

## "Tell-Phone-Get-Ready" - pro Sip Trunk Tarif Leistungsbeschreibung

Die Tell-Phone Deutschland GmbH (im Folgenden Tell-Phone genannt) bietet mit SIP Trunk nachfolgende Leistungen an.

### 1. Voraussetzungen

Folgende Vorleistungen müssen beim Kunden vorhanden sein:

- Internetanbindung (z. B. Tell-Phone Connectivity ADSL oder VDSL)
- Telekommunikationssystem

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

### 2. Standardleistungen der Tell-Phone

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

**2.2 Rufnummernmanagement**, d.h. die Zuteilung neuer Rufnummern oder Rufnummernblöcken in sämtlichen Ortsnetz-kennzahlbereichen sowie die Zuteilung von nationalen Rufnummern aus anderen Ländern, entsprechend der Verfügbarkeit einer Leistungserbringung durch Tell-Phone in diesen Ländern. Die Größe neu zugewiesener Durchwahlnummernblöcke richtet sich nach den Anforderungen des Kunden und den einschränkenden Vorgaben der zuständigen nationalen Telekom-behörden.

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

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

**2.5 Erstellung von Rechnungen und Einzelverbindungs-nachweisen**. Rechnungen werden ausschließlich als PDF per eMail an die angegebene eMail-Adresse versandt. Einzelverbindungs-nachweise können aus dem Kundenportal heruntergeladen werden.

### 2.6. Leistungen

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

#### 2.6.1 Rufnummern

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

#### 2.6.1 Übermittlung der eigenen Rufnummer CLIP

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

#### 2.6.2 Kundenspezifische Rufnummernübermittlung CLIP – No Screening

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

#### 2.6.3 Unterdrückung der Rufnummernanzeige CLIR

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

#### 2.6.4 Fax Service

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

#### 2.6.5 Codecs G.711 und G.729a

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

#### 2.6.6 Verschlüsselung von Gesprächen

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

#### 2.6.7 Nebenstellenbezogene Anrufweiterleitung

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

#### 2.6.8 Notruf

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

Notrufunktion bei Ausfall des Kunden-IP-Netzwerks kann nur über Mobiltelefone aufgebaut werden.

## 2.8 Einschränkungen

VoIP-Technologie mit SIP kann nicht alle Funktionen der klassischen Sprachtelefonie (mit ISDN- oder Analog-Anschluss) realisieren. Insbesondere folgende Dienste bzw. Leistungsmerkmale können nicht realisiert werden:

### 2.8.1 Übermittlung von Gebühreninformationen (AOC)

Die Übermittlung von Gebühreninformationen bzw. Endgeldinformationen in Tarifeinheiten während oder am Ende der Verbindung. Alternativ kann das von Tell-Phone zur Verfügung gestellte Einzelverbindungsauswertungstool genutzt werden.

### 2.8.2 ISDN-B-Kanalbündelung

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

### 2.8.3 Notstromversorgung

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

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

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

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

### 2.8.6 Daueraktive Schicht des ISDN-D-Kanals

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

### 2.8.7 Gerichtete Sprachkanäle

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

## 3. Betreiben der Server- und Systemkomponenten

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

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

## 4. Service, Support und Service Level Agreement

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

### 4.1 Störung

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

Hoheitsbereich von Tell-Phone und es handelt sich nicht um eine Störung.

### 4.2 Störungsannahme

Die Hotline des Tell-Phone Geschäftskundensupports ist bei kritischen Störungen täglich von 00:00 bis 24:00 Uhr fernmündlich zu erreichen. Schriftliche Störungsmeldungen nimmt die Hotline montags bis freitags unter der eMail-Adresse [support@tell-phone.de](mailto:support@tell-phone.de) in der Zeit von 08:00 bis 17:00 Uhr entgegen. Einzelstörungen werden montags bis freitags von 8.30 bis 17.00 Uhr bearbeitet.

### 4.3 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit beträgt standardmäßig acht Stunden wobei nur Zeiten von Montag bis Freitag in der Zeit von 08:30 bis 17:00 Uhr mitgerechnet werden.

### 5. Vertragslaufzeit und Kündigung

Sofern nichts anderes vereinbart wurde, kann der Vertrag mit einer Frist von 3 Monaten zum Monatsende gekündigt werden. Die Kündigung kann formlos per eMail oder schriftlich erfolgen.

### 6. Preise

Bei allen angegebenen Preisen handelt es sich um Nettopreise exklusive Umsatzsteuer. Rechnungen werden ohne Aufpreis per eMail zugestellt. Die Zusendung von Ausdrucken per Post wird mit 2,50 EUR berechnet.

#### 6.1 Grundgebühr für Sprachkanäle

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

#### 6.2 Gesprächsgebühren

Die Gesprächsgebühren werden sekundengenau pro Minute berechnet. Weitere Informationen über alle inter-nationalen Tarife finden Sie auf [www.tell-phone.de](http://www.tell-phone.de)

Deutschland – Festnetz	€ 0,011 pro Minute
Deutschland – Mobilfunknetz	€ 0,071 pro Minute
International, ab	€ 0,03 pro Minute

#### 6.4 Rufnummern

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

#### 6.5 Bereitstellung

Bereitstellung und Einrichtung in der Cloud € 49,00

## 7. Technische Neuerungen

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

## Tell-Phone-Get-Connected Leistungsbeschreibung

### 1. Standardleistung

Tell-Phone Deutschland GmbH (im Folgenden Tell-Phone genannt) überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten Tell-Phone-Get-Connected, als Zugang zum Internet mit der Telekom als Internet Service Provider.

**1.1 Bereitstellung und Überlassung** erfolgen, sofern eine geeignete TAL genutzt werden kann und eine Anschaltung an einem vorhandenen Access Node möglich ist. Anschalteneinrichtung beim Endkunden ist die TAE. Tell-Phone Connectivity wird auf Basis der – ADSL-Technik (Asymmetric Digital Subscriber Line) oder – VDSL-Technik (Very High Speed Digital Subscriber Line), mit einer mittleren Verfügbarkeit von 97,0 % im Jahresdurchschnitt angeboten.

#### 1.2 Übertragungsgeschwindigkeiten

Die am Anschluss des Kunden konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit hängt von den jeweiligen physikalischen Gegebenheiten der Anschlussleitung ab. Die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist u. a. von der Netzauslastung des Internet-Backbones, von der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhalte-Anbieters und von den vom Kunden verwendeten Endgeräten (Router, PC inkl. dessen Betriebssystem und sonstige eingesetzte Software) abhängig. Die Leistung steht nicht flächendeckend zur Verfügung und muss für jeden Anschluss individuell überprüft und bestätigt werden.

**1.4 Folgende Varianten** stehen bei Tell-Phone-Get-Connected zur Verfügung:

**1.4.1 ADSL 16 Mbit/s** mit einer Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb eines Bandbreitenkorridors von 10,9Mbit/s bis 16,0Mbit/s Downstream sowie von 0,7Mbit/s bis 1,0Mbit/s Upstream

**1.4.2 VDSL 16 Mbit/s** mit einer Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb eines Bandbreitenkorridors von 10,9Mbit/s bis 16,0Mbit/s Downstream sowie von 0,7Mbit/s bis 1,0Mbit/s Upstream

**1.4.3 VDSL 25 Mbit/s** mit einer Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb eines Bandbreitenkorridors von 16,7Mbit/s bis 25,0Mbit/s Downstream sowie von 1,6Mbit/s bis 5,0Mbit/s Upstream

**1.4.4 VDSL 50 Mbit/s** mit einer Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb eines Bandbreitenkorridors von 27,9Mbit/s bis 51,3Mbit/s Downstream sowie von 2,7Mbit/s bis 10,0Mbit/s Upstream

**1.4.5 VDSL 100 Mbit/s** mit einer Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb eines Bandbreitenkorridors von 54Mbit/s bis 100Mbit/s Downstream sowie von 20Mbit/s bis 40,0Mbit/s Upstream

#### 1.5 Feste IP-Adresse

Tell-Phone stellt dem Kunden bei Bedarf eine feste IPv4-Adresse zur Verfügung. Ein festes öffentliches IP-Netz wird nicht angeboten.

### 2. Betreiben der Server- und Systemkomponenten

Die Server- und Systemkomponenten, die zum Betreiben von Tell-Phone-Get-Connected notwendig sind, werden in einem technisch und organisatorisch abgesicherten, hochperformanten Rechnernetz betrieben, der vor Angriffen und unberechtigten Zugriffen aus dem Internet geschützt ist. Die Betriebszeit ist täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr.

### 3. Service, Support und Service Level Agreement

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

### 3.1 Störung

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

#### 3.2 Störungsannahme

Die Hotline des Tell-Phone Geschäftskundensupports ist bei kritischen Störungen täglich von 00:00 bis 24:00 Uhr fernmündlich zu erreichen. Schriftliche Störungsmeldungen nimmt die Hotline montags bis freitags unter der eMail-Adresse [support@Tell-Phone.de](mailto:support@Tell-Phone.de) in der Zeit von 08:00 bis 17:00 Uhr entgegen. Einzelstörungen werden montags bis freitags von 8.30 bis 17.00 Uhr bearbeitet.

#### 3.3 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit beträgt standardmäßig acht Stunden wobei nur Zeiten von Montag bis Freitag in der Zeit von 08:30 bis 17:00 Uhr mitgerechnet werden.

### 4. Vertragslaufzeit und Kündigung

Sofern nichts anderes vereinbart wurde, kann der Vertrag mit einer Frist von 3 Monaten zum Monatsende gekündigt werden. Die Kündigung kann formlos per eMail oder schriftlich erfolgen.

### 5. Preise

Bei allen angegebenen Preisen handelt es sich um Nettopreise exklusive Umsatzsteuer. Rechnungen werden ohne Aufpreis per eMail zugestellt. Die Zusendung von Ausdrucken per Post wird mit 2,50 EUR berechnet.

#### 5.1 Bereitstellungsentgelt

Das Bereitstellungsentgelt beträgt unabhängig von der gewünschten Variante einmalig 49,95 EUR.

#### 5.2 Monatliche Grundgebühr

ADSL 16	39,95 EUR
VDSL 16	39,95 EUR
VDSL 25	39,95 EUR
VDSL 50	45,95 EUR
VDSL 100	54,95 EUR

Feste IP Adresse 6,00 EUR

### 6. Technische Neuerungen

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

## Tell-Phone-Get-CloudPBX

### Leistungsbeschreibung

Die Tell-Phone Deutschland GmbH (im Folgenden Tell-Phone genannt) bietet mit CloudPBX nachfolgende Leistungen an.

#### 1. Voraussetzungen

Folgende Vorleistungen müssen beim Kunden vorhanden sein:

- Internetanbindung (z. B. Tell-Phone-Get-Connected ADSL oder VDSL)
- Endgeräte zum Telefonieren (Soft-Clients, IP-Telefone, USB-Handsets, USB-Headsets usw.)

Dieses kundenseitig erforderliche technische Equipment ist kein Bestandteil von CloudPBX und muss vom Kunden auf seine Kosten bereitgestellt werden. Für eine reibungslose Funktionsweise von CloudPBX ist vor Installationsbeginn sicher zu stellen, dass die technischen Mindestanforderungen von der Netzinfrastruktur des Kundennetzes erfüllt werden. Der Kunde bestätigt mit einer Kundenerklärung, dass sein Netz Voice over IP fähig ist.

#### 2. Standardleistungen der Tell-Phone

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

**2.2 Rufnummernmanagement**, d.h. die Zuteilung neuer Rufnummern oder Rufnummernblöcken in sämtlichen Ortsnetz-kennzahlbereichen sowie die Zu-teilung von nationalen Rufnummern aus anderen Ländern, entsprechend der Verfügbarkeit einer Leistungs-erbringung durch Tell-Phone in diesen Ländern. Die Größe neu zugewiesener Durchwahlnummernblöcke richtet sich nach den Anforderungen des Kunden und den einschränkenden Vorgaben der zuständigen nationalen Behörden

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

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

**2.5 Erstellung von Rechnungen und Einzelverbindungs-nachweisen**, d.h. Rechnungen werden ausschließlich als PDF per Mail an die angegebene Mailadresse versandt. Einzelverbindungs-nachweise können individuell aus dem Kundenportal heruntergeladen werden.

**2.6 Telekommunikationsanlage** im Netz. Mit dieser Telekommunikationsanlage kann der Kunde mit Hilfe von angeschalteten Endeinrichtungen Sprachverbindungen entgegennehmen oder von Tell-Phone zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. Weiterhin sind Verbindungen mit Anschlüssen anderer Netze möglich. Die Übertragung der Datenpakete mit CloudPBX für Sprache erfolgt gleichberechtigt (Best Effort) zu den anderen Datenpaketen, die über den Internet-Anschluss des Kunden übertragen werden. Die Konfiguration von QoS muss im Router erfolgen.

#### 2.6.1 Leistungen

Die CloudPBX Telefonanlage stellt dem Kunden zur Zeit mehr als 500 Leistungsmerkmale aus den unten aufgeführten Rubriken zur Verfügung unter der Voraussetzung, dass auch die genutzten-Endgeräte des Kunden (z.B. Telefon oder TK-Anlage) diese Leistungsmerkmale unterstützen.

- Endgeräte- und Nebenstellenmanagement
- Anrufmanagement
- CLIP/CLIR, anonyme Anrufe
- Rufweiterleitung / Do Not Disturb (DND)
- Anrufbeantworter / Voicemail
- Anrufgruppen
- Warteschlangen / Wartemusik
- Automatische Vermittlung / IVR Sprachdialoge
- Telefonkonferenzen
- Extended Call Routing Management
  - o Zeitgesteuertes Anrufrouting
  - o Clip-basiertes Anrufrouting
  - o Skill-basiertes Anrufrouting
  - o Status-basiertes Anrufrouting
- Adressbuch
- Presence / Belegt Lampen Feld
- Call Recording
- Fax / Fax-to-Mail / Mail-to-Fax
- Einbindung von Kundendatenbanken
- Web Extensions
- ContactCenter
  - o Call-Center-Monitoring
  - o Supervisor Arbeitsplatz
  - o Silent Monitoring
  - o Wallboard
- Mobility
- Unified Communication & Collaboration
- Verschlüsselung

#### 2.7 Notrufe

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

#### 2.8 Einschränkungen

VoIP-Technologie mit SIP kann nicht alle Funktionen der klassischen Sprachtelefonie (mit ISDN- oder Analog-Anschluss) realisieren. Insbesondere folgende Dienste bzw. Leistungsmerkmale können nicht realisiert werden:

### 2.8.1 Übermittlung von Gebühreninformationen (AOC)

Die Übermittlung von Gebühreninformationen bzw. Entgeltinformationen in Tarifeinheiten während oder am Ende der Verbindung. Alternativ kann das von Tell-Phone zur Verfügung gestellte Einzelverbindungs-auswertungstool genutzt werden.

### 2.8.2 ISDN-B-Kanalbündelung

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

### 2.8.3 Notstromversorgung

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

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

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

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

### 2.8.6 Daueraktive Schicht des ISDN-D-Kanals

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

### 2.8.7 Gerichtete Sprachkanäle

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

### 3. Betreiben der Server- und Systemkomponenten

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

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

### 4. Service, Support und Service Level Agreement

Kundenanfragen betreffend die Beseitigung von Störungen werden durch Tell-Phone Service- und Support bearbeitet. Der Kunde erhält bei Vertragsschluss die notwendigen Kontakt-daten.

#### 4.1 Störung

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

#### 4.2 Störungsannahme

Die Hotline des Tell-Phone Geschäftskundensupports ist bei kritischen Störungen täglich von 00:00 bis 24:00 Uhr fernmündlich zu erreichen. Schriftliche Störungsmeldungen nimmt die Hotline montags bis freitags unter der eMail-

Adresse [support@Tell-Phone.de](mailto:support@Tell-Phone.de) in der Zeit von 08:00 bis 17:00 Uhr entgegen. Einzelstörungen werden montags bis freitags von 8.30 bis 17.30 Uhr bearbeitet.

### 4.3 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit beträgt standardmäßig acht Stunden wobei nur Zeiten von Montag bis Freitag in der Zeit von 08:30 bis 17:00 Uhr mitgerechnet werden.

### 5. Vertragslaufzeit und Kündigung

Sofern nichts anderes vereinbart wurde, kann der Vertrag mit einer Frist von 3 Monaten zum Monatsende gekündigt werden. Die Kündigung kann formlos per eMail oder schriftlich erfolgen.

### 6. Preise

Bei allen angegebenen Preisen handelt es sich um Nettopreise exklusive Umsatzsteuer. Generell können Kunden aus zwei verschiedenen Preismodellen wählen. Rechnungen werden ohne Aufpreis per eMail zugestellt. Die Zusendung von Ausdrucken per Post wird mit 2,50 EUR berechnet.

#### 6.1 „Tell-Phone-Get-It“ - Pay-per-User - Preismodell nach Anzahl der User

Der Preis verringert sich mit zunehmender Größe des Kunden. Für die ersten Nutzer zahlt jedoch jeder den gleichen Betrag je User.

- 1. bis 30. Nutzer € 6,00 pro Nutzer/Monat
- 31. bis 70. Nutzer € 3,00 pro Nutzer/Monat
- ab 71. Nutzer € 1,00 pro Nutzer/Monat

#### 6.2 „Tell-Phone-Get-Together“ Pay-per-Line - Preismodell nach Anzahl der externen Sprachkanäle

Der Preis orientiert sich an der Anzahl von zeitgleich möglichen Gesprächen mit externen Teilnehmern.

- 4 Sprachkanäle € 59,00/Monat
  - 8 Sprachkanäle € 89,00/Monat
  - 12 Sprachkanäle € 119,00/Monat
  - 16 Sprachkanäle € 139,00/Monat
  - 20 Sprachkanäle € 159,00/Monat
  - 30 Sprachkanäle € 189,00/Monat
  - 45 Sprachkanäle € 269,00/Monat
  - 60 Sprachkanäle € 339,00/Monat
  - 75 Sprachkanäle € 399,00/Monat
  - 90 Sprachkanäle € 439,00/Monat
- Weitere Sprachkanäle auf Anfrage.

#### 6.3 Gesprächsgebühren

Die Gesprächskosten werden sekundengenau pro Minute berechnet. Weitere Informationen über alle internationalen Tarife finden Sie auf [www.Tell-Phone.de](http://www.Tell-Phone.de)

- Deutschland – Festnetz € 0,011 pro Minute
- Deutschland – Mobilfunknetz € 0,071 pro Minute
- International, ab € 0,03 pro Minute

#### 6.4 Rufnummern

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

#### 6.5 Flatrates

Im Preismodell Pay per User werden zwei Standard Flatrates angeboten.

##### 6.5.1 Deutschland - Festnetz & Mobil

- Je Nutzer € 10,00/Monat
- Ausgenommen Sonder- und Servicrufnummern
- Nur in Kombination mit CloudPBX Pay-per-user
- Nur buchbar für alle Teilnehmer

### 6.5.2 Export Top 20 Festnetz und Mobil

Je Nutzer € 10,00/Monat

- Flatrate für Telefonate in die 20 meist angerufenen Länder:  
Australien, Belgien, China, Dänemark, Frankreich, Großbritannien, Irland, Italien, Kanada, Luxemburg, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Spanien, Türkei, Vereinigte Staaten, Schweden und die Schweiz
- Ausgenommen Sonder- und Servicrufnummern
- Nur in Kombination mit CloudPBX  
„Tell-Phone-Get-It“ Pay-per-user
- Nur buchbar für alle Teilnehmer

### 6.5.3 Zusätzliche Dienste

Individuelle Anpassungen	€ 96,00/Stunde
Mail2Fax, je Faxnummer	€ 6,00/Monat
CRM Pop-up, je Nutzer	€ 5,00/Monat
Anbindung CRM, einmalig	€ 150,00

### 7. Technische Neuerungen

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