

**Leistungsbeschreibung  
Avaya Link Secure SIP**

Ausgabe-Nr.: ALSi22-1  
Stand: Mai 2022

**1. Allgemeines**

Mit der Dienstleistung „Avaya Link Secure SIP“ stellt AVAYA dem Kunden einen paketorientierten IP-Sprachdienst zur Verfügung, der Sprachverbindungen des Kunden über das komplett digitalisierte Vermittlungs- und Transportnetz eines nationalen Teilnehmernetzbetreibers (TNB) führt. Übernommen wird dabei die Realisierung von abgehenden und ankommenden nationalen und internationalen Sprach- sowie Fax-Verbindungen, die innerhalb des Netzes und zwischen dem Netz des TNB und dem herkömmlichen Public Switched Telephony Network (PSTN) geführt werden können. Der Dienst wird über SIP-Accounts (Session Initialisation Protocol, SIP) zum Betrieb von Telefonanlagen und Unified Messaging- sowie Media-Server (im Folgenden zusammenfassend „TK-Anlage“) zur Verfügung gestellt. Der Betrieb von „Avaya Link Secure SIP“ wird von AVAYA nur an von AVAYA zertifizierten und freigegebenen Telefonanlagen gewährleistet.

**2. Leistungen**

**2.1 Anschluss**

AVAYA überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten:

- **SIP Anschluss**
- als Anlagenanschluss mit Durchwahrfunktion bzw. Mehrgeräteanschluss zu einer TK-Anlage.

Dies beinhaltet eine VDSL-Anbindung als Trägerleitung für den SIP Dienst, ein Customer Premises Equipment („CPE“, in der Regel ein Router), einen oder mehrere Log-In Namen und Passwörter, die Mitnutzung der VoIP Infrastruktur des TNB, die Unterstützung des Sprachdaten Codecs G.711 sowie die Unterstützung der DTMF-Funktion gemäß RFC 2833. Weiterhin unterstützt wird die Fax-Funktion gemäß T.38.

Notwendige Voraussetzung für die Realisierung der VDSL-Anbindung ist, dass sich der Kundenstandort im Versorgungsbereich des von AVAYA gewählten Betreibers des Leitungsnetzes befindet, zwischen dem Kundenstandort und dem nächsten Zugangsknoten (Point of Presence, PoP) die benötigte Menge an Teilnehmeranschlussleitungen (TAL) vorhanden ist, auf dem APL (Abschlusspunkt Linientechnik, i. d. R. unmittelbar neben der Hauseinführung) alle benötigten TAL aufgeschaltet werden können und die Leitungsparameter des Teilnehmeranschlussnetzes die Realisierung technisch ermöglicht. Hierbei ist die tatsächliche Datengeschwindigkeit von der Qualität der TAL und der Entfernung zwischen Kundenstandort und dem PoP abhängig.

Nach erfolgreicher Installation der Teilnehmeranschlussleitung wird durch AVAYA ein Termin vereinbart, an dem der Kunde zusammen mit dem AVAYA Online-Service den Router an Strom und Anschlussleitung anschließt. Der AVAYA Online Service wird den Kunden telefonisch oder per Videokonferenz dabei unterstützen. Nachdem der Router mit Strom versorgt wurde und die VDSL-Leitung angeschlossen wurde, erfolgt die finale Konfiguration des Routers.

Alternativ kann der Kunde gegen gesondertes Entgelt einen Servicetechniker der AVAYA beauftragen. Dies ist nicht Bestandteil des Auftrages Avaya Link Secure SIP.

Zur Erhöhung der Verfügbarkeit der VDSL-Anbindungen wird der Router mit einer LTE SIM Karte ausgeliefert. Voraussetzung ist die generelle Verfügbarkeit von LTE am Kundenstandort. Die Karte bucht sich in das stärkste, am Kundenstandort verfügbare deutsche Mobilfunknetz ein und dient AVAYA in der Implementierungsphase als Zugang auf den Router. Nach erfolgreicher Implementierung und Inbetriebnahme der vom Kunden bestellten VDSL-Anbindung wird die LTE Karte in einen reaktiven Modus versetzt. Der Kunde kann die LTE nicht für reguläre Datenübertragung nutzen. Die LTE Karte dient als Backup, für den Fall das die von AVAYA bereitgestellte VDSL-Anbindung ausfällt. In diesem Fall wird unmittelbar durch den Router der VPN-Tunnel über LTE genutzt und die Verbindung zum Kunden-VPN wiederhergestellt. Sobald die VDSL-Anbindung wieder verfügbar ist, wird die Datenübertragung wieder zurückgeschaltet. Die eigenständige Nutzung der LTE SIM Karte durch den Kunden außerhalb des Routers der AVAYA ist nicht zulässig. Sollte AVAYA durch die vertragswidrige Nutzung der LTE SIM Karte durch den Kunden ein Schaden entstehen, haftet der Kunden in vollem Umfang dafür.

Mit Avaya Link Secure SIP liefert und betreibt AVAYA für den Kunden einen SIP-Telefonanschluss. Die Verbindung über VDSL in die Rechenzentren der AVAYA ist mittels eines VPN Tunnels (IP sec) nach aktueller Technik verschlüsselt. Eine Nutzung des VDSL-Anschlusses für die reine Internet-Nutzung ist nicht möglich.

**2.2 SIP-Trunk**

AVAYA überlässt dem Kunden bei „Avaya Link Secure SIP“ einen SIP-Trunk, der über einen SIP-Login (User, Passwort) registriert wird, und weist ihm hierfür einen oder mehrere Rufnummernblöcke und/oder mehrere Einzelrufnummern aus dem Rufnummernraum zu, den die Bundesnetzagentur dem TNB zugeteilt hat. Alternativ ist die Mitnahme eines oder mehrerer dem Kunden von einem anderen Anbieter zugewiesener, geografischer Rufnummernblöcke und/oder Einzelrufnummern mit einer entsprechenden Beantragung möglich (siehe 2.3 Rufnummern). Über ein Ethernet Interface (RJ45) wird dem Kunden die gesicherte SIP-Kommunikation bereitgestellt. AVAYA teilt dem Kunden schriftlich vor Aktivierung des SIP Trunks die Zugangsdaten für das SIP-Login mit.

Auf Wunsch des Kunden, z.B. bei Verlust, können die Zugangsdaten erneut zugesendet werden. Dies kann per SMS an eine vom Kunden benannte nationale Mobilfunknummer oder, soweit vom Kunden ausdrücklich gewünscht, per E-Mail an benannte E-Mail-Adresse geschehen. Der Kunde stellt sicher, dass diese genannten Kommunikationswege nur von berechtigten Mitarbeitern empfangen werden. Darüber hinaus ist der Kunde sich über das grundsätzliche Informationssicherheitsrisiko im Rahmen einer Übermittlung von sensiblen Daten durch unverschlüsselte SMS oder E-Mail bewusst und billigt dies.

**2.3 Rufnummern**

Sofern der Kunde nicht bereits über eine Teilnehmerrufnummer verfügt oder eine bestehende nicht behalten möchte, erhält der Kunde über AVAYA eine oder mehrere geografische Teilnehmerrufnummern.

Ein Anlagenanschluss beinhaltet eine Durchwahlnummer (DDI) mit einem Rufnummernblock (RNB) für die direkte Anwahl von Nebenstellen einer TK-Anlage, dessen Größe sich nach den geltenden Vorschriften der Bundesnetzagentur richtet. Die Mitnahme einer von einem anderen Anbieter zugeteilten Rufnummer ist mit einer entsprechenden Beantragung möglich.

Unter einer Durchwahlrufnummer bzw. Rufnummer werden nur Anlagenanschlüsse mit denselben Zusatzleistungen überlassen. Dies gilt auch, wenn der Kunde eines bestehenden Vertragsverhältnisses Änderungen seiner Anlagenanschlüsse oder neue Anlagenanschlüsse bestellt.

Der Kunde ist verpflichtet, zugeteilte Rufnummern nur im Rahmen ihrer Zuteilung zu nutzen. Dies beinhaltet auch die korrekte Nutzung von Rufnummernblöcken aller berechtigten Nebenstellen. Jede Änderung der Rufnummern und der Rufnummernblöcke muss unverzüglich angezeigt werden.

Bzüglich der Größe des zugewiesenen Rufnummernblockes empfiehlt AVAYA ausdrücklich die ausschließliche Nutzung zugewiesener Durchwahlrufnummern. Nutzt der Kunde mehr als die zugewiesenen Durchwahlrufnummern – verlängert der Kunde also insbesondere die Stellenanzahl der Durchwahlrufnummern – erfolgt dies ausschließlich auf sein eigenes Risiko und eigene Kosten. In diesem Fall ist AVAYA berechtigt, die angefallenen Verbindungen zu und von den nicht zugewiesenen, aber dennoch genutzten Durchwahlrufnummern zu berechnen.

Die Mitnahme einer von einem anderen Anbieter zugeteilten Rufnummer ist mit einer entsprechenden Beantragung möglich (Portierung). Auf Wunsch des Kunden unterstützt AVAYA diese lokale Portabilität von Rufnummern. Das heißt, beim Wechsel des Kunden von einem anderen Netzbetreiber zu „Avaya Link Secure SIP“ kann der Kunde die bisherige Rufnummer behalten, vorausgesetzt, er wechselt nicht gleichzeitig in ein anderes Ortsnetz. Hierzu füllt der Kunde im Avaya Kundenportal eine so genannte Kundenerklärung aus. AVAYA führt erst nach erfolgreicher Installation des zugehörigen Daten-Anschlusses die Kündigung des Anschlusses beim bisherigen Netzbetreiber im Auftrag des Kunden durch und koordiniert die Portierung der Rufnummer(n). Mit der Kündigung werden alle Leistungen, für die der gekündigte Anschluss als Grundlage diente (wie z. B. ein T-DSL), deaktiviert. Die Kündigung solcher Leistungen, sowie eventuell aufgeschalteter Telefon-/Datentarife kann nicht durch AVAYA vorgenommen werden und muss durch den Kunden direkt bei seinem bisherigen Netzbetreiber erfolgen. Die Portierung kann nur erfolgen, wenn das Vertragsverhältnis zwischen Kunde und dem abgebenden Netzbetreiber dies zulässt. Verzögerungen in der Bereitstellung der Leistung, die durch solche Vertragsbindungen hervorgerufen werden, liegen nicht im Verantwortungsbereich von AVAYA. AVAYA behält sich im Falle einer vom Kunden zu verantworteten Verzögerung vor, die bis zum Portierungstermin entstandenen Kosten dem Kunden in Rechnung zu stellen.

Die maximale Größe eines kostenfreien Rufnummernblocks sowie die Summengröße aller zugewiesenen Rufnummernblöcke sind in der folgenden Tabelle aufgeführt und dürfen nicht überschritten werden.

Anzahl Sprachkanäle	Max. Größe eines kostenfreien Rufnummernblocks	Summengröße aller zugewiesenen Rufnummernblöcke
10 bis 19	100	500
20 bis 29	300	500
30 bis 59	500	1.000
60 bis 89	1.000	3.000
90 bis 119	2.000	3.000
120 bis 129	2.000	4.000
130 bis 149	3.000	4.000
150 bis 179	3.000	5.000
180 bis 199	4.000	10.000

Möchte der Kunde auf dem SIP-Trunk mehr neue Rufnummern als in der Tabelle unter „Summengröße aller zugewiesenen Rufnummernblöcke“ genannt nutzen, muss er diesen zusätzlichen Rufnummernbedarf bei der Bundesnetzagentur beantragen.

Die Vorlage der Bescheinigung der Bundesnetzagentur ist die Grundlage für die Zuteilung weiterer Rufnummern durch den TNB.

**2.4 Verbindungen**

Die hergestellten Verbindungen dienen der Übermittlung von Sprache. Sie können auch zur Übermittlung von Nichtsprachsignalen, namentlich von DTMF-Tönen und Faxübertragungen, genutzt werden. SIP-Sprachverbindungen werden gemäß RFC 3261 aufgebaut. Unzulässig sind Anwendungen, bei denen ein Aufbau der Sprachdaten-Session (inkl. DTMF-Dienst gemäß RFC 2833 und Fax-Dienst gemäß T.38) von vornherein nicht gewünscht bzw. von der Anwendung technisch verhindert wird. Derartige technische Sperren oder Konfigurationen sind geeignet, die Telekommunikationsdienstleistung zu stören. Die SIP-Signalisierung dient ausschließlich zur Übermittlung von Informationen zur Steuerung des Verbindungsaufbaus, des Verbindungsabbaus und der technischen Einrichtungen der VoIP-Infrastruktur und darf nicht anderweitig genutzt werden. Unterstützt wird ausdrücklich nicht die Notruffunktion bei Ausfall des Endkunden-IP Netzwerkes sowie die erweiterte Funktionalität bzw. Kompatibilität für Faxgeräte wie z.B. eine Übertragungsgeschwindigkeit von mehr als 14,4 kbit/s.

Die althergebrachten PSTN-Dienste Fax und Modem wurden für TDM-basierte Verbindungen konstruiert und sind über IP-Weitverkehrsnetze nur eingeschränkt realisierbar. Insbesondere die je nach verwendetem Internetzugang gegebenenfalls deutlich höhere Latenz der Sprachdaten stört Modem-Codex erheblich. Da zur Übermittlung von Faxnachrichten das historisch gewachsene T.30-Protokoll genutzt wird, gibt es in der Praxis diverse Protokollabweichungen zum T.30-Standard, so dass einige marktgängige Faxgeräte den Fax-Standard T.30 nicht einhalten. Insbesondere bei Multifunktions-Printern ist mit Inkompatibilitäten zu rechnen. AVAYA kann nicht in jedem Einzelfall gewährleisten, dass ein einmal bei einem Kunden erfolgreich installiertes Faxgerät auch beim Endkunden von AVAYA erfolgreich installiert werden kann. Sollte ein Faxgerät zum Einsatz kommen, welches nicht hinreichend kompatibel zu T.30 ist, wird die Installation eines herkömmlichen ISDN- oder analogen Anschlusses empfohlen.

Nicht unterstützt werden zudem jegliche Arten der analogen und digitalen Datenübertragung. Auch werden Anschaltung von ISDN-Sondergeräten, wie z.B. ISDN-basierte Videokonferenzsysteme, Brandmeldeanschlüssen, Notrufsystemen (bei Ausfall des Endkunden-IP-Netzwerkes) sowie Frankiermaschinen nicht unterstützt.

Verbindungen mit Anschlüssen anderer Festnetz- und Mobilfunksprachnetze – inklusive anderer VoIP-Netze werden über die dezentralen Media-Gateways des TNB aufgebaut. Hierbei können auf Grund der technischen Gegebenheiten in den anderen Netzen die Übertragungsart, die Verfügbarkeit und die nutzbare Übertragungsgeschwindigkeit bzw. -qualität und die Telefonie-Leistungsmerkmale eingeschränkt sein. AVAYA ist hierfür nicht verantwortlich. Verbindungen können von den überlassenen Anschlüssen zu jedem Teilnehmeranschluss in allen nationalen und internationalen Fest-, Mobil- und Funknetzen realisiert werden.

Verbindungen mit Anschlüssen zu anderen Netzen – insbesondere im Ausland – werden nur hergestellt, soweit dies technisch und betrieblich möglich ist. Durch die technischen Gegebenheiten und unterschiedliche Qualitätsstandards anderer Telekommunikationsnetze können sich Einschränkungen in der

**Leistungsbeschreibung  
Avaya Link Secure SIP**

Ausgabe-Nr.: ALSi22-1  
Stand: Mai 2022

Übertragungsgeschwindigkeit und Verfügbarkeit von Leistungsmerkmalen ergeben. So kann z. B. die Rufnummernübertragung in Mobilfunknetze und internationale Netze eingeschränkt sein.

Der Dienst „Avaya Link Secure SIP“ stellt Verbindungen zu Sonderdiensten zur Verfügung, soweit dies im Rahmen des rechtlichen Zulässigen, sowie der technischen und betrieblichen Möglichkeiten von AVAYA liegen.

Verschiedene Sonderrufnummern sind nur durch eine Deaktivierung der Sperre von 0900-, 118xx-, 018x- und 012x- Verbindungen erreichbar. Bei Nutzung von Sonderrufnummern werden dem Kunden alle anfallenden Kosten des Sonderrufnummernbetreibers berechnet. Dies gilt auch für Verbindungskosten, die durch Weitervermittlungsdienste der Auskunftsbetreiber anfallen. Im Interesse des Kundenschutzes wird eine Verbindung zu einer 0900-Rufnummer nur bis zu einer maximalen Dauer von 60 Minuten hergestellt.

Eine dauerhafte Voreinstellung eines anderen Verbindungsnetzbetreibers oder die Auswahl im Einzelfall ist nicht möglich. Es können keine Verbindungen mit der gesprächsweisen Auswahl (010XY) eingeleitet werden.

**2.5 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.

- **Anzeige der Rufnummer des Anrufers**  
Die Rufnummer des Anrufers wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Anrufer unterdrückt wird.
- **Übermittlung der eigenen Rufnummer**  
Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Anzeige beim Gesprächspartner ist abhängig von der Ausstattung der Endeinrichtung und der Einstellung des Anschlusses.
- **Übermittlung der Rufnummer an den Anrufer**  
Die Rufnummer des angerufenen Anschlusses wird an den Anrufer übermittelt, sofern der Anrufer dies wünscht.
- **CLIR (Rufnummerunterdrückung)**  
Die Übermittlung der eigenen Rufnummer wird bei abgehenden Telefonverbindungen – mit Ausnahme der Verbindungen zu Notrufanschlüssen für die Polizei und die Feuerwehr – ständig (optional) oder fallweise durch den Kunden unterdrückt. Die ständige Unterdrückung wird auf schriftlichen Wunsch des Kunden von AVAYA eingerichtet, die fallweise Unterdrückung wird vom Kunden selbst eingerichtet.
- **Anrufweiterschaltung (Call Forwarding, CFW)**  
Ankommende Verbindungen können zu einem anderen Anschluss umgeleitet werden. Der Kunde kann an seinem Telefon selbst eingeben, in welchen Fällen und zu welcher Rufnummer die Weiterschaltung erfolgen soll:
  - Ständige Anrufweiterschaltung (CFW unconditional)
  - Anrufweiterschaltung bei Nichtmelden nach 20 Sekunden (CFW no answer)
  - Anrufweiterschaltung bei besetztem Anschluss (CFW busy)
- **Halten, Rückfrage / Makeln**  
Der Kunde kann während einer bestehenden Verbindung eine zweite Verbindung aufbauen oder annehmen (Rückfrage) und zwischen den Verbindungen wechseln (Makeln).
- **Dreierkonferenz**  
Der Kunde kann zwei Verbindungen so zusammenschalten, dass alle drei Gesprächspartner miteinander sprechen können.

**2.6 Optionale Leistungsmerkmale**

AVAYA erbringt jeweils nach Vereinbarung die nachfolgenden zusätzlichen Leistungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt, das sich nach der jeweiligen gültigen Preisliste richtet.

Zusätzliche Leistungen bei Anlagenanschlüssen stellt AVAYA grundsätzlich nur für alle angeschalteten Anschlüsse bereit, die unter einer Durchwahlnummer bzw. Rufnummer zusammengefasst sind. Dies gilt auch, wenn der Kunde eines bestehenden Vertragsverhältnisses Änderungen seiner zusätzlichen Leistungen oder neue zusätzliche Leistungen bestellt.

- **CLIP – no screening (Rufnummerninformation)**  
Kundenspezifische Rufnummerninformationen des Anlagenanschlusses werden bei abgehenden Telefonverbindungen zusätzlich übermittelt (z. B. Übermittlung einer Servicenummer).
- **Sperre von 0900-, 118xx-, 018x- und 012x-Verbindungen**  
Abgehende Verbindungen zu diesen Servicenummern werden auf schriftlichen Wunsch des Kunden von AVAYA entsperrt. Standardmäßig ist die Erreichbarkeit dieser „offline-gebillten“ Rufnummern, bei denen der Dienstanbieter den Anruferpreis festlegt, gesperrt. AVAYA behält sich vor, die Kosten für Verbindungen zu diesen Rufnummern in einer gesonderten Rechnung darzustellen. Eine nachträgliche Freischaltung oder Sperrung dieser Servicenummern ist mit Wirksamkeit zum ersten Tag des folgenden Monats möglich, sofern die Anforderung spätestens 5 Werktage vor Monatsende bei AVAYA eingeht.
- **Sperre von Auslandsverbindungen**  
Abgehende Verbindungen ins Ausland werden auf schriftlichen Wunsch des Kunden von AVAYA gesperrt und entsperrt.
- **MCID (Identifizieren)**  
Auf schriftlichen Antrag des Kunden identifiziert AVAYA kostenpflichtig Anschlüsse, von denen ankommende Verbindungen ausgehen, sofern der Kunde in einem zu dokumentierenden Verfahren schlüssig ausführt, das Ziel bedrohender oder belästigender Anrufe zu sein, und er die Anrufe nach Datum und Uhrzeit eingrenzt. Dies gilt auch, wenn der Anrufer die Rufnummernübermittlung unterdrückt hat.

**2.7 Rechnung**

Der Kunde erhält von AVAYA eine monatliche Rechnung und auf Wunsch zusätzlich eine Aufstellung über alle in Rechnung gestellten Verbindungen (EVN). Sofern vorhanden, werden im EVN ferner die Durchwahlnummern ausgewiesen. Der EVN wird dem Kunden elektronisch bereitgestellt. Dieser ist jederzeit über Internet auf einem gesicherten FTP-Server abrufbar.

Standardmäßig wird der EVN gekürzt um die letzten drei Stellen der Zielrufnummer bereitgestellt. Auf Wunsch kann der EVN ungekürzt zur Verfügung gestellt werden.

**2.8 Mitwirkungspflichten des Kunden**

Für die Inhouse Verkabelung ist generell der Kunde verantwortlich. Ist zum Termin der Leitungsinstallation keine ausreichende Inhouse-Verkabelung zur Verfügung, wird die TAE in unmittelbarer Nähe des APL (Abschlusspunkt Linientechnik, i. d. R. gleichzusetzen mit der Hauseinführung, i. d. R. stets ein anderer Ort als der vereinbarte Übergabepunkt) installiert und die Installation der Teilnehmeranschlussleitung ist abgeschlossen. Für die Durchführung der weiteren Verkabelungsarbeiten ist in diesem Fall der Kunde verantwortlich.

Der Kunde muss sicherstellen, dass durch das Kundennetzwerk (LAN-Infrastruktur) keine Beeinträchtigung der priorisierten Daten in Bezug auf Jitter und Delay erfolgen darf. Im Fall, das die eingesetzte Telefonanlage nicht durch AVAYA über ein bestehendes Vertragsverhältnis direkt servitiert wird, hat der Kunde im Falle einer Störung oder Beeinträchtigung des Dienstes „Avaya Link Secure SIP“ AVAYA bei der Entstörung angemessen u.a. mit Testanrufen, Call Logs aus der Telefonanlage sowie Konfigurationsanpassungen an seiner Telefonanlage zu unterstützen. Bei Störungen, die auf kundeneigenes Equipment zurückzuführen sind, hat AVAYA das Recht die entstandenen Aufwendungen dem Kunden dafür in Rechnung zu stellen.

Des Weiteren gilt folgendes als vereinbart:

- Unter keinen Umständen werden mehr als die beauftragten Sprachkanäle aufgebaut.
- Bei 60% der Wählversuche kommt eine Verbindung zustande.
- Kein software- oder hardwarebasierter, automatisierter und zeitgleicher Rufaufbau (Power Dialer bzw. Predictive Dialer).
- Bezogen auf die maximal gleichzeitig nutzbaren Sprachkanäle bei „Avaya Link Secure SIP“ werden nicht mehr als die in der folgenden Tabelle genannten Verbindungsaufbauten pro Sekunde (Call Attempts per Second, „CAPS“) eingeleitet.

Anzahl beauftragter Sprachkanäle	Maximale Verbindungsaufbauversuche pro Sek. (CAPS)	Minimale Dauer zwischen Verbindungsaufbauversuchen (Sekunden)
10	0,7	1,429
20	1,0	1,000
30	1,3	0,769
40	1,6	0,625
50	1,8	0,556
60	2,1	0,476
70	2,3	0,435
80	2,5	0,400
90	2,7	0,370
100	2,9	0,345
110	3,1	0,323
120	3,3	0,303
130	3,5	0,286
140	3,6	0,278
150	3,8	0,263
160	4,0	0,250
170	4,1	0,244
180	4,3	0,233
190	4,4	0,227
200	4,6	0,217

Verstößt der Kunde gegen die vorgenannten Nutzungsvoraussetzungen, ist AVAYA im Hinblick auf den betroffenen Anschluss zur sofortigen außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grunde berechtigt. Sonstige Leistungen, die von einem Missbrauch des Kunden nicht betroffen sind, bleiben davon unberührt.

**2.9 Nomadische Nutzung**

Der Kunde ist zur nomadischen Nutzung zugewiesener geografischer Rufnummern nur unter Beachtung der Allgemeinverfügung der Bundesnetzagentur zur Struktur und Ausgestaltung des Nummernbereichs für Ortsnetzzufnummern berechtigt. Die Zuweisung einer geografischen Rufnummer an den Kunden und ihre spätere Nutzung ist nur zulässig, wenn der Kunde seinen Sitz in den Grenzen des betroffenen Ortsnetzbereiches hat. Zur Überprüfung dieses Ortsbezuges hat der Kunde AVAYA vor der Zuweisung der Rufnummer entsprechende Nachweise des Endkunden (Handelsregisterauszug o.ä.) zu übermitteln. AVAYA ist berechtigt, bei der Zuweisung und der späteren Nutzung von geografischen Rufnummern die Einhaltung der Ortsnetzbereiche zu überprüfen und entsprechende Nachweise vom Kunden zu fordern.

„Avaya Link Secure SIP“ unterstützt für geografische Rufnummern die Weiterleitung eines Notrufes über die VoIP-Infrastruktur des TNB zu der Einsatzzentrale, die dem Standort des Endkunden am nächsten ist. Der TNB kann einen Notruf nur zu der Einsatzzentrale leiten, die dem vom Kunden angegebenen Standort am nächsten ist. Dies hat zur Folge, dass die Einsatzkräfte (Polizei, Feuerwehr, Notarzt etc.) nach Absetzen eines Notrufs bei dem der Anrufende nicht mehr in der Lage ist, seinen tatsächlichen Standort anzugeben (so genannter „Röchelruf“), den angegebenen Standort anfahren. Nutzt der Kunde eine ihm zugewiesene Rufnummer an einem Standort, der vom angegebenen abweicht, so hat dies zur Folge, dass die Einsatzkräfte vergeblich ausrücken. Die hierdurch entstehenden Risiken und Kosten sind vom Kunden zu tragen.

**3. Service Level Agreement (SLA)**

**3.1 Geografische Verfügbarkeit**

Alle Zusagen zur geografischen Verfügbarkeit der Anschlüsse sind vorbehaltlich, da erst nach einer Messerkundung eine genaue Aussage über Qualität und Länge der Internet-Leitung, bzw. physikalischen und räumlichen Gegebenheiten erfolgen kann.

**3.2 Dienstverfügbarkeit**

Die mittlere Verfügbarkeit für den Dienst „Avaya Link Secure SIP“ beträgt mindestens 97%. Bei verfügbarerem LTE-Empfang an dem Installationsstandort erhöht sich die Verfügbarkeit auf 99,91%. Die LTE-Empfangsqualität kann durch eine optional erhältliche Indoor- oder Outdoor Antenne verbessert werden. Die Antenne ist nicht Bestandteil des Auftrages und kann durch den Kunden kostenpflichtig beauftragt werden.

Die mittlere Verfügbarkeit beschreibt den prozentualen Anteil, zu dem die Leistung im vereinbarten Leistungsumfang in der Messperiode zur Verfügung steht. Die Dienstverfügbarkeit wird am Ende einer

## Leistungsbeschreibung Avaya Link Secure SIP

Ausgabe-Nr.: ALSi22-1  
Stand: Mai 2022

Messperiode ermittelt. Eine Messperiode dauert jeweils 1 Jahr bzw. 525.600 Minuten beginnend mit dem Bereitstellungsdatum des Dienstes.

Die Dienstverfügbarkeit wird nicht eingeschränkt durch:

- Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen
- Unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden
- Fehler, die durch höhere Gewalt hervorgerufen werden und
- Wartungsarbeiten.

Der Dienst „Avaya Link Secure SIP“ gilt als verfügbar, soweit entweder die VDSL-Anbindung oder LTE zur Verfügung steht.

### 3.3 Fremdprodukte / Einschränkungen

Fremdprodukte (nicht von AVAYA gestellte Endgeräte oder ähnliches) können mit dem Dienst „Avaya Link Secure SIP“ verbunden werden. Dies bedarf im Einzelfall einer Klärung mit AVAYA. Bei Verbindungen zu Anschlüssen anderer Netze oder Verwendung von Fremdprodukten können sich aufgrund technischer Gegebenheiten und unterschiedlicher Qualitätsstandards Einschränkungen im dargestellten Leistungsumfang ergeben, für die AVAYA keine Gewährleistung übernehmen kann. Alarm- und Notrufsysteme werden generell nicht unterstützt.

Die VoIP-Technologie kann nicht alle Funktionen der klassischen Sprachtelefonie (mit ISDN- oder Analog-Anschluss) abbilden. Insbesondere die folgenden Funktionalitäten werden daher nicht unterstützt: Notruffunktion bei Ausfall des Endkunden-IP-Netzwerkes; erweiterte Funktionalität bzw. Kompatibilität für Faxgeräte wie z.B. eine Übertragungsgeschwindigkeit von mehr als 14,4 kbps; Anschaltung von Geräten, die sprachferne ISDN-Sonderdienste nutzen, wie z.B. Gefahrenmeldeanlagen, Electronic Cash-Terminals, Arztabrechnungssysteme, Zählerfermauslesesysteme, Industrielle Anlagenüberwachungen und –steuerungen, Fax Gruppe 4-Geräte, TK-Anlagenfernwartungs- und ISDN-Videokonferenz-Systeme, Anschaltung von Geräten, die sprachnahe ISDN-Sonderdienste nutzen, wie z.B. Aufzug-Notrufsysteme.

### 3.4 Serviceleistungen

Die angebotenen Serviceleistungen werden grundsätzlich innerhalb der vereinbarten Service Einsatzzeit Remote erbracht, es sei denn in der Leistungsbeschreibung ist ausdrücklich etwas anderes vermerkt. Leistungen, die nicht durch das SLA abgedeckt sind, werden dem Kunden stets gesondert und zu den bei AVAYA gültigen Listenpreisen berechnet. Folgende Serviceleistungen sind enthalten:

#### 3.4.1 Leistungsbereitschaft

Bereithalten von Service-Zentren mit ausgebildetem Fachpersonal, Mess-, Prüf- und Diagnosegeräten und -programmen, Service-Fahrzeugen sowie Ersatzbaugruppen und Austauschteilen.

#### 3.4.2 Serviceannahme (Service Desk)

AVAYA nimmt Serviceanforderungen während der Serviceannahmezeit entgegen. Die Störungsannahmezeit und die Kommunikationswege sind in den „Allgemeinen Geschäftsbedingungen Carrier Services“ festgelegt.

#### 3.4.3 Bereitschaftszeit

Die Bereitschaftszeit ist von Montag – Freitag, jeweils von 08:00 – 18:00 Uhr, ausgenommen bundeseinheitliche gesetzliche Feiertage.

#### 3.4.4 Service Einsatzzeit Remote

Die Service Einsatzzeit Remote ist von Montag – Sonntag, jeweils von 00:00 – 24:00 Uhr, an 365 Tagen im Jahr.

#### 3.4.5 Reaktionszeit

Mit der Bearbeitung der Störung wird während der Service Einsatzzeit Remote innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit begonnen. Die Reaktionszeit beträgt 2 Stunden.

#### 3.4.6 Entstörrist

AVAYA bietet telefonische Unterstützung und Beratung zur Störungseingrenzung und –beseitigung. Ziel ist, im Servicefall qualifizierte Hinweise zu geben, Probleme zu vermeiden oder bereits eingetretene Schwierigkeiten schnell zu beseitigen. Für die VDSL Anbindung ist eine Time to Repair (TTR) von 24 Stunden vereinbart. Diese findet Anwendung für Fehler, die signifikanten Einfluss auf die Systemfunktion haben, wie beispielsweise der Totalausfall der Anbindung. Dies ist die Zeit für alle Störungen einer Anbindung, innerhalb der eine gemeldete Störung derart behoben wird, dass die Leistung genutzt werden kann. Nicht eingerechnet werden Zeiten in denen der Kunde (oder Dritte, für die AVAYA nicht einzustehen hat) für Verzögerungen bei der Entstörung verantwortlich ist. Die Entstörrist wird nur während der Bereitschaftszeit gemessen. In den Zeiten, in denen keine Servicebereitschaft vorliegt, wird die Berechnung der Entstörrist ausgesetzt.

Die TTR gilt nicht für eine nicht von AVAYA zu vertretende Beschädigung oder Zerstörung der physikalischen Anbindung. AVAYA bleibt jedoch verpflichtet, die Beschädigung der physikalischen Anbindung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich zu beheben.

#### 3.4.7 Incident Management

AVAYA betreibt für alle Anschlüsse im Rahmen von „Avaya Link Secure SIP“ ein proaktives Fehlermanagement. Steht das AVAYA On-Line-Servicezentrum und/oder der ausführende Diensteanbieter im direkten Kontakt zu dem beim Kunden installierten System und ist das System zum Servicezentrum geschaltet, leistet AVAYA Fern Diagnosen und sofern technisch möglich, Störungsbeseitigung durch Sofortmaßnahmen oder Veranlassung sonstiger zur Instandsetzung erforderlicher Schritte. Der On-Line-Service leitet bei Störungen Maßnahmen zur Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit des Anschlusses ein. Ist eine Störung nicht durch den On-Line-Service zu beheben, beseitigt AVAYA Schäden vor Ort (Instandsetzung), die bei sachgemäßem Gebrauch durch natürliche Abnutzung entstanden sind, sofern die schadhafte Teile reparabel sind. Erforderlichenfalls werden dazu Austauschbaugruppen oder –komponenten verwendet.

Ist die eingesetzte Hardware defekt oder lässt sich die Originalkonfiguration nicht mehr in Betrieb nehmen, so stellt AVAYA ein vorkonfiguriertes Austauschsystem zur Verfügung. Bei Fehleridentifizierung bis 12:00 Uhr erfolgt der Austausch am nächsten Arbeitstag (Montag – Freitag). Der Kunde unterstützt vor Ort beim Austausch der Hardware, in dem er durch eigenes Personal Strom und Verkabelung vom defekten auf den neuen Router umsteckt. Ebenso nimmt der Kunde durch eigenes Personal den Wechsel der SIM-Karte vom defekten auf das neue Gerät vor, sofern eine LTE Karte verbaut ist. AVAYA wird den Kunden remote unterstützen, sofern dies gewünscht ist. Wünscht der Kunden den Austausch des Routers durch einen Techniker vor Ort, so kann dies kostenpflichtig beauftragt werden. Der Kunde veranlasst die Rücksendung des defekten Routers an AVAYA.

#### 3.4.8 Continuity Management

Das Vorhalten und Einspielen der zuletzt verwendeten Konfiguration des Routers im Falle eines Hardwaredefekts ist Bestandteil der Leistung.

Produktbedingt, aufgrund des eingesetzten VDSL-Dienstes, erfolgt täglich um 3:00 Uhr nach jeweils 24 Stunden Verbindungsdauer eine automatische kurze Trennung des VDSL-Anschlusses („Zwangstrennung“).

Die direkte Wiedereinwahl des Endgerätes und die Verbindung mit dem Netz erfolgt automatisiert, so dass der Dienst im Anschluss wieder zur Verfügung steht. Gespräche, welche zum Zeitpunkt der Zwangstrennung stattfinden, werden getrennt.

### 3.4.9 Release Management

Die nötige Softwarepflege für die von AVAYA im Rahmen des „Avaya Link Secure SIP“ betriebenen und vom Update betroffenen Systeme und Komponenten umfasst:

- Maßnahmen, die AVAYA zur Erhaltung der Betriebsbereitschaft für erforderlich hält, ggf. werden technische Änderungen und Verbesserungen (Software-Updates) durchgeführt.
- Die Beseitigung von Störungen, die nach der Diagnose von AVAYA auf reproduzierbaren Problemen in der aktuell eingesetzten, unveränderten Fassung der Software beruhen; die Korrektur kann nach Problemlage in einer Übergangs- oder Umgehungslösung bestehen.

Das Liefern und Einbringen von Software mit zusätzlichen Leistungsmerkmalen (Upgrade) ist nicht Bestandteil der Softwarepflege und wird zu den bei AVAYA gültigen Listenpreisen berechnet.

### 3.4.10 Change Management

Wünscht der Kunde Änderungen der Konfigurationsparameter müssen diese schriftlich über das zuständige Carrier Service Team oder die Serviceannahme an AVAYA gerichtet werden (Change Request). Das Change Management umfasst die Annahme von Änderungsaufträgen, die Abstimmung der Änderungsausführung, die Durchführung der Änderung, die Dokumentation und die Kundeninformation über die Ausführung der Änderung, sowie die Festlegung des neuen Dienstleistungsentgeltes nach durchgeführter Änderung. Können die Änderungen nicht durch AVAYA selbst, sondern nur durch den beauftragten TNB, durchgeführt werden, so kann AVAYA keine festen Zusagen hinsichtlich des Ausführungstermins treffen. Die Änderungen werden nach Aufwand berechnet.

## 4. Besondere Geschäftsbedingungen (Ergänzungen zu den „Allgemeinen Geschäftsbedingungen Carrier Services“)

### §4 Vertragsdauer (Beginn, Laufzeit, Tarifwechsel, Kündigung, Rücktritt)

(1) Sollte sich der Kunde vor betriebsfähiger Bereitstellung der Leistung dazu entschließen, vom Vertrag zurückzutreten (Storno), so ist der Kunde verpflichtet, AVAYA die Kosten, die ihr im Vertrauen auf Erfüllung des Vertrages bereits entstanden sind, durch die Stornierung explizit entstehen und den entgangenen Gewinn zu ersetzen. Dem Kunden steht der Nachweis offen, dass AVAYA durch den Rücktritt ein geringerer Schaden entstanden ist.

### §5 Bereitstellung der Leistung

(3) AVAYA bestätigt nach Auftragserhalt und kaufmännischer Prüfung den Auftragseingang an den Kunden.

AVAYA stellt dem Kunden daraufhin einen Zugang zum Avaya Kundenportal zur Verfügung, in dem der Kunde AVAYA weitere Informationen zur Abwicklung des Auftrages elektronisch übergibt. Folgende Informationen sind dabei in jedem Fall Voraussetzung, um den Auftrag weiter zu bearbeiten: SEPA Mandat, Übergabepunkt, technischer Ansprechpartner, Rufnummer, Portierungsdaten und weitere.

(4) Wünsche des Kunden bezüglich eines Installationstermins werden, soweit möglich, berücksichtigt. Fixtermine können, da die Leistungen von Vorleistungen Dritter abhängig sind, von AVAYA nicht genannt werden.

### §6 Leistungen

(3) Sofern der Kunde weitere technische Unterstützung wünscht, die in der hier beschriebenen Leistung nicht enthalten ist, kann AVAYA eine solche Unterstützung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen entsprechende Aufwandsentschädigung erbringen. Eine solche Unterstützung muss vom Kunden separat beauftragt werden. Für nicht von AVAYA bereit gestellte Hardware oder Hardware die ihr „End-of-Life“ erreicht hat, kann AVAYA keine Unterstützung leisten.

(4) AVAYA ist von der Verpflichtung zu Leistung frei, soweit erforderliche behördliche Genehmigungen nicht erteilt bzw. widerrufen werden. Gleiches gilt im Falle von etwaigen Nachbarschaftswidersprüchen oder anderen Rechtsbehelfen Dritter gegen die Installation. Minderungs-, Erstattungs- oder Schadenersatzansprüche des Kunden gegenüber AVAYA sind in diesem Fall ausgeschlossen.

### §8 Mitwirkung des Kunden, Nutzungsvoraussetzungen und Missbrauchsverbot

(8) Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die Angaben auf dem Auftrag und im Avaya Kundenportal korrekt und vollständig sind. AVAYA prüft die Angaben auf allgemeine Netzverträglichkeit und behält sich vor, ggf. Änderungen in Absprache mit dem Kunden vorzunehmen. AVAYA weist darauf hin, dass es durch die Übermittlung von fehlerhaften oder unleserlichen Auftragsdaten zu Verzögerungen bei der Bereitstellung kommen kann, für die AVAYA nicht einzustehen hat. Dadurch nachweislich entstehende Kosten kann AVAYA gegenüber dem Kunden geltend machen.

(9) Bei Änderung und Erweiterungen der Sprachanschlüsse ist der Kunde verpflichtet AVAYA unverzüglich schriftlich in Kenntnis zu setzen. Änderungen während der Vertragslaufzeit werden automatisch in den Vertrag aufgenommen und sind Vertragsbestandteil.

(10) Voraussetzung für die Anschaltung des Kunden ist bei vorhandenen Anschlüssen die Übertragung (Portierung) der Anschlüsse von dem derzeitigen TNB zu dem von AVAYA ausgewählten TNB. Hierzu füllt der Kunde im Avaya Kundenportal eine so genannte Kundenerklärung aus.

(11) Sofern bei den Anschlüssen des bisherigen Netzbetreibers z. B. ein T-DSL-Anschluss oder ein Telefon-/Datentarif aufgeschaltet wurde, ist der Kunde verpflichtet, diese Leistungen rechtzeitig bei seinem bisherigen Netzbetreiber zu kündigen, da diese mit Entfall der bisherigen Anschlüsse nicht weiter betrieben werden können.

(12) Der Flatrate-Tarif gilt ausschließlich für direkte Mensch-zu-Mensch Gespräche, sowie für direkte Faxverbindungen. Alle beinhaltenen Tarifzonen entnehmen Sie bitte der zum Vertrag gültigen Preisliste.

(13) Telekommunikationsdiensteanbieter, Anbieter für Mehrwertdienste und für Massenkommunikationsdienste, insbesondere Anbieter von Faxbroadcastdiensten, Call-Center und Telefonmarketing-Leistungen sind von dem Flatrate-Tarif ausgeschlossen. Eine dauerhafte Vernetzung oder Verbindung von Standorten mit diesem Flatrate-Tarif wird untersagt.

## Leistungsbeschreibung Avaya Link Secure SIP

Ausgabe-Nr.: ALSi22-1  
Stand: Mai 2022

- 
- (14) Untersagt ist ferner das Routing des internen Sprachverkehrs eines oder mehrerer Standorte auf einen einzelnen Anschluss mit Flatrate-Tarif, es sei denn, für alle Anschlüsse innerhalb des Kundenstandortes bzw. der betroffenen Standorte ist der „Avaya Link Secure SIP“ Flatrate-Tarif eingerichtet.
  - (15) Untersagt ist ferner, von außen ankommende Gespräche (z. B. Mobilfunkgespräche) sowie Faxverbindungen über einen Anschluss mit Flatrate-Tarif zurück in das öffentliche Netz zu routen beziehungsweise weiterzuleiten.
  - (16) Der Flatrate-Tarif muss für alle Anschlüsse gebucht werden, welche sich physikalisch hinter eine Anlagenrufnummer verbergen. Es ist nicht möglich den Flatrate-Tarif für eine Teilmenge der beauftragten Anschlüsse zu buchen.
  - (17) AVAYA ist berechtigt, bei Verstoß oder Missachtung der vorgenannten Bedingungen den Flatrate-Tarif fristlos zu kündigen und eventuell entstandenen Schaden nachzufordern. Unabhängig davon wird der Anschluss in einem solchen Fall mit dem Volumentarif weiter berechnet, der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses über den Flatrate-Tarif gültig gewesen wäre. Ein außerordentliches Kündigungsrecht für den Kunden ergibt sich dadurch ausdrücklich nicht.
  - (18) Soweit der Kunde berechtigt ist, Rufumleitungen auf den von AVAYA zur Verfügung gestellten Telekommunikationsdienstleistungen einzurichten, so darf das Anrufaufkommen bei einer Weiterleitung in Mobilfunknetze nicht das verkehrsbübliche Volumen übersteigen. Insbesondere bei Verbindungen mit Ursprung aus Ländern des Nicht-Europäischen Wirtschaftsraums behält sich AVAYA eine Kontrolle vor und das Recht, den Dienst bei anhaltender Inanspruchnahme und hierdurch bedingtem Missbrauchsverdacht nach vorherigen Hinweisen zu sperren und / oder die daraus resultierenden Mehrkosten nachzuberechnen.