

Einleitung

Die QSC AG (nachfolgend QSC genannt) bietet mit IPfonie[®]business einen Sprachservice exklusiv für Geschäftskunden und Unternehmungen an, der es ermöglicht, qualitativ hochwertige Voice-Verbindungen über ein komplett digitalisiertes Vermittlungs- und Transportnetz zu führen. Übernommen wird dabei die Realisierung von abgehenden und ankommenden nationalen und internationalen Voice-Verbindungen sowie Fax-Verbindungen. Höchste Relevanz haben dabei Anforderungen an Verfügbarkeit, Sicherheit und Qualität. QSC stellt mit IPfonie[®]business einen paketerorientierten IP-Übertragungsdienst zur Verfügung, der über einen Direktanschluss (symmetrische bzw. asymmetrische DSL-Anbindung) an das IP-basierende QSC-Backbone-Netz realisiert wird.

1. VoIP-Lösung mit QSC-Direktanschluss

Ein Unternehmensstandort des Kunden kann unabhängig von seiner Größe oder der eingesetzten TK-Anlage über IPfonie[®]business mit einem Direktanschluss (symmetrische bzw. asymmetrische DSL-Anbindung) an das QSC-IP-Backbone angeschlossen werden. IPfonie[®]business ermöglicht bis zu 8 gleichzeitige ein- oder ausgehende Gespräche zu führen. Über eine QSC-betriebene Zugangsleitung erfolgt eine direkte Anschaltung an das QSC-eigene IP-basierte Backbone. Hierzu stellt QSC dem Kunden eine neue Zugangswegeführung auf der „letzten Meile“ zur Verfügung. Der Direktanschluss beinhaltet die Einrichtung, die Wartung und den Betrieb der Zugangswegeführung. Andere Zugänge zu weiteren Telekommunikationsnetzen sind nicht erforderlich. Falls vom Kunden beauftragt, wird die Rufnummer des Kunden in das QSC-Netz portiert. Im Rahmen eines Neuanschlusses vergibt QSC eine neue Rufnummer bzw. einen Rufnummernblock. Alle abgehenden und ankommenden Voice-Verbindungen werden durch QSC vermittelt. Zur direkten Anschaltung digitaler Telefonanlagen an das QSC-Sprach-Datennetz wird im Rahmen der Signalisierung das Protokoll DSS1 unterstützt. QSC tritt in Funktion eines Teilnehmernetzbetreibers (TNB) auf.

2. Realisierung Euro-ISDN (DSS1) – Anschluss

Realisierung für die Anschlussarten:

- Mehrgeräteanschluss (S₀)
- Anlagenanschluss (S₀)

Voraussetzung:

- Kundenseitige Nutzung von DSS1 für Telefonie
- Verfügbarkeit: Das Produkt IPfonie[®]business steht nur in bestimmten Gebieten zur Verfügung. Dies teilt QSC dem Kunden auf Anfrage mit. Im Zuge der Auftragsannahme vereinbart QSC mit dem Kunden einen Termin für die Bereitstellung, sofern IPfonie[®]business am Anschlussort des Kunden prinzipiell bereitgestellt werden kann.

Eingesetztes Equipment:

- Voice-Gateway mit 4 ISDN-Basisanschlüssen (S₀)
- Von QSC vorkonfigurierter Router.

Die Auswahl der eingesetzten Endgeräte (Customer Premises Equipment – „CPE“) nimmt QSC vor. Während der gesamten Vertragsdauer verbleiben die eingesetzten Endgeräte im Eigentum der QSC. QSC übernimmt die Vorkonfiguration sowie das Versenden der Endgeräte. Eine Vor-Ort-Installation durch einen von QSC beauftragten Techniker kann optional kostenpflichtig bestellt werden.

- Anbindung über QSC-xDSL Anschluss

Realisierung:

Die S₀-Anschlüsse des Kunden werden vom Kunden mit dem Voice-Gateway verbunden, das über den QSC-xDSL Anschluss mit dem QSC-IP-Backbone verbunden ist.

Hinweis: Bei gleichzeitiger Nutzung von Fremdanschlüssen alternativer Telefonanbieter an der TK-Anlage des Kunden kann es zur Störung des QSC-Anschlusses kommen. QSC rät davon ab, Anschlüsse verschiedener Anbieter gleichzeitig an der TK-Anlage zu nutzen.

3. Unterstützte Leistungsmerkmale

Dem Kunden stehen die nachfolgend genannten Leistungsmerkmale zur Verfügung, unter der Voraussetzung, dass diese auch von der Endeinrichtung (z. B. Telefon, TK-Anlage) des Kunden unterstützt werden.

Leistungsmerkmal	Mehrgeräteanschluss	Anlagenanschluss
Anzeige der Rufnummer des Anrufenden (CLIP)	ja	ja
Übermittlung der eigenen Rufnummer an den Anrufenden (COLP)	ja	ja
Anzeige der Rufnummer an den Anrufer	ja	ja
Unterdrückung der Übermittlung der eigenen Rufnummer (CLIR on request)	ja	ja
Anrufweiserschaltung	ja	ja
Rückfrage/Makeln	ja	ja
Dreierkonferenz	ja	ja
Anklopfen	ja	ja
Rufnummernsperre (ins Ausland)	ja	ja
Tarifinformationen (AOCD/AOCE) (Zeiteinheiten während und nach der Verbindung)	ja	ja
Identifizieren böswilliger Anrufer / Fangen	ja	ja
Fax Gruppe 3	ja	ja
Analoge Dienste* (z.B. EC-Cash, Frankiermaschinen)	ja	ja

* Die Endstelle (abgehende Rufnummer) und/ oder die Zielrufnummer zur Nutzung analoger Dienste wird von QSC benötigt, um diese in eine qualitätsoptimierte Konfiguration einzubinden.

4. Installation

QSC stellt dem Kunden einen DSL-Router sowie ein Voice-Gateway zur Verfügung, das hardwareseitig 4 ISDN-Basisanschlüsse (S₀) enthält. Davon aktiviert QSC netzseitig eine dem Auftrag des Kunden entsprechende Anzahl von Schnittstellen. Die Installation wird vom Kunden selbst übernommen. Gegen Aufpreis bietet QSC die Vor-Ort Installation durch einen QSC-Techniker an.

5. Verbindungen

Verbindungen zu Sonderdiensten werden von QSC, im Rahmen des rechtlich Zulässigen und der technischen und betrieblichen Möglichkeiten von QSC, zur Verfügung gestellt. Verbindungen zu sogenannten offline gebillten Service-Rufnummern, d.h. Rufnummern bei denen der Anruferpreis durch den Diensteanbieter und nicht durch den Teilnehmernetzbetreiber oder die Bundesnetzagentur festgelegt wurde, sind grundsätzlich im Netz der QSC gesperrt. Dies betrifft:

Verbindungen zum Service (0)12, Verbindungen zu Nutzergruppen 0181x bis 0189x und Verbindungen zu Premium Rate Diensten (09001, 09003, 09005 und 09009). Verbindungen zu Online-Diensten werden

ausschließlich mit den entsprechenden QSC-Online-Diensten (0192195079, 019219579, 01930483483, 01930483485) hergestellt. Mit Ausnahme der QSC Auskunftsdienste 11822, 11823, sind alle Verbindungen zu anderen Auskunftsdiensten gesperrt.

Der Kunde kann die QSC mit einem separaten Auftragsformular beauftragen, solche Verbindungen zu Servicrufnummern für ihn freizuschalten.

.Die Verbindungen werden hergestellt soweit die Anbieter der Service-Rufnummern für die Terminierung solcher Verbindungen durch entsprechende Vereinbarungen mit den beteiligten Teilnehmernetzbetreibern gesorgt haben. Die Abrechnung dieser Verbindungen erfolgt mit gesonderter Rechnung der hierzu von QSC beauftragten Ventelo GmbH, Mathias-Brüggen Str. 55, 50829 Köln.

Die QSC AG 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 die QSC AG dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung. Im Interesse des Kundenschutzes stellt die QSC AG Verbindungen zu 0900-Rufnummern nur bis zu einer maximalen Dauer von 60 Minuten her.

Die Nutzung von Call-by-Call Vorwahlen anderer Netzanbieter ist aus dem Netz der QSC nicht möglich.

6. Technische SLAs / Qualitätsparameter

Das QSC IP basierte Backbone wird 24h*7 Tage im Jahr automatisch überwacht.

Die Endkundenverfügbarkeit beträgt im Jahresdurchschnitt mindestens 98,9 %. Geplante und dem Kunden mitgeteilte Wartungsarbeiten, Behinderungen des Zugangs zur Kundenlokation im Fehlerfall, Zeitverluste, die nicht von QSC verschuldet sind sowie Zeitverluste durch Verzögerungen bei der Entstörung, für die QSC nicht verantwortlich ist, gehen nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit ein.

Zur Optimierung und Leistungssteigerung des Netzes sieht QSC Wartungsfenster vor. Diese liegen im Regelfall sonntags zwischen 02:00 und 06:00 Uhr. Zur schnellen notwendigen Entstörung von Systemen bei akuten Problemen im Netzwerk kann QSC Reparaturfenster auch außerhalb der üblichen Wartungsfenster vorsehen. Sollte ein solches Wartungsfenster von QSC in Anspruch genommen werden, so werden die betroffenen Kunden in der Regel fünf Kalendertage im Voraus informiert. Während der Wartungszeit können die technischen Einrichtungen im notwendigen Umfang außer Betrieb genommen werden.

7. Rechnungserstellung

Der Kunde erhält monatlich eine Rechnung, auf der Standortbezogen sämtliche Rechnungsdaten für Verbindungen, Anschlusspreise, Installationspreise, Kosten für Änderungen u.a. aufgeführt sind. In der Gesamtrechnung ist ein Einzelverbindungs nachweis (EVN) enthalten, soweit dies vom Kunden gewünscht wird. Dieser wird dem Kunden elektronisch zur Verfügung gestellt. Es besteht die Möglichkeit, eine Sammelrechnung für mehrere Standorte mit Direktanschluss erstellen zu lassen.

8. Rufnummernportabilität

Auf Wunsch des Kunden unterstützt QSC die lokale Portabilität von Rufnummern. Das heißt, beim Wechsel des Kunden von einem anderen Netzbetreiber zu IPfonie[®]business kann der Kunde die bisherige(n) Rufnummer(n) behalten, vorausgesetzt er wechselt nicht gleichzeitig in ein anderes Ortsnetz. Hierzu füllt der Kunde eine so genannte Kundenerklärung aus und sendet diese unterschrieben an QSC. QSC führt dann die Kündigung des Anschlusses beim vorherigen Netzbetreiber im Auftrag des Kunden durch und koordiniert die Portierung der Rufnummer(n).

9. Eintrag im Telefonbuch

QSC leitet auf Wunsch des Kunden Rufnummer, Name und Adresse zur Eintragung in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (Telefonbuch etc.) und zur Erteilung von telefonischen Auskünften weiter. Erhält der Kunde für seinen QSC-Voice-Anschluss neue Rufnummern, wird nur die Hauptrufnummer eingetragen, sofern der Kunde nichts anderes wünscht. Dies ist bei Anlagenanschlüssen die Stammnummer mit der Durchwahl für die Zentrale (in der Regel "-0").

10. Störungsbehebung

QSC beseitigt Störungen an IPfonie[®]business -Anschlüssen unverzüglich im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten sowie gemäß den nachfolgend genannten Entstörfristen und Bedingungen.

QSC hat für die Entgegennahme von Störungsmeldungen eine kostenfreie Service-Rufnummer eingerichtet, die täglich 24 Stunden erreichbar ist.

Die Entstörfrist ist die Zeit zwischen der Entgegennahme der Störungsmeldung und der Störungsbehebung.

Die über das Jahr gemittelte Entstörzeit (Mean Time To Restore - MTTR) beträgt 8 Stunden nach Eingang der qualifizierten Störungsmeldung bei QSC und ist definiert als die Zeit vom Eingang der qualifizierten Störungsmeldung bei QSC bis zu dem Zeitpunkt, zu dem die Nutzung des Leistungsumfanges grundsätzlich wieder möglich ist. Sie ist eingehalten, wenn sie gleichverteilt gemittelt über alle Trouble-Tickets innerhalb eines Jahres 8 Stunden nicht überschreitet. Ist die Leistungserbringung aus nicht von QSC zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Entstörtermin vereinbart. Die MTTR gilt nicht für eine nicht von QSC zu vertretende Störung oder Zerstörung der physikalischen Anbindung (z.B. Kupferdoppelader).

Ist für eine Entstörung der Zugang zu einem Standort des Kunden erforderlich (z.B. zur Entstörung bzw. zum Austausch eines defekten Endgerätes), so ist vom Kunden sicherzustellen, dass QSC zu den von QSC 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, ist QSC nicht verpflichtet, die vorgenannte Entstörfrist einzuhalten, QSC bleibt jedoch verpflichtet, die Entstörung vorzunehmen. Des weiteren wird der Zeitraum zwischen dem von QSC erwünschten Zutrittstermin und dem Zeitpunkt, zu dem der Zutritt ermöglicht wird, bei der Berechnung der vorgenannten Endkundenverfügbarkeit nicht als Nichtverfügbarkeit gewertet.