LEISTUNGSBESCHREIBUNG
THORTEL MOBILE CONNECT

Stand: November 2025 - Version 1.3

Herausgeber: Tele Thorwarth GmbH

ThorTel
Kommunikation aus der Cloud

Inhalt

1 Allgemein 3

2 Beschreibung Mobile Connect 3
2.1 High-Level Übersicht Service 4

3 Tarife und Tarifoptionen 4
3.1 Buchung, Kündigung 4
3.2 Mobile Connect mit Berechnung je Minute 4
3.3 Mobile Connect PBX Connect Flat 1000 5
3.4 Mobile Nutzung außerhaHlb Mobile Connect 5
3.5 Datendienste und Daten-Flatrates 5
3.6 SMS Nutzung und SMS Flatrates 5
3.7 FAIR-USE POLICY bei Flatrates 6

4 Leistungsumfang Mobile Connect 6
4.1 SIM-Karten 6
4.2 Zusätzliche Funktionen 7
4.3 Nationales Mobilfunknetz 8
4.4 International Roaming 8
4.5 Mobilfunk Endgeräte 11
4.6 Besonderheiten Notruf/ Sonderrufnummern 11
4.7 Besonderheiten des MVNO Netzes 11

5 Zusätzliche Optionen und Dienstleistungen 11
5.1 Rufnummern/Rufnummernportierung 11

6 Rechnungsstellung 12
6.1 Automatische Rechnungstellung 12
6.2 Einzelverbindungsnachweis (CDR) 12

7 Operator Online 12
7.1 System- und Installationsvoraussetzungen: 13

8 Weiterentwicklung von Diensten 14

9 Internetzugang / PC-basierte Leistungsmerkmale 14

10 Entstörung 14

11 Kunden-Hotline 15

1 Allgemein

Mit Mobile Connect stellt die Enreach Communications GmbH (im Folgenden „Enreach“) dem Kunden eine Kommunikations-Dienstleistung zur Verfügung, welche es ermöglicht, Mobiltelefone als Nebenstelle in bestehende IP-Telefonanlagen/UC-Systeme zu integrieren. Hierzu wird auf Ihrem Mobiltelefon keine App oder zusätzliche Software benötigt. Eingehende Anrufe auf die Festnetznebenstelle und ausgehende Anrufe können innerhalb des Netzes der Enreach in Deutschland netzseitig Ihrer Telefonanlage geführt werden.

Hinweis: Mobile Connect setzt voraus, dass Ihre Telefonanlage, nachstehend PBX (Public Branch Exchange), über einen Voice Connect SIP Trunk von Enreach verfügt und über eine Internetleitung mit dem Enreach Netzwerk verbunden ist.

2 Beschreibung Mobile Connect

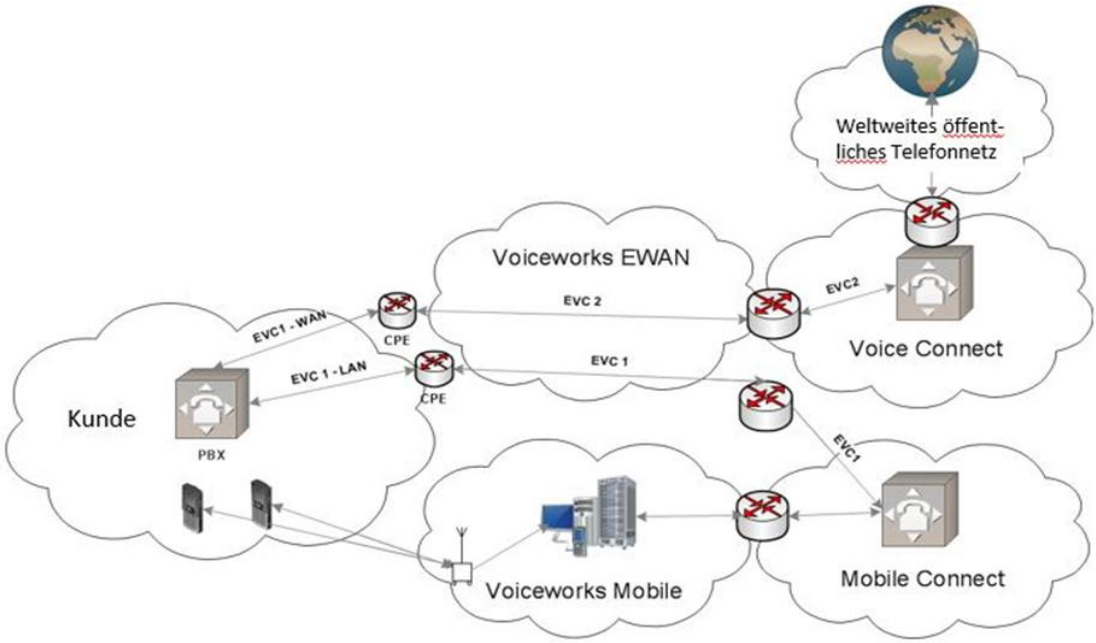
Mobile Connect integriert das mobile GSM Endgerät über SIP (Session-Initiation-Protocol) in eine IP-fähige PBX als SIP Nebenstelle. Voraussetzung für die Nutzung von Mobile Connect ist die Anbindung der PBX über das Produkt Voice Connect und es gilt zusätzlich die Leistungsbeschreibung Voice Connect.

Dem Mobile Connect Teilnehmer werden über Operator Online die SIP Zugangsdaten des User Agents der PBX zugeordnet und die Enreach übernimmt netzseitig die Umsetzung von GSM auf SIP.

Ausgehende Telefonate vom mobilen Endgerät in externe Netze werden der PBX über eine IP-EVC-Verbindung (IP Ethernet Virtual Connection) zugeführt. Der SIP-Trunk zwischen mobilen Endgerät und PBX ist im Mobile Connect Dienst inkludiert. Es ist zu aber beachten, dass auf dem Voice Connect Dienst zusätzliche eingehende und ausgehende Gespräche entstehen, da die Mobile Connect Gespräche zusätzlich über den Voice Connect Dienst in das öffentliche Telefonnetz geführt werden. Die Anzahl der Voice Connect Kanäle muss ausreichend sein und die Bandbreitenvoraussetzungen von Voice Connect müssen erfüllt sein.

2.1 High-Level Übersicht Service

Wie in Abbildung 1 dargestellt ist, wird zur PBX des Kunden eine separate EVC-Verbindung geschaltet, über die die Mobile Connect Teilnehmer mit der PBX verbunden werden. Voice Connect verbindet Ihre PBX mit den externen Telefonnetzen (PSTN).



3 Tarife und Tarifoptionen

Enreach bietet dem Kunden verschiedene Basistarife an, die durch Tarifoptionen ergänzt werden können.

3.1 Buchung, Kündigung

Einzelne teilnehmerbezogene Dienste sowie sonstige Dienstleistungen von Enreach können schriftlich und telefonisch vom Kunden beauftragt (gebucht) werden. Der Kunde kann den Kreis der Berechtigten, die zur Durchführung von Bestellungen befugt sind, schriftlich gegenüber Enreach einschränken. Enreach wird infolgedessen Aufträge auch nur von diesem Personenkreis akzeptieren.

3.2 Mobile Connect mit Berechnung je Minute

Für die Verbindungen zwischen Mobile Connect und der PBX zahlen Sie Minutenpreise gemäß der gültigen Preisliste. Die Gebühren werden für ankommende wie abgehende

Gespräche berechnet. Für ausgehende externe Gespräche über die PBX zahlen Sie zusätzlich die günstigen Minutenpreise für Voice Connect.

Wenn Sie also beispielsweise ein Gespräch von Ihrem Mobiltelefon über Ihre PBX in das spanische Festnetz führen, wird zum einen die Verbindung zu Ihrer PBX berechnet und zusätzlich ein internationales Telefonat, abgerechnet über Ihren Voice Connect Vertrag.

3.3 Mobile Connect PBX Connect Flat 1000

Mit dieser Option buchen Sie 1.000 Minuten für die Verbindung Ihres Enreach Mobilfunk Endgerätes und Ihrer PBX zu einem besonders günstigen Preis. Sind diese Minuten im Laufe eines Monats verbraucht, erfolgt die Berechnung über die 1000 inkludierten Minuten hinaus zum Standard-Minuten-Preis. Für externe Gespräche über die PBX zahlen Sie zusätzlich die günstigen Minuten Preise für Voice Connect.
Nicht genutzte Minuten sind nicht auf den Folgemonat übertragbar und verfallen am Ende des Monats.

3.4 Mobile Nutzung außerhalb Mobile Connect

Für Ihre SIM Karten können in Operator Online auch Einstellungen vorgenommen werden, bei denen die Anrufe von und zu Ihrem Mobilfunktelefone nicht über die PBX geführt werden. Dies erfolgt auch automatisch im Rahmen des Failovers, wenn keine Registrierung des mobilen Endgeräts in der Telefonanlage aktiv ist. In diesen Fällen gelten bei Nutzung die Verbindungspreise für Verbindungen im öffentliche Mobilfunknetz.

3.5 Datendienste und Daten-Flatrates

Bei Datendiensten kann die maximale Übertragungsrate sowohl vom eingesetzten Endgerät, der verfügbaren Netztechnologie, sowie den technischen und geographischen Gegebenheiten am Ort der Nutzung abhängen.
Mit der Aktivierung der SIM-Karte(n) wird, sofern vom Kunden nicht anders gewünscht, eine Datennutzung für diese SIM-Karte(n) aktiviert. Datenverbindungen werden volumenabhängig gemäß der jeweils aktuellen Preisliste in Rechnung gestellt. Mit der Buchung einer Daten-Flatrate entfällt die volumenabhängige Abrechnung für den entsprechenden Teilnehmer.
Bei den Datenoptionen steht ein maximales Datenvolumen von in jeweils angegebener Höhe zur Verfügung. Nach Überschreiten des Volumens reduziert sich die Übertragungsgeschwindigkeit automatisch auf maximal 56 kbit/s.

3.6 SMS Nutzung und SMS Flatrates

Für SMS gilt eine Abrechnung pro SMS gemäß Preisliste insofern keine SMS Flat gebucht wurde. Die SMS Flat inkludiert alle ausgehenden SMS in deutsche Netze vom mobilen Teilnehmer.

3.7 FAIR-USE POLICY bei Flatrates

Enreach behält sich jedoch das Recht vor, bei Belästigungen, Missbrauch oder zweckfremdem und/oder exzessivem Gebrauch des Dienstes die Flatrates auszusetzen oder zu beenden.

Eine Verletzung der Fair Use Policy liegt insbesondere in folgenden Punkten* vor:

A. Kunden nutzen den Service in einer Weise, welche unter Berücksichtigung des Vertrages und dem Zweck des Dienstes nicht angemessen ist;
B. Es liegt eine wesentlich intensivere Nutzung als die durchschnittliche Verwendung anderer Endverbraucher vor;
C. Der mobile Dienst wird in Verbindung mit einem anderen Gerät als einem Mobiltelefon verwendet;
D. Die Benutzung von benutzerbezogenen Flatrate von mehreren Personen/Geräten gleichzeitig;
E. Kontinuierliche oder nahezu kontinuierliche Nutzung durch dauerhafte Verbindungen, wie z.B. ein Baby-Monitor oder einem Router;
F. Verwendung für kommerzielle Zwecke wie das Anbieten der Text-, Anruf- oder Datendiensten an Dritte;
G. Senden von Spam- oder Bulk-SMS (übermäßiges Senden von Text von einer Nummer zu einer oder mehreren Empfangsnummern) und / oder Bereitstellen der SMS-Diensten an Dritte (n);
H. Verwendung in Verbindung mit einer simbox;
I. Verwendung einer Verbindung durch oder für mehrere Endbenutzer;

Der Kunde ist verpflichtet, missbräuchliche Nutzung außerhalb der Fair Use Policy als zusätzliche Nutzung zu bezahlen.

* Enreach ist berechtigt, zukünftig zusätzliche Anforderungen an die vertragskonforme Verwendung im Sinne der Fair Use Policy zu stellen.

4 Leistungsumfang Mobile Connect

4.1 SIM-Karten

Zur Nutzung von Enreach Mobile Connect mit einem Mobilfunktelefon ist eine in das Enreach Netz eingebuchte Enreach SIM-Karte erforderlich. Enreach stellt dem Kunden im Rahmen der gebuchten Leistungen eine oder mehrere mit einer Rufnummer und zwei persönlichen Identifikationsnummern („PIN") versehene Enreach SIM-Karte(n) sowie zwei entsprechende persönliche Entsperrcodes („PUK“) zum vertrags- und funktionsgerechten Gebrauch zur Verfügung. Sie bleibt (bleiben) Eigentum von Enreach und ist (sind) bei Beendigung des

Vertragsverhältnisses durch den Kunden umweltgerecht zu entsorgen. Enreach darf sie jederzeit gegen eine Ersatzkarte austauschen. Die Nutzung der Dienstleistungen kann den Einsatz bestimmter hierfür geeigneter Endgeräte, die über die entsprechende Technologie verfügen (z.B. GSM, UMTS, LTE, GPRS, HSCSD), voraussetzen.

Hinweis: Bei Datendiensten kann die maximale Übertragungsrate darüber hinaus sowohl vom eingesetzten Endgerät, der verfügbaren Netztechnologie sowie den technischen und geographischen Gegebenheiten am Ort der Nutzung abhängen.

Mit der Aktivierung der SIM-Karte(n) wird, sofern vom Kunden nicht anders gewünscht, automatisch auch eine Datennutzung für diese SIM-Karte(n) aktiviert. Datenverbindungen werden volumenabhängig gemäß der jeweils aktuellen Preisliste in Rechnung gestellt. Mit der Buchung einer Daten-Flatrate entfällt die volumenabhängige Abrechnung für den entsprechenden Teilnehmer.

Enreach wird die Berechtigung des Zuganges zu Diensten oder Plattformen in der Regel durch Kennwörter und Zugangscodes absichern. Ebenso ist die Enreach SIM-Karte durch die zwei PIN und zwei PUK Codes, bei Auslieferung gesichert und werden dem Kunden in schriftlicher Form mitgeteilt. Die Enreach SIM-Karte wird gesperrt, wenn die zum Einbuchen erforderliche, vom Kunden veränderbare, persönliche Identifikationsnummer (PIN) dreimal falsch eingegeben wird. Sie kann durch Eingabe der PUK entsperrt werden. Nach wiederholter Falscheingabe der PUK wird die Karte dauerhaft unbrauchbar und Enreach kann eine kostenpflichtige Ersatzlieferung vornehmen. Der Kunde ist für den verantwortungsvollen Umgang mit derartigen Kennwörtern und Codes verantwortlich und hat den Zugriff durch unbefugte Dritte zu verhindern.

4.2 Zusätzliche Funktionen

Mobile Connect stellt zusätzliche Funktionen im Rahmen der Fixed-Mobile Convergence (FMC) bereit. Im Mobile Connect stehen folgende weitere Funktionen zur Verfügung:

Automatisches Failover	Ausgehende Anrufe werden direkt über das mobile Netz geführt, wenn die Verbindung zur PBX nicht zur Verfügung steht.
SMS an Email	Möglichkeit SMS direkt an eine E-Mail Adresse weiter zu leiten.
Voicemail an Email	Möglichkeit mobile Voicemails an eine E-Mail Adresse weiter zu leiten.
Dienstsperre	Teilnehmer können für spezielle Dienste, z.B. Roaming gesperrt werden

4.3 Nationales Mobilfunknetz

Enreach bietet die Nutzung der Enreach Dienstleistungen innerhalb des nationalen Funknetzes eines Partners an. Der berechtigte Nutzer kann in der Bundesrepublik Deutschland räumlich im Empfangs- und Sendebereich die vom Enreach Partner betriebenen Funkstationen entsprechend dessen aktueller Systemverfügbarkeit in Anspruch nehmen. Die Verfügbarkeit richtet sich nach den bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten des Enreach-Partners. Die Abrechnung dieser Leistung erfolgt durch Enreach.

4.4 International Roaming

Enreach ermöglicht auch den technischen Zugang zu Diensten anderer Anbieter im Ausland, soweit ein Vertrag zwischen dem nationalen Funknetz-Partner von Enreach und dem Anbieter oder Partnern besteht, die den Zugang zum Anbieter realisieren. Das Roaming kann optional deaktiviert werden. Bei Nutzung dieser Dienste entsteht ein unmittelbares Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und dem Anbieter im Ausland. Name, Anschrift und Dienste-Angebot der jeweiligen Anbieter benennt Enreach auf Anfrage. Enreach behält sich das Recht vor, die Auswahl der Anbieter, deren Dienstleistungen, die der Kunde im Ausland in Anspruch nehmen kann, sowie den Inhalt der mit diesen Anbietern bestehenden Verträge, jederzeit zu ändern. Im Übrigen bestimmt sich der Umfang der International Roaming-Leistungen nach dem Angebot des jeweiligen ausländischen Netzbetreibers. Zusätzliche Funktionen der Managed Voice Plattform stehen für ausgehende Anrufe vom Mobilfunkendgerät aus dem Ausland teilweise nicht zur Verfügung, da Anrufe direkt vom ausländischen Anbieter vermittelt werden. Die Leistungen des International Roaming werden in Rechnung von Enreach aber im Namen des International Roaming Partners auf der Basis des mit diesem und dem Kunden zustande gekommen Vertrages abgerechnet. Aufgrund der Übermittlung von Verbrauchsdaten durch den ausländischen Netzbetreiber, können Rechnungsposition für Roaming-Verbräuche gegebenenfalls erst nach der Rechnungsperiode in Rechnung gestellt werden.

4.4.1 „Roam like Home“ in der EU

Im Rahmen der EU-weiten „Roam like at Home“ (RLAH) Regulierung gemäß der Änderungen der Roaming-Verordnung (VO (EU) 531/2012), welche mit 15.06.2017 in Kraft tritt, können die in Ihrem Tarif enthaltenen Minuten und SMS (innerhalb der für den Tarif geltenden Maximalgrenze) unter Voraussetzung der Einhaltung der „Fair use Policy“ ohne Aufpreis auch in den Ländern der EU (inkl. Island, Norwegen und Liechtenstein) verwendet werden. Nach Verbrauch der inkludierten Minuten und SMS werden die im Inland geltenden Entgelte verrechnet. Die Nutzung der Mobilfunkdienste zu Inlandspreisen ist durch die Regelungen zur angemessenen Nutzung („Fair Use Policy“) beschränkt.

Bedingungen der Fair Use Policy

"Roam-like-Home" ist nicht für den dauerhaften Einsatz im Ausland gedacht. Die Fair Use Policy (FUP) basiert auf Richtlinien der Europäischen Kommission, um eine unangemessene Nutzung im Ausland zu verhindern.

4.4.1.1 Verrechnung von Aufschlägen bei fehlendem Nachweis des gewöhnlichen Aufenthalts oder der stabilen Bindung:

Voraussetzung für die Anwendung von Roaming zu Inlandspreisen ist der gewöhnliche Aufenthalt in Deutschland oder der Nachweis einer „stabilen Bindung" zu Deutschland gemäss Roaming-Verordnung. Enreach ist berechtigt, bei Vertragsabschluss und während des aufrechten Vertragsverhältnisses Nachweise zu verlangen, um die oben genannten Voraussetzungen zu prüfen. Weist der Kunde weder eine stabile Bindung noch einen gewöhnlichen Aufenthalt nach, werden die jeweiligen Roamingaufschläge gemäß der Tabelle 2: „Verbindungsentgelte (Gespräche, SMS und Daten) EU-Roaming" verrechnet.

4.4.1.2 Verrechnung von Aufschlägen bei zweckwidriger/missbräuchlicher Nutzung

Folgendes Verhalten begründet eine missbräuchliche/zweckwidrige Nutzung:
Ihre SIM Karte ist innerhalb des Beobachtungszeitraums zum überwiegenden Teil (mehr als 50%) in (einem) ausländischen Netz/en eingebucht und Minuten, SMS und Daten werden innerhalb des Beobachtungszeitraums zum überwiegenden Teil (mehr als 50%) im ausländischen Netz genutzt. SMS, Minuten und Daten werden dabei individuell betrachtet und geprüft.
Sollte innerhalb des Beobachtungszeitraums von 4 Monaten ein missbräuchliches /zweckwidriges Verhalten festgestellt werden, hat der Kunde die Möglichkeit, das Verhalten innerhalb von zwei Wochen zu ändern, indem der Kunde innerhalb dieser zwei Wochen entweder eine überwiegende inländische Nutzung oder die überwiegende Einbuchung in das inländische Netz nachweist. Sollten der Kunde das Verhalten nicht anpassen, ist Enreach berechtigt, rückwirkend die in Tabelle 2: „Verbindungsentgelte (Gespräche, SMS und Daten) EU-Roaming" vorgesehenen Aufschläge zu verrechnen.

4.4.1.3 Volumenbegrenzung für Datenroaming und Verrechnung von Aufschlägen bei Daten-Roaming in der EU bis 2022

Die Höhe des Datenroaminglimits entspricht dem doppelten Volumen, das sich aus der Division des inländischen Endkundengesamtpreises für mobile Dienste (ohne Mehrwertsteuer) durch das regulierte maximale Roamingvorleistungsentgelt nach Artikel 12 der Verordnung (EU) Nr 531/2012 (Tabelle 1) bezogen auf den gesamten Abrechnungszeitraum ergibt. Erst nach Erreichen dieses Datenroaminglimits werden für zusätzliches Volumen die Aufschläge gemäß der Tabelle 2: „Verbindungsentgelte (Gespräche, SMS und Daten) EU-Roaming". Die festgelegten Aufschläge sind reguliert und unterliegen einem Gleitpfad bis zum Jahr 2022 (siehe Tabelle 1„Datenroaminglimit und mögliche Aufschläge").

Aufschlag nach Überschreitung des Datenroaminglimits pro GB	Zeitraum
€ 7,.70	15.06.2017 bis 31.12.2017
€ 6,00	01.01.2018 bis 31.12.2018
€ 4,50	01.01.2019 bis 31.12.2019
€ 3,50	01.01.2020 bis 31.12.2020
€ 3,00	01.01.2021 bis 31.12.2021
€ 2,50	01.01.2022 bis 31.12.2022

(Tabelle 1: Datenroaminglimit und Aufschläge)

	Aktive Gespräche	Passive Gespräche	Senden von SMS	Empfang von SMS	Datennutzung
Roaming (EU) innerhalb der Fair Use Policy	Abzug von den inkludierten Freieinheiten Taktung wie im	€ 0,00/Min	Abzug von den inkludierten Freieinheiten Taktung: pro SMS	€ 0,00/SMS	Abzug von den inkludierten Freieinheiten
Roaming (EU) außerhalb der Fair Use	€ 0,032/Min Taktung: 1/1	€ 0,01296/Min Taktung 1/1	€ 0,01/SMS Taktung: pro SMS	€ 0,00/SMS	€ 7,70/GB (Tabelle 1) Taktung: pro kB 1024 MB = 1 GB
Roaming (EU) außerhalb der Fair Use Policy und bei Überschreitung der	Out-of-bundle Preis zuzüglich € 0,032/Min., max. € 0,19/Min Taktung des out-of bundle Preises: wie im Inland	€ 0,01296/Min Taktung 1/1	Out-of-bundle Preis zuzüglich € 0,01, max. € 0,006/SMS Taktung: pro SMS	€ 0,00/SMS	Out-of-bundle Preis zuzüglich € 7,70/GB (Tabelle 1), max. € 240/GB Taktung des out-of bundle Preises:

(Tabelle 2: Verbindungsentgelte (Gespräche, SMS und Daten) EU-Roaming)

Die Verrechnung etwaiger Aufschläge auf Grund einer Verletzung der Fair-Use-Policy gemäß „Verrechnung von Aufschlägen bei fehlendem Nachweis des gewöhnlichen Aufenthalts oder stabiler Bindungen“ und „Verrechnung von Aufschlägen bei zweckwidriger/missbräuchlicher Nutzung“ kommt unbeschadet vom Erreichen des oben dargestellten Datenroaminglimits zur Anwendung.

10 - 16

4.5 Mobilfunk Endgeräte

Im Enreach Netz werden grundsätzlich alle zugelassenen Endgeräte des GSM-Standards unterstützt. In Einzelfällen übernimmt Enreach für die technische Funktionalität einzelner Endgeräte keine Verantwortung. Für die optionale Funkversorgung vor Ort müssen die eingesetzten Geräte dem GSM-Standard entsprechen und sowohl im EGSM wie auch im GSM1800 Frequenzbereich arbeiten. Geräte nach dem 3G-Standard (UMTS) müssen Dual-Mode-fähig sein und auch mit den vorgenannten Frequenzen in GSM-Netzen einsetzbar sein. Enreach kann verlangen, dass Endgeräte des Kunden, die eine Störung des Enreach Netzes oder anderer Netze verursachen, nicht mehr zum Einsatz kommen. Enreach ist nicht verantwortlich für die Endgeräte des Kunden (Mobiltelefone, Tischgeräte, Computer oder andere periphere Geräte), außer es ist Abweichendes ausdrücklich vereinbart. Die Beschaffung von Endgeräten gehört nicht zu den Leistungen von Enreach.

4.6 Besonderheiten Notruf/ Sonderrufnummern

Über das Mobilfunknetz werden Notrufe 110/112 direkt über das zellulare Mobilfunknetz an die entsprechenden ortsgebundenen Notrufzentralen weitergeleitet. Interne Rufnummern auf der PBX, welche mit Notruf oder Behördennummern identisch sind, können somit nicht vom Mobile Connect erreicht werden.

4.7 Besonderheiten des MVNO Netzes

Enreach betreibt in Deutschland eine sogenanntes MVNO-Netz (Mobile Virtual Network Operator). Das heißt, Enreach betreibt ein eigenes Kernnetz, um die erweiterten Funktionen bereit zu stellen und nutzt das Mobilfunknetz eines weiteren Mobilanbieters in der Fläche.

Außerhalb des optionalen Mobilfunknetz am Kundenstandort erkennen einige Endgeräte das nationale Netz als Roaming und das Roaming darf im Endgerät nicht deaktiviert werden. Dies hat keine Auswirkungen auf die Kosten im nationalen Netz.

Die Datennutzung im Ausland erfordert die Eintragung des korrekten Enreach APN, der von Enreach vorgegeben wird.

5 Zusätzliche Optionen und Dienstleistungen

5.1 Rufnummern/Rufnummernportierung

Enreach stellt dem Kunden zur Erbringung der Dienstleistungen Mobilfunkrufnummern zur Verfügung. Bereits bestehende Rufnummern in Mobilnetzen können auf Wunsch des Kunden

entsprechend der gesetzlichen Richtlinien und den zwischen den Telekommunikationsanbietern standardisierten Abläufen portiert werden.
Sofern der Kunde nach Beendigung des Vertrages von seinem gesetzlichen Anspruch zur Übertragung einer ihm zugeteilten Rufnummer zu einem anderen Anbieter (Portierung) Gebrauch macht, hat Enreach das Recht, die vertraglichen Leistungen bis zu vier Tage vor dem Vertragsende einzustellen, falls dies aus abwicklungstechnischen Gründen bei der Portierung erforderlich ist. Die Portierung einer Rufnummer ist nur möglich, wenn spätestens vier Wochen vor Vertragsende ein entsprechender Antrag über den die Rufnummer aufnehmenden Anbieter bei Enreach eingegangen ist.

5.1.1 Mitwirkung des Kunden:

Sofern der Kunde die Portierung von bestehenden Mobilfunkrufnummern wünscht sind folgende Informationen vom Kunden zur Verfügung zu stellen:

- Genaue Firmenanschrift des Vertragsinhabers (z.B. anhand der aktuellen Rechnung oder der Kündigungsbestätigung des bisherigen/ehemaligen Dienstanbieters)
- Bestehende Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen
- Informationen zu der zu portierenden Einzelrufnummern

6 Rechnungsstellung

6.1 Automatische Rechnungstellung

Die Rechnungstellung erfolgt für alle Voice-Connect-Kanäle einmal monatlich. Auch die Kündigung ist, je nach eventueller Vertragsfrist, monatlich möglich.

6.2 Einzelverbindungsnachweis (CDR)

Alle externen Gespräche, die über Voice Connect geführt werden, generieren Kommunikationsdatensätze (Call Detail Records/CDR). Über Operator können diese CDR von autorisierten Benutzern durchsucht werden, um Gesprächsdaten zu erfassen.
Darüber hinaus können die CDR für Analysezwecke oder zur Verarbeitung über Operator heruntergeladen werden.

7 Operator Online

Enreach stellt allen Kunden das Web Tool Operator Online zur Verfügung. Mit Operator Online hat der Kunde die Möglichkeit, Einstellungen seiner Managed Communication vorzunehmen sowie Rechnungen online abzurufen.
In Abhängigkeit von der Registrierung als Administrator oder als Teilnehmer können die Daten für das komplette Unternehmen oder nur für einzelne Teilnehmer aufgerufen werden:

	Benutzer	Administrator
Persönliches Telefonbuch bearbeiten	X	
Manage Voicemail Box	X	
Tastenbelegung für eigenes Telefone	X	X
Rufweiterleitung einrichten	X	X
Teilnehmerverzeichnis einsehen	X	X
Firmentelefonbuch einsehen	X	X
Ausgehende dynamische Rufnummer einstellen	X	X
Administration aller MC Funktionen		X
Rechnungen einsehen und exportieren		X
Userrechte vergeben		X

Neben den aufgelisteten Benutzerrollen „Benutzer“ und „Administrator“ gibt es weitere Benutzerrollen mit spezifischen Rechten. Der Administrator kann Jeder Teilnehmer kann eine Kombination aus Benutzerrollen zuweisen.

Benutzerrolle	Beschreibung
Auditor	Sämtliche Informationen des Kunden einsehen
Auftragsmanagement	Kann neue Produkte bestellen, ändern und stornieren
CDR-Nutzer	Anzeigen von Verbindungsdaten (CDR) für den Kunden
Fax-Nutzer	Verwalten von Faxen
Finanzen (aktiv)	Kann Finanzdaten einsehen und ändern
Finanzen (passiv)	Kann Finanzdaten einsehen
Konfigurator	Kann alle technischen Einstellungen der Dienste anpassen
Sprachaufzeichnung	Gesprächsaufnahmen verwalten
Support	Kann technische und administrative Daten aller Diensten einsehen
Unified Communication	Benutzer kann UC nutzen.
Vertrag	Kann alle kaufmännischen Informationen von Kunden

7.1 System- und Installationsvoraussetzungen:

Operator Online ist erreichbar über den Link https://Enreach-operator.de/site/loginform. Zur Registrierung wird die Kontakt-ID benötigt. Diese Daten werden Neukunden von Enreach zur Verfügung gestellt. Sollte die Kontakt-ID nicht mehr vorliegen, so kann diese beim Enreach Kundenservice in Erfahrung gebracht werden.

8 Weiterentwicklung von Diensten

Enreach behält sich das Recht vor, die angebotenen Dienste und Funktionen weiterzuentwickeln, zu verbessern oder auch einzustellen. Im Falle der Einstellung eines Dienstes wird der Kunde spätestens drei Monate vorher darüber in Kenntnis gesetzt.

9 Internetzugang / PC-basierte Leistungsmerkmale

Der Leistungsumfang der Enreach Mobile Connect enthält Funktionen, die eine funktionsfähige und breitbandige Internetverbindung voraussetzen. Soweit für Leistungen von Enreach ein Internetzugang erforderlich ist und wenn nichts Anderes vereinbart wurde, ist dieser Internetzugang nicht Teil des Enreach Leistungsumfanges und liegt somit nicht in der Verantwortung von Enreach. Um derartige Leistungen in vollem Umfang nutzen zu können, hat der Kunde die ausreichende Verfügbarkeit und Bandbreite der Internetverbindung sicherzustellen. Zur Einrichtung und Administration jeglicher Dienste von Mobile Connect wird ein Web-Browser in aktueller Version (IE, Mozilla Firefox, Google Chrome), sowie eine Internetverbindung benötigt, die vom Kunden bereitzustellen sind.
Für den Fall einer Nutzung von Leistungsmerkmalen, die eine Installation von Software der Enreach auf Computern und/oder Servern des Kunden erfordern, obliegt es dem Kunden, eine kompatible und ausreichend performante Systemumgebung mit geeigneter Konfiguration zur Verfügung zu stellen, sowie die entsprechenden Softwareinstallationen durchzuführen.

10 Entstörung

Störungen und Leistungseinschränkungen wird Enreach entsprechend des definierten Service Level Agreements beheben und den Kunden entsprechend informieren. Meldungen über Störungen und Einschränkungen nimmt der Enreach-Kundenservice entgegen. Soweit vertraglich nicht anderes vereinbart, gilt der Service Level „Standard“. Der Leistungsumfang der einzelnen Service Level sind dem Dokument „Service Level Agreements“ zu entnehmen, welcher ebenfalls Bestandteil des Vertrages ist.
Zeitweilige Störungen oder Unterbrechungen der Enreach-Dienstleistungen können sich aus Gründen höherer Gewalt, einschließlich Streiks, Aussperrungen und behördlichen Anordnungen sowie wegen technischer Änderungen und Verbesserungen sowie Wartungsarbeiten an den Anlagen von Enreach ergeben. Dies gilt entsprechend für Störungen von Telekommunikationsdienstleistungen Dritter, die Enreach zur Erbringung ihrer Dienstleistungen benutzt.

11 Kunden-Hotline

Unter einer Servicenummer erreicht der Kunde aus dem Enreach Netz den Enreach Kundenservice, zu den jeweils in den Preislisten angegebenen Preisen. Dort erhält er Informationen zum Enreach Netz, zu Tarifen, Diensten, International Roaming, zur Kartenfreischaltung oder zur Rechnung.

Anhang A – Voraussetzungen für den Betrieb

Mobile Connect ist ein innovativer FMC Dienst, welcher von Enreach in anderen Märkten bereits länger zur Verfügung gestellt wird und mit verschiedenen TK-Anlagen betrieben wird.

Grundsätzlich gibt es folgende Voraussetzungen an die TK-Anlage / Internet-Anschluss:

. Betrieb von SIP Nebenstellen an der der TK Anlage und ausreichend verfügbare SIP Lizenzen
. SIP Registrierung mit Authentifizierung nach RFC 3261
. Signalisierung nach RFC 3261 über UDP
. feste öffentliche IP-adresse
. Media per RTP/UDP g.711 codec