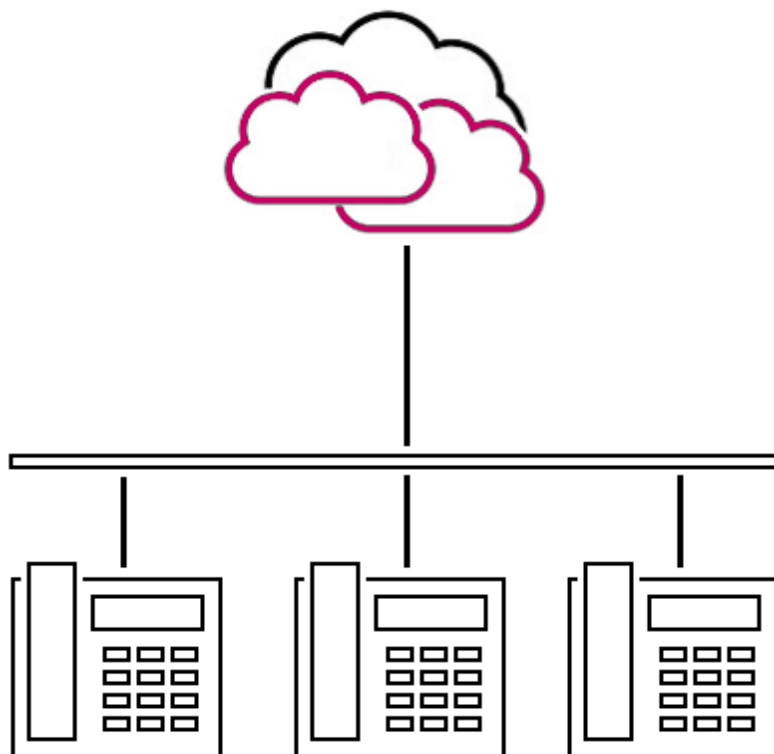


Leistungsbeschreibung

sipfone-cloud pbx



sipfone.de ist ein Service der itelco-consult GmbH.

Dieses Dokument wird von der Firma itelco-consult GmbH zur Verfügung gestellt. Dieses Dokument darf nicht, auch nicht auszugsweise, vervielfältigt oder kopiert werden. Weder auf digitalem, elektronischem noch auf mechanischem Wege. Alle Rechte sind der itelco-consult GmbH vorbehalten und bedürfen ihrer schriftlicher Genehmigung.

Dieses Dokument kann jederzeit einer Änderung unterzogen werden, ohne dass die itelco-consult GmbH verpflichtet ist, dies mitzuteilen.

Version: 1.0/2015

Letzte Änderung 08.2015

itelco-consult.de GmbH | Rosa-Luxemburg-Str. 14 | 18055 Rostock

Inhaltsverzeichnis

1 Leistung, Bestandteile und Abgrenzung.....	5
1.1. Leistung	5
1.2. Bestandteile.....	5
1.2.1.sipfone-cloud pbx.....	5
1.2.2.Zugang zum öffentlichen Telefonnetz.....	6
1.2.3.Nebenstellen.....	6
1.2.4.Endgeräte	6
1.2.5.Fax-Anbindung.....	7
1.3. Mehrwertdienste.....	7
1.4. Abgrenzung.....	7
1.5. Technische Leistungsmerkmale.....	7
1.6. Benutzernamen und Passwörter.....	17
1.7. Kreditlimit und Missbrauch.....	17
2 Anbindung.....	18
2.1. Internetanbindung.....	18
2.2. Anbindung an das öffentliche Telefonnetz.....	18
2.3. Zuordnung der Ortsnetzzurufnummern.....	18
2.4. Eintrag ins öffentliche Telefonbuch.....	18
3 Inbetriebnahme.....	18
3.1. Voraussetzungen für den Betrieb.....	18
3.2. Service und Verfügbarkeit.....	19
4 Systemanforderungen an das Kundennetz.....	19
4.1. Allgemeine Anforderungen.....	19
4.2. Netztrennung.....	19
4.3. E-Mail-Adressen.....	19
4.4. Firewall / NAT.....	19
5 Installation und Konfiguration.....	20
5.1. Installation.....	20
5.2. Konfiguration.....	20
5.3. Bereitstellung	20
5.4. Konfigurationspakete.....	21
6 Technische Details.....	21
6.1. Technische Voraussetzungen.....	21
6.2. Telefon und Signalisierung.....	22
6.3. Codierung.....	22
6.4. Sprachtransport.....	22
6.5. sipfone-interne Gespräche.....	22
6.6. Gespräche ins öffentliche Telefonnetz.....	22
6.7. Fax.....	22
6.8. Notruf.....	23
6.9. Firewallkonfiguration.....	23
6.10. Rufnummernübermittlung.....	23
7 Rufnummern und Sprachkanäle.....	24
7.1. Ortsnetzzurufnummern.....	24
7.1.1.Größe des Rufnummernblocks bei Neuzuteilung.....	24
7.1.2.Rufnummernportierung.....	24
7.2. Servicerufnummern.....	25
7.3. Sprachkanäle.....	25
8 Einzelverbindungs nachweis (EVN).....	25
8.1. Ungekürzter EVN.....	25

8.2. Gekürzter EVN.....	25
9 Tarife, Laufzeiten und Fristen.....	25
9.1. Abrechnungszeitraum.....	25
9.2. Minutenpreise und Taktung.....	25
9.3. Tarifänderungen.....	26
9.4. Vertragslaufzeit und Kündigungsfrist.....	26
10 Aufgaben des Kunden	26
10.1. Pflichten des Kunden.....	26
10.2. Mitwirkung des Kunden.....	27
10.3. Wiederverkauf	27
10.4. Haftung.....	27
11 Stornierung, zusätzliche Anfahrt, ungerechtfertigte Entstörung	27
11.1. Stornierung der Bestellung	27
11.2. Zusätzliche Anfahrt	27
11.3. Ungerechtfertigte Entstörung	27
12 Allgemeines und Support.....	28
12.1. Allgemeine Geschäftsbedingungen.....	28
12.2. Hotline und Support.....	28
12.3. Service-Level.....	28
12.4. MTTR (Mean Time To Restore).....	29
12.5. Annahme von Störungen.....	29

Leistung, Bestandteile und Abgrenzung

Die sipfone-cloud pbx ist eine Telefonanlage auf Voice-over-IP Basis und übernimmt die Funktionalitäten einer lokalen Telefonanlage, sowie den Zugang in das öffentliche Telefonnetz. Der Betrieb der Anlage erfolgt in einem Hochleistungsrechenzentrum der itelco-consult GmbH. Der Dienst wird während der Laufzeit des Vertrages bereitgestellt und endet mit dem Tag, an dem der Vertrag ausläuft. Erweiterungen sind während des Vertrages jederzeit möglich. Nach Beendigung des Vertrages werden die Nebenstellen seitens der itelco-consult GmbH gesperrt und können dann weder eingehend noch ausgehend genutzt werden. Der Kunde zahlt für die Nutzung der virtuellen Telefonanlage ein monatliches Entgelt.

Die itelco-consult GmbH verpflichtet sich neben der Bereitstellung selbst auch zur Wartung der Hard- und Software im Rechenzentrum. Die Anbindung erfolgt mittels einer IP-Verbindung (Internet, Netzkopplung). Diese Anbindung ist nicht Bestandteil dieses Vertrages.

Leistung

Mit der virtuellen Telefonanlage erhält der Kunde die Leistung einer netzbasierten Telefonanlage sowie die nachfolgend aufgeführten Komponenten:

- Bereitstellung und Betrieb einer netzbasierten Telefonanlage auf VoIP-Basis
- Verkauf / Miete von Endgeräten als Hard- oder Software
- Optional verfügbares Zubehör
- Bereitstellung eines Webportals für die Konfiguration und Administration der Anlage, Benutzerdaten, RoutingEinstellungen und der Endgeräte.

Bestandteile

Der Kunde kann mit der sipfone-cloud pbx auf folgende Leistungsbestandteile zugreifen:

- sipfone VoIP-Plattform
- Zugang zum öffentlichen Telefonnetz (PSTN)
- Accounts
- Endgeräte
- Zusatzdienste (optional)

sipfone-cloud pbx

Die Telefonanlage besteht aus einer Reihe von zentralen Komponenten, die als hochverfügbare, örtlich verteilte Cluster aufgebaut sind. Logisch gesehen sind diese Komponenten im Netz der itelco-consult GmbH installiert und mit dem öffentlichen Telefonnetz (PSTN) verbunden. Die Telefonanlage bietet eine Mandantenfähigkeit und damit auch Kunden mit geringer Nutzeranzahl die Vorteile der Anlage an.

Über das Internet hat der Kunde Zugriff auf das Web-Portal zur Konfiguration und Administration der Benutzersteuerung, der TK-Anlagenfunktionen und der zertifizierten Endgeräte. Auf dem Portal kann der Kunden-Administrator eine Übersicht über seine gebuchten Leistungen, der Vertragslaufzeiten sowie der vereinbarten Verbindungsentgelte abrufen.

Zugang zum öffentlichen Telefonnetz

Die Anbindung an das öffentliche Telefonnetz erfolgt über einen VoIP-Anlagenanschluss, der in der sipfone-cloud pbx bereits enthalten ist. Die Anzahl der gleichzeitig möglichen Gespräche in das öffentliche Telefonnetz entspricht den gebuchten Sprachkanälen. Sie erhalten pro Nebenstelle einen Sprachkanal. Die Qualität der Gespräche ist abhängig von der Qualität und Auslastung Ihrer Internetanbindung, der Priorisierung und des eingesetzten Codecs. Zusätzliche Sprachkanäle sind optional zubuchbar.

Nebenstellen

Eine Nebenstelle ist notwendig, um die Telefonanlagen-Funktionalitäten mit einem Endgerät des Kunden zu verbinden. Der Kunde erhält je Arbeitsplatz eine sogenannte Nebenstelle, die aus einem Benutzernamen und einem Passwort besteht. Jeder Nebenstelle kann eine interne Durchwahl sowie eine externe Rufnummer zugewiesen werden. Der Kunde loggt sich mit seinem Endgerät mittels Benutzernamen und Passwort auf seiner Nebenstelle ein, um diese zu nutzen. Übliche Endgeräte sind PC-Telefone, DECT-Mobilteile, Analogadapter mit Faxgerät. Ferner können PCs, Notebooks, Smartphones, Tablets und ähnliches mit einer geeigneten Software (Softclient) ausgestatteten Endgeräte für die Nutzung der virtuellen Telefonanlage konfiguriert werden. Die Software ist ausdrücklich nicht Bestandteil der Telefonanlage.

Jede Nebenstelle enthält eine Sprachmailbox. Sprachmitteilungen können entweder über das Telefon abgefragt werden oder – in eine wav-Datei gewandelt – als Dateianhang an eine E-Mail Adresse weitergeleitet werden.

Der Kunde ist berechtigt, zusätzlich zu den gebuchten Nebenstellen sogenannte "vario Nebenstelle" zu nutzen. Diese Nebenstellen bieten die gleiche Funktionalität einer regulären Nebenstelle, können jedoch mit einer Frist von einem Monat wieder abbestellt werden.

Endgeräte

Der Kunde hat die Wahl zwischen diversen Endgeräten, die von der itelco-consult GmbH zum Kauf oder zur Miete angeboten werden. Beim Kauf gehen die Endgeräte nach Zahlung des vereinbarten Kaufpreises in das Eigentum des Kunden über. Die monatliche Wartung in Form von Software-Updates wird ungeachtet dessen weiterhin von der itelco-consult GmbH angeboten. Dazu ist es notwendig, dass die Endgeräte über die Anlage provisioniert werden. Beim Provisionieren werden Grundeinstellungen wie Durchwahl, Name des Teilnehmers, Tastenbelegung usw. über die Weboberfläche eingestellt. Bestimmte Hardware, wie ATAs oder Headsets, sind von dieser Möglichkeit ausgenommen.

Mietet der Kunde die Endgeräte, stellt die itelco-consult GmbH die Geräte für den Zeitraum des Vertragsverhältnisses kostenpflichtig zur Verfügung. Die Endgeräte verbleiben jederzeit im Eigentum der itelco-consult GmbH.

Setzt der Kunde Hard- oder Software ein, die nicht durch die itelco-consult GmbH geliefert wurde, so ist die itelco-consult GmbH nicht für deren Funktionalität verantwortlich. Dies gilt insbesondere auch für Störungen der Leistungen, die durch den Einsatz dieser Hardware entstehen. Für jedes genutzte Endgerät ist eine Nebenstelle notwendig. Es gilt die jeweils gültige Preisliste zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

Fax-Anbindung

Über einen Analogadapter (ATA) kann der Kunde analoge Endgeräte oder Faxgeräte mit der virtuellen Telefonanlage verbinden. Die Unterstützung von EC-Cash wird über den analogen Port nicht unterstützt, hier wird der Umstieg auf eine IP-Variante empfohlen. Die Adapter besitzen jeweils zwei Ports zum Anschließen von zwei Endgeräten. Jedes analoge Endgerät benötigt eine Nebenstelle.

Zur Nutzung des analogen Faxdienstes wird das Protokoll T.38 verwendet.

Mehrwertdienste

Mit der virtuellen Telefonanlage erhält der Kunde ein modular aufgebautes TK-System aus der Cloud. Daher können neben den Standardfunktionalitäten jederzeit noch Mehrwertdienste dazu gebucht werden, die den Leistungsumfang erweitern. Diese sind auf Grundlage der gültigen Preisliste zubuchbar.

Abgrenzung

Für die Nutzung der virtuellen Telefonanlage benötigt der Kunde einen separaten Internetzugang. Die Art und Beschaffenheit des Zugangs ist unter „Anbindung“ in dieser Leistungsbeschreibung genauer geregelt. Der Zugang ist ausdrücklich nicht Bestandteil der virtuellen Telefonanlage. Für die Nutzung der Telefonanlage ist eine interne Verkabelung am Standort notwendig und ist ebenfalls nicht Bestandteil der virtuellen Telefonanlage.

Technische Leistungsmerkmale

Pro Light

Telefonfunktionen

Diese Funktionen werden von der Telefonanlage unterstützt sind aber Telefonfunktionen.

Anruf halten	x	x
Rückfragen	x	x
Makeln	x	x
Vermitteln mit Rückfragen	x	x
Gezielt Anrufe übernehmen	x	x
Rufliste mit Datum, Uhrzeit, Telefonnummer (ausgehende, eingehende, verpasste Anrufe)	x	x
DTMF ausgehend / eingehend	x	x
Wahlwiederholung (getätigter, eingegangener, verpasster Anrufe)	x	x
Anklopfen	x	x
3er Konferenz	x	x
Abweisen	x	x
DND (nicht stören)	x	x
Optische und akustische Anrufsignalisierung	x	x
Besetztlampenfeld (BLF)	x	x
Heranholen von Anrufen	x	x

	Pro	Light
eigene Rufnummer unterdrücken oder anzeigen (CLIR)	x	x
Rufnummernanzeige eingehender Anrufe (CLIP)	x	x

Anlagenfunktionen

Diese Funktionen werden von unserer Anlage zusätzlich noch bereitgestellt.

Hohe Gesprächsqualität (ISDN)	x	x
Individuelle einstellbare Funktionstasten über das User-Portal	x	x
Individuelle Belegung der Besetztlampenfelder über das User-Portal	x	x
Wartemusik (individuell oder Anlagenstandard)	x	
Early Media	x	x
Chefsekretärinnen Funktion	x	

Mobilfunkintegration

Integrieren Sie Ihr Mobiltelefon oder Smartphone einfach über das Web-Portal in die Telefonanlage, so sind Sie bequem von Zuhause oder Unterwegs unter Ihrer Büronummer erreichbar. Auch für abgehende Telefonate mit Ihrem Mobiltelefone können Sie dann Ihre Büronummer setzen. Nutzen Sie auch mit Ihrem Mobiltelefon Anlagenfunktionen wie halten oder vermitteln, auf Wunsch auch ohne Smartphone und VoIP-Client.

Parallelruf auf Mobiltelefone	x	x
CallThrough (über die Anlage raustelefonieren)	x	
Halten / Vermitteln	x	x
Integration in Rufgruppen und Sprachmenüs	x	
Mobiltelefon als vollständige Nebenstelle	x	x
Anbindung an die Telefonanlage über WLAN oder GSM/UMTS	x	x

Rufnummern

Pro Light

Wir bieten Ihnen neben den klassischen Ortsnetzziffernummern und der Rufnummernmitnahme auch internationale Rufnummern und Servicernummern wie 0800, 0900, 0180x Rufnummern an. Diese Rufnummern können problemlos in Ihre Telefonanlage integriert werden.

Standortunabhängige Nutzung	x	x
Setzten anderer Rufnummern (CLIP-no-Screening)	x	x
Internationale Rufnummern	x	x
Servicernummern (0800, 0900, 0180x)	x	x
Rufnummernmitnahme	x	x
Notruf	x	x
Rufnummern und Portierungen per Web bestellbar	x	x
Setzten einer fallweisen Rufnummer	x	
Präfix (Anzeige Quelle->Ziel des Anrufes)	x	

Rufumleitung

Leiten Sie Anrufe z.B. in Urlaubszeiten weiter auf Ihre Vertretung oder auf unseren Sekretariatsdienst, damit Ihnen in Zukunft kein Anruf mehr entgeht.

Alle Anrufe sofort weiterleiten (intern, extern)	x	x
Weiterleitung bei besetzt (intern, extern)	x	x
Weiterleitung nach Zeitschaltung (frei definierbar; intern, extern)	x	
Per Feature-Code am Telefon an- und abschalten	x	x
Unterscheidung von internen und externen Weiterleitungen	x	x

Voicemail

Nutzen Sie Ihren persönlichen Anrufbeantworter. Bleiben Sie auf dem Laufenden und lassen Sie sich Ihre Nachrichten per Email oder SMS zustellen. Besprechen Sie Ihren Anrufbeantworter einfach über das Telefon.

Individuelle Voicemail für jede Nebenstelle	x	x
Automatische Benachrichtigung per E-Mail über neue Nachrichten mit Anhang	x	x
Ansage-Modus (besetzt, nicht besetzt)	x	x
Zugriff für andere Benutzer spezifizierbar durch PIN	x	x
Zustellung der Nachricht als Wav	x	x
Fernabfrage mit PIN	x	x

	Pro	Light
Individueller Ansagetext	x	x
Ansage per Telefon aufnehmen	x	x
SMS Benachrichtigung über eingegangene Nachrichten	x	x
Unterschiedliche Ansagen bei nicht erreichbar und besetzt	x	x
Anzeige der Anrufernummer in der E-Mail	x	x

Rufgruppen

Für eine breitere Anrufverwaltung fassen Sie Ihre Nebenstellen zu Rufgruppen zusammen. So bieten Sie Ihren Anrufer mit einem Anruf mehrere mögliche Ansprechpartner.

Follow Me (Rufgruppe definiert nach Zeit)	x
Zeitschaltung für Rufgruppen	x
Einbindung externer Rufnummern	x
Vielzahl von Teilnehmern parallel anklingeln	x
Einbindung von Mobiltelefonen als externe Teilnehmer oder über VoIP-Nebenstellen	x
Kombination aus Parallelruf und Follow Me	x
Setzen eines Präfixes	x

Zeitschaltung

Erstellen Sie Routingpläne für bestimmte Uhrzeiten. Steuern Sie Ihre Anrufer Uhrzeitgenau zu den richtigen Ansprechpartnern, oder teilen Sie Ihren Kunden mit, dass Sie außerhalb der Geschäftszeiten anrufen.

Geschäftszeiten einstellbar	x
Feiertage einstellbar	x
jeder Tag einzeln einstellbar	x
Unterschiedliche Zeiten pro Tag einstellbar	x
Komplexe Zeitpläne möglich	x
Zu allen Funktionen nutzbar (IVR, Rufgruppen usw.)	x

Sprachmenüs (IVR)

Pro Light

Mit den Sprachmenüs können Sie eingehende Anrufe vorqualifizieren und die Anrufer Ihren Bedürfnissen entsprechend weiterleiten.

Flexible Handhabung eingehender Anrufe	x
Individuelle Ansagetexte	x
Texte online als Sprachfile generieren	x
Schnelles Einrichten per Webinterface	x
Pro Auswahl alle Anlagenziele möglich	x
Beliebige Verkettungstiefe möglich	x
Bis zu 14 Auswahlmöglichkeiten pro Dialogstufe (0-9, *, #, time-out, invalid)	x

Fax

Sie können neben analogen Faxgeräten auch das sogenannte eFax nutzen. Damit versenden und empfangen Sie Ihre Faxe über Ihr E-Mail-Programm.

Integration von analogen Faxgeräten möglich (mittels ATA)	x	x
Fax2E-Mail	x	x

Telefonkonferenzen

Führen Sie einfach und jederzeit Telefonkonferenzen. Laden Sie Ihre Partner per E-Mail ein und versenden Sie eine PIN zur Authentifizierung.

5 Teilnehmer inklusive	x
Erweiterbar auf bis zu Hundert Teilnehmern	x
PIN-Authentifikation für Konferenzleiter und Teilnehmer	x
SMS Einladung zu geplanten Konferenzen	x
E-Mail-Einladung zu geplanten Konferenzen	x
Aufnahme und Ansage des Namens von Konferenzteilnehmern beim an- und abmelden	x

	Pro	Light
Über Admin-Portal konfigurierbar	x	
Jede Rufnummer verwendbar	x	
Live Ansicht in die Konferenz über Admin-Portal	x	
Stummschaltung aller Teilnehmer	x	
Stummschaltung einzelner Teilnehmer	x	
Lautstärke einzelner Teilnehmer änderbar	x	
Signalisierung bei ein- und austritt	x	

Warteschleifen (ACD)

Richten Sie für Ihr Callcenter verschiedene Warteschleifen ein.

Standardansagen oder individuelle Ansagen über die Medienbibliothek	x
Externe Agenten können eingebunden werden	x
Einstellbare Definitionen für das betreten der ACD	x
Agenten dynamisch ein- und ausbuchbar	x
Agenten in mehreren ACD anmelden	x
automatische Ansagen und Intervalldefinition einstellbar	x
automatische Rufverteilung auf freie bzw. eingebuchte Agents	x
frei definierbare Pause für Mitarbeiter zwischen den Anrufen	x
Freisetzbare Nachbearbeitungszeit für die Agenten	x
Mitteilung der Warteposition und Zeit dem Anrufer	x
Mitteilung der Wartezeit dem Agenten	x
Prioritäten für ACD festlegen	x
Gewichtung der Agenten	x
Agentenstatus (über Vermittlungsarbeitsplatz)	x
Auswertung aller Aktivitäten innerhalb der ACD und der Agenten in Echtzeit (über Vermittlungsarbeitsplatz)	x

	Pro	Light
Einrichtung und Steuerung über das Web-Portal	x	
Nahtlose Integration in Sprachmenüs und in Verbindung mit den Zeitplänen	x	
Integration von CRM-Software möglich (über CTI-Client)	x	
Abarbeitung der Anrufe nach eingestellten Strategien	x	
Individuelle Wartemusik	x	
Externe Agenten können sich selbst an- oder abmelden	x	
an- und abmelden von Telefonen	x	
Aktion auswählen wenn kein Agent angemeldet ist	x	
Periodische Ansagen	x	
Ansage an Agenten (z.B. welche ACD)	x	
Präfix und Absenderufnummer pro ACD setzen	x	
Definieren der Absenderufnummer	x	
Pause bis zum nächsten Anruf definieren	x	
Max Rufdauer pro Agent einstellbar	x	
Agent auf Pause setzen	x	

Telefonbuch

Zentrieren Sie Ihre Telefonbücher an einem Ort und bieten Sie Ihren Mitarbeitern zugriff auf die notwendigen Kontaktdaten.

Kontakte im User- und Admin-Portal anlegen und verwalten	x
Gruppen je Kontakt	x
Private und öffentliche Gruppen	x
Jeder Nutzer kann öffentliche Kontakte bearbeiten und erstellen	x
Persönliches Telefonbuch je Nebenstelle	x
Individuelle Suchkriterien einstellen	x

	Pro	Light
Telefonbuch abrufbar über XML-Browser und über User-Portal	x	
Google-Import von Kontakten	x	
Zentrales Telefonbuch	x	
Unterscheidung von allgemein sichtbaren und persönlichen Einträgen	x	
Namensauflösung bei eingehenden Anrufen	x	
Klik2Dial über URI	x	

Kurzwahlen

Mit Kurzwahlen können Sie über das Telefon verschiedene Ziele über ein Kürzel ansteuern oder Aktionen auslösen.

Auf Nebenstelle	x
Auf IVR	x
Auf Rufgruppe	x
Zum an- oder abmelden von Agenten	x
Abfrage der Voicemail	x
Fallweise setzen einer abgehenden Rufnummer	x
Fallweise Rufnummernunterdrückung	x

Medienbibliothek

Über die Medienbibliothek können Sie alle Audiofiles bearbeiten, anhören oder neu zusammensetzen und auch erstellen.

Beliebige eigene Audiodaten online hochladen (wav, mp3)	x
Zuordnen der Audiodateien als Ansage oder Musik	x
Zusammenstellen der Audiodaten zu Listen	x
Erstellen von Textansagen zu Audiofiles	x
Kann in allen Dialogen benutzt werden	x
Webinterface zur Verwaltung der Mediendaten	x

Pro Light

Standard Soundsets hinterlegt x

Messaging

Mit Messaging können Sie MMS oder SMS über Ihre Anlage versenden

Senden von SMS /MMS über die Web-Portale x

MMS / SMS HTTP-Schnittstelle x

Telefone

Nutzen Sie Ihre Telefonanlage wahlweise mit Softphones und Headset oder mit klassischen Telefonen auf SIP-basis. Telefone die über uns bestellt werden werden vorkonfiguriert ausgeliefert.

Per Web-Portal bestellbar x x

Autokonfiguration der Telefone x x

Unterstützung von snom, Mitel, Rexfon und Panasonic DECT mit Autoprovisionierung x x

Andere SIP-Endgeräte und Softphones können manuell konfiguriert werden. x x

Ninja Softphone mit Autoprovisionierung pro Nebenstelle x x

CTI / TAPI

Verknüpfen Sie Ihre Telefonanlage mit Ihrem E-Mail-Programm oder mit Ihrer CRM-Lösung um Ihre Kommunikation zu vereinfachen. Durch diese Programme können Sie aus allen Anwendungen heraus wählen oder sich durch erkennen der Rufnummer aus Ihrem Programm den richtigen Kontakt heraussuchen lassen.

Outlook Integration x x

Wählen aus allen Anwendungen x x

Integration von CRM-Lösungen auf TAPI-basis x x

Telefonsteuerung x x

Rufjournal x x

x x

	Pro	Light
Vermittlungsarbeitsplatz	x	x

Mit dem Vermittlungsarbeitsplatz sehen Sie auf einen Blick, welcher Mitarbeiter gerade im Gespräch ist, bei wem das Telefon klingelt, welcher Anrufer versucht gerade jemanden zu erreichen. Mit wenigen Klicks können Sie andere Gespräche annehmen, oder einem anderen Kollegen zuschieben. Auch Warteschleifen behalten Sie mit dem Vermittlungsarbeitsplatz im Auge.

Übersicht über alle Nebenstellen (Dauer im Gespräch)	x	
Auswertung aller Aktivitäten innerhalb der ACD und der Agenten in Echtzeit	x	
Wer ruft wen an	x	
Gespräche vermitteln mit Ankündigung	x	
Ansteuerung der snom Telefone	x	
Freie Anordnung der Nebenstellen in verschiedenen Ansichten	x	
Verschlüsselte Übertragung	x	
Aufruf über User-Portal	x	
Drag&Drop	x	
Anrufe halten	x	
Anzeige der Anrufdauer	x	
Ansicht einzelner Nebenstellen	x	
Ansicht nach Queues	x	
Anpassung der Benutzeroberfläche	x	
Agentenstatus	x	
Demo mit 5 Nebenstellen und einer Warteschleife pro Nebenstelle inklusive	x	

Management

Das Web-Portal ist Ihr Zugang zur Telefonanlage. Hier können Sie die komplette Anlage einrichten und auch Bestellungen wie z.B. Telefone, Rufnummern und Mehrwertdienste auslösen. Jeder Mitarbeiter hat ein eigenes User-Portal, in dem er für seine Nebenstelle einstellungen vornehmen kann, auf sein Vermittlungsarbeitsplatz zugreifen kann und vieles mehr.

Einfache und sichere Administrierung über das Web- Portal	x	x
--	---	---

	Pro	Light
User-Portal und Admin-Portal	x	x
Jederzeit Nebenstellen hinzubuchen und entfernen	x	x
Jederzeit Nebenstellen-Lizenzen hinzufügen und entfernen	x	x
Rufnummer über das Web-Portal bestellbar	x	x
Portierungen über das Web-Portal anstoßen	x	x
Telefone über das Web-Portal bestellbar	x	x
Mehrwertdienste über das Web-Portal bestellbar	x	x
Einzelverbindungsnachweise stehen über das Admin-Portal zur Verfügung	x	x
Anrufmanagement: Überblick über alle angenommenen, ausgehenden und verpassten Anrufe	x	x
Alle Rechnungen stehen ihnen im Admin-Portal als PDF zur Verfügung	x	x
Einfache Aufladung des Kontos als Prepaidkunde über das Admin-Portal	x	x
Unterstützung aller wichtigen Codecs (G.711a/u, GSM)	x	x
Eigenes Logo hochladen	x	x
Kostenstellen je Nebenstelle einrichten	x	

Schnittstellen

Neben unseren Web-Portalen aus Zugriff auf die Telefonanlage bieten wir noch eine Reihe von Schnittstellen an.

Click2Dial über URI	x
TAPI / CTI	x
HTTP-Schnittstelle für Messaging	x
HTTP-Schnittstelle für Faxversand	x
E-Mail-Schnittstelle für Faxversand	x

Pro Light

Sicherheit

Neben allen Funktionen ist die Sicherheit ein wichtiger Aspekt.

Stabile ISDN Qualität	x	x
Redundanz aller Systeme und Anbindungen	x	x
Hohe Ausfallsicherheit dank Hochleistungsrechenzentrum	x	x
Höchste Qualität durch Sicherheitskonzept (Hinterlegt bei der Bundesnetzagentur)	x	x
Regelmäßiges Update des Sicherheitskonzeptes	x	x

Die sipfone-cloud pbx unterliegt einer ständigen Weiterentwicklung, daher gibt es Funktionen, die hier noch nicht gelistet sind. Bitte fragen Sie nach.

Benutzernamen und Passwörter

Der Kunde erhält die in dieser Leistungsbeschreibung erwähnten Zugänge zu der sipfone-cloud pbx. Die itelco-consult GmbH empfiehlt stets sichere Passwörter zu nutzen und diese nicht weiterzugeben oder offen liegen zu lassen. Die itelco-consult GmbH haftet nicht für Schäden, die durch unsachgemäße Nutzung hervorgerufen werden.

Kreditlimit und Missbrauch

Um den Kunden zu schützen, räumt die itelco-consult GmbH dem Kunden einen Kreditrahmen — in Abhängigkeit zu den Nebenstellen — ein. Dazu wird die itelco-consult GmbH eine Einschätzung vornehmen, welcher monatlicher Umsatz erreicht wird. Der Kunde erhält eine Mitteilung, wenn der Kreditrahmen zu 85% ausgeschöpft ist.

Somit ist sichergestellt, dass bei Missbrauch des Kundenkontos eine Warnung an den Kunden versendet wird, eine schnelle Abschaltung des Systems vorgenommen werden kann und dass eine nicht autorisierte Nutzung der Anlage in Grenzen gehalten wird.

Stellt der Kunde eine nicht autorisierte Nutzung der Anlage fest, kann er bei der itelco-consult GmbH eine Sperrung veranlassen. Die itelco-consult GmbH wird dem Kunden helfen, die nicht autorisierte Nutzung zu lokalisieren und abzuschalten.

Anbindung

Internetanbindung

Bei einer Anbindung(mittels Router/Firewall) an das Rechenzentrum über Drittanbieter sollte auf QoS (Quality-of-Service) mit VoIP-Priorisierung geachtet werden. Um bei einem gleichzeitigen Datenverkehr und VoIP-Telefonie über eine Leitung die Sprachqualität zu gewährleisten, sollte eine feste Bandbreitenreservierung für VoIP eingestellt werden. Die empfohlene Bandbreitenreservierung für VoIP ist 100 kBit/s je Sprachkanal und Richtung.

Anbindung an das öffentliche Telefonnetz

Die Anbindung an das öffentliche Telefonnetz erfolgt über die sipfone-cloud pbx. Die Anzahl der gleichzeitig möglichen Gespräche in das öffentliche Telefonnetz entspricht den gebuchten Sprachkanälen. Sie erhalten pro Nebenstelle einen Sprachkanal. Die Qualität der Gespräche ist abhängig von der Qualität und Auslastung Ihrer Internetanbindung, der Priorisierung und des eingesetzten Codecs. Zusätzliche Sprachkanäle sind optional zubuchbar.

Zuordnung der Ortsnetzzurufnummern

Der Kunde erhält Ortsnetzzurufnummern für den Vorwahlbereich seiner Anschlussadresse (Anschaltanschrift). Sollten für Zweigstellen andere Ortsnetzzurufnummern benötigt werden, so müssen diese gesondert beantragt werden (Auftrag sipfone - Optionen). Bei einem Umzug müssen die Zuordnungen der Nummern neu angepasst und die Notrufanschrift aktualisiert werden. Dies ist für die korrekte Zustellung von Notrufen erforderlich. Aus der unterlassenen Zuordnung oder Neuordnung der Nebenstellen zu den Ortsnetzzurufnummern durch den Kunden können keinerlei Ansprüche gegenüber der itelco-consult GmbH geltend gemacht werden.

Eintrag ins öffentliche Telefonbuch

Der Kunde kann auf Wunsch einen Eintrag ins öffentlich gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnis und zur Erteilung von telefonischen Auskünften beauftragen. Eingetragen werden auf Wunsch die Stammnummer, der Name und die Adresse des Kunden. Die Beauftragung erfolgt über ein entsprechendes Formular und wird von der itelco-consult GmbH für den Kunden veranlasst.

Inbetriebnahme

Voraussetzungen für den Betrieb

Für die Nutzung der sipfone-cloud pbx müssen folgende Bedingungen erfüllt sein:

- Netzwerkverkabelung: Für jedes VoIP-Telefon muss es einen verfügbaren Internetzugang geben
- Internetanbindung mit mindestens 100 kBit/s Down- und Upload je Sprachkanal
- Ausreichende Bandbreite zur Nutzung paralleler Telefongespräche
- Quality-of-Service für VoIP

Service und Verfügbarkeit

Die itelco-consult GmbH ist bemüht, alle eventuell auftretenden Störungen schnellstmöglich zu beheben. Um diesen Dienst verfügbar zu halten, wird der Dienst von der itelco-consult GmbH oder einem von der itelco-consult GmbH beauftragten Dritten gewartet. Die Serviceleistung umfasst die Behebung aller Störungen und Fehler, die im Verantwortungsbereich der itelco-consult GmbH liegen. Wird die itelco-consult GmbH zu einer Störung gerufen, die nicht im Verantwortungsbereich der itelco-consult GmbH liegt oder durch den Kunden verursacht wurde, hat der Kunde den entstandenen Aufwand gemäß dem jeweils anwendbaren Stundensatz zu ersetzen.

Die garantierte Verfügbarkeit der virtuellen Telefonanlage liegt bei 98,5%. Die itelco-consult GmbH ist nicht für Störungen im lokalen Kundennetz und die Nutzung über das Internet verantwortlich.

Systemanforderungen an das Kundennetz

Allgemeine Anforderungen

Der Kunde betreibt ein Datennetzwerk (LAN) auf Basis von TCP/IP. Dazu zählen neben einem zentralen Switch / Firewall auch alle weiteren aktiven Komponenten sowie die Verkabelung an seinem Standort. Üblicherweise endet das Kundennetzwerk in den jeweiligen Räumlichkeiten mit einer Datendose oder einem Switch. Von der Datendose oder dem Switch wird das Telefon mittels eines RJ45-Ethernetkabels verbunden. Die Verkabelung entspricht mindestens dem Standard KAT.5 und darf die Länge von 100m nicht überschreiten. Der Transport der Datenpakete darf im LAN des Kunden die Zeit von 50ms nicht überschreiten (bis zum Endgerät), der Paket-Jitter darf maximal 20ms betragen.

Netztrennung

Ab einer Größe von 15 Nebenstellen empfiehlt die itelco-consult GmbH ein separates IP-Subnetz für die Telefone. Im Idealfall nutzt der Kunde eine separate Switch-Infrastruktur für die Nutzung der Endgeräte. Diese beiden Punkte sind nicht zwingend für den Betrieb erforderlich, erhöhen aber die Zuverlässigkeit.

E-Mail-Adressen

Die sipfone-cloud pbx bietet dem Kunden eine Voicemail. Damit werden dem Kunden die auf dem Anrufbeantworter hinterlassenen Nachrichten als .wav-Datei per E-Mail zugestellt. Auch für die eFax Funktion und den Rechnungsversand wird eine aktuelle E-Mail-Adresse benötigt.

Firewall / NAT

Die verwendeten Firewalls und Router mit NAT (Network Adress Translation) müssen folgende Voraussetzungen haben bzw. nach folgendem Muster konfiguriert sein:

1. Alle SIP-Filter bzw. SIP-Unterstützungen **ausschalten**. Die Bezeichnungen für diesen Dienst unterscheiden sich hier je nach Hersteller. Typische Namen sind:
SIP-ALG (Application Layer Gateway)
SIP-Proxy
NAT-Helper
SIP-Improvement
SIP-Unterstützung
SIP-Packet Inspection (Cisco)
2. SPI (Stateful Packet Inspection) **einschalten**
3. Ausgehende Verbindungen für folgende Protokolle zu unseren IP-Adressen erlauben
DNS (UDP Port 53)
SIP via UDP (Port 5060)
RTP und RTCP (UDP ab Port 1024)
4. Die Verbindungen müssen Antwortpakete auf ausgehende Anfragen nach einem Timeout von bis zu 110 Sekunden akzeptieren (UDP Timeout 110s).

Hinweis zu statischer NAT:

Bei statischer NAT kann bei mehr als einem Gerät zu Schwierigkeiten kommen, da dies einige Geräte nicht einwandfrei unterstützen. In jedem Fall müssen allen angeschlossenen Endgeräten unterschiedliche Ports zugeordnet werden.

Installation und Konfiguration

Installation

Der Kunde erhält nach Abschluss des Vertrages einen Zugang zum Web-Portal der Anlage. Die Telefonanlage kann vom Kunden selbst konfiguriert werden. Die itelco-consult GmbH bietet dem Kunden gegen Aufpreis verschiedene Einrichtungspakete an, so dass die Installation von der itelco-consult GmbH vorgenommen wird. Für die ordnungsgemäße Installation der Endgeräte ist der Kunde selbst verantwortlich, wobei Telefone die über die Telefonanlage oder über die itelco-consult GmbH bestellt wurden, vorkonfiguriert ausgeliefert werden.

Konfiguration

Die Zuordnung der Nebenstellen zu Name, Vergabe von Amtsberechtigungen, Kurzwahlnummern, Gruppenzuordnungen und sämtliche andere kundenspezifische Einstellungen werden individuell durch den Kunden selbst per Web-Interface vorgenommen. Alternativ kann die Konfiguration durch die itelco-consult GmbH durchgeführt werden, die anfallenden Kosten sind nach den geltenden Stundensätzen der itelco-consult-Preisliste zu zahlen.

Bereitstellung

Für die Bereitstellung der sipfone-cloud pbx erhebt die itelco-consult GmbH eine einmalige Bereitstellungspauschale und eine monatliche Grundgebühr laut gültiger Preisliste. Die Anzeige der Bereitstellung erfolgt gegenüber dem Kunden in Textform.

Die Telefonanlage gilt als bereitgestellt, wenn die bestellten Bestandteile der sipfone-cloud pbx dem Kunden zur Verfügung stehen. Dazu zählen insbesondere:

- Basisfunktionalität der Telefonanlage
- Zugang zum Web-Portal
- Einrichtung des optionalen Einrichtungspaketes
- Zugang zum öffentlichen Telefonnetz

Mit der Mitteilung über die Bereitschaft der Telefonanlage erfolgt die Berechnung der monatlichen Grundgebühr.

Konfigurationspakete

Der Kunde kann bei der Bestellung Konfigurationspakete für die Ersteinrichtung wählen. Diese unterscheiden sich in der Komplexität Ihrer jeweiligen Einrichtung und beinhalten im wesentlichen die nachfolgend genannten Leistungen. Die Gebühren für die Einrichtung gelten je Nebenstelle und sind der jeweils gültigen Preisliste zu entnehmen.

Standard:

- Nebenstelle anlegen
 - Rufnummer zuordnen
 - Mobilfunkintegration
 - Namen eintragen
 - Abgehende Rufnummer setzen
- Einrichtung eines Anrufbeantworters
- eFax-Konfiguration
- Eine Sequenz einer Rufgruppe
- Weiterleitung
- Einrichtung des Besetztlampenfeldes
- Notruf freischalten

Plus:

- Alle Leistungen des Paketes „Standard“
- Sprachmenü je Nebenstelle
- Zeitschaltung je Nebenstelle
- Unterstützung bei der Netzwerkeinrichtung und Port-Forwarding via remote
- Vorkonfiguration der Firewall, die über die itelco-consult GmbH bestellt wurde

Callcenter:

- ACD / Warteschleife je Agent
(Abrechnung nicht nach Nebenstellen, sondern nach tatsächlichen Agenten)

Technische Details

Technische Voraussetzungen

Die Voraussetzungen für den Betrieb der sipfone-cloud pbx ist ein Internetanschluss im Unternehmen und allen anzubindenden Filialen und Heimarbeitsplätzen. Alternativ kann ein direkter IP-Zugang zum Rechenzentrum der itelco-consult GmbH aufgebaut werden, wie z.B. eine Standleitung, ein MPLS-Anschluss oder Internetverbindung die mittels einer VPN-Verbindung gesichert wird.

Für den Verbindungsaufbau benötigt der Kunde nur VoIP-Telefone (Hard- oder Software) oder ATAs (Analog-Telefon-Adapter), die über die itelco-consult GmbH bezogen werden können. Die itelco-consult GmbH betreut nur Endgeräte, die über die itelco-consult GmbH bezogen wurde. Für alle anderen Endgeräte übernimmt die itelco-consult GmbH keinen Support.

Telefon und Signalisierung

- Es wird ausschließlich das SIP-Protokoll unterstützt
- NAT Keep Alive muss auf den Telefonen aktiviert sein (Werte zwischen 300s-60s)

Codierung

Die VoIP-Telefonanlage unterstützt folgende Codierungen:

- G.711 a/u (64 kBit/s)
- GSM (13 kBit/s)
- T.38 (bis zu 14.4 kBit/s)

Für den Transport der VoIP-Pakete muss unabhängig vom eingesetzten Codec ca. 16 kBit/s Overhead berücksichtigt werden. Ein VoIP-Gespräch benötigt daher einen Verbrauch von ca. 100 kBit/s pro Richtung (Up- und Download).

Sprachtransport

Die Sprachverbindungen werden gemäß RFC 3261 und weiterer Vorgaben zu anderen Teilnehmern und Endgeräten aufgebaut. Anwendungen, bei denen ein Aufbau der Sprachdaten-Session technisch verhindert wird oder von vornherein nicht gewünscht wird, sind unzulässig.

Die SIP-Signalisierung darf nur zur Übermittlung von Informationen oder Steuerung des Verbindungsaufbaus und der VoIP-Telefonanlage genutzt werden. Eine anderweitige Nutzung ist ausgeschlossen. Stellt die itelco-consult GmbH einen Verstoß seitens des Kunden fest, so ist die itelco-consult GmbH berechtigt, den Kunden vorübergehend abzuschalten, bis sichergestellt ist, dass der Kunde Vorkehrungen getroffen hat, die oben genannten Vorgaben einzuhalten.

sipfone-interne Gespräche

Telefonate im sipfone-internen Netz sind grundsätzlich kostenfrei.

Gespräche ins öffentliche Telefonnetz

Alle Gespräche, die nicht unter 5.5 fallen, werden in das öffentliche Telefonnetz weitergeleitet und nach der jeweilig vereinbarten Preisliste abgerechnet. Bestimmte Ziele im Ausland und einige 0900er Rufnummern sind gesperrt. Die itelco-consult GmbH kann aber bestimmte Ziele und Rufnummern nach Absprache mit dem Kunden freischalten.

Fax

Der Fax-Versand und Empfang ist mittels T.38 möglich. Faxdienste wie Fax2E-Mail sind jederzeit zubuchbar. Die Kosten für Faxminuten entsprechen den Telefonminuten.

Notruf

Die Anwahl von „110“ und „112“ für Notrufe wird unterstützt, sofern dies durch den Kunden beauftragt wurde.

Die Notrufe werden an die zuständige Leitstelle der Anschaltanschrift übergeben. Dies gilt auch bei Nutzung von Nebenstellen unterwegs (nomadische Nutzung).

Firewallkonfiguration

Für den störungsfreien Betrieb muss der Kunde sicherstellen, dass die verwendete Firewall folgende Rahmenbedingungen einhält. Im Zweifel hat der Kunde die Möglichkeit eine Voice-over-IP –fähige Firewall von uns zu beziehen.

- SIP-Filter ausstellen (SIP ALG, SIP Proxy, NAT Helper, SIP Improvement, SIP-Unterstützung, und ähnliche)
- SPI (Stateful Packet Inspection) einschalten

Siehe 4.4

Rufnummernübermittlung

CLIP / CLIR

Die Definition von CLIP-Rufnummern für ausgehende Gespräche erfolgt nach zwei Varianten. Wenn das SIP-Endgerät in der Lage ist, CLIP-Informationen zu übermitteln, werden dynamische CLIP-Informationen ausgewertet, wie z.B. das Mitsenden der Durchwahl oder komplette Rufnummernunterdrückung. Sollten keine Informationen verfügbar sein, wird die Rufnummer angezeigt, die dem Kunden zur Verfügung gestellt wurde. Bei CLIR wird die Rufnummer bei abgehenden Gesprächen unterdrückt.

CLIP mit verifizierter Rufnummer

Es wird die Rufnummer als CLIP angezeigt, die der Kunde im Auftragsformular eingetragen hat. Der Kunde muss für die als CLIP eingetragene Rufnummer die Zugehörigkeit nachweisen.

CLIP-no screening

CLIP-no screening ist ein Leistungsmerkmal für abgehende Rufe und kann nur für diese aktiviert oder deaktiviert werden. Zusätzlich zur A-Rufnummer kann hier noch eine selbst festgelegte, kundenspezifische B-Rufnummer dem Angerufenen übermittelt werden, z.B. die Nummer der Zentrale oder des Kundendienstes. Diese B-Rufnummer wird in der Regel dem Angerufenen angezeigt.

Für diese Funktion muss ein extra Auftrag erfolgen, da die kundenspezifische Rufnummer nicht auf Richtigkeit überprüft werden kann. Der genutzte Dienst darf nicht missbräuchlich verwendet werden.

Das Setzen von Servicerufnummern als abgehende Rufnummer wird von einigen Anbietern nicht unterstützt. Dies kann dazu führen, dass Verbindungen seitens des Anbieters abgelehnt werden.

Rufnummern und Sprachkanäle

Ortsnetzzufnummern

Zu jedem Anschluss kann der Kunde Ortsnetzzufnummern beauftragen. Die Vorwahl richtet sich nach der Anschaltanschrift, für den die Rufnummer beauftragt wird.

Bei der Bestellung von Rufnummernblöcken sollte die Blockgröße nach dem zukünftigen Vorhaben gewählt werden, da spätere Erweiterungen nicht möglich sind. Beschränkungen durch die Bundesnetzagentur sind hierbei zu beachten. Die Zuteilung erfolgt je nach Blockart zwischen 3 und 14 Tagen. Maßgeblich bei der Zuteilung sind die gesetzlichen Bestimmungen der Bundesnetzagentur.

Größe des Rufnummernblocks bei Neuzuteilung

Benötigt der Kunde neue geografische Rufnummern oder Rufnummernblöcke können diese jederzeit über die Telefonanlage oder über ein Formular beauftragt werden. Die Größe des zugewiesenen Blocks kann später nicht erhöht werden.

Eine Rufnummer gilt als verbindlich geschaltet, wenn der Kunde abgehende und eingehende Gespräche über die zugewiesene Rufnummer führen kann.

Bei der Nutzung von Rufnummernblöcken mit Zentrale -0, können aus technischen Gründen grundsätzlich erst die Durchwahlen ab -10 an die Nebenstellen verteilt werden.

12345-0 (00-29)		Nutzbare Durchwahlen 10-29
12345-0 (00-99)		Nutzbare Durchwahlen 10-99

Bei Rufnummernblöcken ohne Zentrale (z.B. 30-59) sind alle Rufnummern nutzbar.

Rufnummernportierung

Bei einer Rufnummernmitnahme erteilt der Kunde der itelco-consult GmbH eine Portierungsvollmacht. Mit dieser Vollmacht kündigt die itelco-consult GmbH den Telefonvertrag mit dem alten Anbieter und übernimmt zum Ende der Vertragslaufzeit die Rufnummern. Ausgenommen sind Portierungen, wenn zeitgleich ein Ortswechsel in einen anderen Vorwahlbereich stattfindet. Portierungen können über ein Auftragsformular oder über die Telefonanlage ausgelöst werden. Eine Rufnummer gilt als portiert, wenn eingehende Gespräche über die Telefonanlage geleitet werden.

Rufnummernportierungen werden je Vorgang abgerechnet. Dabei spielt es keine Rolle, ob es ein Import oder Export ist, oder ob es eine erfolgreiche Portierung war oder nicht.

Service Rufnummern

Gerne stellt die itelco-consult GmbH Service Rufnummern (0800, 0900, 0180X...) in den verschiedenen Gassen zur Verfügung, die direkt per Voice-over-IP auf die Telefonanlage geschaltet werden. Diese können jederzeit zugebucht werden.

Sprachkanäle

Die VoIP-Telefonanlage beinhaltet je Nebenstelle einen Sprachkanal. Es können jederzeit Sprachkanäle und Nebenstellen hinzugebucht werden.

Einzelverbindungs nachweis (EVN) Ungekürzter EVN

Sofern keine andere Vereinbarung getroffen wurde, erhält der Kunde in seinem EVN die Verbindungsdaten über seinen Account in voller Länge. (Es werden die gesetzlichen Datenschutzbestimmungen beachtet). Die Verbindungsdaten werden sechs Monate bei der itelco-consult GmbH gespeichert und anschließend gelöscht.

Der Einzelverbindungs nachweis wird dem Kunden elektronisch zur Verfügung gestellt und kann jederzeit im Web-Portal heruntergeladen werden.

Gekürzter EVN

Bei dem gekürzten EVN erhält der Kunde ebenfalls die kompletten Informationen über getätigte Gespräche, jedoch werden die letzten drei Stellen der Rufnummer durch ein „X“ ersetzt. (Es werden die gesetzlichen Datenschutzbestimmungen beachtet). Die Verbindungsdaten werden sechs Monate bei der itelco-consult GmbH gespeichert und anschließend gelöscht.

Tarife, Laufzeiten und Fristen

Abrechnungszeitraum

Alle Grundgebühren sind monatlich im Voraus zahlbar, alle variablen Entgelte (z.B. Gesprächsminuten) monatlich nach Rechnungsstellung.

Minutenpreise und Taktung

Die Minutenpreise und die Taktung richten sich nach der jeweils aktuellen Preisliste und sind online unter www.sipfone.de ersichtlich. Bei Sonderrufnummern kann der Preis und die Taktung durch die Bundesnetzagentur vorgegeben sein. Weicht die Preisliste von den gesetzlichen Vorgaben ab, gelten die gesetzlichen Vorgaben.

Tarifänderungen

Die itelco-consult GmbH ist berechtigt, Leistungsinhalte und Entgelte mit einer angemessenen Ankündigungsfrist zu ändern. In einem solchen Fall erhält der Kunde eine Mitteilung. Die Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Kunde nicht innerhalb eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung schriftlich widerspricht. Die itelco-consult GmbH weist ihre Kunden schriftlich oder per E-Mail auf diese Möglichkeit hin.

Vertragslaufzeit und Kündigungsfrist

Die Vertragslaufzeit beträgt zwölf Monate und verlängert sich automatisch um weitere zwölf Monate, sofern keine Kündigung vorliegt. Die Vertragslaufzeit der „vario Nebenstellen“ beträgt einen Monat und verlängert sich um jeweils einen Monat, sofern keine Kündigung vorliegt.

Die Kündigungsfrist der sipfone-cloud pbx beträgt drei Monate zum Ende der Vertragslaufzeit. Bei den „vario Nebenstellen“ vier Wochen zum Monatsende.

Aufgaben des Kunden

Pflichten des Kunden

Daten dürfen ausschließlich unter der Nutzung und Anerkennung der standardisierten Protokolle genutzt werden. Es dürfen nur standardisierte oder durch die itelco-consult GmbH vorgegebenen Schnittstellen und Komponenten benutzt werden. Andere Schnittstellen dürfen nur mit schriftlicher Einwilligung der itelco-consult GmbH genutzt werden. Es dürfen keine Geräte, Einrichtungen, Software oder Daten benutzt werden, die zu Veränderungen in der Kommunikation oder der logischen Struktur des Netzes führen können.

Die genutzten Dienste dürfen nicht missbräuchlich genutzt werden. Es dürfen keine Eingriffe in das Netz von der itelco-consult GmbH oder in andere Netze vorgenommen werden.

Mitwirkung des Kunden

Der Kunde ist zur Mitwirkung bei einer Entstörung verpflichtet.

Ist für eine Entstörung der Zugang zu einem Standort des Kunden erforderlich, so ist vom Kunden sicherzustellen, dass die itelco-consult GmbH oder Dritte zu den zuvor bekannt gegebenen Zeiten Zutritt zu den entsprechenden Räumlichkeiten des Kunden erhält. Des Weiteren sollte der Kunde sicherstellen, dass ein Ansprechpartner vor Ort zur Verfügung steht, der über die zur Entstörung erforderlichen Informationen verfügt.

Verzögerungen, die durch einen Mangel an Mitwirkung des Kunden entstehen, werden bei der Berechnung der Mean-Time-To-Restore nicht mit berücksichtigt. Ferner wird auch der Zeitraum zwischen erwünschten und erfolgtem Zutrittstermin nicht berücksichtigt. Ungeachtet dessen bleibt die itelco-consult GmbH weiterhin verpflichtet, die Entstörung vorzunehmen.

Wiederverkauf

Der Wieder- oder Weiterverkauf von Produkten der itelco-consult GmbH ist ohne schriftliche Genehmigung der itelco-consult GmbH nicht erlaubt.

Haftung

Der Kunde haftet für jede von ihm oder von Dritten verschuldeten Beschädigungen des itelco-consult-Systems oder anderen Teilen der itelco-consult-Infrastruktur oder Systeme von anderen Kunden der itelco-consult GmbH.

Bei Reklamation eines Systemfehlers überprüft die itelco-consult GmbH die Funktionsfähigkeit des Systems und stellt die Originalkonfiguration wieder her. War das System bei Einlieferung zur Überprüfung mit der Originalkonfiguration funktionsfähig oder hat der Kunde einen Fehler schuldhaft verursacht, ist die itelco-consult GmbH berechtigt, dem Kunden die durch die Überprüfung bzw. Reparatur anfallenden Kosten nach geltenden Sätzen in Rechnung zu stellen.

Stornierung, zusätzliche Anfahrt, ungerechtfertigte Entstörung

Stornierung der Bestellung

Die itelco-consult GmbH wird nach den betrieblichen Möglichkeiten Stornierungen bearbeiten. Grundsätzlich stellen Stornierungen eine Kulanz dar, auf die der Kunde keinen Rechtsanspruch hat.

Zusätzliche Anfahrt

Für zusätzliche Anfahrten, die notwendig werden, weil der Kunde im Bereitstellungs- bzw., Entstörungsprozess trotz vereinbartem Termin nicht angetroffen wird, berechnet die itelco-consult GmbH dem Kunden ein Entgelt in Höhe von 65 EUR je zusätzlicher Anfahrt.

Ungerechtfertigte Entstörung

Die itelco-consult GmbH ist berechtigt, dem Kunden für eine Störungsbeseitigungsmaßnahme, die nicht gerechtfertigt war, weil sie im Verantwortungsbereich des Kunden oder eines Dritten lag, für den die itelco-consult GmbH nicht einzustehen hat, ein einmaliges Entgelt in Höhe von 130 EUR pro ungerechtfertigte Störungsmeldung zu berechnen.

Allgemeines und Support

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Für alle in Anspruch genommenen Dienstleistungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der itelco-consult GmbH. Diese Leistungsbeschreibung gilt nur in Verbindung mit den AGBs, dem Vertrag sowie den jeweils gültigen Preislisten.

Hotline und Support

Der Kunde erhält Support durch den Support der itelco-consult GmbH von Montag bis Freitag von 08.00 Uhr bis 17.00 Uhr, außer an regionalen und bundeseinheitlichen Feiertagen unter der Rufnummer 0381 4443801-333.

Die Störungsannahme steht dem Kunden per Telefon (0381 - 4443801-333) und per E-Mail (sservice@sipfone.de) 24/7 an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. Bei Problemen, die nicht auf eine Störung seitens der itelco-consult GmbH zurückzuführen sind, behält sich die itelco-consult GmbH vor, gemäß der gültigen Preisliste der itelco-consult GmbH abzurechnen.

Service-Level

Mit diesem Service-Level-Agreements (SLA) garantiert die itelco-consult GmbH ihren Kunden eine definierte Qualität für die unter dem Namen sipfone zur Verfügung gestellten online Voice-over-IP Dienste. Dieses SLA gilt nicht für allgemeine Service- und Supportanfrage.

Servicelevel:

- Verfügbarkeit¹ 98,5%
- Störungsmeldung 7 Tage x 24 Stunden x 365 Tage
über die Hotline 0381 - 4443801-333
- Störungsbearbeitung² Montag bis Freitag 08:00 bis 17:00 Uhr (Geschäftszeiten)
- Reaktionszeit³ max. 8 Stunden
- Entstörzeit⁴ max. 24 Stunden

Vertragsstrafen:⁵

Überschreitung der Entstörzeit Gutschrift über 5 % des monatlichen Grundpreises des betroffenen Produkts pro 24 Stunden Ausfall

Unterschreitung der Verfügbarkeit Gutschrift in Höhe eines monatlichen Grundpreises für das betroffene Produkt

Allgemeines:

Die itelco-consult GmbH haftet nicht für Störungen, deren Ursachen auf Störungen von Dritten zurückzuführen sind. In diesen Fällen wird der Kunde entsprechend unterrichtet. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der itelco-consult GmbH.

Fußnoten:

1. Angabe der mittleren Verfügbarkeit im Jahresdurchschnitt. Ausgenommen davon sind Zeiten, an denen angekündigte Wartungsarbeiten durchgeführt werden. Wartungsarbeiten finden möglichst zwischen 22:00 Uhr und 8:00 Uhr statt. Die Ankündigung der Wartungsarbeit erfolgt in der Regel 14 Tage im Voraus. Die verwendeten Berechnungen der

Verfügbarkeit beruhen auf der Dauer der erfassten Service-beeinträchtigenden Fehler pro Service, die im Messzeitraum protokolliert wurden.

2. Störungen können grundsätzlich jederzeit gemeldet werden (7 Tage x 24 Stunden x 365 Tage). Sofern Störungen außerhalb der Geschäftszeiten gemeldet werden, gelten die Zeiten ab der darauf folgenden Geschäftszeit.
3. Reaktionszeit: Gibt den Beginn der Störungsbearbeitung nach Eingang der Störungsmeldung innerhalb der unter Störungsbehebung angeben Zeiten an.
4. Entstörzeit: Zeitspanne zwischen der Meldung der Störung durch den Kunden und der Wiederherstellung der Verfügbarkeit. Für die Wiederherstellung eines Dienstes kann die itelco-consult GmbH übergangsweise auch Ersatzlösungen zur Verfügung stellen, die unter Umständen auch vorübergehende Qualitätseinschränkungen beinhalten können. Die Wiederherstellung des Dienstes innerhalb der maximalen Reaktionszeit gilt auch in diesem Fall als rechtzeitig erfolgt. Voraussetzung für eine fristgerechte Störungsbeseitigung ist in jedem Falle die rechtzeitige Einhaltung der Mitwirkungspflicht des Kunden, insbesondere die Gewährung des Zugangs zu eventuell erforderlichen Räumlichkeiten und Systemen.
5. Vertragsstrafen nach Abzug der angegeben Entstörzeit. Die Gutschrift ist auf maximal 100% des monatlichen Grundpreises begrenzt.

MTTR (Mean Time To Restore)

MTTR definiert die durchschnittliche Entstörzeit für alle Störungen innerhalb eines Kalenderjahres. Die itelco-consult GmbH verpflichtet sich zur Einhaltung der zugesagten MTTR, sofern der Kunde seine Mitwirkungspflichten im vollen Umfang erfüllt.

Die MTTR gilt nur für die von der itelco-consult GmbH garantierten und zu vertretenden Leistungen. Beruht die Störung auf einer Leistung Dritter (z.B. Anbindung über xDSL) gilt die MTTR nicht. Hat der Kunde Leistungen bei der itelco-consult GmbH bestellt, die nicht Bestandteil der sipfone-cloud pbx sind, gilt die MTTR ebenfalls nicht für die sipfone-cloud pbx. Defekte bei Endgeräten (die einen Austausch des Endgeräts erforderlich machen) oder Fehler in der Software von Client-Anwendungen zählen ebenfalls nicht bei der Berechnung der MTTR. Ebenfalls ausgenommen sind Zeiten, in denen der Kunde oder ein Dritter für Verzögerungen verantwortlich ist, die die itelco-consult GmbH nicht zu verantworten hat.

Die Berechnung der MTTR geschieht dabei wie folgt:

Summe aller Zeiträume, die zur Behebung einer Störung innerhalb eines Kalenderjahres benötigt wurden (Störungszeitraum), geteilt durch die Anzahl der Störungen innerhalb eines Kalenderjahres. Maßgebend für die Berechnung der einzelnen Störungszeiträume sind nachfolgend genannte Zeiträume:

Beginn der Störung:

Erstellung des Störungs-Tickets im entsprechenden System.

Ende der Störung:

Die Störung ist beendet, wenn das entsprechende Ticket im System meldet, dass die Störung behoben ist. Dazu wird der Status des Tickets üblicherweise auf "geschlossen" gesetzt. Der Dienst gilt als entstört, wenn der Dienst entsprechend dieser Leistungsbeschreibung zur Verfügung steht.

Annahme von Störungen

Die Annahme von Störungen erfolgt zu den unter 12.2 genannten Geschäftszeiten. Erfolgt eine Annahme der Störung außerhalb dieser Zeiten, so beginnt der Zeitraum für die Berechnung des Störungszeitraums erst am folgenden Werktag zu der in 12.2 genannte Zeit. Am Ende eines jeweiligen Werktags wird die Zeit bis zum Beginn des folgenden Werktags für die Berechnung des Störungszeitraums ausgesetzt.

Vor der Aufgabe einer Störung prüft der Kunde mit zumutbaren Mitteln, ob die Störung in seinem Verantwortungsbereich liegt. Hierzu zählen insbesondere Störungen, die innerhalb seines LANs auftreten können; insbesondere nach Änderungen im LAN überprüft der Kunde mit angemessener Sorgfalt. Wenn nach Einschätzung des Kunden ein Fehler im Verantwortungsbereich der itelco-consult GmbH vorliegt, kontaktiert er die itelco-consult GmbH und erteilt eine qualifizierte Fehlermeldung. Im Gegenzug erhält der Kunde eine Bearbeitungsnummer aus dem Ticketsystem (Störungs-Ticket). Im Einzelfall übermittelt der Kunde nach Aufforderung weitere Details zum Fehlerbild, um die itelco-consult GmbH bei der Entstörung zu unterstützen.

Kommt die itelco-consult GmbH nach ausgiebiger Prüfung zu dem Ergebnis, dass der Fehler doch im Verantwortungsbereich des Kunden liegt, so wird die itelco-consult GmbH dem Kunden diesen Sachverhalt mitteilen und darauf hinweisen, dass eine Entstörung durch die itelco-consult GmbH nicht möglich ist.

Kann die itelco-consult GmbH eine vermutliche Fehlerquelle ausmachen, so wird die itelco-consult GmbH dem Kunden diese Information unverbindlich übermitteln.

Nach Behebung des Fehlers wird das Ticket geschlossen.