

# LEISTUNGSBESCHREIBUNG TOPLINK XPRESS

Produktbeschreibung | Kundenportal | VoIP-Produktlinie

## 1 ALLGEMEINE LEISTUNGSMERKMALE

### 1.1 Allgemeine Geschäftsbedingungen

Für alle in Anspruch genommenen Dienstleistungen gelten die [Allgemeinen Geschäftsbedingungen](#) der toplink GmbH im Folgenden toplink genannt. Die Allgemeinen Leistungsmerkmale werden auf die vom Kunden genutzten Produkte angewendet und sind neben den AGB und den Datenschutzbestimmungen Vertragsbestandteil.

Die folgende Leistungsbeschreibung regelt den Inhalt sowie die Bedingungen zur Nutzung der Leistungen von toplink. Entgelte für die jeweiligen Leistungen sind in der jeweils aktuellen Fassung der [Preisliste](#) geregelt.

### 1.2 Kundenkonto

Mit der Buchung einer Testphase oder eines Produktes durch den Kunden via toplink Xpress weist toplink dem Kunden im Rahmen der vertraglichen Bestimmungen ein Kundenkonto zu. In diesem Kundenkonto werden sämtliche für das Vertragsverhältnis zwischen toplink und dem Kunden erforderliche Daten, darunter auch die Kundennummer, Rechnungen und Einzelverbindungsanzeige, verwaltet.

In diesem Zusammenhang wird von toplink auch ein Rechnungskonto für den Kunden geführt, über das die bei toplink bezogenen kostenpflichtigen Leistungen abgerechnet werden.

### 1.3 Rechnungen

toplink stellt für die durch den Kunden kostenpflichtig gebuchten Dienstleistungen monatlich eine Rechnung. Die Abrechnung erfolgt jeweils am Ende des Abrechnungszeitraums. I.d.R. am Ende des jeweiligen Kalendermonats.

Die Rechnungen können ausschließlich im toplink Kundenportal abgerufen und eingesehen werden. Der Kunde hat die Möglichkeit diese Rechnungen als PDF aus dem Kundenportal herunterzuladen. Eine Zusendung der Rechnung per Brief ist, auch gegen Aufpreis, nicht möglich.

In Anspruch genommene Leistungen werden wie folgt in Rechnung gestellt:

Erster Monat der Leistungserbringung:

Im ersten Monat rechnet toplink Grundgebühren für die gebuchten Dienstleistungen anteilig für den Monat der Bereitstellung der Dienstleistung im Nachhinein ab. Dabei ist der Stichtag für die Berechnung das Bereitstellungsdatum unserer Dienstleistung. Desweiteren wird die Bereitstellung unserer Dienstleistung für den folgenden Monat im Voraus abgerechnet. Dabei werden ausschließlich Grundgebühren in Rechnung gestellt. Alle, durch die Nutzung unserer Dienstleistung anfallenden, Nutzungsgebühren werden mit Ablauf des Abrechnungszeitraums im Nachhinein in Rechnung gestellt.

Alle weiteren Monate der Leistungserbringung:

In jedem weiteren Abrechnungsmonat wird die monatliche Grundgebühr für den Folgemonat im Voraus und alle Nutzungsentgelte des abgelaufenen Abrechnungszeitraums im Nachhinein in Rechnung gestellt

toplink bietet je nach Produktausprägung neben Überweisungen auch Lastschriftzahlungen an, soweit der Kunde hierzu seine Einwilligung erteilt.

Die Frist für die Vorankündigung (Pre-Notification) bei SEPA-Lastschriften erfolgt auf der Rechnung.

Für zurückgegebene Lastschriften oder Einzüge hat der Kunde die angefallenen Kosten zu erstatten, soweit er die Zurückweisung zu vertreten hat. Aus diesem Grunde ist toplink berechtigt, dem Kunden die für die Bearbeitung entstehenden Kosten pauschal in Höhe von € 20,00 inkl. MwSt. in Rechnung zu stellen. Dem Kunden wird der Nachweis gestattet, derartige Kosten seien toplink überhaupt nicht entstanden oder wesentlich niedriger als die angesetzte Pauschale.

### 1.4 Vertragslaufzeit und Kündigung

Die Vertragslaufzeit für toplink Xpress VoIP beträgt einen Monat. Der Vertrag verlängert sich um einen weiteren Monat, wenn dieser nicht bis zum jeweils 15. des aktuellen Monats gekündigt wird.

Nach der Kündigung bleibt der Account des Kunden weitere 60 Tage bestehen und wird nach Ablauf dieser Frist endgültig gelöscht.

### 1.5 Einzelverbindungsanzeige

Der Kunde kann über das Online-Portal einen Einzelverbindungsanzeige (EVN) für seinen Anschluss kostenfrei beauftragen. Die Einzelverbindungsdaten werden im Kundenportal in Verbindung mit den Rechnungen zum Download bereitgestellt.

Die Änderung der Einstellung in Bezug auf die Lieferung des EVN erfolgt erst mit dem nächsten Rechnungslauf. Die Konfiguration der Ausprägung des EVN erfolgt über das Kundenportal.

Vorbehaltlich gesetzlicher Änderungen werden EVN-Daten spätestens 90 Tage nach Abrechnung automatisch gelöscht. Eine nachträgliche Bereitstellung von EVN-Daten ist nicht möglich.

Der Kunde versichert, dass alle zum Haushalt gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses im Voraus über die Einholung eines EVN informiert wurden.

Falls der beauftragte Telefonanschluss gewerblich genutzt wird, ist der Kunde verpflichtet, im Voraus alle Mitarbeiter über das Vorhandensein eines EVN zu unterrichten und einen evtl. vorhandenen Betriebs- bzw. Personalrat entsprechend den gesetzlichen Vorschriften zu beteiligen.

### 1.6 Kein EVN

Wenn kein Einzelverbindungsanzeige gewünscht wird, erhält der Kunde eine Rechnung über die getätigten Gespräche.

### 1.7 EVN ungekürzt

Der Kunde erhält die Verbindungsdaten für seinen Anschluss in voller Länge. Es werden sowohl die abgehenden, als auch die angerufenen Rufnummern in voller Länge dargestellt. Weitere, den Anruf betreffende Daten (z.B. Datum und Uhrzeit der Verbindung sowie dessen Dauer), werden dargestellt.

#### 1.7.1 EVN gekürzt

Der Kunde erhält die Verbindungsdaten für seinen Anschluss in gekürzter Form. Es werden sowohl die abgehenden, als auch die angerufenen Rufnummern in anonymisierter Form (die letzten drei Stellen der Rufnummern werden mit „X“ überschrieben) dargestellt. Weitere, den Anruf betreffende Daten (z.B. Datum und Uhrzeit der Verbindung sowie dessen Dauer), werden dargestellt.

## 1.8 Allgemeine Leistungsmerkmale VoIP

### 1.8.1 VoIP-Anschluss:

toplink stellt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen VoIP-Telefonanschluss zur Verfügung.

Die toplink Xpress-VoIP-Produktvarianten dienen zur Vermittlung von Telefondienstleistungen auf VoIP-Ebene. Es wird eine bidirektionale VoIP-Telefonie-Schnittstelle bereitgestellt. Der Leistungsumfang besteht aus der Terminierung von Anrufen, die ihren Ursprung auf der Seite des IP-fähigen Benutzers haben, sowie der Zuführung von Gesprächen, deren Ziel die IP-fähigen Benutzer sind. Über die toplink-Xpress-Produkte wird der Transport des zugeführten Sprechverkehrs in den IP-Backbone der toplink sowie in das öffentliche Internet durchgeführt. Die sichere Authentisierung des Xpress-VoIP-Kunden erfolgt durch verschlüsselte Übertragung von Usernamen und Passwort über die Internetverbindung. Zur Gewährleistung einer hohen Übertragungsqualität ist eine ausreichende Internet-Anbindung notwendig. toplink stellt über diesen Internetzugang die Telefonverbindungen gemäß RFC 3261 (SIP) her.

### 1.8.2 Internet-Zugang

Zur Nutzung der VoIP-Dienstleistungen von toplink Xpress ist ein Internetanschluss mit ausreichend Bandbreite erforderlich. Der Internetanschluss ist nicht Teil der im Rahmen toplink Xpress VoIP bereitgestellten Leistungen.

Darüber hinaus wird ein VoIP-fähiges Endgerät oder ein VoIP-Software-Client zur Nutzung benötigt. Folgende technische Bedingungen muss der Internetzugang erfüllen, um für die Nutzung in Verbindung mit toplink Xpress VoIP geeignet zu sein:

- Für jeden Sprachkanal steht mindestens eine Bandbreite von 100 kbit/s (im Up- und Downstream) für die Dauer der Verbindung zur Verfügung.
- Ferner müssen die Räumlichkeiten des Kunden über eine Netzwerkverkabelung (Ethernet IEEE 802.1) und einen Internetzugang für jedes IP-Telefon verfügen.
- Um eine Beeinträchtigung der Sprachqualität zu vermeiden, weist der Internetzugang folgenden Parameter auf:
  - Paketverlust < 0,1%
  - Laufzeit (Latenz) < 150 ms
  - Jitter < 120 µs
- Grundsätzlich werden private IP-Adressen im Kunden-LAN und mit Firewall geschützte Internetzugänge unterstützt. Die NAT(Network Address Translation)-Geräte und -Firewalls müssen dabei folgende Verbindungen vom privaten Netz zum Internet bzw. zum externen Netz unterstützen:

# LEISTUNGSBESCHREIBUNG TOPLINK XPRESS

Produktbeschreibung | Kundenportal | VoIP-Produktlinie

Ausgehende Verbindungen für die Protokolle:

- DNS (UDP Port 53)
- SIP via UDP / TCP (UDP/TCP Port 5060)
- RTP und RTCP (UDP Port 10000-65535)

Die Verbindungen müssen Antwortpakete auf ausgehende Anfragen nach einem Timeout von bis zu 70 Sekunden akzeptieren (UDP Timeout 70s). Aktuell werden folgende Netze genutzt:

- 1) Sprachdaten
  - 195.2.163.96/28
  - 213.218.12.0/24
  - 213.218.21.0/24
  - 213.218.22.0/24
  - 213.218.28.0/24
- 2) Signalisierung
  - 213.218.12.0/24
  - 213.218.22.0/24
  - 213.218.28.0/24

## 1.9 Sprachvermittlung

Die Verbindungen zu bestimmten Rufnummerngassen (z.B. bestimmte Mehrwert- und Auskunftsdienste) können im Rahmen der Internettelefonie nicht über das Netz der toplink aufgebaut werden. Eine Aufstellung der ausgeschlossenen Dienste und Vorwahlen ist in unserer [Preisliste](#) aufgeführt.

## 1.10 Verfügbarkeit der Sprachvermittlungstechnik

Die mittlere Verfügbarkeit des SIP-Netzwerks der toplink, bestehend aus den Kernkomponenten für SIP-Vermittlungstechnik, beträgt 98,5%. Dieser Wert ist eine mittlere, auf den Zeitraum eines Jahres bezogene Angabe. Hiervon ausgenommen sind die regelmäßigen Wartungsfenster sowie angekündigte, außerordentliche Wartungsarbeiten. Ausgenommen sind ferner die Verfügbarkeit der von Dritten zur Verfügung gestellten Übertragungswege vom der toplink-Infrastruktur zum Kunden bzw. von der toplink-Infrastruktur in die öffentlichen Telekommunikations- und IP-Netze anderer Anbieter.

Durch die technischen Gegebenheiten andere an der Übertragung beteiligter Telekommunikationsnetze und der vom Kunden eingesetzten Internetanbindung und seiner sonstigen Hard- und Software, sowie durch andere können Übertragungsqualität und Verfügbarkeit eingeschränkt sein. Diese können möglicherweise zu Einschränkungen führen, die nicht im Einflussbereich von toplink liegen. Diese Einschränkungen hat toplink nicht zu vertreten.

## 1.11 Entstörung

Die Störungsbearbeitung und -behebung erfolgt innerhalb der folgenden Zeiten:

	Standard Service
Störungs-bearbeitung	toplink Geschäftszeiten *
Max. Reaktionszeit	8 h
Max. Reparaturzeit	24 h
Durchschnittliche Reaktionszeit	4 h
Durchschnittliche Reparaturzeit	6 h

Grundsätzlich können Störungen rund um die Uhr (7d x 24h x 365d/y) an toplink gemeldet werden.

Die Wiederherstellung des Dienstes innerhalb der maximalen Reparaturzeit gilt auch dann als rechtzeitig erfolgt, wenn seitens toplink übergangsweise eine Ersatzlösung zur Verfügung gestellt wird, die u.U. auch vorübergehende Qualitätseinschränkungen beinhalten kann. Voraussetzung für eine fristgerechte Störungsbeseitigung und damit die Einhaltung der vorgenannten Zeiten ist stets die ordnungsgemäße und rechtzeitige Vornahme der erforderlichen Mitwirkungshandlungen seitens des Kunden, insbesondere die Gewährung des Zugangs zu dessen Räumlichkeiten und Systemen.

## 1.12 Hotline und Support

Der Kunde erhält Support durch die toplink-Support-Hotline von montags bis freitags in der Zeit von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr, außer an regionalen und bundeseinheitlichen Feiertagen. Bei Problemen, die nicht auf eine Störung seitens toplink zurückzuführen sind, wird gemäß toplink Xpress\_service [Preisliste](#) abgerechnet.

Tabelle mit Auflistung Support-Leistungen und Produkten

	Free	Basic	Eco	Plus	Maxi	Profi Produkte
Online-Hilfe	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
E-Mail-Support	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Störungs-Hotline	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Telefonische Unterstützung	Nein	Nein	Ja	Ja	Ja	Ja

## 2 BESONDERE LEISTUNGSMERKMALE

### 2.1 Toplink Xpress Kundenportal

#### 2.1.1 Zugang zum Kundenportal

Im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten stellt toplink dem Kunden ein Kundenportal zur Konfiguration und Administration der abonnierten Dienstleistungen zur Verfügung. Der Zugang erfolgt über die toplink-Xpress-Website. Die Zugangsdaten werden während des Kauf- oder Registrierungsprozess für ein Produkt oder einen kostenlosen Test festgelegt. Die Administrations- und Konfigurationsmöglichkeiten im Kundenportal hängen vom jeweiligen Produkt ab und können variieren. Der Zugang zum Kundenportal ist regelmäßig 24 Stunden täglich verfügbar. toplink übernimmt jedoch keine Gewähr für Verfügbarkeit und die angebotenen Funktionen.

#### 2.1.2 Zugang zum Kundenkonto

Das bereitgestellte Konto entspricht einem Administratorkonto. Der Zugriff ist passwortgeschützt. Beim Abonnement wird durch den Kunden ein sicheres Passwort, bestehend aus mind. acht Zeichen, Groß- und Kleinbuchstaben, Ziffern und Sonderzeichen, vergeben. Die Sicherheit des Passwortes wird durch einen Indikator gekennzeichnet. Aus Sicherheitsgründen werden nur Passworte mit der Indikatorfarbe gelb und grün akzeptiert.

Mit dem Login in das Kundenkonto kann der Kunde über die Web-Oberfläche auf alle Informationen in Bezug auf die abonnierten Produkte zugreifen. Dazu gehören unter anderem persönliche Daten, Produktkonfiguration, Rechnungen, Einzelverbindungs-nachweise und Guthaben. Der Kunde kann Einstellungen vornehmen und Informationen einsehen. Änderungen können, wie bei Web-Anwendungen üblich, nicht rückgängig gemacht werden (Keine „Undo-Funktion“).

### 2.2 toplink Xpress VoIP

#### 2.2.1 VoIP-Testphase

Kunden können bei toplink, als Test-Version, angebotene Produkte einmalig 30 Tage lang kostenlos und unverbindlich testen. Hierfür stellt toplink dem Kunden folgende Leistungen kostenlos und unverbindlich zur Verfügung:

- Kundenkonto
- Eine Festnetzrufnummer aus dem Ortsnetz des Standortes des Kunden
- Inklusivvolumen in das deutsche Festnetz und in die deutschen Mobilfunknetze

Der Kunde erhält mit dem Test-Account ein ausreichendes Inklusivvolumen für Test-Anrufe in die nationalen Fetz- und Mobilfunknetze. Andere Netze sind in der Testphase nicht erreichbar. Ist das Inklusivvolumen aufgebraucht, wird der Anschluss für ausgehende Gespräche gesperrt. Das Inklusivvolumen verfällt nach Ablauf der Testphase.

Nach Ablauf der Testphase endet der Vertrag automatisch. Gleichzeitig fallen die zugeteilten Rufnummern an toplink zurück, sofern der Kunde den Anschluss nicht innerhalb der Testphase in ein kostenpflichtiges Abonnement überführt. 60 Tage nach Ablauf der Testphase wird das Kundenkonto, inklusive alle vorgenommenen Konfigurationen, gelöscht.

Während der Testphase ist die Portierung einer Rufnummer von einem anderen Anbieter zu toplink nicht möglich. Die dem Kunden von toplink für den Test zugewiesene Rufnummer können nach Ablauf der Testphase nicht zu einem anderen Anbieter mitgenommen werden.

Ein Test-Account ist nur einmalig buchbar.

# LEISTUNGSBESCHREIBUNG

## TOPLINK XPRESS

Produktbeschreibung | Kundenportal | VoIP-Produktlinie

### 2.2.2 VoIP-Produkte

toplink stellt dem Kunden mit toplink VoIP Internet-basierte Telefonanschlüsse mit einer bestimmten Anzahl von Sprachkanälen zur Verfügung. Es besteht aus einem SIP-Account und einer maximalen Anzahl gleichzeitiger, aus- bzw. eingehender Sprachkanäle. Es können folgende Sprachkanal-Kategorien bestellt werden:

Produkt	Eingehende Gespräche	Ausgehende Gespräche	Rufnummern Inkl.
VoIP Free	Unlimitiert	1	1
VoIP Basic	Unlimitiert	1	1
VoIP Eco	Unlimitiert	1	3
VoIP Plus	Unlimitiert	2	10
VoIP Maxi	Unlimitiert	4	50
VoIP Profi 4	Unlimitiert	4	15
VoIP Profi 10	Unlimitiert	10	100
VoIP Profi 20	Unlimitiert	20	200
VoIP Profi 50	Unlimitiert	50	500

Für den Fall, dass die maximale Anzahl parallel ausgehender Sprachkanäle erreicht wird, wird dem nächsten ausgehenden Telefonat ein Besetztzeichen signalisiert. Die Anzahl der eingehenden Sprachkanäle ist stets unlimitiert.

### 2.3 Rufnummern

#### 2.3.1 Deutsche ortsbezogene Rufnummern

Kunden mit Wohn- oder Firmensitz im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland haben die Möglichkeit, deutsche ortsbezogene Rufnummern zu bestellen oder vorhandene Rufnummern zur toplink zu portieren. Rufnummern können nur für das zugehörige Ortsnetz des Wohnortes oder des Firmensitzes des Kunden bereitgestellt werden. So können z. B. Kunden in München nur die ortsbezogenen Rufnummern 089 erhalten. Um den gesetzlichen Bestimmungen gerecht zu werden, wird bei der Buchung eines Telefonanschlusses ein PIN-Brief an die vom Kunden angegebene Adresse gesendet. Die im Brief enthaltene PIN wird zur Aktivierung des Anschlusses im Kundenportal benötigt. Wird der Anschluss nicht mit dieser PIN aktiviert, behält sich toplink vor, die Leistung nicht zu erbringen.

Bei der Bestellung von mehreren Rufnummern in einem Ortsbereich wird versucht, möglichst zusammenhängende Rufnummernblöcke bereitzustellen. Sollte dies jedoch nicht möglich sein, erhält der Kunde auch nichtzusammenhängende Rufnummern.

#### 2.3.2 Rufnummernformat

Alle ausgehenden Anrufe müssen den Standard E.164 erfüllen. Anrufe, die diesem Standard nicht entsprechen, werden möglicherweise nicht erfolgreich terminiert. Sollten Gebühren für solche erfolglosen Verbindungen entstehen, werden Sie dem Kunden in Rechnung gestellt.

#### 2.3.3 Rufnummernmitnahme (Portierung) zu toplink

Kunden, die bereits bei einem anderen Telefonanbieter eine oder mehrere geographische Rufnummern nutzen, können diese in das Netz von toplink Xpress mitnehmen (portieren). Die Portierung von Rufnummern zur toplink erfolgt ohne zusätzliche Kosten.

#### 2.3.4 Notrufe

Notrufe über die Rufnummern 110 und 112 sind möglich und werden unter Verwendung der vom Kunden angegebenen Adresse an die zuständige Rettungsleitstelle weitergeleitet.

Nur wenn Name und Adresse im Zeitpunkt des Absetzens eines Notrufes korrekt sind, kann eine einwandfreie Notruf-Funktionalität, insbesondere die Erreichbarkeit der nächstgelegenen Feuerwehr- oder Polizeidienststelle, gewährleistet werden.

Halten Sie bitte Ihre Daten, insbesondere bei Umzug, auf dem aktuellen Stand. Bitte beachten Sie hierzu auch die Regelung in den AGBs.

#### Hinweis:

Testanrufe bei Polizei und Feuerwehr stören den geregelten Betrieb des Notrufes und sind ausdrücklich untersagt! Schäden durch eine unsachgemäße oder missbräuchliche Nutzung der Notrufrfunktion werden nicht ersetzt.

Sollten toplink Schäden durch den Missbrauch der Notrufrfunktion entstehen, werden diese den Kunden in Rechnung gestellt.

#### 2.3.5 Umzug

Die Mitnahme von geographischen Rufnummern (z.B. bei Umzug) in andere Ortsnetzbereiche (z.B. von Frankfurt nach München) ist nicht möglich.

#### 2.3.6 Calling Line Identification Presentation (CLIP)

Die Definition von CLIP-Nummern für ausgehende Gespräche erfolgt in zwei Stufen. Sollte das SIP-Endgerät in der Lage sein, CLIP-Informationen nach RFC 3325 (P-Asserted-Identity / Privacy Fields) zu übermitteln, werden dynamische CLIP-Informationen ausgewertet (z. B. signalisieren die Endtelefone, dass die Durchwahl mitgesendet oder dass die komplette Rufnummer unterdrückt wird). Sollte keine Information verfügbar sein, wird die Rufnummer angezeigt, die dem Kunden zugeteilt wurde.

#### 2.3.7 Signalisierung beliebiger Rufnummern (CLIP no screening)

Die Rufnummern, die als ausgehende Rufnummern angezeigt wird, kann der Kunde im Kundenportal frei konfigurieren. Dabei wird die CLIP-Funktion durch die zentrale VoIP-Plattform signalisiert. Ist mit dem Endgerät die CLIP-Signalisierung nach RFC 3325 möglich, werden die CLIP-no-Screening-Einstellungen überschrieben. Die CLIP-no-screening-Funktion ist bei einer sanften Migration, d. h. ausgehende Gespräche über toplink-VoIP und eingehende Gespräche über das normale Telefon, hilfreich. Hierbei kann die Nummer der Telefonzentrale für alle Gespräche übermittelt werden. Somit tritt die Firma nach außen weiterhin unter der bekannten Rufnummer auf, bis die Rufnummern zu toplink portiert sind.

Nach dem TKG dürfen bestimmte Rufnummern nicht beim Verbindungsaufbau übermittelt werden. Dies sind insbesondere, aber nicht ausschließlich, deutsche Rufnummern für Auskunftsdienste, Kurzwahldienste, Massenverkehrsdienste, Neuartige Dienste oder Premium Dienste, sowie ausländische Rufnummern. Der Kunde verpflichtet sich, nicht gegen diese Bestimmungen zu verstoßen.

#### 2.4 Telefonbucheinträge

Es besteht die Möglichkeit, Einträge im öffentlichen Telefonbuch vorzunehmen. Die Einstellungen für Telefonbucheinträge können im Kundenportal vorgenommen werden.

#### 2.5 Anrufweiterleitung (AWL)

Ankommende Verbindungen können zu einem anderen Anschluss automatisch umgeleitet werden. Die Weiterleitung wird dabei für den gesamten IP-Anlagenanschluss konfiguriert. Während der Weiterleitung werden zwei Sprachkanäle belegt. Die Anrufumleitung kann direkt in der toplink-Vermittlungsstelle durchgeführt werden. Es ist zu beachten, dass in Abhängigkeit von der gewünschten Zielrufnummer Kosten für die Weiterleitung entstehen können.

Die Weiterleitungen können vom Kunden bei Bedarf im Kundenportal konfiguriert werden.

Folgende Anrufweiterleitungsoptionen stehen zur Auswahl:

- AWL sofort (CFU, Call Forwarding Unconditional)
- AWL bei besetzt (CFB, Call Forwarding Busy)
- AWL bei offline / Nichtmelden (CFNR, Call Forwarding No Reply)

### 3 DETAILINFORMATION

#### 3.1 Signalisierung

- Es wird das SIP-Protokoll (RFC 3261) unterstützt; andere Protokolle, wie H.323, sind nicht verfügbar.

#### 3.2 On-Net-Gespräche (VoIP to VoIP)

VoIP to VoIP oder „On-Net-Gespräche“ sind Sprach- oder Datenverbindungen, die zwischen zwei toplink-VoIP-Teilnehmern aufgebaut werden. Im Einzelbindungsnachweis werden diese Gespräche mit der Vorwahlnummer 00888 gekennzeichnet.

Diese Gespräche werden nicht in Rechnung gestellt.

#### 3.3 Off-Net Calls

Bei einem Off-Net Call handelt es sich um eine Sprach- oder Datenverbindung über das Protokoll SIP oder vergleichbare für die Sprach-/Datenkommunikation über IP (Internet Protokoll) verwendeten Protokolle, deren Zielteilnehmer nicht im Netz der toplink erreicht wird. Die Verbindungsdauer für Off-Net-Calls wird nach Minuten abgerechnet. Für bestimmte Zielnetze können Flatrate-Optionen kostenpflichtig hinzu gebucht werden.

# LEISTUNGSBESCHREIBUNG

## TOPLINK XPRESS

Produktbeschreibung | Kundenportal | VoIP-Produktlinie

### 3.4 Sprachkodierungen

Es werden folgende Audio Codecs unterstützt:

- G.711 µ-Law, a-Law
- G.723 (6.3 kbps)
- G.729 (8 kbps)
- G.726-24 (32 kbps)
- GSM

### 3.5 Fax

Die Übertragung von Faxen, basierend auf dem G.711 Codec und T.38 Fax Relay, wird unterstützt.

### 3.6 Mehrwert-Dienste

Die Nutzung von Offline-Billing-Diensten (Auskunftsdienste, 0900-Premium Dienste, VPN Benutzergruppen, Innovative Dienste, R-Gespräche) wird nicht unterstützt.

### 3.7 Gesperrte Nummerngruppen und Fraud Detection

toplink behält sich vor, im Interesse der Kunden zum Schutz vor Missbrauch und im Sinne des Verbraucherschutzes einzelne Zielrufnummern, Zielrufnummerngruppen oder Zielländer zu sperren.

Folgende nationale und internationale Rufnummerngruppen sind gesperrt:

Nationale Rufnummerngruppen:

- 0900 – Premium Dienste
- 0118 – Auskunftsdienste
- 018-7 bis 018-9 – VPN-Dienste
- Call by Call-Verbindungen

Internationale Ziele:

- Zone Welt 4 Festnetz und Mobilfunk
- Dazu gehören folgende Länder: Afghanistan, Antarktis, Äthiopien, Cook-Inseln, Guantanamo, Irak, Jemen, Kiribati, Kuba, Nauru, Nepal, Niue, Nordkorea, Norfolk-Inseln, Papua-Neuguinea, Sao Tome, Solomon-Inseln, Tonga, Tuvalu, Vanuatu, Vietnam, Wake-Inseln, West-Samoa
- Satellitenverbindungen

Der Kunde kann über das Kundenportals weitere Rufnummerngruppen sperren und wieder aufheben.

## 4 LEISTUNGEN WÄHREND DES GESPRÄCHS

Dem Kunden stehen die nachfolgend genannten Leistungsmerkmale zur Verfügung. Voraussetzung ist, dass diese auch von der Hardware des Kunden unterstützt werden.

### 4.1 Übermittlung der eigenen Rufnummer (CLIP)

Die Teilnehmerrufnummer des Endkunden wird bei abgehenden Verbindungen (CLIP) angezeigt, vorausgesetzt, die Rufnummernübermittlung wurde nicht manuell vom Kunden unterdrückt (CLIR).

### 4.2 Unterdrückung der Übermittlung der eigenen Rufnummer (CLIR)

Die Unterdrückung der Übermittlung der eigenen Rufnummer bei abgehenden Verbindungen (CLIR) erfolgt fallweise manuell durch den Kunden.

### 4.3 Rufnummernanzeige (CLIP)

Bei ankommenden Telefonverbindungen wird die Rufnummer des anrufenden Anschlusses zur Anzeige beim Kunden übermittelt, vorausgesetzt, die Rufnummernübermittlung wurde vom Anrufer nicht unterdrückt.

### 4.4 Rückfrage / Halten

Der Kunde kann während einer bestehenden Verbindung eine zweite Verbindung aufbauen oder annehmen.

## 5 TARIFE

### 5.1 Monatliche Grundgebühr

toplink erhebt eine monatliche Grundgebühr in Abhängigkeit der gewählten Produktausprägung des IP-Anlagenanschlusses. Telefonate werden gesondert nach der jeweils gültigen Verbindungspreisliste in Rechnung gestellt.

### 5.2 VoIP Flatrates

Flatrate-Optionen sind ergänzend zu der gewählten Ausbaustufe des Xpress-VoIP IP-Anlagenanschlusses buchbar und werden mit einem monatlichen Nutzungspreis in Rechnung gestellt. Gespräche in andere Länder, Netze und zu Sonderrufnummern werden darüber hinaus gesondert nach der jeweils gültigen Minutenpreisliste in Rechnung gestellt. Die Kombinationsmöglichkeiten der Flatrate-Optionen entnehmen Sie bitte der Website.

### 5.3 Nutzungsbedingungen VoIP Flatrates

Folgende Bedingungen gelten für alle toplink Xpress VoIP-Flatrates, nachfolgend VoIP Flatrates genannt.

In den VoIP Flatrates sind nur Verbindungen enthalten, die zwischen zwei Menschen hergestellt werden. Insbesondere sind Verbindungen die automatisiert zwischen zwei oder mehreren Maschinen hergestellt werden ausgeschlossen.

Der Kunde ist verpflichtet die VoIP Flatrates nur als Endkunde, im dafür üblichen Umfang zu nutzen. Insbesondere verpflichtet sich der Kunde die VoIP-Flatrates nicht zur Herstellung von unterbrechungsfreien Verbindungen zu nutzen bzw. diese nahezu Unterbrechungsfrei aufrecht zu erhalten.

Die Voraussetzung für die Nutzung der VoIP Flatrate ist, dass der Kunde kein Anbieter von Telekommunikationsdiensten, Mehrwertdiensten oder Massenkommunikationsdiensten ist. Insbesondere sind Anbieter von Faxbroadcastdiensten, Call-Center- oder Telefonmarketing-Leistungen ausgeschlossen. Weiterhin ausgeschlossen ist die Nutzung der VoIP Flatrates in Verbindung mit Telefonanlagenverbünde, Sprachdienstnetzwerke sowie zur „Call Through“-Nutzung.

Von den VoIP Flatrates ausgenommen sind weiterhin insbesondere folgende Verbindungen:

- Verbindungen, die zum Ziel haben Telekommunikationsdienste für Dritte zu erbringen um für die Parteien entgeltliche oder sonstige Vorteile zu erlangen.
- Verbindungen, die nicht dem Aufbau von direkten Sprachverbindungen zu anderen Teilnehmern dienen, insbesondere Verbindungen, die zur Datenübertragung dienen.
- Verbindungen bei denen von der Verbindungsdauer abhängige Vermögensvorteile erhalten sollen, hierunter fallen insbesondere Werbetotlines.

### 5.4 Volumenabhängige Minutenverbräuche

Der volumenabhängige Preis für den Sprachverkehr errechnet sich wie folgt: Abgeschlossene Anrufe werden anhand von Zielnummer und Gesprächszeit fakturiert; die Gesprächsabrechnung erfolgt minutengenau. Die aktuellen Verbindungspreise entnehmen Sie bitte der aktuell gültigen Verbindungspreisliste.

Die internen Vorwahlen für Mobilfunkziele in einem Land können sich ändern, es können aber auch noch neue hinzukommen, ohne dass toplink hierauf Einfluss hat. In diesen Fällen gilt für Verbindungen mit geänderten oder neuen Vorwahlen derselbe Preis wie für bereits existierende Mobilfunkziele in diesem Land. toplink berücksichtigt solche Änderungen unverzüglich im Rahmen der Aktualisierung seiner Preisliste.

### 5.5 Tarifänderungen

toplink ist berechtigt, Leistungsinhalte und Entgelte mit einer angemessenen Ankündigungsfrist zu ändern und Verbesserungen vorzunehmen. In einem solchen Fall erhalten die Kunden eine schriftliche Mitteilung (Textform). Die Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Kunde nicht innerhalb von 14 Tagen nach Zugang der Änderungsmitteilung schriftlich widerspricht. toplink weist seine Kunden schriftlich oder per E-Mail auf diese Möglichkeit hin.

## 6 PFLICHTEN DES KUNDEN

### 6.1 Einhaltung der Spezifikationen

Daten dürfen ausschließlich unter Nutzung und Anerkennung des standardisierten Kommunikationsprotokolls, wie in der technischen Spezifikation vorgegeben, übermittelt werden. Eine Anpassung der technischen Spezifikationen kann von toplink durchgeführt werden. Es dürfen nur standardisierte oder durch toplink vorgegebene Schnittstellen und Komponenten, wie in der technischen Spezifikation vorgegeben, benutzt werden. Andere Schnittstellen dürfen nur mit schriftlicher Einwilligung von toplink benutzt werden. Es dürfen weder Geräte, Einrichtungen, Software noch Daten benutzt werden, die zu Veränderungen an der physikalischen oder logischen Struktur des Netzes oder des zur Nutzung überlassenen Endgeräts führen können.