

Leistungsbeschreibung sipgate acd

Die folgende Leistungsbeschreibung regelt den Inhalt sowie die Bedingungen zur Nutzung der Leistungen der sipgate GmbH (im Folgenden sipgate) für die Nutzung des Produktes sipgate acd. Sofern und soweit der Kunde für die nachfolgenden Leistungen ein Entgelt zu entrichten hat, ist dieses entweder in dieser Leistungsbeschreibung oder in der jeweils aktuellen Fassung der Preisübersicht unter <http://www.sipgate.de/acd> geregelt.

1. Allgemeine Leistungsbeschreibung sipgate acd

Diese allgemeine Leistungsbeschreibung findet Anwendung, soweit der Kunde einen Vertrag über eine der unter 2. genannten Leistungen mit sipgate abgeschlossen hat. Ergänzend gelten die AGB für die Nutzung von sipgate.

1.1. sipgate Account

sipgate weist dem Kunden im Rahmen der gesetzlichen und vertraglichen Bestimmungen einen so genannten sipgate Account zu. Dieser enthält die Gesamtheit der für das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und sipgate relevanten Daten. In diesem Zusammenhang wird dem Kunden eine Kundennummer zugeordnet. Im Rahmen dieses Accounts führt sipgate zudem das Guthabenkonto des Kunden.

1.2. sipgate Guthabenkonto

Um kostenpflichtige Leistungen in Anspruch nehmen zu können, muss auf dem sipgate Guthabenkonto ein ausreichendes Guthaben aufgeladen sein. Dem Kunden stehen die in den sipgate AGB genannten Möglichkeiten zum Aufladen seines sipgate Guthabenkontos zur Verfügung.

1.3. Allgemeine Leistungsmerkmale für VoIP-Anschlüsse von sipgate

1.3.1. sipgate stellt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen VoIP-Anschluss nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen sowie der besonderen Leistungsbeschreibung für den von dem Kunden gewählten Vertrag zur Verfügung. Der Anschluss ermöglicht dem Kunden, sich über einen geeigneten Internetzugang per SIP in Anlehnung an [RFC 3261](#) mit einem SIP-Server zu verbinden.

1.3.2. SIP-Server weisen eine über 365 Tage im Jahr gemittelte Mindestverfügbarkeit von 98% auf. Der SIP-Server gilt als verfügbar, wenn der Kunde eine Verbindung zum Server aufbauen kann. Wartungs-, Installations- und Umbauzeiten sind explizit von der Berechnung der SIP-Serververfügbarkeit ausgeschlossen. Durch die technischen Gegebenheiten anderer Telekommunikationsnetze, der vom Kunden eingesetzten Internetanbindung sowie seiner sonstigen Hard- und Software können Übertragungsqualität und Verfügbarkeit eingeschränkt sein. Diese können möglicherweise zu Einschränkungen führen, die nicht im Einflussbereich von sipgate liegen. Diese Einschränkungen hat sipgate nicht zu vertreten.

1.4. Rufnummern

1.4.1. Kunden mit Wohn- oder Firmensitz auf dem Gebiet der Bundesrepublik Deutschland können nach Maßgabe eines zusätzlich zu buchenden Rufnummernvertrages dem Wohn- oder Firmensitz entsprechende, geografische Rufnummern buchen. Die Kosten für das Routing von Rufnummern (Kosten für die Erreichbarkeit) sind unter <http://www.sipgate.de/team/rufnummern> abrufbar.

1.4.2. Kunden, die bereits bei einem anderen Diensteanbieter eine geografische Rufnummer haben, können diese zu sipgate portieren. Der Kunde und sipgate schließen insoweit einen zusätzlichen Vertrag, der das Routing dieser portierten Rufnummern (Erreichbarkeit) zum Gegenstand hat. Das Routing portierter Rufnummern erfolgt auf Basis dieses zusätzlichen Vertrages ohne zusätzliche Kosten. Seitens sipgate werden dem Kunden für die Portierung zu sipgate keine Gebühren berechnet. Bei dem jeweils aktuellen Anbieter des Kunden können Gebühren für die Portierung von Rufnummern entstehen.

1.4.3. Kunden können nach Maßgabe der Leistungsbeschreibung „internationale Rufnummern“ eine oder mehrere Rufnummer(n) bestimmter internationaler Staaten buchen, soweit diese für sipgate verfügbar ist/sind. Diese Rufnummern sind ebenfalls aus dem öffentlichen Telefonnetz erreichbar. Die Zuteilung von internationalen Rufnummern erfolgt unter dem Vorbehalt, dass die Zuteilung mit den einschlägigen öffentlich-rechtlichen Regelungen vereinbar ist.

1.4.4. Der Kunde kann gegen ein Entgelt von € 29,00* pro Portierungsauftrag bis zu zehn der ihm zugeteilten oder portierten Rufnummern aus demselben Ortsnetz (MSN) bei einem anderen Diensteanbieter aktivieren lassen (Rufnummernportierung). Bei

zugeteilten oder portierten zusammenhängende Rufnummern aus einem Rufnummernblock (RNB) fällt ebenfalls ein Entgelt von € 29,00* pro Portierungsauftrag an, wobei ab der elften Rufnummer ein zusätzliches Entgelt i.H.v. € 0,85* je Rufnummer berechnet wird. Sonderrufnummern können nicht portiert werden.

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

1.5. Verbindungsleistungen

1.5.1. An einem sipgate Anschluss können Telekommunikationsverbindungen entgegengenommen und Verbindungen zu anderen sipgate Anschlüssen sowie in das öffentliche Telefonnetz hergestellt werden. Die Durchlasswahrscheinlichkeit für diese Verbindungen liegt bei 97% im Jahresmittel.

1.5.2. Die Verbindungen zu bestimmten Rufnummerngassen (z.B. bestimmter Mehrwert- und Auskunftsdienste) können im Rahmen der Internettelefonie nicht über das Netz von sipgate geführt werden. Eine Aufstellung der ausgeschlossenen Dienste und Vorwahlen ist in der Tarifliste unter <http://www.sipgate.de/team/tarife> abrufbar.

1.5.3. Die Herstellung von Verbindungen zu geografischen Einwahlnummern für den Zugang zum Internet ist ausgeschlossen.

1.5.4. sipgate behält sich vor, im Interesse der Kunden zum Schutz vor Missbrauch und im Sinne des Verbraucherschutzes einzelne Zielrufnummern, Zielrufnummerngruppen oder Zielländer zu sperren. Eine Aufstellung über alle entsprechenden Sperren oder Beschränkungen, soweit diese eingerichtet sind, stellt sipgate auf Nachfrage unverzüglich zur Verfügung.

1.5.5. Die Anwahl einer Rufnummer ist nicht zulässig, wenn die Verbindung vom Angerufenen nicht gewünscht ist oder bekannt ist, dass die Verbindung vom Angerufenen durch technische Vorkehrungen oder auf seine Veranlassung von Dritten verhindert wird. Nicht gestattet sind insbesondere auch Anrufe, die nach dem TKG untersagt sind (z.B. Cold Calls, Anrufe über Dialer).

1.5.6. Eine vollständige oder teilweise Gebrauchsüberlassung an Dritte ist nur gestattet, falls diese dritten Personen der häuslichen Gemeinschaft (bei privater Nutzung) oder dem Geschäftsbetrieb (bei gewerblicher Nutzung) zugehören.

1.6. Zugang zur sipgate Webseite / Weboberfläche

sipgate stellt dem Kunden einen Zugang zur Weboberfläche zur Verwaltung und Nutzung der verschiedenen sipgate Dienste und Funktionen zur Verfügung. Der Zugang zur sipgate Webseite bzw. zur Weboberfläche ist in der Regel 24 Stunden täglich verfügbar. sipgate übernimmt jedoch weder eine Gewähr für die ununterbrochene Erreichbarkeit, noch für eine ununterbrochene Verfügbarkeit sämtlicher Funktionen.

1.6.1. Administratorkonto

Der Zugang zu diesem Konto ist über einen Benutzernamen und ein Passwort geschützt. In diesem Konto kann der Kunde über die Weboberfläche auf alle Informationen zugreifen (z.B. Rechnung, Guthaben, Einzelverbindungs nachweis) und grundlegende Einstellungen vornehmen, so kann er in diesem Konto verschiedene Agenten oder Gruppen einrichten und zusätzliche Verträge buchen (z.B. Rufnummernverträge, sipgate team oder sipgate trunking).

1.6.2. Einzelverbindungs nachweis

Entsprechend der Konfiguration im Administratorkonto besteht die Möglichkeit, Einzelverbindungs nachweise abzurufen. Es wird auf die entsprechenden Regelungen in der Datenschutzerklärung verwiesen.

1.7. Haftung

Ergänzend zu den Haftungsregelungen in den AGB gilt folgendes.

Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen durch von ihm verwendete audiofiles nicht die Rechte Dritter zu verletzen (z.B. Warteschleifenmusik).

Der Kunde muss sein Passwort geheim halten und den Zugang zu dem Account sorgfältig sichern.

2. Besondere Leistungsbeschreibung

2.1 sipgate acd

sipgate stellt Kunden, die einen sipgate acd Vertrag geschlossen haben, VoIP-Anschlüsse nach dem SIP-Standard zur Verfügung. Der Kunde hat somit die Möglichkeit, eine Kundenhotline für eingehende Gespräche zu nutzen. sipgate acd ermöglicht ausschließlich die Entgegennahme von eingehenden Verbindungen (der Kunde kann jedoch einen zusätzlichen Vertrag für ausgehende Kommunikation hinzubuchen z.B. sipgate team).

Die Verwaltung von Nebenstellen/Durchwahlen organisiert der Kunde in seinem Administratorkonto. Nach Vorgabe des Kunden (durch entsprechende Einstellungen durch den Kunden im Administratorkonto) wird sipgate eingehende Verbindungen auf Rufnummern des Kunden dem sipgate VoIP-Anschluss des Kunden zuführen.

Voraussetzung für die Nutzung von sipgate acd ist Portierung oder die Buchung von mindestens einer Rufnummer (vgl. Nr. 1.4.).

Der Vertrag sipgate acd ist mit anderen Verträgen kombinierbar, sofern nicht etwas Abweichendes in der Leistungsbeschreibung des anderen Vertrags geregelt ist.

2.2. Übersicht Leistungsmerkmale und Preise für sipgate acd

sipgate acd ermöglicht die Einrichtung und den Betrieb von maximal 15 Agenten (15 parallele Verbindungen zu Agenten). Die Einwahl der Agenten erfolgt durch einen Anruf des Agenten auf der entsprechenden Rufnummer. Die Identifizierung des Agenten erfolgt durch dem Kunden zugewiesene sip-IDs.

sipgate acd ermöglicht die Aufnahme von maximal 50 Anrufern in einer Warteschleife sowie die Einrichtung einer Mailbox.

Der monatliche Grundpreis sowie die laufenden Kosten pro eingehende Minute sind unter <http://www.sipgate.de/acd> abrufbar.

2.3 Vertragslaufzeit und Kündigung

Die Vertragslaufzeit für sipgate acd beträgt einen Monat. Nach Ablauf der Laufzeit verlängert sich der Vertrag - wenn er nicht gekündigt wird - jeweils um einen Monat.

Der Vertrag kann jederzeit mit einer Frist von einem Werktag zum Ende eines Monats ordentlich gekündigt werden. Die Kündigung hat in Schriftform zu erfolgen (z.B. per E-Mail).

Der sipgate Account bleibt nach Kündigung des Vertrages kostenlos bestehen und kann jederzeit auf Wunsch des Kunden gelöscht werden. sipgate behält sich vor, inaktive Accounts nach Maßgabe der geltenden sipgate AGB zu löschen.

sipgate GmbH, Düsseldorf, den 20. März 2012

* Alle Preise inkl. 19 % MwSt.