

Leistungsbeschreibung

Netkom Business Voice Teams

Präambel

Die Thüringer Netkom GmbH (nachfolgend „Netkom“) verbindet im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten eine vorhandene Microsoft Teams-Infrastruktur des Kunden mit dem öffentlichen Sprachnetz, so dass der Kunde seine Microsoft Teams-Infrastruktur wie eine TK-Anlage für eingehende und ausgehende Anrufe nutzen kann. Die Vermittlung und das Routing der Anrufe erfolgen auf Basis des SIP-Protokolls.

Voraussetzung für die Nutzung von Netkom Business Teams ist eine Anbindung an das Backbone-Netz der Netkom mittels Netkom IP Access oder Netkom Leased Line. Hierzu ist der Abschluss gesonderter Verträge mit Netkom notwendig. Zur Sicherstellung einer hohen Übertragungsqualität ist ein ausreichend dimensionierter Breitbandzugang (mind. 100 kbit/s pro Sprachkanal) erforderlich. Die Nutzung anderer, vom Kunden bereitgestellter Internetzugänge ist nur nach vorheriger Einzelfallprüfung möglich.

1) Rufnummern

Für den Dienst erhält der Kunde einen Rufnummernblock. Je Rufnummernblock erhält der Kunde einen SIP-Account. Die Anzahl gleichzeitig nutzbarer Sprachkanäle wird durch die Bandbreite des vom Kunden genutzten Internetzuganges bestimmt. Netkom stellt dem Kunden die nötigen Zugangsdaten (Benutzername und Passwort) je SIP-Account zur Verfügung. Die maximale Anzahl der Rufnummern des Standardrufnummernblocks orientiert sich nach Methode 1 der „Regeln für die Zuteilung von Rufnummern in den Ortsnetzbereichen“ der BNetzA. Ein zusätzlicher, über die dargestellte Standardanzahl erforderlicher Bedarf von Rufnummern muss vom Kunden gegenüber der BNetzA beantragt und begründet werden. Netkom wird dann auf Grundlage der Bescheinigung der BNetzA weitere Rufnummern kostenfrei zuteilen. Unabhängig davon kann der Kunde seinen bestehenden Rufnummernblock in das Netz der Netkom portieren (siehe Punkt „Portierung“).

Anzahl Sprachkanäle	Anzahl Rufnummern Standard	Anzahl Rufnummern Maximal
2	10	100
4	30	100
6	70	100
8	100	300
10	300	500
20	300	500
30	500	1.000
40	500	1.000
50	500	1.000
60	1.000	3.000

2) Portierung

Abweichend vom Abschnitt „Rufnummern“ kann der Kunde bei einem Wechsel von einem anderen Anbieter zu Netkom Rufnummern oder Rufnummernblöcke, die ihm von dem anderen Anbieter zugeteilt wurden, in das Netz der Netkom übernehmen (Portierung). Kündigt der Kunde seinen Business Voice Teams-Anschluss bei Netkom, ohne dass er in ein anderes Netz portiert, so fallen die Rufnummern an den Ursprungsanbieter zurück. Netkom hat keine Möglichkeit, diese Rufnummern zu einem späteren Zeitpunkt erneut bereitzustellen. Rufnummernblöcke anderer Anbieter können durch Netkom nicht erweitert werden. Am Tag der Portierung kann es aufgrund technischer Gegebenheiten zur kurzfristigen Unterbrechung der Telefonie- und Fax-/Datendienste kommen. Für diese Störungen sowie für im Zusammenhang mit der Rufnummernportierung entgangene Anrufe oder Nachrichten oder Nichterreichbarkeit übernimmt Netkom keine Haftung.

3) Verbindungsleistungen

Der Kunde kann über seine Microsoft Teams-Infrastruktur Verbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. Verbindungsdienste anderer Anbieter (Call by Call, Preselection) sowie Zusatzdienste anderer Anbieter (z. B. Anrufbeantworter, Unified Messaging, SMS) stehen mit Netkom Business Voice Teams nicht zur Verfügung. Verbindungen zu Mehrwertdiensten (z. B. telefonische Auskunft) sowie Onlinediensten und VPN-Diensten sind nur im Einzelfall möglich, wenn und soweit Netkom entsprechende Vereinbarungen mit dem Diensteanbieter getroffen hat. Dienste, die aus dem Netz der Netkom verfügbar sind, werden in der Business Voice Teams-Preisliste aufgeführt.

4) Rufnummernsperre

Zum Schutz der Kunden/Anschlussinhaber vor unerwünschten kostenpflichtigen Diensten werden abgehende Verbindungen zu Satellitenfunkdiensten (Rufnummerngas 008...) und ankommende R-Gespräche bei allen Anschlüssen mit der Einrichtung bzw. Portierung standardmäßig gesperrt. Ebenso werden Auslandsgespräche bei exzessiver Nutzung gesperrt. Auf Wunsch des Kunden schaltet Netkom diese Dienste wieder frei.

5) Zusatzleistungen

Netkom erbringt im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten auf Wunsch des Kunden, nach gesonderter Vereinbarung und gegen gesondertes Entgelt zusätzliche Leistungen:

- Dauerhafte Rufnummernumleitung
- Rufnummernsperrung/Sperrklasse.

6) Notruf, nomadische Nutzung

Um die volle Funktion des Notrufes (110, 112) sicherstellen zu können, ist der von Netkom bereitgestellte Business Voice Teams-Anschluss nur an dem im Vertrag angegebenen Standort zu nutzen. Für Hilfeleistungen bei Notrufen ist immer die jeweilige Adresse des Kundenstandorts hinterlegt. Nutzt der Kunde den Netkom Business Voice Teams-Dienst an einem Standort, der nicht mit dem gegenüber der Netkom angegebenen Ort übereinstimmt (nomadische Nutzung), ist im Falle eines Notrufs die Rückverfolgung des Notrufs nicht möglich. Beim Auslösen von Notrufen bei nomadischer Nutzung kann es aufgrund der Alarmierung einer örtlich nicht zuständigen Notrufabfragestelle darüber hinaus zu Kostenforderungen kommen, weil z. B. die Feuerwehr zum falschen Standort ausrückt. Entstehen im Falle nomadischer Nutzung durch den Kunden Folge- bzw. Zusatzkosten, so hat diese der Kunde zu tragen.

7) Identifizierung von bedrohenden oder belästigenden Anrufen

Auf schriftlichen Antrag des Kunden erteilt Netkom Auskunft über Anschlüsse, von denen ankommende Verbindungen ausgehen, sofern der Kunde in einem zu dokumentierenden Verfahren schlüssig vorträgt, das Ziel bedrohender oder belästigender Anrufe zu sein und die Anrufe nach Datum und Uhrzeit eingrenzt. Dies gilt auch, wenn der Anrufer die Rufnummernübermittlung unterdrückt hat.

8) Leistungsmerkmale

Der Netkom Business Voice Teams-Dienst wird mit folgenden Leistungsmerkmalen realisiert:

Parameter	Verfügbarkeit
Rufnummern	Rufnummernblock, individuell gem. BNetzA-Vorgaben
Accounts	1 SIP-Account je Rufnummernblock
Rufnummernsperrung/Sperrklasse	Zusatzleistung

9) Technische Parameter

Parameter	Verfügbarkeit
Netzwerkprotokoll	IPv4
Signalisierung	SIP/UDP (RFC 3261) inkl. DDI
Mediastrom	RTP/UDP (RFC 3550)
Unterstützte Codecs	G.711A/weitere auf Anfrage
Rufnummern	E.164
Authentifizierung und Registrierung	Login und Passwort

Die zentralen Komponenten für die IP-Sprachoptionen der Netkom sind in der folgenden Tabelle aufgeführt:

Area	SIP-Registrar	Ports
Signaling SIP für TK-Anlagenanschlüsse	business.netkom.de	UDP 5060/TCP 5061

10) Endgerät/Microsoft Teams

Das Produkt Business Voice Teams umfasst keine beim Kunden zu installierenden Endgeräte oder Netzabschlussgeräte. Netkom stellt eine gesicherte Verbindung zwischen dem Microsoft Phone System innerhalb der Azure-Cloud zu seinem eigenen Sprachnetz her und routet die Rufnummern hierüber. Die Verbindung zwischen dem Microsoft Phone System und den einzelnen Microsoft Teams-Instanzen auf den vom Kunden genutzten Endgeräten stellt der Kunde bereit. Hierzu benötigt jede Microsoft Teams-Instanz, mit der im öffentlichen Sprachnetz kommuniziert werden soll, eine Microsoft-Lizenz, die den „Teams Phone Standard“ unterstützt. Entsprechende Lizenzen sind nicht Bestandteil des Netkom-Produktes Business Voice Teams.

Eine Beratung oder Unterstützung des Kunden zur Einrichtung und Verwaltung des Sprachdienstes in Microsoft Teams ist nicht Bestandteil des Produktes Business Voice Teams. Microsoft Teams liegt, wie in klassischen Sprachdiensten die Betreuung der TK-Anlage, in der Verantwortung des Kunden.

11) Bereitstellung

Für die Konfiguration des Dienstes im Sprachnetz der Netkom ist eine direkte Zusammenarbeit zwischen Mitarbeitern des Kunden, die die Microsoft Teams-Infrastruktur betreuen, und technischen Mitarbeitern der Netkom notwendig. Die Zusammenarbeit geschieht online. Der Kunde ist verantwortlich, hierfür entsprechend technisch kompetentes Personal bereitzustellen. Der Kunde trägt alle Kosten, Gebühren und Aufwendungen für die ihm obliegenden Bereitstellungsleistungen selbst.

12) Einbeziehung einer bestehenden TK-Anlag

Auf Wunsch des Kunden können einzelne Rufnummern aus dem Rufnummernblock zu anderen Zielen als Microsoft Teams geroutet werden. Auf diese Weise können bestehende TK-Anlagen für ausgehende und eingehende Anrufe zu ausgewählten Rufnummern weiter benutzt werden. Für die Anbindung der TK-Anlage an das Sprachnetz der Netkom gelten die technischen Angaben aus der Leistungsbeschreibung „Business Voice Classic“ für ISDN-Anlagen bzw. der Leistungsbeschreibung „Business Voice SIP“ für IP-fähige Anlagen. Die Konfiguration seiner TK-Anlage liegt in der Verantwortung des Kunden.

Für die Anbindung der TK-Anlage des Kunden und für das abweichende Routing von Einzelrufnummern erstellt Netkom ein individuelles Angebot. Dies kann eine sukzessive Änderung des Routings der Einzelrufnummern zu einem späteren Zeitpunkt beinhalten. Ist dies nicht im Angebot enthalten, werden für Service-Aufträge zur Anpassung des Routings nach Bereitstellung des Dienstes gesonderte Entgelte berechnet.

13) Eintragung in Endnutzerverzeichnisse („Telefonbuch“)

Netkom leitet auf Antrag des Kunden im Rahmen der Bereitstellung des Business Voice Teams-Dienstes den Kundendatensatz mit Rufnummer, Name und Anschrift des Kunden zwecks Eintragung in gedruckte und elektronische Endnutzerverzeichnisse, die der Öffentlichkeit unmittelbar oder über Auskunftsdienste zugänglich sind, weiter. Der Eintrag erfolgt für den Kunden unentgeltlich. Der Kunde kann von Netkom jederzeit verlangen, dass seine Rufnummer, sein Name und seine Anschrift unentgeltlich eingetragen, gespeichert, berichtigt oder gelöscht werden.

14) Bereitstellungstermin

Der gewünschte Bereitstellungstermin kann vom Kunden bei der Beauftragung angegeben werden („Wunschtermin“). Netkom bemüht sich, diesem Wunsch zu entsprechen. Verbindlich ist jedoch der dem Kunden durch Netkom mit der Auftragsbestätigung mitgeteilte Bereitstellungstermin.

15) Verfügbarkeit, Entstörung, Service Level, Geplante Arbeiten

Sofern nicht einzelvertraglich anders geregelt, gelten insoweit die Angaben der Leistungsbeschreibung „Netkom Service Level Agreement (SLA)“.

Der dort aufgeführte Servicelevel „Business“ ist bereits kostenfrei in das Produkt integriert. Als kostenpflichtige Zusatzleistung für das vorliegende Produkt werden die Servicelevel „Komfort“ und „Premium“ angeboten.

16) Preise, Rechnungsstellung

Netkom berechnet Einrichtungspreise, monatliche Grundpreise und nutzungsabhängige Verbindungspreise gemäß der aktuell geltenden Preislise. Für den Wechsel von Business Voice Classic oder Business Voice SIP zu Business Voice Teams wird der Einrichtungspreis berechnet.

Der Kunde erhält von Netkom monatlich eine Rechnung. Der Rechnungsversand erfolgt grundsätzlich per E-Mail. Ein Rechnungsversand per Post ist auf Wunsch des Kunden gegen ein gesondertes Entgelt möglich. Auf Wunsch erhält der Kunde mit der monatlichen Rechnung einen Einzelverbindungsnaheis (EVN). Der EVN kann für die weitere elektronische Auswertung optional als ASCII-Datei bereitgestellt werden. Die Zielrufnummern im EVN werden auf Wunsch des Kunden vollständig oder um die letzten 3 Ziffern verkürzt dargestellt.

17) Besondere Nutzungsbedingungen für Flatrate

Die optional angebotene Festnetz-Flatrate umfasst Standardgespräche ins deutsche Festnetz; ausgenommen sind Verbindungen zu Service- und Sonderrufnummern.

Die optional angebotene Mobilfunk-Flatrate umfasst Standardgespräche in deutsche Mobilfunknetze; ausgenommen sind Verbindungen zu Service- und Sonderrufnummern.

Eine Flatrate in das deutsche Festnetz oder eine Flatrate in deutsche Mobilfunknetze werden nicht für Anbieter von Mehrwertdiensten, Massenkommunikationsdiensten, Call-Center, Telefonmarketing-Leistungen und Telekommunikationsanbieter angeboten.

Flatrates werden nicht angeboten, wenn der Kunde seine Leistungen gegenüber Dritten unter Nutzung der vorgenannten Dienste oder mittels Telekommunikationsleistungen erbringt (z. B. Marktforschung) oder Telekommunikationsleistungen an Dritte entgeltlich oder unentgeltlich weitergibt (z. B. Krankenhäuser, Büro- und Firmenzentren, Telehäuser).

Bei Netkom Business Voice Teams wird eine Flatrate nur überlassen, sofern für alle Endteilnehmer, die unter einer Durchwahlrufnummer bzw. Rufnummer geschaltet sind, diese Flatrate bestellt wurde. Der Grundpreis für die Flatrate gilt jeweils pro Anschluss. Bei Verstößen gegen die genannten Nutzungsbedingungen sowie bei atypischer Nutzung des Tarifes durch den Kunden ist Netkom berechtigt, die Flatrate fristlos zu kündigen. Als atypische Nutzung gilt hierbei insbesondere ein unverhältnismäßiger Anstieg der durchschnittlich genutzten Verbindungsminuten. Als Maßstab gilt der Durchschnitt aller Kunden im vergleichbaren Produktsegment.

18) Besondere Nutzungsbedingungen für Minutenpakete

Minutenpakete (International) sind ergänzend zu allen Netkom Business Voice Teams-Produkten verfügbar. Sie können jederzeit hinzu- gebucht werden und zum Ende eines Monats mit einer Frist von 2 Wochen gekündigt werden.

Inklusivminuten werden nach Ablauf eines Abrechnungszeitraums nicht in den Folgemonat übernommen. Inklusivminuten werden im Start- und Endmonat komplett zur Verfügung gestellt und abgerechnet.

Über das Inklusivminutenkontingent hinausgehende Gespräche werden gemäß Preisliste abgerechnet.

19) Sonstige Verantwortlichkeiten des Kunden

Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass er durch die Nutzung des von Netkom bereitgestellten Business Voice Teams-Dienstes weder gegen Gesetze noch gegen Rechte Dritter verstößt. Er hat den ihm bereitgestellten Netkom Business Voice Teams-Dienst ausschließlich zweckentsprechend zu nutzen und sämtliche Handlungen, die das Netz von Netkom gefährden könnten, zu unterlassen.

Der Kunde ist insbesondere verpflichtet,

- dafür Sorge zu tragen, dass die gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere die Vorschriften zum Schutze der Kinder und Jugendlichen, nationale und internationale Urheberrechte, Namens- und Markenrechte sowie Persönlichkeitsrechte und Schutzrechte Dritter beachtet werden;
- den von Netkom bereitgestellten Business Voice Teams-Dienst nicht zur Verbreitung oder zum Abruf gesetzes- und/oder sittenwidriger Inhalte zu nutzen oder einem solchen Verhalten Vorschub zu leisten; hiervon umfasst ist die Einhaltung der allgemein geltenden Regeln für die Nutzung des Internets und anderer Netzwerke, die der Kunde über den von Netkom bereitgestellten Business Voice Teams-Dienst erreicht;
- sich keinen unbefugten Zugang zu geschützten Hosts, Netzwerken, Accounts oder Diensten zu verschaffen;
- dafür Sorge zu tragen, dass der Ruf und das Ansehen der Netkom nicht gefährdet oder beeinträchtigt werden;
- dafür Sorge zu tragen, dass kein software- oder hardwarebasierter, automatisierter und zeitgleicher Rufaufbau betrieben wird (Power Dialer bzw. Predictive Dialer); dies ist ausschließlich nach gesonderter schriftlicher Vereinbarung mit der Netkom erlaubt und führt ggf. zu höheren monatlichen Entgelten.

Verstößt der Kunde gegen diese Verpflichtungen, behält sich Netkom das Recht vor, den Business Voice Teams-Dienst ohne vorherige Ankündigung zu sperren. Der Kunde wird Netkom von jeglicher Haftung Dritten gegenüber freistellen, die darauf beruht, dass die Nutzung des von Netkom bereitgestellten Business Voice Teams-Dienstes durch den Kunden Rechte Dritter oder gesetzliche Vorschriften verletzt.

20) Vertragsende

Bei Vertragsende (Kündigung/Ablauf/Aufhebung/etc.) ist der Kunde verpflichtet, gegebenenfalls von Netkom überlassenen Netzabschlussgeräte innerhalb einer Frist von vier Wochen nach Vertragsende an Netkom zurückgeben (nachweisbarer Versand oder Abgabe in den Geschäftsräumen der Netkom). Dies gilt nicht für Netzabschlussgeräte, die für andere, weiterhin bestehende Dienste der Netkom genutzt werden. Bei Vertragsende fallen die gegebenenfalls dem Kunden von Netkom im Rahmen des Produktes zuge- teilten IP-Adressen an Netkom zurück.

21) Allgemeine Bestimmungen

Im Übrigen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Netkom in ihrer jeweils aktuell gültigen Fassung.

gültig ab Juni 2025