

Leistungsbeschreibung

Tengo® Centraflex

Inhalt

1	Definition	2
2	Leistungen	2
3	Optionale Leistungen	4
4	Technische Parameter	5
5	Einschränkungen	5
6	Endgeräte	5
6.1	Analog Adapter	6
6.2	Unterstützung von analogen Faxgeräten	6
6.3	Rückgabe des ATA	6
6.4	Sonstiges	6
7	Verwaltung über das Portal	7
8	Verbindungen	7
9	Systemanforderungen, Mitwirkung des Kunden	7
9.1	Systemvoraussetzungen WAN-Anbindung	8
9.2	Systemvoraussetzungen LAN-Infrastruktur	8
9.3	LAN-Implementierungen	8
9.3.1	Variante 1: Netztrennung und LAN-Porttrennung	8
9.3.2	Variante 2: Netztrennung und LAN-Portkonvergenz	9
9.3.3	Anforderungen an die Firewall- und Computer-Umgebung	9
10	Rufnummern	9
10.1	Rufnummernportierung	9
10.2	Zuteilung einer neuen geografischen Rufnummer	9
10.3	Besonderheiten bei Tengo® Centraflex	9
10.4	Nomadische Nutzung	10
10.5	Eintrag im Telefonbuch	10
10.6	Sonderrufnummern und Rufnummernsperrern	10
10.7	Rufnummernanzeige	11

LB-Tengo-Centraflex-6-2303

Leistungsbeschreibung

Tengo® Centraflex

1 Definition

Tengo® Centraflex stellt per Internet eine skalierbare IP-basierte Cloud-Telefonanlage für Voice over IP („VoIP“)-Telekommunikationsarbeitsplätze zur Verfügung. Die Leistungen werden auf einer über mehrere Kunden verteilten Umgebung bereitgestellt. Mit Tengo® Centraflex wird eine Sprachanbindung für abgehende und ankommende nationale und internationale Sprach- und ggf. Faxverbindungen über einen separat zu beauftragenden Internetzugang realisiert.

Tengo® Centraflex wird pro Arbeitsplatz („Seat“) in unterschiedlichen Servicevarianten bereitgestellt und ist mit für Tengo® Centraflex geeigneten Endgeräten nutzbar (z.B. IP-Telefone, PCs, Notebooks bzw. Smartphones mit Soft- oder Videophone¹, konventionelle Telefone mit Analog-Telefon-Adapter).

2 Leistungen

Je nach beauftragter Servicevariante werden durch den Anbieter die im Folgenden aufgeführten Leistungsmerkmale bereitgestellt. Dabei stehen dem Nutzer die hier aufgeführten Leistungsmerkmale der Servicevarianten unter der Voraussetzung zur Verfügung, dass diese auch vom Endgerät des Kunden unterstützt werden.

Sofern einzelnen Seats durch den Kunden im Rahmen der Konfiguration (siehe hierzu Ziffer 7) Leistungsmerkmale einer nicht beauftragten höherwertigeren Servicevariante zugewiesen werden, behält sich der Anbieter eine Nachberechnung der höherwertigeren Servicevariante vor.

Enthaltene Leistungsmerkmale ²	Servicevariante	
	Basic	Standard
Basis-Leistungsmerkmale		
Rufnummern je Seat	1	4
Einzelfunktionen / Nutzerebene ³	x	x
Gruppenfunktionen / Gruppenebene ⁴	x	x
Komfort-Leistungsmerkmale		
Video Kommunikation Point to Point	x	x
HD Voice	x	x
CommPilot Web Portal	x	x
CommPilot Express	-	x
Voice Mailbox	-	x
Flexible Seating	-	x

¹ Separat zu beziehende Applikationen und zusätzliches Equipment wie Headset, Mikrofon und Lautsprecher vorausgesetzt.

² Eine Beschreibung der Leistungsmerkmale ist dem Anhang „Tengo® Centraflex Beschreibung der Leistungsmerkmale“ zu entnehmen.

³ Der in der jeweils beauftragten Servicevariante enthaltene Funktionsumfang ist dem Anhang „Tengo® Centraflex Beschreibung der Leistungsmerkmale“ zu entnehmen.

⁴ Der in der jeweils beauftragten Servicevariante enthaltene Funktionsumfang ist dem Anhang „Tengo® Centraflex Beschreibung der Leistungsmerkmale“ zu entnehmen.

Leistungsbeschreibung

Tengo[®] Centraflex

Enthaltene Leistungsmerkmale ²	Servicevariante	
	Basic	Standard
Besetzt-Anzeige-Feld (BLF = BusyLampField)	-	X
Chefsekretärin-Funktionalität	-	X
Mobility Funktionen		
Anywhere	-	X
Remote Office	-	X
Shared Call Appearance	-	X
CTI/ Click to Dial per Centraflex App (iOS/ Android ⁵)	-	X
Soft-/ Videophone		
Webex für Centraflex - Softphone	-	X
Unified Messaging		
UM Voice Mailbox	-	X
E-Fax	-	X
Telefonkonferenzen	-	X

⁵ ©2012 Google Inc. All rights reserved. Android is a trademark of Google Inc.

Leistungsbeschreibung

Tengo® Centraflex

3 Optionale Leistungen

Der Anbieter erbringt jeweils nach gesonderter Beauftragung die nachfolgenden zusätzlichen, kostenpflichtigen Leistungen.

Das unten aufgeführte Zusatzpaket Unified Messaging kann unabhängig von den o.g. Servicevarianten beauftragt werden. Für den Fall, dass der Kunde das Zusatzpaket Unified Messaging nicht zusammen mit einer Tengo® Centraflex Servicevariante beauftragt, entfällt die Funktionalität „Telefonanlage“. Das bedeutet, dass dann insbesondere Funktionalitäten im Zusammenhang mit abgehender Telefonie nicht möglich sind. Inkludiert sind aber die Funktionalitäten Fax, Voicemail und eingehende Telefonkonferenzen (siehe auch Anhang Leistungsbeschreibung Tengo® Centraflex).

Optionale Leistungen ⁶	Erhältlich für Servicevariante	
	Basic	Standard
Erweiterte Telefoniedienste		
Anrufvermittlungsplattform (Receptionist)	-	X
Call Center		
Call Center Standard	-	X
Call Center Premium	-	X
Call Center enhanced Agent (Client Software)	-	X
Call Center Supervisor (Client Software)	-	X
Kollaboration		
Webex für Centraflex - Standard	-	X
Anwendungsintegration		
ESTOS ⁷ ECSTA für Broadworks	X	X
Go Integrator ⁸	-	X
Tarifoptionen		
Voice-Flatrate Festnetz ⁹	X	X
Voice-Flatrate Festnetz und Euro plus ¹⁰	X	X

⁶ Eine genaue Beschreibung der Leistungsmerkmale ist dem Anhang „Tengo® Centraflex Beschreibung der Leistungsmerkmale“ zu entnehmen.

⁷ ESTOS ist eine eingetragene Marke der Estos GmbH.

⁸ Go Integrator ist eine eingetragene Marke der Mondago Ltd.

⁹ Gilt für Ziele der Zone Festnetz gemäß Preisliste Verbindungen Plusnet® Tengo, mit Ausnahme von Sonder- und Mehrwertnummern. Diese optionale Leistung kann nur für alle Tengo Voice-Seats bestellt bzw. gekündigt werden.

¹⁰ Gilt für Ziele der Zonen Festnetz und Euro plus gemäß Preisliste Verbindungen Plusnet® Tengo, mit Ausnahme von Sonder- und Mehrwertnummern. Diese optionale Leistung kann nur für alle Tengo Voice-Seats bestellt bzw. gekündigt werden.

Leistungsbeschreibung

Tengo® Centraflex

4 Technische Parameter

Tengo® Centraflex liegen die folgenden technischen Parameter zugrunde. Diese sind bei der Planung des Kunden-LANs zu berücksichtigen. Die Sprachverbindungen benötigen pro Sprachkanal in Abhängigkeit des Protokoll-Overheads und der Codecs verschiedene Bruttobandbreiten.

Bei der durch den Kunden durchzuführenden Bandbreitenplanung ist pro Standort zu identifizieren, wie viele parallele Sprach- und Videokanäle bei ggf. gleichzeitiger Nutzung des Anschlusses als Datentransportweg für andere Applikationen realisiert werden sollen.

Übertragungsprotokoll im Access	SIP RFC 3261
Codierungsverfahren des Sprachkanals	G.711 und G.722
Bruttobandbreite (IP) je Sprachkanal	100 kbit/s ¹¹
Bruttobandbreite (IP) je Faxübertragung gemäß T.38 (G3)	14,4 kbit/s
Codierungsverfahren des Videokanals	H.263, H.263+, H.264, VP9
Bruttobandbreite (IP) je Videokanal	variable Bitrate bis zu 920 kbit/s

Der Anbieter setzt zur Sicherung der Sprachqualität echobegrenzende Maßnahmen entsprechend der ITU-T Empfehlung G.168 und G.165 ein.

5 Einschränkungen

Die VoIP-Technologie unterstützt nicht alle Funktionen und Dienste der klassischen Sprachtelefonie (ISDN- oder Analog-Anschluss). Eine vollständige Kompatibilität mit ISDN- oder Analoganschlüssen weltweit wird durch den Anbieter nicht geschuldet. Daher sollten ein oder mehrere lokale ISDN-Basisanschlüsse am Standort verbleiben, wenn z.B. eine der folgenden Funktionen gewünscht wird:

- Notruffunktion bei Ausfall der IP-Komponenten,
- Anschaltung von ISDN-Geräten wie z.B. ISDN-PC-Karten, Point-of-Service-Terminals (z.B. EC-Cash) und Brandmeldern,
- Betrieb von anderen Endgeräten als analogen Telefonen oder Faxgeräten wie z.B. Türöffnern und Modems (dies ist mit einem ATA des Anbieters nicht vorgesehen).

6 Endgeräte

Der Anbieter stellt dem Kunden bei einem entsprechenden Auftrag zusätzlich Endgeräte bereit. Diese verbleiben je nach Beauftragung im Eigentum des Anbieters oder werden vom Kunden gekauft.

Sofern der Kunde Endgeräte käuflich erworben hat, übernimmt der Anbieter hierfür kostenpflichtig die Wartung. Diese Wartungspauschale umfasst die Kosten für Software-Updates. Der Support und der Administrationszugriff auf die gekaufte Hardware liegen in diesem Fall in der Verantwortung des Anbieters. Nach Vertragsende erhält der Kunde eine Anleitung, wie er die Telefone auf die Werkseinstellung zurücksetzen kann. Damit erhält er auch den Administrationszugriff entsprechend der Spezifikation des Herstellers.

¹¹ Verwendung der 64-kbit/s Codierungsvarianten inkl. IP- und Signalisierungsprotokoll-Overhead.

Leistungsbeschreibung

Tengo® Centraflex

Durch den Anbieter bereitgestellte VoIP-Telefone unterstützen Power over Ethernet nach IEEE 802.2af, soweit nicht anders spezifiziert. Sofern der LAN-Switch des Kunden diese Technik unterstützt, können die VoIP-Telefone ohne Netzteil betrieben werden. Alternativ können gerätespezifische Netzteile genutzt werden, die optional und kostenpflichtig geliefert werden können.

Sofern der Kunde Endgeräte nicht über den Anbieter bezieht, stehen ihm für einige Endgerätetypen Software-Templates zur Einrichtung und für den Betrieb mit Tengo® Centraflex zur Verfügung. Eine Übersicht der Endgeräte, die für Tengo® Centraflex vom Anbieter für Beistellungen empfohlen werden und freigegeben sind, enthält die Whitelist Endgeräte Tengo® Centraflex, die über den Anbieter bereitgestellt werden kann. Die Nutzung der Software-Templates steht dem Kunden frei, wird aber vom Anbieter empfohlen.

6.1 Analog-Adapter

Der Anbieter stellt dem Kunden bei einem entsprechenden Auftrag zusätzlich einen Analog Telefon Adapter („ATA“) zur Verfügung. Diese haben zwei a/b-Anschlüsse zum Betrieb von maximal zwei standardkonformen analogen Telefonen oder Faxgeräten und werden mit einer zu Tengo® Centraflex passenden Firmware und Konfiguration (Durchwahl-Rufnummern, IP-Adresse, DNS-Server) ausgeliefert. Analoge Telefone oder Faxgeräte werden durch den Anbieter weder geliefert noch unterstützt.

6.2 Unterstützung von analogen Faxgeräten

Da zur Übermittlung von Faxnachrichten ein historisch gewachsenes Protokoll genutzt wird, gibt es in der Praxis diverse Protokollabweichungen zum T.30-Standard, so dass einige marktgängige Faxgeräte in Kombination mit einigen Ziel-Faxgeräten den Fax-Standard T.30 nicht einhalten. Sollte ein Faxgerät zum Einsatz kommen, dass nicht hinreichend kompatibel zu T.30 ist, wird die Installation eines herkömmlichen ISDN- oder analogen Anschlusses empfohlen.

6.3 Rückgabe des ATA

Sofern der Betrieb eines analogen Faxgerätes mit einem ATA des Anbieters nicht realisiert werden kann, ist der Kunde berechtigt, den beim Anbieter beauftragten ATA innerhalb von sechs (6) Wochen nach Lieferung zurückzugeben. Die hierfür vereinbarten Entgelte werden nach Rückgabe nicht weiter berechnet; im Fall eines Kaufs wird der Anbieter den Kaufpreis gutschreiben. Der Vertrag im Übrigen bleibt hiervon unberührt.

6.4 Sonstiges

Die einzelnen Leistungsmerkmale der verschiedenen Endgeräte und des Analog-Adapters sind der jeweiligen Herstellerbeschreibung zu entnehmen. Der Anbieter weist darauf hin, dass alle angegebenen Eigenschaften sich aufgrund der ständigen Weiterentwicklung der Produkte durch den jeweiligen Hersteller ohne besondere Ankündigung ändern können. Abweichungen von den Abbildungen, einschließlich der Farbe, sind möglich. Zudem ist zu beachten, dass der durch den Hersteller angegebene Leistungsumfang vom Leistungsumfang von Tengo® Centraflex abweichen kann; entscheidend sind die in dieser Leistungsbeschreibung vereinbarten Leistungsmerkmale.

Die für die Verwendung von Mobile Clients auf Smartphones und Tablets entnehmen Sie die freigegebenen Endgeräte bitte dem Dokument „Systemvoraussetzungen“.

Die Verpackung der Endgeräte und ATA ist durch den Kunden zu entsorgen. Verbrauchsmaterial und Kleinteile, bspw. Akkus, fallen nicht unter den Service des Anbieters, sondern sind vom Kunden zu ersetzen.

LB-Tengo-Centraflex-6-2303

Leistungsbeschreibung

Tengo® Centraflex

7 Verwaltung über das Portal

Zur Verwaltung von Tengo® Centraflex stehen dem Kunden webbasierte Selfservice Portale (gemeinsam „**Portal**“) des Anbieters zur Verfügung. Für die Verwaltung empfiehlt der Anbieter, alle Tätigkeiten nur durch Personal vornehmen zu lassen, das zuvor durch den Anbieter oder durch zertifizierte Partner kostenpflichtig geschult wurde.

Der Anbieter stellt im Portal für Administratoren sowohl Funktionen für die Erstkonfiguration als auch die weitergehende Verwaltung der zugewiesenen Leistungsmerkmale und optionaler Leistungen zur Verfügung: (hierzu vergibt der Anbieter Nutzernamen und Passwort für einen (1) dedizierten Administrator-Account)

- Anlegen von Standorten, Rufnummern (alternativ: Portierung);
- Anlegen der Nutzer, Nutzer freischalten und sperren;
- Zuweisen von Services / optionalen Leistungen / Rufnummern / Softwaretemplates für Endgeräte.

Der Kunde ist verpflichtet, Konfigurations- und Administrationsaufgaben selbst durchzuführen; alternativ kann der Kunde den Anbieter oder einen zertifizierten Partner, mit weiteren kostenpflichtigen Dienstleistungen, zur Unterstützung bei der Inbetriebnahme und bei administrativen Tätigkeiten, beauftragen.

Der Anbieter bietet Nutzern des Kunden über das Portal den Zugriff auf ihre zugewiesenen Dienste, die über das Portal erreicht werden können. Einzelne zugewiesene Leistungsmerkmale und optionale Leistungen können nach einer entsprechenden Zuordnung durch einen Administrator auch von einzelnen Nutzern verwaltet werden; Gruppenfunktionen können nur durch einen Administrator des Kunden verwaltet werden.

8 Verbindungen

Die hergestellten Verbindungen dienen der Übermittlung von Sprache und DTMF-Tönen. Es werden VoIP-Sprachverbindungen gemäß RFC 3261 und weiterer Vorgaben aufgebaut. Unzulässig sind Anwendungen, bei denen ein Aufbau der Sprachdaten-Session von vornherein nicht gewünscht bzw. von der Anwendung technisch verhindert wird.

Die SIP-Signalisierung des Verbindungsaufbaus dient ausschließlich zur Übermittlung von Informationen zur Steuerung des Verbindungsaufbaus, des Verbindungsabbaus und der technischen Einrichtungen der VoIP-Infrastruktur des Anbieters und darf nicht anderweitig genutzt werden. Ein Verbindungsaufbau, der unter Einsatz Software- oder Hardware-basierter Lösungen automatisiert und zeitgleich betrieben wird (so genannte Power Dialer), ist nicht gestattet. Ein Einsatz darf nur nach ausdrücklicher schriftlicher Genehmigung des Anbieters erfolgen.

9 Systemanforderungen, Mitwirkung des Kunden

Die dauerhafte Sicherstellung der im Folgenden beschriebenen Systemanforderungen liegt im Verantwortungsbereich des Kunden und stellt eine vertragliche Mitwirkungspflicht dar. Entsteht durch Nichterfüllung der Systemanforderungen ein erhöhter Aufwand, ist der Anbieter berechtigt, diesen dem Kunden in Rechnung zu stellen.

LB-Tengo-Centraflex-6-2303

Leistungsbeschreibung

Tengo® Centraflex

9.1 Systemvoraussetzungen WAN-Anbindung

Für die Nutzung von Tengo® Centraflex in Verbindung mit Endgeräten wird eine entsprechend geeignete und ausreichend dimensionierte WAN-Anbindung benötigt. Die benötigte Bandbreite ist anhand der technischen Parameter (siehe Ziffer 4) durch den Kunden zu bestimmen und obliegt nicht der Verantwortung des Anbieters.

Für den Fall, dass kein Anschluss des Anbieters eingesetzt wird, der für Voice-Produkte des Anbieters bereits vorbereitet ist, muss die WAN-Anbindung eines Drittanbieters folgende Anforderungen erfüllen:

- Priorisierung des Tengo® Centraflex Dienstes gegenüber anderen Anwendungen;
- max. Paket Latenzzeit zur Tengo® Centraflex Plattform $\leq 50\text{ms}$;
- max. Paket Jitter zur Tengo® Centraflex Plattform $\leq 20\text{ms}$;
- max. Paketverlust $\leq 1\%$ (im 10sek Burst-Intervall);
- Deaktivierung SIP-Applikation-Layer Gateway („SIP-aware“-Firewall);
- Kommunikationsfreischaltung zur Tengo® Centraflex Plattform gemäß Dokument „Konfigurationseinstellungen und Systemvoraussetzungen“, dass in der jeweils aktuellen Version über den Anbieter bezogen werden kann;
- der Kunde hat sicherzustellen, dass ein Administrationszugriff für Endgeräte aus dem öffentlichen Internet verhindert wird; der Remote-Zugriff auf diese Endgeräte darf ausschließlich durch den Anbieter zu Support-Zwecken erfolgen.

9.2 Systemvoraussetzungen LAN-Infrastruktur

Für die Nutzung von Tengo® Centraflex in Verbindung mit Endgeräten wird eine geeignete LAN-Infrastruktur benötigt. Der benötigte Durchsatz der LAN-Komponenten ist anhand der technischen Parameter (siehe Ziffer 4) durch den Kunden zu bestimmen und obliegt nicht in der Verantwortung des Anbieters.

Die eingesetzte LAN-Infrastruktur muss folgende Anforderungen erfüllen, um VoIP-fähig zu sein:

- Priorisierung des Tengo® Centraflex Dienstes gegenüber anderen Anwendungen;
- mind. CAT.5 Netzwerkverkabelung;
- Netzwerkanschluss 100/1000BaseT autosensing;
- max. Paket Latenzzeit $\leq 2\text{ms}$;
- max. Paket Jitter $\leq 2\text{ms}$;
- max. Paketverlust $\leq 0,1\%$ (im 10sek. Burst-Intervall);
- DHCP-Server (mit privaten IP-Adressen, DNS-Server und ohne DHCP-Options - sofern ein für Voice-Produkte bereits vorbereiteter Anschluss des Anbieters eingesetzt wird, entfällt der Punkt).

9.3 LAN-Implementierungen

Für die Nutzung von Tengo® Centraflex in Verbindung mit Endgeräten sind mehrere Möglichkeiten der LAN-Implementierung vorgesehen. Diese bedingen jeweils unterschiedliche Systemanforderungen und Mitwirkungspflichten.

9.3.1 Variante 1: Netztrennung und LAN-Porttrennung

Für die eingesetzten Endgeräte muss ein separates IP-Netz bereitgestellt werden, in dem keine Fremdgeräte betrieben werden dürfen. Die Endgeräte werden an einem dedizierten Netzwerkport betrieben. Die Realisierung kann mittels einer physikalisch separaten Switch-Infrastruktur oder logisch getrennt mittels einer VLAN-fähigen Switch-Infrastruktur (nach IEEE 802.1q) erfolgen.

LB-Tengo-Centraflex-6-2303

Leistungsbeschreibung

Tengo® Centraflex

9.3.2 Variante 2: Netztrennung und LAN-Portkonvergenz

Für die eingesetzten Endgeräte muss ein separates IP-Netz bereitgestellt werden, in dem keine Fremdgeräte betrieben werden dürfen. Für die gemeinsame Nutzung eines einzigen Netzwerkportes für zusätzliche Endgeräte (Konvergenz) ist die Hintereinanderschaltung vorgesehen. Die Voice-VLAN Switch-Funktionalität an Konvergenzports (native untagged VLAN und tagged VLAN) muss gegeben sein.

9.3.3 Anforderungen an die Firewall- und Computer-Umgebung

Mit Tengo® Centraflex werden unterschiedliche Client-Anwendungen bereitgestellt, welche auf diversen Computer-Plattformen in Kundenhoheit nutzbar sind. Für diese gelten Konfigurationseinstellungen und Systemvoraussetzungen des Anbieters, die in der jeweils aktuellen Version über den Anbieter bezogen werden können.

Der Anbieter weist den Kunden darauf hin, dass sich aus den im Rahmen der Konfigurationseinstellungen und Systemvoraussetzungen beschriebenen Vorgaben gewisse Sicherheitsimplikationen im Hinblick auf die Kommunikation mit öffentlichen Internet-Adressen ergeben können, die jedoch durch die Nutzung von VoIP bedingt sind. Der Anbieter ist daher für etwaige Schäden des Kunden, die sich aus den möglichen Sicherheitsimplikationen ergeben könnten, nicht verantwortlich.

10 Rufnummern

10.1 Rufnummernportierung

Beim Wechsel des Kunden von einem anderen Netzbetreiber können die bisherigen Rufnummern und Rufnummernblöcke beibehalten werden, vorausgesetzt der Kunde wechselt nicht gleichzeitig in ein anderes Ortsnetz („**Portierung**“). Hierzu füllt der Kunde das durch den Anbieter bereitgestellte Portierungsformular pro Rufnummer bzw. Rufnummernblock ordnungsgemäß aus und sendet es unterschrieben an den Anbieter. Der Anbieter führt sodann die Kündigung der zugehörigen Anschlüsse beim bisherigen Netzbetreiber im Auftrag des Kunden durch und koordiniert die Portierung der Rufnummern. Der Anbieter kann für durch den Kunden oder Dritte verursachte Verzögerungen bei der Rufnummernübertragung nicht einstehen.

Die Größe der durch Portierung zugewiesenen Durchwahlrufnummernblöcke kann später nicht erhöht werden. Soll ein bestehender Rufnummernblock von geografischen Rufnummern genutzt werden (indem dieser zum Anbieter portiert wird), reicht die Größe dieses Blocks jedoch nicht aus, so wird der Anbieter weitere Rufnummern zuteilen, die jedoch in aller Regel den genutzten Rufnummernblock nicht fortsetzen.

10.2 Zuteilung einer neuen geografischen Rufnummer

Alternativ zur Portierung bestehender Rufnummern oder Rufnummernblöcke kann der Anbieter neue Einzelrufnummern oder neue geografische Rufnummernblöcke zuteilen. Dies führt der Anbieter insbesondere dann durch, wenn der Kunde seine bestehende Rufnummer nicht beibehalten will oder er über keine verfügt.

Die Größe neu zugeteilter Durchwahlrufnummernblöcke kann später nicht erhöht werden.

10.3 Besonderheiten bei Tengo® Centraflex

Da für Tengo® Centraflex auch für Telefoniefunktionen (z.B. Hunt Group, Call Center) Durchwahlrufnummern als „Platzhalter“ benötigt werden, sollte der Rufnummernbedarf des Kunden zusammen mit dem Anbieter

LB-Tengo-Centraflex-6-2303

Leistungsbeschreibung

Tengo® Centraflex

geplant werden. Der Anbieter empfiehlt für Call Center, die Auflagen zur kostenlosen Warteschleife unter Verwendung geografischer Rufnummern oder von Rufnummern entsprechender Gassen zu berücksichtigen.

10.4 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 dem Anbieter vor der Zuweisung der Rufnummer entsprechende Nachweise (Handelsregistrauszug o.ä.) zu übermitteln. Der Anbieter 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.

Tengo® Centraflex unterstützt für geografische Rufnummern die Weiterleitung eines Notrufes zu der Einsatzzentrale, 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 Standort abweicht, so hat dies zur Folge, dass die Einsatzkräfte vergeblich ausrücken. Die hierdurch entstehenden Risiken und Kosten sind vom Kunden zu tragen.

10.5 Eintrag im Telefonbuch

Der Anbieter leitet auf Wunsch des Kunden Stammrufnummer, Name und Adresse zur Eintragung in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (Telefonbuch etc.) und zur Erteilung von telefonischen Auskünften weiter. Zusätzliche Angaben wie Beruf, Branche, Art des Anschlusses werden kostenpflichtig aufgenommen. Der Kunde hat die Möglichkeit, bei der Veröffentlichung zwischen gedruckten und elektronischen Verzeichnissen zu wählen oder eine Veröffentlichung abzulehnen. Der Kunde entscheidet, ob über den kompletten Eintrag oder nur über die Rufnummer(n) Auskunft erteilt werden soll. Der Anbieter darf die vom Kunden für die entsprechenden Teilnehmerverzeichnisse freigegebenen Daten auch Dritten (Netzbetreibern, Dienstleistern) zum Zwecke der Herstellung und Veröffentlichung von Teilnehmerverzeichnissen sowie der Bereitstellung von Auskunftsdiensten zur Verfügung stellen. Für die Richtigkeit der Eintragungen in andere Teilnehmerverzeichnisse übernimmt der Anbieter keine Gewähr. Durch eine Erklärung gegenüber dem Anbieter kann der Kunde jederzeit Art und Umfang der Eintragung einschränken oder einer Veröffentlichung im Ganzen widersprechen.

10.6 Sonderrufnummern und Rufnummernsperrern

Verbindungen zu Sonderdiensten werden durch den Anbieter im Rahmen des rechtlich Zulässigen und der technischen und betrieblichen Möglichkeiten zur Verfügung gestellt. Verbindungen zu so genannten offline gebillten Service-Rufnummern, d.h. Rufnummern, bei denen der Anruferpreis durch den Diensteanbieter und nicht durch den Teilnehmernetzbetreiber oder die Bundesnetzagentur festgelegt wurde, sind grundsätzlich gesperrt. Dies betrifft Verbindungen zum Service (0)12, Verbindungen zu Nutzergruppen 0181x bis 0189x und Verbindungen zu Premium Rate Diensten (09001, 09003, 09005 und 09009). Verbindungen zu Online-Diensten werden ausschließlich mit den entsprechenden Online-Diensten (0192195..., 0193048...) oder mit den Einwahlen 0191011, 01914..., 019102345 hergestellt. Letztere ermöglichen eine Verbindung mit den entsprechenden Online-Datendiensten des Anbieters (0192195..., 0193048...) oder mit den Einwahlen 0191011, 01914..., 019102345. Mit Ausnahme der Auskunftsdienste 11822, 11823, sind alle Verbindungen zu anderen Auskunftsdiensten gesperrt.

LB-Tengo-Centraflex-6-2303

Leistungsbeschreibung

Tengo® Centraflex

Der Kunde kann den Anbieter mit separatem Auftragsformular beauftragen, solche Verbindungen zu Service-Rufnummern für ihn freizuschalten. Die Abrechnung dieser Verbindungen erfolgt mit gesonderter Rechnung der hierzu beauftragten Ventelo GmbH, Rudi-Conin-Straße 5a, 50829 Köln.

Der Anbieter behält sich vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden einzelne Zielrufnummern, Gruppen von Zielrufnummern oder spezielle Ländervorwahlen zu sperren. Eine Liste der jeweils gesperrten Rufnummern stellt der Anbieter dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung.

10.7 Rufnummernanzeige

Je nach Anbieter des Angerufenen (sowie dem für diesen Anruf eingesetzten Carrier) kann nicht immer gewährleistet werden, dass die übermittelte Rufnummer der eingestellten Rufnummer entspricht. Sollte ein eingesetzter Carrier die so genannten „User Provided Numbers“ nicht unterstützen, wird stattdessen dem Angerufenen die „Network Provided Number“ übermittelt. Diese entspricht der jeweiligen Stammrufnummer des Anrufers.

LB-Tengo-Centraflex-6-2303