

1. Allgemeines

Der Leistungsumfang für den Dienst sonkom DSL VoIP ergibt sich aus dieser Leistungsbeschreibung. Ebenso gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der sonkom GmbH für sonkom DSL VoIP.

2. DSL VoIP-Zugang

sonkom stellt dem Kunden als Bestandteil von sonkom DSL VoIP einen dedizierten Zugang zum sonkom Internet-Backbone gemäß der vereinbarten Bandbreite und einen VoIP-Sprachdienst zur Verfügung.

2.1. Technische Voraussetzungen

Voraussetzung für die Nutzung von sonkom DSL VoIP ist eine positive Leitungsbestätigung der Deutschen Telekom AG und gegebene technische Voraussetzungen der Anschlussleitung. Die Nutzung des sonkom DSL VoIP-Anschlusses erfordert ebenso ein DSL-Endgerät, einen PC mit geeignetem Betriebssystem und einen DSL Splitter. sonkom überlässt dem Kunden für die Dauer der Vertragslaufzeit einen Splitter. Der Splitter verbleibt im Eigentum der sonkom. Im Zusammenhang mit der Neubeauftragung von sonkom DSL VoIP ist der Erwerb eines DSL-Endgerätes aus dem Hardware-Sortiment der sonkom GmbH möglich. Das erworbene Endgerät kann sich in Typ, Art und Leistungsumfang ändern. Ein Anrecht auf einen bestimmten Typ von Hardware besteht, auch bei einem Austausch während der Mindestvertragslaufzeit, nicht. Einen hieraus entstehenden Aufwand trägt der Kunde. Das Verlegen neuer Leitungen oder die Installation der Endeinrichtungen und des Internetzugangs ist nicht Teil der Leistung. sonkom bietet einen Installationsservice gegen gesonderte Vergütung an.

2.2. DSL-Bandbreite

Die Übertragungsbandbreite richtet sich nach den vertraglich vereinbarten Werten. Die angegebenen Werte sind Maximalwerte, das heißt der Kunde kann maximal eine Bandbreite bis zu den angegebenen Werten erreichen. Der Kunde erkennt jedoch an, dass die tatsächliche Übertragungsleistung entscheidend von Parametern (beispielsweise von der Übertragungsleistung im Internet und der einzelnen Anbieter) abhängt, die außerhalb des Einflussbereiches der sonkom liegen. Als Bandbreite wird der maximale Datendurchsatz des ausgewählten DSL-Anschlusses bezeichnet und in kbit pro Sekunde (kbit/s) angegeben. Die Bandbreite setzt sich aus dem Downstream- und dem Upstream zusammen. Als Upstream wird der Datentransfer vom Kunden zum Internet, als Downstream der Datentransfer vom Internet zum Kunden bezeichnet.

2.3. IP-Adresse

Die IP-Adressvergabe erfolgt in allen Anschlussvarianten dynamisch. Für Geschäftskunden kann optional und gegen Entgelt zusätzlich eine feste IP-Adresse bereitgestellt werden.

2.4. Wechsel der Anschlussart

Ein Wechsel auf einen anderen Anschluss von sonkom ist jeder Zeit schriftlich möglich.

3. DSL-Optionstarife

3.1. Fastpath

Für alle sonkom DSL VoIP-Anschlüsse kann die DSL-Option Fastpath beauftragt werden. Bei Fastpath wird eine Verringerung der Signallaufzeiten (Ping-Zeiten) durch das Abschalten eines Fehlerkorrekturverfahrens (Interleaving) erreicht. Durch die Aktivierung von Fastpath kann der sonkom DSL VoIP-Anschluss in seiner Performance und Stabilität beeinträchtigt werden. Hieraus entstehende Kosten hat der Kunde selbst zu tragen.

3.2. Upload Upgrade

Für alle sonkom DSL VoIP-Anschlüsse (mit Ausnahme von sonkom DSL VoIP 32000 und sonkom DSL VoIP 50000) kann die DSL-Option Upload Upgrade beauftragt werden. Durch die Option Upload Upgrade wird der Upstream des sonkom DSL VoIP-Anschlusses um 128 kbit/s erhöht. Das Erreichen der angegebenen Bandbreiten kann von sonkom nicht garantiert werden. Diese Option kann je sonkom DSL VoIP-Anschluss nur einmal beauftragt werden.

4. Leistungsmerkmale des VoIP-Sprachdienstes als Bestandteil von sonkom DSL VoIP

4.1. Rufnummern

sonkom stellt dem Kunden bis zu 3 geografische Rufnummern aus dem Ortsnetzbereich des Kunden zur Nutzung bereit und ermöglicht ihm Internet-Telefonie (VoIP) über eine Schnittstelle ins öffentliche Telefonnetz. Eine Rufnummernportierung zu sonkom ist in diesem Zusammenhang möglich.

4.2. Portierung

Wird die Portierung einer/mehrerer Rufnummer/-n von einem fremden Anbieter zu sonkom beauftragt, wird sonkom diesen Auftrag im Namen des Kunden mit seinem bisherigen Teilnehmernetzbetreiber abwickeln. Die Durchführung der Portierung bleibt ausschließlich im Verantwortungsbereich des bisherigen Teilnehmernetzbetreibers. Jede Leistungserbringung durch sonkom hinsichtlich der zu portierenden Rufnummer/-n ist von der rechtzeitigen Durchführung der Portierung abhängig. Für den Zeitraum einer Verzögerung ist eine Leistungserbringung durch sonkom technisch nicht möglich. In diesem Fall bleibt der Vertrag mit der Maßgabe bestehen, dass die Leistungspflicht von sonkom erst mit der Portierung der Rufnummer beginnt.

4.3. Datenübertragung

Die VoIP-Gespräche werden in Datenpaketen über bestehende lokale Computernetze und/oder das offene Internet übermittelt. Eine Verschlüsselung findet nicht statt, so dass die aus der Internetnutzung bekannten Sicherheitsrisiken bestehen. Die Sprachqualität bei VoIP ist noch nicht auf dem gleichbleibend hohen Niveau der herkömmlichen Festnetztelefonie.

4.4. Verbindungen

Der VoIP-Sprachdienst ist ein Sprachvermittlungsdienst. Der Kunde kann mit Hilfe angeschlossener Endeinrichtungen Telefonverbindungen entgegennehmen und zu anderen Teilnehmern herstellen, soweit sonkom mit den gewünschten Zielnetzen unmittelbar oder über das Netz Dritter zusammengeschaltet ist und der andere Teilnehmer technisch erreichbar ist. Eine Fax-Übertragung zu anderen Teilnehmern ist nicht möglich.

4.5. Sonderziele

sonkom ist nach billigem Ermessen berechtigt, Ziele zu bestimmten Sonderrufnummern (insbesondere Ziele mit teuren Dienstangeboten/Dialern im Ausland) zu sperren, wenn ein erhöhtes Missbrauchs- und Forderungsausfallrisiko festzustellen ist. Diese Nummern sind dann nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden zu besonderen Bedingungen freizuschalten. Bei Auskunftsdiensten hat der Kunde einen möglichen Tarifwechsel der Verbindung durch eine von ihm gewünschte Weitervermittlung zu beachten.

4.6. Erreichbarkeit fremder Dienstleistungen

Leistungen von Verbindungsnetzbetreibern (Call-by-Call oder Pre-Selection-Leistungen) können nicht genutzt werden. Die Erreichbarkeit von Verbindungen zu offline abgerechneten Rufnummern (z.B. 0900, 012, 0181, 118) setzt eine entsprechende Vereinbarung des Diensteanbieters mit sonkom voraus. Bei Verbindungen zu diesen Rufnummern kommt ein Vertrag nur zwischen dem Kunden (Anrufer) und dem jeweiligen Diensteanbieter zustande. sonkom kann dennoch aufgrund einer bestimmten Vereinbarung mit dem Anbieter zur Rechnungsstellung über die betreffenden Verbindungsentgelte gegenüber dem Endkunden berechtigt sein. Sofern der Kunde sonkom eine Einzugsermächtigung erteilt, umfasst diese auch sämtliche Verbindungsentgelte, die sonkom gegenüber dem Endkunden aufgrund einer Vereinbarung mit dem jeweiligen Diensteanbieter abrechnet. sonkom ist darüber hinaus berechtigt, die in diesem Zusammenhang für die Fakturierung und das Inkasso relevanten Informationen von dem Anbieter bzw. einem berechtigten Dritten einzuholen und an diesen zu übermitteln.

4.7. Nomadische Nutzung

Die Nutzung des VoIP-Sprachdienstes ist weltweit möglich. Die Notruffunktionalität ist im Vergleich zum Festnetz nur eingeschränkt verfügbar. Insbesondere ist bei einer

nomadischen Nutzung (abweichender Standort vom sonkom DSL-Anschluss) eine Rückverfolgung von abgesetzten Notrufen nicht möglich.

4.8. Parallele Nutzung

Die Anzahl der gleichzeitig geführten Gespräche mit unterschiedlichen SIP-Clients ist begrenzt durch die verfügbare Bandbreite des Internetanschlusses und die Qualität der vom Kunden verwendeten Hardware. Eine parallele Registrierung von mehreren Endgeräten mit identischer Rufnummer (SIP-Client) ist aus Sicherheitsgründen bezüglich der vorhandenen Funktionalitäten nicht möglich.

4.9. Sprachvermittlung

Es wird der Sprachcodec G.711 PCM unterstützt.

4.10. Automatische Trennung der Verbindung

Eine über den sonkom DSL VoIP-Zugang hergestellte Verbindung wird nach durchgängiger Nutzung einmal pro Tag unterbrochen. Dies führt zu einem Gesprächsabbruch und einer kurzzeitigen Nichterreichbarkeit. Danach erfolgt ein automatischer Wiederaufbau der sonkom DSL VoIP-Verbindung.

4.11. Telefonie-Leistungsmerkmale

Der VoIP-Sprachdienst umfasst standardmäßig die Leistungen Anrufweilerschaltung, Anklopfen, Dreierkonferenz, Rufnummernübermittlung, Rufnummernunterdrückung, Anzeige der Rufnummer des Anrufers, Anzeige der gewählten Rufnummer, Sperren einzelner Rufnummerngruppen, Paralleler Ruf. Die frei konfigurierbaren Leistungen können kundenseitig ausschließlich über das sonkom VoIP-Webportal unter <http://voip.sonkom.net> abgerufen und vorgenommen werden.

4.12. Voicebox

sonkom stellt dem Kunden eine sonkom VoIP-Voicebox zur Verfügung. Die sonkom VoIP-Voicebox speichert bis zu 20 Nachrichten. Die Nachrichtenlänge kann bis zu 1 Minute betragen. Wenn die maximale Kapazität der sonkom VoIP-Voicebox erreicht ist, werden bei weiteren Mitteilungen die am längsten vorgehaltenen Nachrichten automatisch gelöscht. Eingehende Voicemails können an eine E-Mail-Adresse sofort weitergeleitet werden, so dass ein unerwünschter Verlust von Mitteilungen vermieden werden kann. Das Leistungsmerkmal MWI (Message Waiting Indicator) wird nicht unterstützt.

4.13. Verbindungsentgelte

Bei Nutzung der Sprachflat des VoIP-Sprachdienstes ist es dem Kunden untersagt, den Anschluss ständig bzw. gewerblich Dritten zur Nutzung zu überlassen, dauerhafte Anrufweilerschaltungen oder Rückruffunktionen einzurichten. Darüber hinaus darf die Sprachflat nicht für die Durchführung von Massenkommunikation wie z.B. Fax-broadcast, Call-Center- und Tele-Marketing-Aktionen sowie für Internet- oder Dateneinwahlen genutzt werden.

Ausgeschlossen sind ebenfalls Verbindungen, bei denen der Anrufer einen von der Dauer der Verbindung abhängigen Vermögensvorteil erhält.

4.14. Optionstarife VoIP-Sprachdienst

Die Optionstarife sonkom VoIP Mobil, sonkom International Flat und sonkom Türkei sind nur bei rechtsgültigem Abschluss bzw. Bestehen eines sonkom DSL VoIP Anschlusses verfügbar. Bei Nutzung des Optionstarifes ist es dem Kunden untersagt, den Anschluss ständig bzw. gewerblich Dritten zur Nutzung zu überlassen, dauerhafte Anrufweiterschaltungen oder Rückruffunktionen einzurichten. Darüber hinaus dürfen die Tarife nicht für die Durchführung von Massenkommunikation wie z.B. Fax-broadcast, Call-Center- und Tele-Marketing-Aktionen sowie für Internet- oder Dateneinwahlen genutzt werden. Ausgeschlossen sind ebenfalls Verbindungen, bei denen der Anrufer einen von der Dauer der Verbindung abhängigen Vermögensvorteil erhält.

4.14.1. Leistungsumfang / Mindestvertragslaufzeit und Kündigung sonkom VoIP Mobil

Der Optionstarif sonkom VoIP Mobil ermöglicht dem Kunden, Telefonverbindungen zu bestimmten beauftragten nationalen Mobilfunknummern zu besonderen Konditionen gemäß der aktuellen sonkom Preisliste herzustellen. Eine ordnungsgemäße Kündigung des sonkom DSL VoIP Anschlussvertrages beinhaltet ebenfalls die Kündigung des Optionstarifes sonkom VoIP Mobil. Der Optionstarif sonkom VoIP Mobil kann separat mit einer Frist von 3 Monaten zum Monatsende gekündigt werden; das Bestehen des sonkom DSL VoIP Anschlussvertrages bleibt hiervon unberührt.

4.14.2. Leistungsumfang / Mindestvertragslaufzeit und Kündigung sonkom Türkei

Der Optionstarif sonkom Türkei ermöglicht dem Kunden, Telefon- und Faxverbindungen zu bestimmten beauftragten türkischen Festnetzruffnummern zu besonderen Konditionen gemäß der aktuellen sonkom Preisliste herzustellen. Hierfür steht ein monatliches Kontingent von 400 Minuten zur Verfügung. Bei Nichtausnutzung des Minutenkontingents verfällt dieses am Monatsende. Jede weitere Minute außerhalb des Minutenkontingents wird gem. sonkom Preisliste abgerechnet. Sonderrufnummern sind ausgeschlossen. Eine ordnungsgemäße Kündigung des sonkom DSL VoIP Anschlussvertrages beinhaltet ebenfalls die Kündigung des Optionstarifes sonkom Türkei. Der Optionstarif sonkom Türkei kann separat mit einer Frist von 3 Monaten zum Monatsende gekündigt werden; das Bestehen des sonkom DSL VoIP Anschlusses bleibt hiervon unberührt.

4.14.3. Leistungsumfang / Mindestvertragslaufzeit und Kündigung sonkom International Flat

Der Optionstarif sonkom International Flat ermöglicht dem Kunden, Telefon- und Faxverbindungen zu bestimmten internationalen Festnetzruffnummern zu besonderen Konditionen gemäß der aktuellen sonkom Preisliste herzustellen. Sonderrufnummern sind ausgeschlossen. Ausgeschlossen sind auch Verbindungen zu Online-Diensten sowie sonstige Datenverbindungen. Eine Kundeninformation über geografische Rufnummern von Online-Diensten, wird im Internet unter www.sonkom.net bereitgestellt. Eine ordnungsgemäße Kündigung des sonkom DSL VoIP Anschlussvertrages beinhaltet ebenfalls die Kündigung des Optionstarifes sonkom International Flat. Der Optionstarif sonkom International Flat kann separat mit einer Frist von 3 Monaten zum Monatsende gekündigt werden; das Bestehen des sonkom DSL VoIP Anschlusses bleibt hiervon unberührt.

5. Installation und Zugang zum VoIP-Sprachdienst als Bestandteil von sonkom DSL VoIP

5.1. Endgeräte und Software

sonkom stellt dem Kunden eine Software (SIP-basierter Softclient) für die Nutzung zur Verfügung. Die Installation von sonstigen Endgeräten sowie der Software obliegt dem Kunden. Die VoIP-Software bietet einen Installationsassistenten zur Einrichtung des Softclients an.

5.2. Zugangsdaten

Mit der Auftragsbestätigung erhält der Kunde seine Web-Zugangsdaten zum sonkom VoIP-Webportal sowie die SIP-Zugangsdaten, mit deren Hilfe die Freischaltung zur Nutzung des VoIP-Sprachdienstes erfolgt.

5.3. Komponenten

Die kundenseitig bestehenden Netzkomponenten (z.B. Firewalls, Router oder WLAN-Router u.a.) sind vom Kunden so zu konfigurieren, dass sie die Nutzung nicht verhindern.

6. Service Level

6.1. Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit von sonkom DSL VoIP beträgt im Jahresdurchschnitt 98 %. Wartungs-, Installations- und Umbauzeiten sowie nicht im Verantwortungsbereich der sonkom liegende Umstände sind von der Verfügbarkeit ausgeschlossen.

6.2. Support

Die Kundenbetreuung ist im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten von Montag bis Samstag in der Zeit von 8.00 bis 22.00 Uhr erreichbar.