

Stellungnahme des AKIT

Ansprechpartner: Gerd Krauße, Deutsche Flugsicherung
Kontakt: AKIT Geschäftsstelle, Tel.: 04624/8050-23,
Email:akit@bodo-peters.de, www.bodo-peters.de/akit
Tema: Anwenderanforderungen an IP-Netzschnittstellen für konvergente Netze
Mitteilung: 579/2007
Amtsblatt: Nr. 15

Anwenderanforderungen an IP-Netzschnittstellen für konvergente Netze

Die Konvergenz der Netze für Sprache, Daten und weitere Medien auf der Basis von IP rückt auch für große Anwender immer mehr in Reichweite, zum einen durch Migrationsmaßnahmen im eigenen Unternehmensnetz, zum anderen durch die laufende Entwicklung bei den Anbietern von Telekommunikationsnetzen, die zunehmend auch ihre „Legacy“-Dienste auf IP-Plattformen migrieren.

Die Erfahrungen zeigen, dass aus Anwendersicht neben einem gesunden Wettbewerb auch eine ordnungsgemäße und transparente Behandlung von Telekommunikationsdiensten durch die Anbieter erforderlich ist. Dies kann offensichtlich nur durch eine Marktaufsicht sichergestellt werden, denn in der Vergangenheit haben die Regulierungskräfte des Marktes hier wiederholt versagt und Regulierer oder Gesetzgebung mussten eingreifen, um die größten Missstände abzustellen. Auch geschäftliche Anwender von Telekommunikationsdiensten sind hier nicht bessergestellt, denn eine Verhandlungsposition auf Augenhöhe haben nur sehr wenige Unternehmen; die meisten müssen die Vertragsbedingungen der Anbieter notgedrungen akzeptieren, um die im Geschäftsleben immer wichtigeren TK-Dienste nutzen zu können.

Kernforderung der geschäftlichen Anwender ist dabei Transparenz bei der Beauftragung, der Nutzung und der Abrechnung von TK-Diensten. Durch neue Optionen wie Mehrwertdienste, Leistungen von Drittanbietern und Offline-Billing wurde diese Transparenz bereits in der Vergangenheit stark beeinträchtigt. Kommende Angebote und Anbieterstrukturen im NGN mit immer stärker differenzierten Wertschöpfungsketten werden die Situation voraussichtlich weiter verschärfen. Aus Sicht der geschäftlichen Anwender von TK-Diensten droht hier ein weitgehender Verlust der Kontrolle des Auftraggebers über die beauftragten Leistungen, wenn nicht entsprechende Vorkehrungen getroffen werden, wie sie in anderen Geschäftsfeldern durchaus marktüblich sind.

Im Anwenderkreis Informationstechnik und Telekommunikation (AKIT) haben sich seit 1987 zahlreiche private Unternehmen aus verschiedenen Bereichen sowie kommunale, Landes- und Bundesbehörden als große Anwender von Telekommunikationsdiensten zusammengeschlossen. Verschiedene Themenbereiche, die jeweils von einem Themenpaten fachlich unterstützt werden, dienen der gemeinsamen Information sowie dem Gedanken- und Erfahrungsaustausch.

Die AKIT-Mitglieder haben die nachfolgenden Anforderungen als formale Grundlage für eigenverantwortlich abzuschließende Vereinbarungen zu IP-gestützten Netzzugängen und deren variabler Nutzung formuliert:

1 Schnittstellen

Die Schnittstellen für die Anschaltung von Standorten und Unternehmensnetzen an IP-basierte Netze müssen eindeutig und vollständig definiert sein und mit allen Aspekten offen gelegt werden, damit auf Basis „offener“ Standards erst gar keine verdeckte Marktabschottung entsteht. Die heutigen IP-Schnittstellenbedingungen basieren auf interpretierbaren Standardelementen, die beispielsweise nicht mit der freizügigen Netzanschaltung von Telefonfestnetzapparaten oder Mobilfunkendgeräten vergleichbar ist. Die bisherige IP-Erfahrung zeigt jetzt schon, dass der Wechsel von einem öffentlichen Netzzugang zu anderen Anbietern diverse Fragen aufwirft, von DNS-Einträgen und der Vergabe von IP-Adressen bis hin zu Routing-Protokollmechanismen, Softwareversionen der Schnittstellen-Router sowie übertragungstechnischen Sicherheitsmerkmalen. Hier wäre eine anbieterneutrale und damit auch netzübergreifende Standardisierung auf der Grundlage nationaler Empfehlungen wünschenswert.

2 Qualitätsmanagement

Durch eine applikationsrelevante Konvergenz wird die Qualität einzelner IP-Dienste wie z. B. der Sprachtelefonie mittels VoIP, in welcher quantitativen und qualitativen Ausgestaltung auch immer, von ggf. abstufbaren Umgebungsparametern abhängen, die aber unisono für beteiligte Kommunikationspartner nicht ersichtlich oder nachvollziehbar werden. Insbesondere bei einer qualitativen Differenzierung von Angeboten, wie sie z. B. mit NGN-Telefonie und Internet-Telefonie bereits angedacht wurde, ist ein für TK-Kunden nachvollziehbarer Nachweis der gelieferten Qualität einzuführen. Dazu müssten alle öffentlichen IP-Anbieter entsprechende Qualitätsmanagementsysteme mit einem Reporting für die Anwender aufsetzen.

In der Vergangenheit war zumindest das Qualitätsreporting für Sprachtelefonieparameter integraler Tätigkeitsbestandteil der Bundesnetzagentur, was aus Anwendersicht leider im Gesetz gestrichen wurde. Hierdurch verlieren Endkunden im IP-Zeitalter jeden objektivierbaren Vergleichsansatz.

3 Leistungstransparenz

Durch Konvergenz und immer feinteiligere Arbeitsteilung wird die Transparenz der bestellten und gelieferten Leistung bei IP-Netzen reduziert. Daher ist sicherzustellen, dass der aktuelle Leistungsumfang zu jedem Zeitpunkt sowohl für den Kunden als auch für die Vertragspartner auf der Anbieterseite transparent wird. Ohne eine Leistungs- und Rechnungstransparenz sind diese Leistungen nicht zu kontrollieren, Tarifierungsfehler sind nicht nachweisbar und möglichem Missbrauch oder Schlendrian wird Tür und Tor geöffnet.

4 Rechnungstransparenz

Mit konvergenten Netzen werden verschiedene Leistungen über einen Anschluss bezogen und abgerechnet. Durch die höhere mögliche Arbeitsteilung können diese auch noch von verschiedenen Anbietern mit wie auch immer gearteten bilateralen Beziehungen erbracht werden.

Vor diesem Hintergrund ist es unerlässlich, dass IP-Rechnungen transparenter werden als dies heute im klassischen Sprachtelefoniedienst der Fall ist. Das heißt insbesondere, dass der leistende Anbieter, die Art und die Menge der bezogenen Leistung, der Einzel- und der Gesamtnettopreis, der MwSt.-Satz, der Zeitpunkt/Zeitraum der Leistungserbringung und der relevante Auftrag klar erkennbar sind. Ohne diese Informationen ist eine Rechnungsbearbeitung nicht möglich.

5 Zertifizierung

Für die Abrechnungssysteme ist, wie auch in anderen Bereichen (Gas, Wasser, Mineralöl usw.) üblich, eine Zertifizierung durch unabhängige Instanzen erforderlich.

6 Kontrollierbarkeit

Die beauftragten und in Rechnung gestellten Leistungen müssen durch den Kunden kontrolliert werden können. Die Leistungen und Mengen und die jeweilige Beauftragung müssen für den Kunden vollständig nachvollziehbar dokumentiert werden. Hierbei ist zu beachten, dass bei geschäftlichen Anwendern der Endnutzer nicht unbedingt mit dem Vertragspartner, also dem Kunden, identisch ist.

7 Zählstandards als Rechnungsbestandteil

Für die Bemessung von Mengen bei nutzungsabhängiger Tarifierung von Leistungen sind die Zählstandards eindeutig festzulegen und müssen mit dem Einzelleistungsnachweis Bestandteil der Rechnung sein.

8 Leistungen Dritter

Sofern auf einer Rechnung Leistungen von Drittanbietern aufgeführt werden, also Leistungen, die nicht durch den direkten Vertragspartner des Kunden erbracht wurden, ist sicherzustellen, dass diese klar separiert sind und mit den erforderlichen Leistungsdaten sowie Kontakt- und Vertragsdaten nachvollziehbar ausgewiesen sind.

9 Verursacherzuordnung

Für die unternehmensinterne Verrechnung der Kosten ist eine Verursacherzuordnung erforderlich. Dies wird überwiegend durch die Kunden selbst erfolgen müssen, hierzu sind aber auch unterstützende Maßnahmen seitens der Anbieter erforderlich, z. B. müssen wie in der analogen/digitalen Telephonie auch Einzelgesprächsdaten (EVÜ) zur Rechnung passend mitgeliefert werden. Neben einer Verursacherkennung (Rufnummer/IP-Adresse) sind Dauer, Preis, Zeitraum und Zielrufnummer auszugeben. Ohne diese Informationen ist eine Kontrolle und Kostenweiterbelastung nicht möglich.

10 AKIT-Anforderungen an TK-Dienstleistungen

Die bereits in der Vergangenheit formulierten 8 Anforderungen des AKIT an TK-Dienstleistungen gelten für IP-Leistungen gleichermaßen:

1. Transparente Abwicklung
2. Kontrolle der TK-Leistungen durch den Anschlussinhaber
3. Kontrollierte Bestellung von TK-Leistungen
4. Korrekte, nachprüfbare und weiterverarbeitbare Rechnungsstellung
5. Bessere Rechtsposition bei Zweifeln, Kündigungsrecht bei wiederkehrenden Leistungen
6. Gezieltes Sperren bzw. Freischalten von Leistungen
7. Missbrauch verhindern
8. Wirksame Gewerbeaufsicht