventix GmbH liegen. Wird die reventix GmbH zu einer Störung gerufen, die nicht im Verantwortungsbereich der reventix GmbH liegt oder durch den Kunden verursacht wurde, hat der Kunde den entstandenen Aufwand gemäß dem jeweils anwendbaren Stundensatz zu ersetzen.
Die garantierte Verfügbarkeit der virtuellen Telefonanlage liegt bei 98,5%. Die reventix GmbH ist nicht für Störungen im lokalen Kundennetz und die Nutzung über das Internet verantwortlich.

Systemanforderungen an das Kundennetz

1. Allgemeine Anforderungen

Der Kunde betreibt ein Datennetzwerk (LAN) auf Basis von TCP/IP. Dazu zählen neben einem zentralen Switch / Firewall auch alle weiteren aktiven Komponenten sowie die Verkabelung an seinem Standort. Üblicherweise endet das Kundennetzwerk in den jeweiligen Räumlichkeiten mit einer Datendose oder einem Switch. Von der Datendose oder dem Switch wird das Telefon mittels eines RJ45-Ethernetkabels verbunden. Die Verkabelung entspricht mindestens dem Standard KAT.5 und darf die Länge von 100m nicht überschreiten. Der Transport der Datenpakete darf im LAN des Kunden die Zeit von 50ms nicht überschreiten (bis zum Endgerät), der Paket-Jitter darf maximal 20ms betragen.

2. Netztrennung

Ab einer Größe von 15 Nebenstellen empfiehlt die reventix GmbH ein seperates IP-Subnetz für die Telefone. Im Idealfall nutzt der Kunde eine separate Switch-Infrastruktur für die Nutzung der Endgeräte. Diese beiden Punkte sind nicht zwingend für den Betrieb erforderlich, erhöhen aber die Zuverlässigkeit.

3. E-Mail-Adressen

Die VoIP-Telefonanlage EASY bietet dem Kunden eine Voicemail. Damit werden dem Kunden die auf dem Anrufbeantworter hinterlassenen Nachrichten als .wav-Datei per E-Mail zugestellt. Auch für die eFax Funktion und den Rechnungsversand wird eine aktuelle E-Mail-Adresse benötigt.

© 2016 reventix GmbH – Alle Rechte sind vorbehalten. Änderungen bleiben vorbehalten.
reventix GmbH - Lützowstr. 106 - 10785 Berlin - Tel: 030-346466-0 – www.reventix.de

4. Firewall / NAT

Die verwendeten Firewalls und Router mit NAT (Network Adress Translation) müssen folgende Voraussetzungen erfüllen bzw. nach folgendem Muster konfiguriert sein:

1. Alle SIP-Filter bzw. SIP-Unterstützungen **ausschalten.** Die Bezeichnungen für diesen Dienst unterscheiden sich hier je nach Hersteller. Typische Namen sind:
   SIP-ALG (Application Layer Gateway)
   SIP-Proxy
   NAT-Helper
   SIP-Improvement
   SIP-Unterstützung
   SIP-Packet Inspection (Cisco)

2. SPI (Stateful Packet Inspection) **einschalten**

3. Ausgehende Verbindungen für folgende Protokolle zu unseren IP-Adressen erlauben
   DNS (UDP Port 53)
   SIP via UDP (Port 5060)
   RTP und RTCP (UDP ab Port 1024)

4. Die Verbindungen müssen Antwortpakete auf ausgehende Anfragen nach einem Timeout von bis zu 110 Sekunden akzeptieren (UDP Timeout 110s).

Hinweis zu statischer NAT:

Bei statischer NAT kann es bei der Verwendung von mehr als einem Gerät zu Schwierigkeiten kommen, da dies einige Geräte nicht einwandfrei unterstützen. In jedem Fall müssen allen angeschlossenen Endgeräten unterschiedliche Ports zugeordnet werden.

Installation und Konfiguration

1. Installation

Der Kunde erhält nach Abschluss des Vertrages einen Zugang zum Web-Portal der Anlage. Die Telefonanlage kann vom Kunden selbst konfiguriert werden. Die reventix GmbH bietet dem Kunden gegen Aufpreis verschiedene Einrichtungspakete an, so dass die Installation von der

© 2016 reventix GmbH – Alle Rechte sind vorbehalten. Änderungen bleiben vorbehalten.
reventix GmbH - Lützowstr. 106 - 10785 Berlin - Tel: 030-346466-0 – www.reventix.de

reventix GmbH vorgenommen wird. Für die ordnungsgemäße Installation der Endgeräte ist der Kunde selbst verantwortlich, wobei Telefone, die über die Telefonanlage oder über die reventix GmbH bestellt wurden, vorkonfiguriert ausgeliefert werden.

2. Konfiguration

Die Zuordnung der Nebenstellen zu Name, Vergabe von Amtsberechtigungen, Kurzwahlnummern, Gruppenzuordnungen und sämtliche andere kundenspezifischen Einstellungen werden individuell durch den Kunden selbst per Web-Interface vorgenommen. Alternativ kann die Konfiguration durch die reventix GmbH durchgeführt werden, die anfallenden Kosten sind nach den geltenden Stundensätzen der reventix-Preisliste zu zahlen.

3. Bereitstellung

Für die Bereitstellung der VoIP-Telefonanlage EASY erhebt die reventix GmbH eine einmalige Bereitstellungspauschale und eine monatliche Grundgebühr laut gültiger Preisliste. Die Anzeige der Bereitstellung erfolgt gegenüber dem Kunden in Textform.
Die Telefonanlage gilt als bereitgestellt, wenn die bestellten Bestandteile der VoIP-Telefonanlage EASY dem Kunden zur Verfügung stehen. Dazu zählen insbesondere:

- Basisfunktionalität der Telefonanlage
- Zugang zum Web-Portal
- Einrichtung des optionalen Einrichtungspaketes
- Zugang zum öffentlichen Telefonnetz

Mit der Mitteilung über die Bereitschaft der Telefonanlage erfolgt die Berechnung der monatlichen Grundgebühr.

4. Ersteinrichtung

Der Kunde kann bei der Konfigurationspakete für die Ersteinrichtung wählen. Diese unterscheiden sich in der Anzahl der Nebenstellen, die Eingerichtet werden sollen. Die Gebühren für die Einrichtung sind der jeweils gültigen Preisliste zu entnehmen.

© 2016 reventix GmbH – Alle Rechte sind vorbehalten. Änderungen bleiben vorbehalten.
reventix GmbH - Lützowstr. 106 - 10785 Berlin - Tel: 030-346466-0 – www.reventix.de

5. Support-Flat

Mit der Support-Flat bieten wir Ihnen die Möglichkeiten unseren technischen Support während der Bürozeiten (Werktags 9-18 Uhr) kostenfrei bei allen Fragen zu Ihrer zu reventix Telefonanlage zu kontaktieren. Die Gebühren richten sich nach Anzahl der Nebenstellen und sind der jeweils gültigen Preisliste zu entnehmen.

Technische Details

1. Technische Voraussetzungen

Die Voraussetzungen für den Betrieb der VoIP-Telefonanlage EASY ist ein Internetanschluss im Unternehmen und allen anzubindenden Filialen und Heimarbeitsplätzen. Alternativ kann ein direkter IP-Zugang zum Rechenzentrum der reventix GmbH aufgebaut werden, wie z.B. eine Standleitung, ein MPLS-Anschluss oder eine Internetverbindung die mittels einer VPN-Verbindung gesichert wird.
Für den Verbindungsaufbau benötigt der Kunde nur VoIP-Telefone (Hard- oder Software) oder ATAs (Analog-Telefon-Adapter), die über die reventix GmbH bezogen werden können. Die reventix GmbH betreut nur Endgeräte, die über die reventix GmbH bezogen wurden. Für alle anderen Endgeräte übernimmt die reventix GmbH keinen Service.

2. Telefon und Signalisierung

- Es wird ausschließlich das SIP-Protokoll unterstützt
- NAT Keep Alive muss auf den Telefonen aktiviert sein (Werte zwischen 300s-60s)

3. Codierung

Die VoIP-Telefonanlage unterstützt folgenden Codierungen:

- G.711 a/u (64 kBit/s)
- GSM (13 kBit/s)
- T.38 (bis zu 14.4 kBit/s)

Für den Transport der VoIP-Pakete muss unabhängig vom eingesetzten Codec ca. 16 kBit/s Overhead berücksichtigt werden. Ein VoIP-Gespräch benötigt daher ca. 100 kBit/s pro Richtung (Up- und Download).

© 2016 reventix GmbH – Alle Rechte sind vorbehalten. Änderungen bleiben vorbehalten.
reventix GmbH - Lützowstr. 106 - 10785 Berlin - Tel: 030-346466-0 – www.reventix.de

4. Sprachtransport

Die Sprachverbindungen werden gemäß RFC 3261 und weiterer Vorgaben zu anderen Teilnehmern und Endgeräten aufgebaut. Anwendungen, bei denen ein Aufbau der Sprachdaten-Session technisch verhindert wird oder von vornherein nicht gewünscht wird, sind unzulässig. Die SIP-Signalisierung darf nur zur Übermittlung von Informationen oder Steuerung des Verbindungsaufbaus und der VoIP-Telefonanlage genutzt werden. Eine anderweitige Nutzung ist ausgeschlossen. Stellt die reventix GmbH einen Verstoß seitens des Kunden fest, so ist die reventix GmbH berechtigt, den Kunden vorübergehend abzuschalten, bis sichergestellt ist, dass der Kunde Vorkehrungen getroffen hat, die oben genannten Vorgaben einzuhalten.

5. reventix-interne Gespräche

Telefonate im reventix-internen Netz sind grundsätzlich kostenfrei.

6. Gespräche ins öffentliche Telefonnetz

Alle Gespräche, die nicht unter 5.5 fallen, werden in das öffentliche Telefonnetz weitergeleitet und nach der jeweilig vereinbarten Preisliste abgerechnet. Bestimmte Ziele im Ausland und einige 0900er Rufnummern sind gesperrt. Die reventix GmbH kann aber bestimmte Ziele und Rufnummern nach Absprache mit dem Kunden freischalten.

7. Fax

Der Fax-Versand und -Empfang ist mittels T.38 möglich. Faxdienste wie Fax2E-Mail, E-Mail2Fax oder Web2Fax sind jederzeit zu buchbar. Die Kosten für Faxminuten entsprechen den Telefonminuten.

8. Notruf

Die Anwahl von „110“ und „112“ für Notrufe wird unterstützt, sofern dies durch den Kunden beauftragt wurde.
Die Notrufe werden an die zuständige Leitstelle der Anschaltanschrift übergeben. Dies gilt auch bei Nutzung von Nebenstellen unterwegs (nomadische Nutzung).

9. Firewall Konfiguration

Für den störungsfreien Betrieb muss der Kunde sicherstellen, dass die verwendete Firewall folgende Rahmenbedingungen einhält. Im Zweifel hat der Kunde die Möglichkeit eine Voice-over-IP—fähige Firewall von uns zu beziehen.

© 2016 reventix GmbH – Alle Rechte sind vorbehalten. Änderungen bleiben vorbehalten.
reventix GmbH - Lützowstr. 106 - 10785 Berlin - Tel: 030-346466-0 – www.reventix.de

- SIP-Filter ausstellen (SIP ALG, SIP Proxy, NAT Helper, SIP Improvement, SIP-Unterstützung, und ähnliche)
- SPI (Stateful Packet Inspection) einschalten

10. Rufnummernübermittlung

CLIP / CLIR

Die Definition von CLIP-Rufnummern für ausgehende Gespräche erfolgt nach zwei Varianten. Wenn das SIP-Endgerät in der Lage ist, CLIP-Informationen zu übermitteln, werden dynamische CLIP-Informationen ausgewertet, wie z.B. das Mitsenden der Durchwahl oder komplette Rufnummernunterdrückung. Sollten keine Informationen verfügbar sein, wird die Rufnummer angezeigt, die dem Kunden zur Verfügung gestellt wurde. Bei CLIR wird die Rufnummer bei abgehenden Gesprächen unterdrückt.

CLIP mit verifizierter Rufnummer

Es wird die Rufnummer als CLIP angezeigt, die der Kunde im Auftragsformular eingetragen hat. Der Kunde muss für die als CLIP eingetragene Rufnummer die Zugehörigkeit nachweisen.

CLIP-no screening

CLIP-no screening ist ein Leistungsmerkmal für abgehende Rufe und kann nur für diese aktiviert oder deaktiviert werden. Zusätzlich zur A-Rufnummer kann hier dem Angerufenen noch eine selbst festgelegte, kundenspezifische B-Rufnummer übermittelt werden, z.B. die Nummer der Zentrale oder des Kundendienstes. Diese B-Rufnummer wird in der Regel dem Angerufenen angezeigt.
Für diese Funktion muss ein extra Auftrag erfolgen, da die kundenspezifische Rufnummer nicht auf Richtigkeit überprüft werden kann. Der genutzte Dienst darf nicht missbräuchlich verwendet werden.

Das Setzen von Servicerufnummern als abgehende Rufnummer wird von einigen Anbietern nicht unterstützt. Dies kann dazu führen, dass Verbindungen seitens des Anbieters abgelehnt werden.

© 2016 reventix GmbH – Alle Rechte sind vorbehalten. Änderungen bleiben vorbehalten.
reventix GmbH - Lützowstr. 106 - 10785 Berlin - Tel: 030-346466-0 – www.reventix.de

Rufnummern und Sprachkanäle

1. Ortsnetzrufnummern

Zu jedem Anschluss kann der Kunde Ortsnetzrufnummern beauftragen. Die Vorwahl richtet sich nach der Anschaltanschrift, für den die Rufnummer beauftragt wird.
Bei der Bestellung von Rufnummernblöcken sollte die Blockgröße nach dem zukünftigen Vorhaben gewählt werden, da spätere Erweiterungen nicht möglich sind. Beschränkungen durch die Bundesnetzagentur sind hierbei zu beachten. Die Zuteilung erfolgt je nach Blockart zwischen 3 und 14 Tagen. Maßgeblich bei der Zuteilung sind die gesetzlichen Bestimmungen der Bundesnetzagentur.

1.1. Größe des Rufnummernblocks bei Neuzuteilung

Benötigt der Kunde neue geografische Rufnummern oder Rufnummernblöcke können diese jederzeit über die Telefonanlage oder über ein Formular beauftragt werden. Die Größe des zugeteilten Blocks kann später nicht erhöht werden.
Eine Rufnummer gilt als verbindlich geschaltet, wenn der Kunde abgehende und eingehende Gespräche über die zugeteilte Rufnummer führen kann.
Bei der Nutzung von Rufnummernblöcken mit Zentrale -0, können aus technischen Gründen grundsätzlich erst die Durchwahlen ab -10 an die Nebenstellen verteilt werden.

12345-0 (00-29)	|	Nutzbare Durchwahlen 10-29
12345-0 (00-99)	|	Nutzbare Durchwahlen 10-99

Bei Rufnummernblöcken ohne Zentrale (z.B. 30-59) sind alle Rufnummern nutzbar.

1.2. Rufnummernportierung

Bei einer Rufnummernmitnahme erteilt der Kunde der reventix GmbH eine Portierungsvollmacht. Mit dieser Vollmacht kündigt die reventix GmbH den Telefonvertrag mit dem alten Anbieter und übernimmt zum Ende der Vertragslaufzeit die Rufnummern. Ausgenommen sind Portierungen, wenn zeitgleich ein Ortswechsel in einen anderen Vorwahlbereich stattfindet.
Portierungen können über ein Auftragsformular oder über die Telefonanlage ausgelöst werden.
Eine Rufnummer gilt als portiert, wenn eingehende Gespräche über die Telefonanlage geleitet werden.
Rufnummernportierungen werden je Vorgang abgerechnet. Dabei spielt es keine Rolle, ob es ein Import oder Export ist, oder ob es eine erfolgreiche Portierung war oder nicht.

© 2016 reventix GmbH – Alle Rechte sind vorbehalten. Änderungen bleiben vorbehalten.
reventix GmbH - Lützowstr. 106 - 10785 Berlin - Tel: 030-346466-0 – www.reventix.de

2. Servicerufnummern

Gerne stellt die reventix GmbH Servicerufnummern (0800, 0900, 0180X...) in den verschiedenen Gassen zur Verfügung, die direkt per Voice-over-IP auf die Telefonanlage geschaltet werden. Diese können jederzeit zu gebucht werden.

3. Sprachkanäle

Die VoIP-Telefonanlage beinhaltet je Nebenstelle einen Sprachkanal. Es können jederzeit Sprachkanäle und Nebenstellen hinzu gebucht werden.

Einzelverbindungsnachweis (EVN)

1. Ungekürzter EVN

Sofern keine andere Vereinbarung getroffen wurde, erhält der Kunde in seinem EVN die Verbindungsdaten über seinen Account in voller Länge. (Es werden die gesetzlichen Datenschutzbestimmungen beachtet). Die Verbindungsdaten werden sechs Monate bei der reventix GmbH gespeichert und anschließend gelöscht.

Der Einzelverbindungsnachweis wird dem Kunden elektronisch zur Verfügung gestellt und kann jederzeit im Web-Portal runter geladen werden.

2. Gekürzter EVN

Bei dem gekürzten EVN erhält der Kunde ebenfalls die kompletten Informationen über getätigte Gespräche, jedoch werden die letzten drei Stellen der Rufnummer durch ein „X“ ersetzt. (Es werden die gesetzlichen Datenschutzbestimmungen beachtet). Die Verbindungsdaten werden sechs Monate bei der reventix GmbH gespeichert und anschließend gelöscht.

Tarife, Laufzeiten und Fristen

1. Abrechnungszeitraum

Alle Grundgebühren sind monatlich im Voraus zahlbar, alle variablen Entgelte (z.B. Gesprächsminuten) monatlich nach Rechnungsstellung.

© 2016 reventix GmbH – Alle Rechte sind vorbehalten. Änderungen bleiben vorbehalten.
reventix GmbH - Lützowstr. 106 - 10785 Berlin - Tel: 030-346466-0 – www.reventix.de

2. Minutenpreise und Taktung

Die Minutenpreise und die Taktung richten sich nach der jeweils aktuellen Preisliste und sind online unter www.reventix.de ersichtlich. Bei Sonderrufnummern kann der Preis und die Taktung durch die Bundesnetzagentur vorgegeben sein. Weicht die Preisliste von den gesetzlichen Vorgaben ab, gelten die gesetzlichen Vorgaben.

3. Tarifänderungen

Die reventix GmbH ist berechtigt, Leistungsinhalte und Entgelte mit einer angemessenen Ankündigungsfrist zu ändern. In einem solchen Fall erhält der Kunde eine Mitteilung. Die Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Kunde nicht innerhalb eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung schriftlich widerspricht. Die reventix GmbH weist ihre Kunden schriftlich oder per E-Mail auf diese Möglichkeit hin.

4. Vertragslaufzeit und Kündigungsfrist

Die Vertragslaufzeit beträgt zwölf Monate und verlängert sich automatisch um weitere zwölf Monate, sofern keine Kündigung vorliegt. Die Vertragslaufzeit der „EASY flex Nebenstellen“ beträgt einen Monat und verlängert sich um jeweils einen Monat, sofern keine Kündigung vorliegt.
Die Kündigungsfrist der VoIP-Telefonanlage EASY beträgt drei Monate zum Ende der Vertragslaufzeit. Bei den „EASY flex Nebenstellen“ vier Wochen zum Monatsende.

Aufgaben des Kunden

1. Pflichten des Kunden

Daten dürfen ausschließlich unter der Nutzung und Anerkennung der standardisierten Protokolle genutzt werden. Es dürfen nur standardisierte oder durch die reventix GmbH vorgegebenen Schnittstellen und Komponenten benutzt werden. Andere Schnittstellen dürfen nur mit schriftlicher Einwilligung der reventix GmbH genutzt werden. Es dürfen keine Geräte, Einrichtungen, Software oder Daten benutzt werden, die zu Veränderungen in der Kommunikation oder der logischen Struktur des Netzes führen können.
Die genutzten Dienste dürfen nicht missbräuchlich genutzt werden. Es dürfen keine Eingriffe in das Netz von der reventix GmbH oder in andere Netze vorgenommen werden.

© 2016 reventix GmbH – Alle Rechte sind vorbehalten. Änderungen bleiben vorbehalten.
reventix GmbH - Lützowstr. 106 - 10785 Berlin - Tel: 030-346466-0 – www.reventix.de

2. Mitwirkung des Kunden

Der Kunde ist zur Mitwirkung bei einer Entstörung verpflichtet.
Ist für eine Entstörung der Zugang zu einem Standort des Kunden erforderlich, so ist vom Kunden sicherzustellen, dass die reventix GmbH oder Dritte zu den zuvor bekannt gegebenen Zeiten Zutritt zu den entsprechenden Räumlichkeiten des Kunden erhält. Des Weiteren sollte der Kunde sicherstellen, dass ein Ansprechpartner vor Ort zur Verfügung steht, der über die zur Entstörung erforderlichen Informationen verfügt.
Verzögerungen, die durch einen Mangel an Mitwirkung des Kunden entstehen, werden bei der Berechnung der Mean-Time-To-Restore nicht mit berücksichtigt. Ferner wird auch der Zeitraum zwischen erwünschten und erfolgtem Zutrittstermin nicht berücksichtigt. Ungeachtet dessen bleibt die reventix GmbH weiterhin verpflichtet, die Entstörung vorzunehmen.

3. Wiederverkauf

Der Wieder- oder Weiterverkauf von Produkten der reventix GmbH ist ohne schriftliche Genehmigung der reventix GmbH nicht erlaubt.

4. Haftung

Der Kunde haftet für alle von ihm oder von Dritten verschuldeten Beschädigungen des reventix-Systems oder anderen Teilen der reventix-Infrastruktur oder Systeme von anderen Kunden der reventix GmbH.
Bei Reklamation eines Systemfehlers überprüft die reventix GmbH die Funktionsfähigkeit des Systems und stellt die Originalkonfiguration wieder her. War das System bei Einlieferung zur Überprüfung mit der Originalkonfiguration funktionsfähig oder hat der Kunde einen Fehler schuldhaft verursacht, ist die reventix GmbH berechtigt, dem Kunden die durch die Überprüfung bzw. Reparatur anfallenden Kosten nach geltenden Sätzen in Rechnung zu stellen.

Stornierung, zusätzliche Anfahrt, ungerechtfertigte Entstörung

1. Stornierung der Bestellung

Die reventix GmbH wird nach den betrieblichen Möglichkeiten Stornierungen bearbeiten. Grundsätzlich stellen Stornierungen eine Kulanz dar, auf die der Kunde keinen Rechtsanspruch hat.

© 2016 reventix GmbH – Alle Rechte sind vorbehalten. Änderungen bleiben vorbehalten.
reventix GmbH - Lützowstr. 106 - 10785 Berlin - Tel: 030-346466-0 – www.reventix.de

2. Zusätzliche Anfahrt

Für zusätzliche Anfahrten, die notwendig werden, weil der Kunde im Bereitstellungs- bzw., Entstörungsprozess trotz vereinbartem Termin nicht angetroffen wird, berechnet die reventix GmbH dem Kunden ein Entgelt in Höhe von 65 EUR je zusätzlicher Anfahrt.

3. Ungerechtfertigte Entstörung

Die reventix GmbH ist berechtigt, dem Kunden für eine Störungsbeseitigungsmaßnahme, die nicht gerechtfertigt war, weil sie im Verantwortungsbereich des Kunden oder eines Dritten lag, für den die reventix GmbH nicht einzustehen hat, ein einmaliges Entgelt in Höhe von 130 EUR pro ungerechtfertigter Störungsmeldung zu berechnen.

Allgemeines und Kundenservice

1. Allgemeine Geschäftsbedingungen

Für alle in Anspruch genommenen Dienstleistungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der reventix GmbH. Diese Leistungsbeschreibung gilt nur in Verbindung mit den AGBs, dem Vertrag sowie den jeweils gültigen Preislisten.

2. Hotline und Kundenservice

Der Kunde erhält Hilfe durch den Kundenservice der reventix GmbH von Montag bis Freitag von 09.00 Uhr bis 18.00 Uhr, außer an regionalen und bundeseinheitlichen Feiertagen unter der Rufnummer 030-346 466 -200.
Die Störungsannahme steht dem Kunden per Telefon (01805 - 999 62 323) und per E-Mail (stoerung@reventix.de) 24/7 an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. Bei Problemen, die nicht auf eine Störung seitens der reventix GmbH zurückzuführen sind, behält sich die reventix GmbH vor, gemäß der gültigen Preisliste der reventix GmbH abzurechnen.

3. Service-Level

Mit diesen Service-Level-Agreement (SLA) garantiert die reventix GmbH ihren Kunden eine definierte Qualität für die unter dem Namen reventix zur Verfügung gestellten online Voice-over-IP Dienste. Dieses SLA gilt nicht für allgemeine Beratungs- und Kundenserviceanfragen.

© 2016 reventix GmbH – Alle Rechte sind vorbehalten. Änderungen bleiben vorbehalten.
reventix GmbH - Lützowstr. 106 - 10785 Berlin - Tel: 030-346466-0 – www.reventix.de

Servicelevel:

Verfügbarkeit[1]	98,5%
Störungsmeldung	7 Tage x 24 Stunden x 365 Tage über die Hotline 01805 999 623 23
Störungsbearbeitung[2]	Montag bis Freitag 09:00 bis 16:00 Uhr (Geschäftszeiten)
Reaktionszeit[3]	max. 8 Stunden
Entstörzeit[4]	max. 24 Stunden

Vertragsstrafen:[5]

Überschreitung der Entstörzeit	Gutschrift über 5% des monatlichen Grundpreises des betroffenen Produkts pro 24 Stunden Ausfall.
Unterschreitung der Verfügbarkeit	Gutschrift in Höhe eines monatlichen Grundpreises für das betroffene Produkt.

Allgemeines:

Die reventix GmbH haftet nicht für Störungen, deren Ursachen auf Störungen von Dritten zurückzuführen sind. In diesen Fällen wird der Kunde entsprechend unterrichtet. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der reventix GmbH.

Fußnoten:

1) Angabe der mittleren Verfügbarkeit im Jahresdurchschnitt. Ausgenommen davon sind Zeiten, an denen angekündigte Wartungsarbeiten durchgeführt werden. Wartungsarbeiten finden möglichst zwischen 22:00 Uhr und 8:00 Uhr statt. Die Ankündigung der Wartungsarbeit erfolgt in der Regel 14 Tage im Voraus. Die verwendeten Berechnungen der Verfügbarkeit beruhen auf der Dauer der erfassten Service-beeinträchtigenden Fehler pro Service, die im Messzeitraum protokolliert wurden.

2) Störungen können grundsätzlich jederzeit gemeldet werden (7 Tage x 24 Stunden x 365 Tage). Sofern Störungen außerhalb der Geschäftszeiten gemeldet werden, gelten die Zeiten ab der darauf folgenden Geschäftszeit.

3) Reaktionszeit: Gibt den Beginn der Störungsbearbeitung nach Eingang der Störungsmeldung innerhalb der unter Störungsbehebung angeben Zeiten an.

© 2016 reventix GmbH – Alle Rechte sind vorbehalten. Änderungen bleiben vorbehalten.
reventix GmbH - Lützowstr. 106 - 10785 Berlin - Tel: 030-346466-0 – www.reventix.de

4) Entstörzeit: Zeitspanne zwischen der Meldung der Störung durch den Kunden und der Wiederherstellung der Verfügbarkeit. Für die Wiederherstellung eines Dienstes kann die reventix GmbH übergangsweise auch Ersatzlösungen zur Verfügung stellen, die unter Umständen auch vorübergehende Qualitätseinschränkungen beinhalten können. Die Wiederherstellung des Dienstes innerhalb der maximalen Reaktionszeit gilt auch in diesem Fall als rechtzeitig erfolgt. Voraussetzung für eine fristgerechte Störungsbeseitigung ist in jedem Falle die rechtzeitige Einhaltung der Mitwirkungspflicht des Kunden, insbesondere die Gewährung des Zugangs zu eventuell erforderlichen Räumlichkeiten und Systemen.

5) Vertragsstrafen nach Abzug der angegeben Entstörzeit. Die Gutschrift ist auf maximal 100% des monatlichen Grundpreises begrenzt.

4. MTTR (Mean Time To Restore)

MTTR definiert die durchschnittliche Entstörzeit für alle Störungen innerhalb eines Kalenderjahres. Die reventix GmbH verpflichtet sich zur Einhaltung der zugesagten MTTR, sofern der Kunde seine Mitwirkungspflichten im vollen Umfang erfüllt.

Die MTTR gilt nur für die von der reventix GmBH garantierten und zu vertretenden Leistungen. Beruht die Störung auf einer Leistung Dritter (z.B. Anbindung über xDSL) gilt die MTTR nicht. Hat der Kunde Leistungen bei der reventix GmbH bestellt, die nicht Bestandteil der VoIP-Telefonanlage EASY sind, gilt die MTTR ebenfalls nicht für die VoIP-Telefonanlage EASY. Defekte bei Endgeräten (die einen Austausch des Endgeräts erforderlich machen) oder Fehler in der Software von Client-Anwendungen zählen ebenfalls nicht bei der Berechnung der MTTR. Ebenfalls ausgenommen sind Zeiten, in denen der Kunde oder ein Dritter für Verzögerungen verantwortlich ist, die die reventix GmbH nicht zu verantworten hat.

Die Berechnung der MTTR geschieht dabei wie folgt:
Summe aller Zeiträume, die zur Behebung einer Störung innerhalb eines Kalenderjahres benötigt wurden (Störungszeitraum), geteilt durch die Anzahl der Störungen innerhalb eines Kalenderjahres. Maßgebend für die Berechnung der einzelnen Störungszeiträume sind nachfolgend genannte Zeiträume:

Beginn der Störung:

Erstellung des Störungs-Tickets im entsprechenden System.

© 2016 reventix GmbH – Alle Rechte sind vorbehalten. Änderungen bleiben vorbehalten.
reventix GmbH - Lützowstr. 106 - 10785 Berlin - Tel: 030-346466-0 – www.reventix.de

Ende der Störung:
Die Störung ist beendet, wenn das entsprechende Ticket im System meldet, dass die Störung behoben ist. Dazu wird der Status des Tickets üblicherweise auf "geschlossen" gesetzt. Der Dienst gilt als entstört, wenn der Dienst entsprechend dieser Leistungsbeschreibung zur Verfügung steht.

5. Annahme von Störungen

Die Annahme von Störungen erfolgt zu den unter 12.2 genannten Geschäftszeiten. Erfolgt eine Annahme der Störung außerhalb dieser Zeiten, so beginnt der Zeitraum für die Berechnung des Störungszeitraums erst am folgenden Werktag zu der in 12.2 genannte Zeit. Am Ende eines jeweiligen Werktags wird die Zeit bis zum Beginn des folgenden Werktags für die Berechnung des Störungszeitraums ausgesetzt.
Vor der Aufgabe einer Störung prüft der Kunde mit zumutbaren Mitteln, ob die Störung in seinem Verantwortungsbereich liegt. Hierzu zählen insbesondere Störungen, die innerhalb seines LANs auftreten können; insbesondere nach Änderungen im LAN überprüft der Kunde mit angemessener Sorgfalt. Wenn nach Einschätzung des Kunden ein Fehler im Verantwortungsbereich der reventix GmbH vorliegt, kontaktiert er die reventix GmbH und erteilt eine qualifizierte Fehlermeldung. Im Gegenzug erhält der Kunde eine Bearbeitungsnummer aus dem Ticketsystem (Störungs-Ticket). Im Einzelfall übermittelt der Kunde nach Aufforderung weitere Details zum Fehlerbild, um die reventix GmbH bei der Entstörung zu unterstützen.
Kommt die reventix GmbH nach ausgiebiger Prüfung zu dem Ergebnis, dass der Fehler doch im Verantwortungsbereich des Kunden liegt, so wird die reventix GmbH dem Kunden diesen Sachverhalt mitteilen und darauf hinweisen, dass eine Entstörung durch die reventix GmbH nicht möglich ist.
Kann die reventix GmbH eine vermutliche Fehlerquelle ausmachen, so wird die reventix GmbH dem Kunden diese Information unverbindlich übermitteln. Nach Behebung des Fehlers wird das Ticket geschlossen.

© 2016 reventix GmbH – Alle Rechte sind vorbehalten. Änderungen bleiben vorbehalten.
reventix GmbH - Lützowstr. 106 - 10785 Berlin - Tel: 030-346466-0 – www.reventix.de