

# Leistungsbeschreibung Sipcast.Net

Version 1.0a, Stand: 07.09.2016, Symonics GmbH

## 1 Allgemeines

### 1.1 Zweck dieses Dokumentes

Diese Dienstbeschreibung ist die zentrale Informationsquelle in Bezug auf die Services (Produkte plus zugehörige Dienstleistungen), die von der Symonics GmbH (im weiteren „Symonics“ genannt) im Kontext des Begriffes „Sipcast.Net“ gegenüber ihren Kunden erbracht werden. Sie beinhaltet die quantitative und qualitative Leistungsbeschreibung der von Symonics angebotenen Services und der zugehörigen Serviceelemente für die weltweite Bereitstellung und den Betrieb des Sipcast.Net-Services.

Darüber hinaus schreibt es die technischen Voraussetzungen, die ein Kunde erbringen muss, um den Sipcast.Net Dienst nutzen zu können.

Die von Symonics erbrachte Leistung gegenüber einem einzelnen Kunden hängt darüber hinaus von dem mit dem Kunden vertraglich beschlossenen Leistungsumfang ab.

### 1.2 Zielsetzung Sipcast.Net

Sipcast.Net ist ein Kommunikationsdienst, der Echtzeit Audio-Übertragungen in Broadcast-Qualität über das Internet ermöglicht. Sipcast.Net unterstützt verschiedene Kommunikationsendgeräte wie Soft- und Hardware-Codecs nach EBU Tech 3326 Standard, Festnetz- und Mobiltelefone, SIP Telefone, Apps und Webbrowser.

### 1.3 Allgemeine Bestimmungen

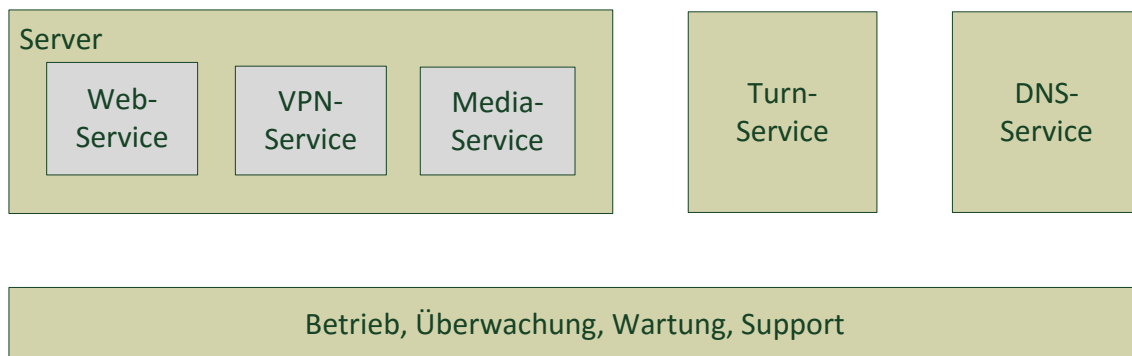
Die in diesem Dokument dargestellten Leistungsbeschreibungen gelten nicht in Fällen, die zurückzuführen sind auf:

- Höhere Gewalt
- Verschulden des Kunden, seiner Mitarbeiter oder seiner Erfüllungsgehilfen
- Unvermeidbare Dienstbeeinträchtigungen aufgrund von Änderungen eines Dienstes, die vom Kunden beauftragt wurden oder die durch rechtliche oder regulatorische Vorgaben zwingend erforderlich wurden
- Wartungsarbeiten von Symonics und seinen Zulieferern

## 2 Kommunikationsdienste

Nachfolgend sind Produkte und Dienste hinsichtlich der Funktionalität, Quantität und Qualität beschrieben. Zusätzlich sind für jeden Service entsprechende Service-Ziele (Service Level) vereinbart, deren Erreichung Vertragsbestandteil sein kann.

Folgende Grafik veranschaulicht die Struktur der von Symonics angebotenen Services:



*Abbildung 1: Das Dienstangebot von Symonics Sipcast.Net*

Symonics bietet ihren Kunden mit der Serviceleistung Sipcast.Net-Kommunikationsdienste an. Der Kunde kann diese Dienste flexibel in Anspruch nehmen. Die verwendeten Dienste werden dem Kunden auf Basis der jeweils gültigen Preisliste in Rechnung gestellt. Der Umfang der Dienste richtet sich nach dem jeweiligen Vertrag zwischen Kunden und Symonics GmbH und beinhaltet nicht zwangsläufig alle hier beschriebenen Leistungen.

Die Bereitstellung von passenden Kommunikationsendgeräten erfolgt durch den Kunden. Symonics hält hierzu Schnittstellen bereit, über die Kommunikationsendgeräte des Kunden die Kommunikationsdienste verwenden kann.

### 2.1 Sipcast.Net-Server

Der Sipcast.Net-Kommunikationsserver stellt einen Media-Service, VPN-Service und Web-Service unter dem Domainnamen sipcast.net zur Verfügung.

Der Server ist redundant ausgelegt, so dass immer mindestens ein Backup-Server zur Verfügung steht. Die Betriebs- und Backupserver befinden sich in professionell betriebenen Rechenzentren, die eine Verfügbarkeit für jeden der Server von mindestens 99,95% p.A. garantieren. Die Rechenzentren sind geografisch verteilt und werden von diversitären Unternehmen betrieben, um die Zuverlässigkeit weiter zu erhöhen.

In Falle von Wartungsarbeiten oder falls der Betriebsserver unerwartet ausfällt wird innerhalb von 90 Sekunden automatisch auf den Backup-Server umgestellt. Alle dann neu aufgebauten Kommunikationsverbindungen werden dann vom Backup-Server bearbeitet. Hierzu verwenden wir einen hochverfügbaren DNS-Service, der in diesen Fällen automatisch die DNS-Einträge ändert.

Symonics strebt eine Zuverlässigkeit von 99,99%, also weniger als 1 Stunde pro Jahr an und garantiert eine Verfügbarkeit des Sipcast.Net –Dienstes von

**Verfügbarkeit:**

**99,95% p.A.**

## 2.2 Media-Service

Symonics betreibt einen Media-Service, der insbesondere die Protokolle, Prozeduren und Codecs des Standards EBU Tech 3326 „Audio contribution over IP – Requirements for Interoperability“, Stand November 2014, unterstützt. Dies beinhaltet mindestens alle zwingend vorgeschriebenen (Stichwort „MUST“ und „SHALL“) Elemente des Standards.

Darüber hinaus besitzt er weitere Funktionalitäten.

- Transparente Signalisierung des Codecs per SDP.
- Transparente Weiterleitung von RTP Paketen.
- Audiotransport via WebRTC (rtcp-mux, Opus, G.722)
- Einen „Bypass Media“-Modus, der die RTP-Daten direkt zwischen WebRTC-Endgeräten austauscht.
- SIP über Secure Websockets
- Transcoding für ausgewählte Verbindungen und Codecs
- Transcoding mit den Kodierverfahren Opus, MP2, MP3, G.722, G.711, und L16.

Die Datenverbindung von und zum Media-Server erfolgt über die Ports 5060 (UDP und TCP) sowie über die URL <https://sipcast.net/fs>. RTP-Daten werden über die UDP Ports 30000 bis 32000 versendet.

Der Media-Server kann nur mit passender Zugangsdaten (Username und Passwort) verwendet werden, die der Kunde von Symonics erhält.

## 2.3 VPN-Service

Der von Symonics angebotene VPN-Dienst basiert auf einer aktuellen Version der OpenVPN-Software. Er erlaubt Datenverbindung aufzubauen selbst wenn eine Firewall einige TCP oder UDP Ports sperrt.

Der VPN-Service ist per SSL unter sipcast.net auf Port 443 zu erreichen.

Der Kunde hat einen entsprechenden, aktuellen OpenVPN-Client auf seinem Kommunikationsgerät zu installieren. Die benötigte Konfiguration wird ihm durch Symonics zur Verfügung gestellt.

Der Kunde hat den VPN-Internet-Zugang primär für den Sipcast.Net –Kommunikationsdienst zu nutzen. Es darf kein Datenverkehr erzeugt werden, der die Stabilität und Funktionsfähigkeit des Netzwerks beeinträchtigt. Der VPN-Service darf insbesondere nicht verwendet werden, um nach deutschem Recht strafbare Handlungen durchzuführen.

## 2.4 WebRTC-Endgerät

Auf der Webseite <https://sipcast.net/> kann der Kunde seinen Browser als Kommunikationsendgerät verwenden. Hierzu ist ein aktueller, WebRTC-fähiger Webbrowser erforderlich. Die Autorisierung erfolgt über die gleichen Zugangsdaten, die auch der Media-Server verwendet.

Der WebRTC-Service erlaubt ausgehende und eingehende Verbindungen zu anderen Sipcast-Nutzern, sofern ein Nutzer sich angemeldet. Die Übertragungsparameter können bei Bedarf an die gewünschten Anforderungen angepasst werden.

Auf Wunsch können die Verbindungen automatisch aufgezeichnet werden. Hierbei werden die Audiodaten der eingehenden und ausgehenden Verbindung für eine begrenzte Zeit mitgeschnitten.

Neben der Webseite kann die Symonics GmbH auch Apps für Smartphones zur Verfügung stellen, mit der ähnliche Funktionalitäten erreicht werden.

## 2.5 WebRTC-Gästelink

Ein Nutzer kann einen sogenannten Gästelink nutzen, den er an seine Bekannten verteilen kann. Diese können ihn dann per WebRTC-fähigen Webbrowser anrufen.

## 2.6 Konfiguration des Sipcast.Net Dienstes über die Webseite

Der Nutzer kann sipcast.net über die Webseite <https://sipcast.net/> den Sipcast.Net Dienst konfigurieren. Es können unter anderem Name, Passwort, Gästelink, Anrufeinstellungen (automatische Rufannahme, Klingelton, automatische Aufnahme) eingestellt werden.

Darüber hinaus können die Zugangsdaten für OpenVPN heruntergeladen werden.

Des Weiteren werden auf dieser Webseite Verbindungsdaten angezeigt sowie ein persönliches Telefonbuch mit Rufnummern und Namen. Diese Daten kann der Nutzer löschen.

## 2.7 Monitoring-Schnittstelle

Um den aktuellen Zustand der Sipcast.Net-Server abzufragen, bietet Symonics seinen Kunden Zugang zu der Monitoring-Schnittstelle an. Die Webseite <http://sipcast.net/api/health> liefert einen Statusbericht.

Im Falle, dass keine Auffälligkeiten beobachtet werden, die darauf hinweisen, dass der Betrieb des Servers gestört ist, liefert die Webseite ein „GOOD“ zurück. Andernfalls antwortet der Dienst nicht, liefert einen Fehlercode oder eine detaillierte Fehlermeldung, die nicht mit „GOOD“ beginnt, zurück.

Das Monitoring überwacht die jeweiligen Services sowie allgemeine Betriebsparameter des Sipcast.Net -Servers. Symonics überwacht alle an- und abgehenden Verbindungen um Qualitätsprobleme frühzeitig zu erkennen und um den Sipcast.Net -Dienst zu verbessern.

## 2.8 Anbindung an das öffentliche Telefonnetz

Nutzer können sich über das öffentliche Telefonnetz in den Sipcast.Net Dienst einwählen und sich zu einem Sipcast.Net Gerät weiterleiten lassen. Die Verbindungsqualität ist hierbei durch die gegebenen technischen Möglichkeiten begrenzt.

**Verfügbarkeit:** **99,5% p.A.**

Alternativ kann ein Nutzer seine eigene öffentliche Telefonnummer nutzen, sofern er der Symonics GmbH passende einen SIP-Zugang sowie die SIP-Zugangsdaten eines normalen SIP-Telefon zur Verfügung stellt. Der Kunde kann dann seinen Telefonanschluss für eingehende und ausgehende Rufe verwenden.

## 2.9 SIP-Peering

Sipcast.Net kann mit dem SIP-Kommunikationsdienst des Kunden gekoppelt werden, so dass Anrufe zwischen beiden Netzen möglich sind. Die Anzahl der gleichzeitigen Rufe sowie die SIP-Peering-fähigen Anschlüsse werden durch den Sipcast.Net begrenzt, sodass ein Missbrauch vermieden wird.

**Verfügbarkeit:** **99,95% p.A.**

## 2.10 Telekonferenzraum

Symonics GmbH stellt dem Kunden auf Wunsch einen Telekonferenzraum zur Verfügung. Dieser Telekonferenzraum besitzt eine eigene Einwahlnummer sowie einen Gästelink. Mehrere Teilnehmer können diesem Telekonferenzraum betreten um sich gemeinsam in Broadcast-Qualität zu unterhalten. Die maximale Anzahl der Teilnehmer ist begrenzt.

## 2.11 STUN- und TURN-Server

Symonics bietet seinen Kunden die Benutzung eines STUN bzw. TURN-Server an, damit Kommunikationsendgeräte besser mit NATs und Firewalls umgehen können. Die STUN bzw. TURN-Server sind unter [stun.symonics.com](http://stun.symonics.com) oder [turn.symonics.com](http://turn.symonics.com) per UDP oder TCP auf den Port 80, 443, 3478 und 5349 erreichbar.

**Verfügbarkeit:** **99,95% p.A.**

## 2.12 DNS-Dienst

Symonics stellt seinen Kunden einen Namensauflösungsdienst, englisch Domain-Name-System (DNS), zur Verfügung. Dieser Dienst wandelt die von Sipcast.Net verwendeten Domain-Namen in IP-Adressen um.

Der von Symonics verwendete Namensauflösungsdienst ist global verteilt und hoch redundant. Er wird durch die Server ns123.awsdns.com, ns123.awsdns.net, ns123.awsdns.co.uk und ns123.awsdns.org zu Verfügung gestellt.

Der Kunde verpflichtet sich, das DNS seines Kommunikationsendgerätes jederzeit auf die vier DNS-Server zugreifen können. Insbesondere ist sicherzustellen, dass das Kommunikationsendgerät das DNS-Protokoll korrekt implementiert und insbesondere das „DNS-Timeout“ beachtet, da ansonsten die Zuverlässigkeit der anderen Kommunikationsdienste beeinträchtigt werden kann.

Alternativ kann auch ein Endgerät den DNS SRV Eintrag nutzen, um den aktuellen Sipcast-Server auszuwählen.

**Verfügbarkeit:** **99,99% p.A.**

## 2.13 Technischer Support

Symonics bietet ihren Kunden einen technischen Support per Telefon und E-Mail an. Erfahrene Mitarbeiter nehmen die Anrufe und E-Mails der Kunden entgegen und gehen unmittelbar auf deren Anliegen ein. Aufgetretene Störungen werden schnellstmöglich durch entsprechende Maßnahmen behoben. Der Support erfolgt in Deutsch und in Englisch.

Der technische Support ist an bundesdeutschen Werktagen von 9 bis 17 Uhr unter den folgenden Kontaktdaten erreichbar:

<b>Support-Hotline:</b>	<b>07072 8006100</b>
<b>Support-E-Mail:</b>	<b>support@symonics.com</b>

Symonics bemüht sich, auch außerhalb dieser Zeit Supportanfragen zu bearbeiten. Als Option bietet Symonics auch einen 24/7 Support an.

## 2.14 Wartung und Updates

Um die Leistungsfähigkeit und Stabilität der Dienstleistungen stetig zu erhöhen bzw. aufrecht zu erhalten sind regelmäßige Wartungen der Infrastruktur notwendig. In diesen Zeiträumen werden periodische, geplante und ungeplante Wartungsarbeiten sowohl an den Systemen von Symonics als auch dessen Zulieferern durchgeführt. Daraus resultierende eventuelle Beeinträchtigungen der Dienstverfügbarkeit werden nicht als Ausfallzeiten gewertet und gelten als erbrachte Servicezeit.

Die Symonics GmbH informiert seine Kunde per Email über Wartungsarbeiten.

## 3 Haftungsausschluss

Eine Haftung von Symonics bei Nichteinhalten der Service Levels ist nur dann gegeben, wenn Symonics die Nichteinhaltung ausschließlich zu vertreten hat. Dies gilt insbesondere nicht für:

Ausfälle, die von Symonics oder seinen Zulieferern nicht direkt zu vertreten sind.

Ausfälle, die von Kunden verschuldet werden, insbesondere Ausfälle verursacht durch ein-/ausgehende Hackerangriffe.

Ausfälle, die darauf beruhen, dass kundeneigene Software unsachgemäß benutzt oder die Software nicht gemäß den Richtlinien des Herstellers oder entsprechender Vorgaben von Symonics installiert, betrieben oder gepflegt wurde.

Zuführungsnetzwerke zu Internetanschluss (LAN/WLAN) fehlerhaft

- Ausfälle, die durch Wartungsfenster und geplante bzw. ungeplante Arbeiten von Symonics oder deren Zulieferer verursacht wurden.
- Ausfälle, die durch die Internet Provider des Kunden zu verantworten sind.

Kann Symonics dem Kunden nachweisen, dass kein Gewährleistungsfall vorliegt, so behält sich Symonics vor die Aufwendungen für Fehlersuche und einer etwaigen Fehlerbehebung dem Kunden zu belasten.

## 4 Gewährung von Gutschriften bei Mängelansprüchen

Symonics gewährt bei Mängelansprüchen Gutschriften gemäß der nachfolgenden Regelungen. Bedingung für eine Gutschrift ist die rechtzeitige Beantragung einer Gutschrift binnen zwei Wochen nach Ende des Monats, für den die Gutschrift beantragt wird.

Die kumulierten Gutschriften eines Kunden über alle Mängelansprüche eines Kalenderjahres sind auf 100% des Betrages begrenzt, der im jeweiligen Kalenderjahr bis zum Datum des letzten Mangels dieses Kalenderjahres vom Kunden der Symonics geschuldet wird oder geschuldet wurde.

Weitergehende Ansprüche gegen Symonics, insbesondere auf Ersatz von indirekten und Folgeschäden wie z.B. Gewinneinbußen, Betriebsunterbrechung, Verlust von Daten und Informationen etc. sind nur im Rahmen der Haftung nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Symonics möglich.

Die prozentuale Gutschrift auf die im laufenden Kalenderjahr kumulierten Beträge ergibt sich aus der nachfolgenden Tabelle:

Service Level (Verfügbarkeit p.A.)		Gutschrift bezogen auf eine Monatsvergütung
kleiner als	gleich oder größer als	
99,95%	99,90%	5%
99,90%	99,80%	10%
99,80%	99,70%	25%
99,70%		40%



## 5 Mitwirkungspflichten

Symonics räumt dem Kunden das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, den Kommunikationsdienst während der Dauer des Vertrages im Rahmen der SaaS-Dienste bestimmungsgemäß zu nutzen.

### 5.1 Branchenübliche Nutzung

Der Kunde darf den Kommunikationsdienst nur vervielfältigen, soweit dies durch die bestimmungsgemäße Benutzung des Dienstes abgedeckt ist. Zur notwendigen Vervielfältigung zählt das Laden von der Webseite des Kommunikationsdienstes in den Arbeitsspeicher, nicht jedoch die auch nur vorübergehende Installation oder das Speichern.

Der Kunde ist verpflichtet, die Leistungsanspruchnahme von Symonics so zu gestalten, dass eine außergewöhnliche Belastung, z.B. die einer hohen Datenübertragungsmenge, vermieden wird (missbräuchliche, offensichtlich untypische Nutzung oder kompromittierte Systeme mit einhergehender offensichtlicher Zweckveränderung in der Nutzung). Abgesehen von der Nichtgeltung der SLA in diesen Fällen, ist Symonics berechtigt, die Leistungserbringungen, die den obigen Anforderungen nicht gerecht werden, vom Zugriff durch den Kunden oder durch Dritte auszuschließen, sofern Symonics den Kunden vor einer solchen Maßnahme und unter Setzung einer angemessenen Frist informiert hat.

Symonics kann zudem den Zugang zu den Leistungen vorübergehend einstellen oder beschränken, sofern die Sicherheit des Netzbetriebes, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität, insbesondere die Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Interoperabilität der Dienste und datenschutzrechtliche Anforderungen dies erfordern.

### 5.2 Qualität des Internetzugangs

Damit Sipcast.Net eine gute Übertragungsqualität gewährleisten kann, muss der Kunden für eine zuverlässige Internetverbindung mit der geforderten Übertragungsbandbreite (typischer Weise 256 kbit/s pro Kanal) bereitstellen. Dies Voraussetzungen müssen sowohl auf Seiten des Kunden als auch auf der Seite des Kommunikationspartners gegeben sein.

### 5.3 Nutzung durch Dritte

Der Kunde verpflichtet sich, seine Zugangsdaten entsprechend abzusichern, so dass unbefugte Dritte den Sipcast.Net nicht nutzen können. Dies beinhaltet auch ein ausreichend kompliziertes Passwort sowie die Aufrechterhaltung eines branchenüblichen IT-Sicherheitsniveaus auf den Geräten des Kunden.

Für den Fall, dass Leistungen von Symonics von unberechtigten Dritten unter Verwendung der Zugangsdaten des Kunden in Anspruch genommen werden,



haftet der Kunde für dadurch anfallende Entgelte im Rahmen der zivilrechtlichen Haftung bis zum Eingang des Kundenauftrages zur Änderung der Zugangsdaten oder der Meldung des Verlusts oder Diebstahls, sofern den Kunden am Zugriff des unberechtigten Dritten ein Verschulden trifft.

Der Kunde ist nicht berechtigt, den Kommunikationsdienst Dritten entgeltlich zur Nutzung zur Verfügung zu stellen.

#### **5.4 Softwareversionen**

Um eine korrekte Funktion der Endgeräte zu gewährleisten, kann die Symonics GmbH Vorhaben zu den jeweilig zu verwendenden Software und Softwareversionen machen. Falls der Kunde diesen Vorhaben nicht folgt, kann dies zur Nichtgelten der SLA führen.

#### **5.5 Störung anderer Sipcast-Kunden**

Der Kunde hat andere Sipcast-Kunden und Nutzer nicht durch missbräuchliche und erwünschte Anrufe zu stören. Insbesondere sind keine Anrufe erlaubt, die das Ziel haben, den Betrieb eines anderen Kunden zu beeinträchtigen oder andere Menschen zu belästigen.

Die Symonics GmbH behält sich das Recht vor, im Missbrauchsfall ein sofortige Vertragskündigungen auszusprechen.

### **6 Salvatorische Klausel**

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Leistungsbeschreibung ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so soll hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen des jeweiligen Einzelvertrages nicht berührt werden. Das Gleiche gilt für den Fall, dass der jeweilige Vertrag eine Regelungslücke enthält. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung oder zur Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene Regelung gelten, die, soweit möglich, dem am nächsten kommt, was die Vertragsparteien vereinbaren wollten.