

Leistungsbeschreibung

Digital Phone

Inhaltsverzeichnis

1	Einführung.....	1
2	Leistungsbestandteile	1
3	Standardfunktionen der Telefonanlage	3
4	Optionale Zusatzfunktionen (gegen Aufpreis)	5
5	Comfort-Paket (gegen Aufpreis).....	6
6	Skype for Business (gegen Aufpreis)	6
7	VoIP-Telefonendgeräte / weitere Hard- und Software	6
8	Berechnungsgrundlage	8
9	Verfügbarkeit und SLA	9
10	Besonderheiten / Einschränkungen.....	11
11	Abgrenzung der Leistungen	12

1 Einführung

Mit Digital Phone stellt die Telefónica Germany GmbH & Co OHG, Georg-Brauchle-Ring 23-25, 80992 München (im Folgenden „Telefónica Germany“ genannt) dem Kunden während der Vertragsdauer die Dienste einer zentralen, virtuellen, VoIP-basierten Telefon-Centrex-Anlage zur Verfügung (Centrex-Anlage bedeutet die Bereitstellung der Funktionen einer Telefonanlage durch einen Provider im öffentlichen Netz).

Die Digital Phone Telefonanlage ist ein Dienst ausschließlich für Geschäftskunden, der es ermöglicht, Sprachverbindungen über eine zentrale, gemanagte Telefonanlage. Die Gespräche werden von dort an verschiedene Terminierungspartner zur Vermittlung in das klassische Telefonnetz (PSTN) übergeben und ermöglichen damit eine weltweite Erreichbarkeit. Telefónica Germany stellt nationale geografische Rufnummern sowie auf Anfrage internationale geografische Rufnummern zur Verfügung. Ebenso können bestehende Nummern, vorbehaltlich der Zustimmung der abgebenden Carrier, zu Telefónica Germany portiert werden.

Digital Phone setzt auf der vorhandenen Netzwerkkumgebung des Kunden auf. Die Netzwerkkumgebung, insbesondere eine physische Anschlussleitung (Internet Access) ist nicht Gegenstand von Digital Phone. Die Systemanforderungen ergeben

sich auch Ziffer 9. Es obliegt dem Kunden, die Anforderungen an die Systemvoraussetzungen sicherzustellen. Telefónica Germany treffen insoweit keinerlei Leistungsverpflichtungen.

2 Leistungsbestandteile

Basisleistung

Die Basisleistung umfasst folgende Bestandteile:

- Betrieb von Endgeräten an den jeweiligen Nebenstellen.
- **Netztransportdienstleistungen**, d.h. Verbindungen ins weltweite Telefonnetz (PSTN) –eingehende und ausgehende Gespräche.
- **Rufnummernmanagement**, d.h. die Zuteilung neuer Rufnummern oder Rufnummernblöcke in sämtlichen Ortsnetzkennzahlbereichen der Bundesrepublik Deutschland sowie auf gesonderte Anfrage die Zuteilung von nationalen Rufnummern aus anderen Ländern. Die Größe neu zugewiesener Durchwahlrufnummernblöcke richtet sich nach den Anforderungen des Kunden unter den einschränkenden Vorgaben der Bundesnetzagentur.
- Telefónica unterstützt die **Portierung von deutschen geografischen Rufnummern**. Das heißt,

beim Wechsel des Kunden von einem anderen Netzbetreiber – sprich einer Kündigung – zu Telefónica kann der Kunde die bisherigen Rufnummern und Rufnummernblöcke behalten (dazu ist der abgehende Verbindungsnetzbetreiber gemäß dem deutschen Telekommunikationsrecht verpflichtet. Telefónica kann dieses Recht nicht für den Kunden durchsetzen, wenn sich der Verbindungsnetzbetreiber rechtswidrig weigern sollte), vorausgesetzt er wechselt nicht jeweils gleichzeitig in ein anderes Ortsnetz. Hierzu füllt der Kunde eine sogenannte Kundenerklärung (Portierungsformular) pro Rufnummer bzw. Rufnummernblock aus und sendet diese unterschrieben und mit Firmenstempel versehen an Telefónica. Telefónica führt sodann die Kündigung der zugehörigen Anschlüsse beim vorherigen Netzbetreiber im Auftrag des Kunden durch und koordiniert die Portierung der Rufnummern.

Wird die Rufnummer, die der Kunde portieren möchte, für einen analogen oder einen ISDN-Anschluss in Verbindung mit einem DSL-Anschluss genutzt, ist zu beachten, dass eine Portierung der Nummern des zugrundeliegenden Analog- oder ISDN-Anschlusses in aller Regel gleichzeitig die Kündigung des DSL-Anschlusses bedeutet und somit der Internetzugang entfällt. Vor der Portierung solcher Rufnummern ist daher sicherzustellen, dass alternative Zugänge zum Internet bestehen.

Der Kunde hat das Recht, in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Vorschriften, die Nummern auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses zu behalten. Die Portierung der Rufnummer von Telefónica Germany (bzw. ihrer Vorleistungslieferanten) zu einem anderen Teilnehmernetzbetreiber muss durch den Kunden über den aufnehmenden Teilnehmernetzbetreiber beauftragt werden. Dieser koordiniert dann die Portierung mit dem abgebenden Teilnehmernetzbetreiber.

Die beschriebenen Leistungen und Prozesse bzgl. Rufnummern (Portierungen, Bereitstellung, etc.) gelten in dieser Form nicht für Rufnummern aus anderen Ländern als Deutschland. Je nach Land gelten hier eigene Regelungen, die projektbezogen abgestimmt werden müssen. Die Bereitstellung und Nutzung von ausländischen Rufnummern ist immer abhängig von den jeweils lokalen gesetzlichen Vorgaben und technischen Möglichkeiten der Vorlieferanten. Der Kunde ist verantwortlich für die Einhaltung der jeweiligen Landesgesetzgebungen bzgl. der Nutzung von geografischen Rufnummern. Die Leistung von Telefónica Germany beschränkt sich auf die Einbindung der Rufnummern in die Anlage und die Terminierung der durch Vorlieferanten zugeführten Anrufe auf diese Rufnummern zu der Anlage. Eine Zusage über Verfügbarkeit, Qualität und Portierung der Rufnummern und der zugeführten Telefonate kann nicht getroffen werden. Die Erreichbarkeit von Anrufzielen im Ausland ist von den Möglichkeiten der jeweils beteiligten Carrier ab. So sind ausländische Servicegassen nur eingeschränkt oder gar nicht erreichbar und Notrufgassen im Ausland unter keinen Umständen erreichbar.

- **Telefonbucheintrag** für Rufnummern aus Deutschland: Telefónica Germany leitet auf Wunsch des Kunden Stammrufnummer, Name und Adresse zur Eintragung in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (Telefonbuch etc.) und zur Erteilung von telefonischen Auskünften weiter. Erhält der Kunde für seinen Anschluss neue Rufnummern, wird bei Beauftragung nur die Hauptrufnummer eingetragen, sofern der Kunde nichts anderes wünscht. Dies ist bei Anlagenanschlüssen die Stammmnummer mit der Durchwahl für die Zentrale (in der Regel „-0“).

Konfiguration der Centrex-Anlage

Die Konfiguration der Centrex-Anlage erfolgt über ein webbasiertes Administrationsportal, d.h. Kunden können sämtliche Funktionen der TK-Anlage über ein intuitives Administrationsportal selbst verwalten und einrichten. Der Zugang zum Portal erfolgt über einen Internetbrowser neuerer Generation (derzeit am besten geeignet sind Firefox, Chrome und Safari) per https über das weltweite Internet. Über usercontrol (usercontrol.digitalphone.o2business.de), die webbasierte Verwaltung der Nebenstelle, lassen sich durch den Nebenstellennutzer Voicemails und Einstellungen einzelner Nebenstellen individuell verwalten. Teilweise können Anlagenfunktionalitäten auch direkt über das Endgerät verwaltet werden (der genaue Funktionsumfang ist abhängig vom Endgerät).

„offline billed“ Rufnummern (Premium Service-Rufnummern)

Die Abrechnung von Anrufen auf Service-Rufnummern, die im „offline billed“-Verfahren von den jeweiligen Service-Anbietern nicht im Taktverfahren, sondern individuell abgerechnet werden, wird von einem externen Abrechnungsdienstleister direkt mit dem Endkunden abgerechnet. Diese Funktion wird zu einem späteren Zeitpunkt verfügbar. Bis zur letztendlichen Bereitstellung sind Anrufe zu „offline billed“ Service-Rufnummern nicht möglich.

Für die zukünftige Abrechnung kann es möglich sein, das Telefónica Kundendaten an einen bestimmten externen Dienstleister weiter gibt. Mit Unterzeichnung des Vertrages stimmt der Kunde diesem zu.

Einzelverbindungsachweise

Einzelverbindungsachweise werden bei Bedarf elektronisch zur Verfügung gestellt bzw. können über eine Webschnittstelle (my.digitalphone.o2business.de) eingesehen werden. Wenn sich Kunden für einen EVN entschieden haben, ist Folgendes zu beachten:

- Kunden können wählen, ob der EVN die vollständigen oder um die letzten drei Ziffern gekürzten Zielnummern ausweisen soll.
- Bei Anschlüssen im Haushalt ist die schriftliche Erklärung erforderlich, dass alle zum Haushalt gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber infor-

miert wurden oder werden, dass ihnen die Verkehrsdaten zur Erteilung des Nachweises bekannt gegeben werden. Der Kunde ist verpflichtet, Telefónica Germany diese Erklärung auf Anforderung auszuhandigen.

- Bei Anschlüssen in Betrieben und Behörden ist die schriftliche Erklärung erforderlich, dass alle Mitarbeiter darüber informiert wurden oder werden und der Betriebsrat oder die Personal- oder Mitarbeitervertretung entsprechend den gesetzlichen Vorschriften beteiligt wurde. Der Kunde ist verpflichtet, Telefónica Germany diese Erklärung auf Anforderung auszuhändigen.
- Anrufe zu Sozialdiensten werden im EVN nicht aufgeführt.

3 Standardfunktionen der Telefonanlage

Die Digital Phone Telefonanlage verfügt über einen breiten Funktionsumfang, der sich an Telefonanlagen für Großunternehmen orientiert:

Endgeräte- und Nebenstellenmanagement

- Telefónica Germany unterstützt eine breite Palette von Endgeräten inkl. Zubehör wie z.B. Headsets und Erweiterungsmodule:
- Unterstützung von System-/Tischtelefonen.
- Eine Liste verfügbarer und zertifizierter Endgeräte inkl. des verfügbaren und zertifizierten Zubehörs findet sich in der aktuellen Anlage 3 „zertifizierte Endgeräte“ sowie der Hardware Preisliste
- Unterstützung von DECT-basierten Endgeräten inkl. Repeater. Eine Liste verfügbarer und zertifizierter Endgeräte und Basisstationen inkl. des verfügbaren und zertifizierten Zubehörs findet sich in der aktuellen Anlage 3 „zertifizierte Endgeräte“ sowie der Hardware Preisliste
- Unterstützung von Softphones für das Betriebssystem Windows und Mac OS X
- Unterstützung eines Vermittlungsarbeitsplatzes für das Betriebssystem Windows
- e-Fax und CTI Clients für Windows
- Integration von Mobiltelefonen mittels FMC (Fixed Mobile Convergence) Client für ausgewählte Geräte der Plattformen iPhone, BlackBerry, Android
- Unterstützung von IP-Adaptoren zum Anschluss von analogen Endgeräten (Faxgeräte, Türöffner, etc.)
- Vollständige Autoprovisionierung nahezu sämtlicher Endgeräte (keine Konfiguration am Endgerät durch den Kunden notwendig)
- Unterstützung einer nomadischen Nutzung (mit Einschränkung bei Notrufen) von Endgeräten zwischen Standorten mit Breitband-Internetverbindung

- An- und Abmelden von Nebenstellen am Endgerät auch standortübergreifend (Hotdeskung von Nebenstellen zwischen Endgeräten bei Erhalt aller individuellen Nebenstelleneigenschaften, im Rahmen der jeweiligen Möglichkeiten des Endgerätes)
- Zentrales Vorhalten der Nebenstelleneigenschaften
- Management aller Nebenstelleneigenschaften über das Administrationsportal, das Kundenportal (usercontrol) und partiell am Endgerät (Leistungsumfang abhängig vom jeweiligen Endgerät)
- Je Nebenstelle oder global für alle Nutzer konfigurierbar, ob externe Weiterleitungen erlaubt sind (Kostenkontrolle)

Anrufmanagement

- Bis zu fünf parallel ein- oder ausgehende Anrufe pro Endgerät, bei Digital Phone Call Center Monitor (Vermittlungsarbeitsplatz) bis zu 20 parallele Anrufe, bei xcapi (Einbindung von Faxservern etc.) individuell, mindestens jedoch fünf parallel ein- oder ausgehende Anrufe. Je Nebenstelle sind ausgehend maximal so viele Anrufe möglich wie das Endgerät mit der jeweils größten Anzahl paralleler Anrufe vorgibt.
- Selektive Festlegung der Amtsberechtigung pro Nebenstelle (nur intern, nur lokal, nur national, international oder eines von kostenpflichtig anlegbaren individuellen Berechtigungsprofilen)
- Ein- und ausgehende Anrufe über bis zu 1.000 verschiedene Amtsleitungen
- Halten und Wiederaufnahme von bis zu fünf Anrufen pro Endgerät (abhängig vom Endgerätetyp)
- Rückfragen und Makeln zwischen gehaltenen Anrufen (abhängig vom Endgerätetyp)
- Signalisierung des Anrufstatus (frei, klingelt, im Gespräch) einzelner Nebenstellen am Endgerät (Besetztfeldlampen)
- Anrufübernahme innerhalb der Anlage, innerhalb von Gruppen und von einzelnen Nebenstellen über Kurzwahlen oder Funktionstasten am Endgerät
- Wahlwiederholung getätigter, eingegangener und verpasster Anrufe (abhängig vom Endgerätetyp)
- An- und abschaltbares Anklopfen (abhängig vom Endgerätetyp)
- Eine individuelle Wartemusik pro Warteschlange (Queue)
- Vermitteln (intern, extern) mit und ohne Rückfrage (abhängig vom Endgerätetyp)
- Frei definierbarer Parallelruf auf ein internes oder externes Ziel pro Nebenstelle
- Automatische Erkennung und Unterbrechung von Schleifen im Anrufrouting
- DTMF (ausgehend)

CLIP/CLIR, anonyme Anrufe

- Anzeige der Rufnummern eingehender Anrufe, sofern diese vom Anrufer nicht unterdrückt wird (abhängig vom Endgerät)
- Anzeige der Amtsleitung, über die ein Anruf eingeht (abhängig vom Endgerät)
- Signalisierung von Gruppenanrufen (Anzeige abhängig vom Endgerät)
- Festlegung pro Nebenstelle und Warteschlangen, ob die Rufnummer bei externen Anrufen angezeigt oder unterdrückt werden soll (CLIP/CLIR)
- Festlegung der anzuzeigenden Rufnummer pro Nebenstelle bei externen Anrufen
- Festlegung der anzuzeigenden Nebenstellenummer pro Nebenstelle bei internen Anrufen
- Rufweiterleitung / Do Not Disturb (DND)
- Bei umgeleiteten Anrufen, die von extern kommen, wird die Rufnummer des ursprünglichen Anrufers dem Weiterleitungsziel angezeigt
- Feste Weiterleitung aller eingehenden Anrufe
- Weiterleitung bei Besetzt
- Weiterleitung nach wählbarem Zeitintervall
- Weiterleitung bei nicht erreichbarem Endgerät (z.B. Endgerät ausgeschaltet, Internetverbindung gestört, etc.)
- Keine Einschränkung bei Weiterleitungszielen
- Je Nebenstelle oder global für alle Nutzer konfigurierbar, ob externe Weiterleitungen erlaubt sind (Kostenkontrolle)
- DND / „Ruhe-vor-dem-Telefon“-Funktion (do not disturb – bitte nicht stören)
- Memory-Funktion für Rufumleitungen: Voicemail-Anrufe werden immer an die Voicemail des ursprünglich Angerufenen weitergeleitet
- Chefsekretärin-Funktion

Anrufbeantworter / Voicemail

- Professionelles „Voicemail“-System für Nebenstellen
- Sprachnachrichten können über usercontrol (Webinterface zur Nebenstelle) oder ein Telefon abgefragt bzw. in eine wav-Datei gewandelt und als Datei-Anhang an einen E-Mail-Account weitergeleitet werden
- Unterschiedliche Ansage-Modi für „nicht erreichbar“, „besetzt“ und „out of office“
- Max. 100 Nachrichten je max. 180 Sekunden pro Nebenstelle. Nachrichten werden 60 Tage nach Eingang automatisch gelöscht
- Fernabfrage, geschützt durch individuelle PIN
- Auf Wunsch werden Voicemails per E-Mail weitergeleitet

- Auf Wunsch werden Voicemails, die per E-Mail zugesendet werden, automatisch gelöscht
- Ansage der Rückrufnummer, Datum und Uhrzeit der Sprachnachricht

Anrufgruppen

- Beliebig viele Anrufgruppen pro Anlage
- Bildung von beliebig großen Rufgruppen möglich
- Individuelle Weiterleitungen der jeweiligen Nebenstellen werden ignoriert
- Festlegung von Überlaufregeln und Time-out-Optionen

Warteschlangen

- Beliebig viele Warteschlangen pro Anlage
- Individuelle, initiale und periodische Ansagen
- Individuelle Wartemusik pro Warteschlange
- Automatische Rufverteilung auf freie bzw. eingebuchte Agenten
- Lastverteilung nach Round Robin, geringster Auslastung, gleichzeitig, längste Pause, zufällig
- Gewichtung von Agenten in einer Warteschlange
- Gewichtung von Warteschlangen (z.B. VIP-Warteschlange mit Vorrang)
- Frei definierbare Nachbearbeitungszeit für Agenten pro Queue
- Ausnahmeregelungen für Time-out und wenn keine Agenten eingebucht sind
- Optionale Ansage der Wartezeit an den Agenten
- Optionale Ansage des Warteschlangennamens an den Agenten
- Einbuchen von mobilen Endgeräten in Warteschlangen mittels FMC-Nebenstelle

Automatische Vermittlung (IVR – Interactive Voice Response, Sprachdialoge)

- Beliebig viele Sprachdialoge pro Anlage
- Individuelle Auswahltexte
- Bis zu 13 Auswahlmöglichkeiten pro Dialogstufe (0...9, *, # und Time-out)
- Weiterleitung auf beliebige Anlagenelemente sowie Unterstützung von Ansagenwiederholung, Auflegen und Besetzt
- Flexible Handhabung eingehender Anrufe
- Sprachdialoge sind miteinander verknüpfbar (mehrere Sprachdialog-Ebenen)
- Mehrstellige IVR-Kennungen
- Vermittlungs-IVR, in dem IVR Dialog eingegebene Nummern werden als zu wählende interne Durchwahlen bzw. Nebenstellen interpretiert und als Anruf dieser Nebenstelle automatisch zugestellt

Telefonkonferenzen

- Beliebig viele Konferenzräume pro Anlage
- Konferenzen mit bis zu 50 internen und externen Teilnehmern
- PIN-Authentifikation getrennt für Konferenzleiter und Konferenzteilnehmer
- Sperren von Konferenzen bis zum Login des Konferenzleiters
- Automatisches Beenden von Konferenzen nach dem Logout des Konferenzleiters
- Stummschaltung aller Konferenzteilnehmer
- Transfer von Anrufen in den Konferenzraum
- Ansage von Zugängen, Abgängen und Teilnehmeranzahl
- Musik, falls einziger Teilnehmer
- Sprachauswahl Deutsch/Englisch

Zeitgesteuertes Anrufouting

- Beliebig viele Zeitsteuerungen pro Anlage
- Festlegung von Zeitspannen für das Anrufouting
- Festlegung von Ausnahmetagen für das Anrufouting
- Festlegung von Anrufouting-Zielen innerhalb und außerhalb der Zeitspanne

Fax

- Anschluss von Faxgeräten über die Anlogschnittstelle eines Analog-Telefon-Adapter
- Integrierter Faxserver
- Faxempfang als PDF (E-Mail-Weiterleitung, e-Fax)
- Faxversand über Druckertreiber direkt vom PC (Fax-Client erforderlich)
- Unterstützung des T.38-Faxprotokolls
- Unterstützung von XCAPi (optionale Funktion), ist eine Endgeräteoption die zur Einbindung von CAPI-basierenden Lösungen dienen soll, um z.B. Faxserverlösungen von der Firma Ferrari oder David in die Digital Phone Telefonanlage einzubinden

Adressbuch

- Zentrales Telefonbuch
- Unterscheidung von allgemein sichtbaren und persönlichen Einträgen
- Import im CSV-Format möglich

4 Optionale Zusatzfunktionen (gegen Aufpreis)

Telefónica Germany bietet Kunden kostenpflichtige Zusatzfunktionen zur Vereinfachung des Managements großer Anlagen die je nach Angebot bzw. gültiger Preisliste abgerechnet werden:

Call-Center-Monitoring

- Webbasierte Lösung zur Überwachung von Call-Center-Aktivitäten
- Überwachung von Warteschlangen hinsichtlich der Anzahl und Wartezeit wartender Anrufe
- Überwachung von Outbound-Aktivitäten
- Überwachung von Agenten hinsichtlich Status und Gesprächsdauer
- Dashboard mit Statuszusammenfassung von Warteschlangen
- Detaillierte Auswertungsmöglichkeiten von Aktivitäten
- Zahlreiche Standardberichte und Möglichkeit der Definition eigener Berichte
- Umfangreiche Exportmöglichkeiten

Sprachaufzeichnung

- Aktivieren der Aufzeichnung an fast jedem Endgerät
- Individuelle Ansage vor Aufzeichnungsbeginn
- Zustellen der Aufzeichnungen per E-Mail an die Voicemail der aufzeichnenden Nebenstelle
- Individuelle Ansagen bei Aufzeichnungsbeginn
- Aufzeichnungen werden nach Versand gelöscht
- Aktivierbar pro Nebenstelle
- Bei der Nutzung dieser Funktion muss der Kunde die geltenden rechtlichen Bestimmungen beachten und seine Mitarbeiter und Kunden entsprechend informieren.

Gesprächsverschlüsselung

- Verschlüsselung der Signalisierung und Sprachdaten (TLS und SRTP) innerhalb der Anlage anlagenweit zu aktivieren
- Nur bestimmte Endgeräte werden unterstützt - weiterführende Informationen im Datenblatt „Verschlüsselung“, Abrechnung monatlich je SRTP fähiges Endgerät

XCAPi, Einbinden von Faxserverlösungen

- XCAPi ist eine Endgeräteoption die zur Einbindung von CAPI-basierenden Lösungen dienen soll, um z.B. Faxserverlösungen von der Firma Ferrari oder David in die Digital Phone Telefonanlage einzubinden
- Als Endgerät wird das Softmodem der Firma TE-Systems mit dem Produktnamen XCAPi unterstützt

- In der Grundeinstellung unterstützt nfon 5 Parallel Anrufe, sprich fünf Sprachkanäle, weitere Sprachkanäle werden extra abgerechnet

Mediagateway, einbinden von Telefonanschlüssen

- Mit dem Mediagateways der Firma Audiocodes lassen sich, auf Projektbasis, Telefonanschlüsse (ISDN/Analog) in die Digital Phone Telefonanlage einbinden

nMeeting+

- nMeeting+ ist eine optional buchbare Zusatzfunktion in der ergänzend zu einer Audiokonferenz eines Präsentators mit bis zu 25 gleichzeitigen Teilnehmern im Rahmen einer sogenannten Sitzung zusätzlich der Bildschirminhalt geteilt werden kann.
- Unterstützung folgender Betriebssysteme: MAC OS oder Windows
- Bereitstellung eines Browserbasierten Web Viewers zur einfachen Teilnahme ohne Client-Software
- Starten und Beenden einer Sitzung direkt aus der Konferenzraumsteuerung des User Control
- Mit dem Start einer Sitzung kann der Erste als Präsentator seinen Bildschirminhalt mit anderen Teilen
- Mit dem Beenden einer Sitzung kann kein weiterer Präsentator oder Teilnehmer mehr der Sitzung beitreten
- Teilnehmer können in einer laufenden Sitzung über die Client-Software die Präsentation übernehmen
- Teilnahme an einer laufenden Sitzung über Client-Software oder Web Viewer
- Abrechnung erfolgt via Flat-Modell

Voraussetzungen zu schaffen und über die gesamte Laufzeit zu erfüllen.

Skype for Business kann in einer der folgenden Tarifvarianten gewählt werden

- Digital Phone for Skype for Business Standard
- Digital Phone for Skype for Business Standard Plus
- Digital Phone for Skype for Business Enterprise
- Digital Phone for Skype for Business Enterprise Plus
- Digital Phone for Skype for Business Standard SAL for SA
- Digital Phone for Skype for Business Standard Plus SAL for SA
- Digital Phone for Skype for Business Enterprise SAL for SA
- Digital Phone for Skype for Business Enterprise Plus SAL for SA
- Digital Phone for Skype for Business Enterprise Plus SAL Hybrid

Dabei ist zu beachten, dass es Tarife mit dem Zusatz „Plus“ (z.B. Digital Phone for Skype for Business Standard Plus) immer Telefonie integriert haben. Lizenzen mit der Bezeichnung „Enterprise“ beinhalten zusätzlich zur Standard-Ausführung die Funktionen Screensharing, sowie weiterer UC Freigaben gemäß Funktionsübersicht im Merkblatt „Digital Phone Skype for Business“. Eine vollständige Auflistung des Funktionsumfangs der einzelnen Tarife können dem Merkblatt „Digital Phone for Skype for Business“ entnommen werden

5 Comfort-Paket (gegen Aufpreis)

Mit der Comfort Option können bis zu drei Endgeräte an einer Nebenstelle angemeldet bzw. betrieben werden (MultiPhone Funktion). Alle Einstellungen der Nebenstelle werden gleichermaßen, gerätespezifisch, provisioniert. Diese Option wird immer für alle Nebenstellen einer Anlage aktiviert und berechnet.

6 Skype for Business (gegen Aufpreis)

Skype for Business ist eine optional buchbare Zusatzleistung und ergänzt den Funktionsumfang der Digital Phone Cloud-Telefonanlage um die nachfolgend genannten Funktionen. Mit den verschiedenen Lizenzen des "Digital Phone for Skype for Business" Portfolios wird dem Kunden eine Plattform für Kommunikation und Zusammenarbeit in- und außerhalb des Unternehmens auf Basis des Produktes Microsoft Skype for Business bereitgestellt. Mitarbeiter des Kunden (Nutzer) können damit im Büro oder unterwegs von vielen derzeit genutzten Endgeräten auf Microsoft Skype for Business zugreifen. Der Kunde ist zur Nutzung der verschiedenen "Digital Phone for Skype for Business"-Tarife verpflichtet die im Merkblatt "NFON for Skype for Business" beschriebenen

7 VoIP-Telefonendgeräte / weitere Hard- und Software

Bei den VoIP-Telefonendgeräten hat der Kunde die Wahl zwischen verschiedenen Herstellern und Modellen, die alle Ethernet und das IP-Protokoll unterstützen.

Telefónica Germany ermöglicht den Betrieb VoIP-basierter Telefone an der Anlage, sofern diese Gerätetypen durch NFON zertifiziert sind. Nicht zertifizierte Endgeräte können durch den Kunden genutzt werden, sofern Kunden eine durch Telefónica Germany vorgegebene Erklärung unterzeichnen und die Geräte selbst manuell konfigurieren. Telefónica Germany leistet nur für zertifizierte Geräte Support.

Kabelgebundene Telefone

Dem Kunden stehen kabelgebundene IP-Telefone in den Kategorien Einstiegs-, Standard- und Professional-Niveau zur Auswahl. Sie können per Steckernetzteil oder – bei den meisten Modellen – Power-over-Ethernet (PoE) versorgt werden.

Die Telefone sind komfortable IP-Tischtelefone, die durch einen Ethernet-Anschluss mit dem lokalen Netzwerk verbunden werden. Dank der Plug & Play-Technologie müssen diese Telefone nicht manuell konfiguriert werden. Sie werden einfach entweder in einen separaten VoIP-LAN-Anschluss in der Nähe des Arbeitsplatzes eingesteckt oder in den LAN-Anschluss des PCs eingebunden (und das LAN-Kabel des PCs dann mit der PC-Buchse im Endgerät verbunden) und schon startet die automatische Konfiguration.

Für die Autoprovisionierung sind bestimmte Voraussetzungen im Netzwerk notwendig, bitte beachten Sie hierzu das Merkblatt „Plug & Play“.

Kabellose (DECT)-Telefone

Telefónica Germany unterstützt auch kabellose, auf DECT basierende VoIP-Telefone. Pro Kundenstandort können mehrere Basen (je nach Hersteller bis zu 255 Stück) betrieben werden. Die Reichweite der DECT-Lösungen lässt sich (je nach Hersteller) durch bis zu sechs Repeater pro Basis erweitern (abhängig davon, ob eine Single oder Multicell DECT-Lösung eingesetzt wird).

Die DECT-Lösungen werden IP-seitig vollständig autoprovisioniert und unterstützen das von den kabelgebundenen Telefonen her bekannte Plug & Play.

Alle unterstützten DEC Telefone sind in der Liste „zertifizierte Endgeräte“ aufgeführt.

Bemerkung: Da das DECT-Protokoll nicht ausreichend standardisiert ist, ist ein Betrieb von DECT-Endgeräten anderer Hersteller prinzipiell möglich, wird durch nfon jedoch nicht unterstützt. Je nach Endgerät stehen die von den kabelgebundenen IP-Telefonen bekannten Komfortfunktionen nur bedingt zur Verfügung.

Da DECT Lösungen individuell an den Kundenstandort angepasst werden müssen, ist eine genaue Evaluierung im Voraus zwingend notwendig.

Analog-Telefon-Adapter

Die „Analog-Telefon-Adapter“ (ATA) – auch IP a/b Adapter genannt – sind Produkte, die herkömmliche analoge Endgeräte (Telefone, Faxgeräte oder Türsprechanlagen) mit der Digital Phone Telefonanlage verbinden.

Bemerkung: Da Fax ein historisch gewachsenes Protokoll ist, gibt es in der Praxis diverse Protokollabweichungen, so dass ein ATA nicht zu allen Faxgeräten oder anderen analogen Geräten am Markt kompatibel sein kann.

Softwarebasierende IP-Telefone für das Telefonieren am PC-Arbeitsplatz

Telefónica Germany unterstützt softwarebasierte IP-Telefone für das Telefonieren von PC-Arbeitsplätzen, mit den Betriebssystemen Windows XP, Windows Vista, Windows 7 und Mac OS X. Die Lösung unterstützt den Plug & Play-Mechanismus der nfon und erfordert am Computer keine Konfiguration durch den Benutzer (ausgenommen die Verwaltung der Soundkarte bzw. Audio-Ein-/Ausgang).

Bemerkung: Der zuverlässige Betrieb eines softwarebasierten IP-Telefons (Softphone) setzt einen sauber installierten und gut funktionierenden Arbeitsplatzrechner voraus. Zur Gewährleistung guter Audioqualität ist zudem der Einsatz eines Headsets mit eingebauter Soundkarte angeraten. Beim Betrieb eines softwarebasierten IP-Telefons auf einem über WLAN angebotenen Rechner besteht die Gefahr der Interferenz anderer WLAN-Netze oder anderer Rechner im gleichen WLAN. In diesem Fall ist zur Gewährleistung einer optimalen Audioqualität eine geringe Auslastung und hohe Signalstärke des genutzten WLANs sicherzustellen. Generell ist eine VoIP-Tauglichkeit der Endgeräte und des WLAN-Netzes erforderlich. Auch bei schnurlosen Headsets kann es durch Störungen im Funknetz zu Qualitätseinbußen kommen.

Mediagateway zur Einbindung von ISDN oder analogen Telefonanschlüssen

Mit dem Mediagateway können lokale Telefonanschlüsse (analog oder ISDN) in die Digital Phone Telefonanlage „eingebunden“ werden. Somit können auch Anrufe aus dem Festnetz auf diese Anschlüsse in der Digital Phone Telefonanlage genutzt werden. Bei einer solchen Einbindung handelt es sich stets um ein individuelles Projekt. Die Anforderungen und örtlichen Gegebenheiten beim Kunden bestimmen die mögliche Leistung und können somit Einschränkungen unterliegen.

Je nach Einstellung, örtlichen Voraussetzungen und Möglichkeiten der eingesetzten Hardwarelösung werden:

- die Medienströme lokal gehalten,
- Notrufe über den lokalen Telefonanschluss geführt,
- die Gespräche ab Mediagateway zur Telefonanlage verschlüsselt,
- können Anrufe in das regionale Telefonnetz über diese Anschlüsse laufen,
- können Anrufe aus dem regionalen Telefonnetz über diese Anschlüsse in die Digital Phone Telefonanlage laufen,
- lokale Servicrufnummern und Notrufgassen landesindividuell erreicht,
- Abrechnungen über den Anbieter des lokalen Anschlusses erbracht.

Funktionen und Anwendungsgebiete:

- Einbindung der Kundenrufnummer schon vor Vertragsende möglich (ohne Portierung). Anrufe auf den Festnetzanschluss des Kunden werden über das Gateway in die Digital Phone Telefonanlage geführt und können somit mit dem vollen Funktionsumfang in der Anlage genutzt werden.
- Einbindung von Telefonanschlüssen im Ausland (Servicerufnummern und Notruf). So können landesspezifische Servicerufnummern und Notrufziele erreicht werden. Ferner können auch Anrufe auf diese Telefonanschlüsse in die Anlage geführt werden.
- Lokales Backup, falls die Internetverbindung ausfällt besteht ein Notbetrieb der projektspezifisch definiert wird. Dies gilt für alle Einsatzvarianten (national und international).

Einschränkungen bzw. Besonderheiten:

- Besteht für das Gateway keine oder eine sehr eingeschränkte Verbindung zum Internet, dann stehen keine Anlagenfunktionen für die User zur Verfügung, welche über das Mediagateway angeschlossen sind.
- Die SLAs für die Verfügbarkeit der Telefonie sind im Wesentlichen von denen des eingebundenen Telefonanschlusses abhängig und liegen nicht im Verantwortungsbereich von Telefónica Germany.
- Einschränkung der maximalen parallelen Verbindungen sowie der möglichen Nutzerzahl an dem jeweiligen Standort sind durch den jeweiligen Telefonanschluss und die technischen Möglichkeiten der eingesetzten Mediagateways bestimmt.

8 Berechnungsgrundlage

Die jeweiligen Konditionen sind der aktuellen Preisliste zu entnehmen.

Je Nebenstelle

Grundlage der Berechnung der monatlichen Nutzungsentgelte sowie der Einrichtungsentgelte sind Nebenstellen der Anlage. Nebenstelle in diesem Sinne, sind alle im Serviceportal (admin.digitalphone.o2business.de) unter dem Menüpunkt ÜBERSICHT/Nebenstellen aufgelisteten bzw. aufzufindenden Einträge vom Typ Nebenstelle.

Die jeweiligen Entgelte (die je Nebenstelle variieren können) ergeben sich aus der jeweils gültigen Preisliste. Diese Entgelte beinhalten sämtliche Funktionen, sofern die Preislisten nicht anders lauten bzw. es sich um keine optionale Zusatzfunktion laut § 4 und § 5 handelt dieser Leistungsbeschreibung.

Optionale Zusatzfunktionen werden gemäß gültiger Preisliste separat berechnet.

Der Kunde kann Nebenstellen selbst im Serviceportal anlegen und wieder löschen. Die monatlichen Nutzungsentgelte fallen immer für den gesamten Monat an, wenn die entsprechende „Nebenstelle“ im Abrechnungszeitraum (auch nur kurzzeitig) angelegt war. Auch die einmaligen Einrichtungsgebühren werden in dem Monat berechnet, in dem die Erstanlegung der Nebenstelle vorgenommen wurde.

Telefonentgelte

Grundlage der Berechnung der Telefonentgelte sind die von der Telefonanlage registrierten durchgeführten Anrufe eines Kunden. Hierzu existieren mehrere Modelle:

Im Nebenstellen-Preis bereits enthalten ist eine Flatrate für Gespräche von einer Nebenstelle ins deutsche Festnetz (d.h. nur geografische Nummern mit Ortsnetzvorwahl), sowie in das deutsche Mobilfunknetz. Alle sonstigen Verbindungen, wie z.B. zu Sonderrufnummern oder internationalen Destinationen, werden gemäß der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Minutenpreisliste berechnet.

Alternativ zum Standard-Angebot kann auch eine Nebenstelle mit Sekundengenauer Abrechnung gebucht werden – Digital Phone Basic. Die aktuellen Konditionen sind dem „Digital Phone Preisverzeichnis“ für die Telefonie Konditionen sowie der „Erweiterung zum Digital Phone Preisverzeichnis“ für die Nebenstellen Konditionen zu entnehmen. Nebenstellen mit Sekundengenauer Abrechnung können auch für Outbound-Telefonie-Dienste genutzt werden und unterliegen keiner Minutenbegrenzung. Das Hinzubuchen des International Pakets ist nicht möglich. Je Kundenaccount kann entweder das Standard Flat-Angebot oder die Sekundengenauere Abrechnung gebucht werden. Somit ist eine Mischung beider Modelle auf Kunden-Account Ebene nicht möglich.

Optional kann das Digital Phone International Pack gebucht werden (ausgenommen Digital Phone Basic). Die aktuellen Konditionen sowie die enthaltenen Destinationen sind der aktuellen Preisliste zu entnehmen. Das International Pack enthält nur geografische Nummern mit Ortsnetzvorwahl der jeweiligen Destinationen. Hierbei wird pro Nebenstellen, im Sinne der unter §8 definierten Nebenstelle, ein pauschaler Betrag für diese Gespräche erhoben. Alle sonstigen Verbindungen, wie z.B. zu Sonderrufnummern oder nicht enthaltene internationalen Destinationen, werden gemäß der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Minutenpreisliste berechnet.

Anlageninterne Gespräche eines Endkunden werden nicht berechnet.

Voice-Flatrates sind für die Mensch-zu-Mensch-Kommunikation von Büroarbeitsplätzen mit einem durchschnittlichen monatlichen Minutenvolumen von bis zu

500 Minuten pro Arbeitsplatz bzw. Nebenstelle konzipiert. Das Digital Phone International Pack ist für eine durchschnittliche Nutzung von bis zu 200 Minuten pro Abrechnungsmonat konzipiert. Nicht enthalten sind grundsätzlich Rufum- bzw. Rufweiterleitungen. Telefónica Germany ist berechtigt, dem Kunden die Tarife nicht zu gewähren bzw. ihn wieder zu kündigen, wenn der Auftraggeber diese wie folgt nutzt/einsetzt:

- eine Maschine-zu-Mensch-Kommunikation, z.B. durch Verwendung von automatischen Wahlsystemen.
- Outbound-Telefonie-Dienste, z.B. in Call-Centern.
- externe Weiterleitungen
- Weiterleitungen bei FMC (Fixed Mobile Convergence) Nebenstellen, d.h. eine Weiterleitung von der Telefonanlage auf die hinterlegte FMC-Mobilfunknummer.

Eine Nichtgewährung oder Kündigung ist auch in den Fällen möglich, wenn der Auftraggeber die Services überverhältnismäßig hoch genutzt wird; wenn eine Nutzerlizenz von mehreren Personen parallel genutzt wird oder wenn er die Leistung sonst missbräuchlich im Sinne der Ziffer 5 der AGB verwendet.

Telefónica Germany ist darüber hinaus bei einer Zuwiderhandlung berechtigt, die entsprechenden Minuten gemäß der gültigen Minutenpreisliste verbrauchsabhängig (d.h. nicht flat) zu berechnen.

Support

Die Digital Phone Telefonanlage ist ein „Self Service“-Produkt, d.h. die Konfiguration der Anlage obliegt alleine dem Kunden. Telefónica Germany wird nur die Amtsleitungen des Kunden konfigurieren und bei Telefónica Germany bestellte Endgeräte anlegen (nur Endgeräte, die durch nfon zertifiziert wurden).

Kunden können kostenpflichtige Komforteinrichtungen für Nebenstellen oder die Anlage sowie reine Beratungszeit buchen. Details sind der aktuellen Preisliste zu entnehmen.

Telefónica Germany übernimmt den Support für die durch Telefónica Germany bereitgestellten Dienste und Komponenten in Bezug auf die Her- und Wiederherstellung der in dieser Leistungsbeschreibung dokumentierten Funktionalität.

Sollte sich während der Bearbeitung einer Supportanfrage herausstellen, dass das aufgetretene Fehlverhalten nicht durch Telefónica Germany verursacht oder verschuldet worden ist, so behält sich Telefónica Germany das Recht vor, die entstandenen Aufwendungen in Rechnung zu stellen.

Zur Klärung von Fragen zur Bedienung oder Konfiguration der Telefónica Germany Produkte stehen dem Kunden umfangreiche Hilfsquellen zur Verfügung.

Hierzu zählen Online-Hilfen, Handbücher, Schulungsvideos und FAQ (häufig gestellte Fragen).

Optionale Zusatzfunktionen

Telefónica Germany bietet für den Tarif Voll-Version folgende Zusatzfunktionen nach § 4 und § 5 an, die gesondert nach Preisliste abgerechnet werden:

- Call-Center-Monitoring, wird pro Anlage je begonnenen Nutzungsmonat berechnet
- Sprachaufzeichnung, wird pro Nebenstelle, welche diese Option aktiviert hat, je begonnenen Monat berechnet
- Sprachverschlüsselung, wird für alle aktivierten Endgeräte einer Anlage, welche diese Option aktiviert hat, je begonnenen Monat und Nebenstelle berechnet
- XCAPi, ist eine Endgeräteoption die zur Einbindung von CAPI-basierenden Lösungen dient. Abgerechnet werden die Nebenstellen und die aktivierten Sprachkanäle je begonnenen Monat laut Preisliste.
- Comfort Option, bis zu 3 Endgeräte an einer Nebenstelle

9 Verfügbarkeit und SLA

Verfügbarkeit

Die Endkundenverfügbarkeit der vertraglichen Leistung gemessen am TK-Anlagensystem umfasst die in dieser Leistungsbeschreibung definierten Funktionalitäten. Sie beträgt vorbehaltlich der Verfügbarkeit der Netzwerkumgebung, insbesondere der Anschlussleitung des Kunden mindestens 99,9 % im Jahresmittel. Hiervon ausgenommen sind Zeiten, in denen die Systeme aufgrund von höherer Gewalt nicht zu erreichen sind.

Telefónica Germany kann den Zugang zu den bzw. zu einzelnen Leistungen beschränken, sofern die Sicherheit des Netzbetriebes, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität, insbesondere die Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder gespeicherter Daten dies erfordern.

Geplante und dem Kunden mitgeteilte Wartungsarbeiten, Behinderungen des Zugangs zur Kundenlokation im Fehlerfall, Zeitverluste, die nicht von Telefónica Germany verschuldet sind, sowie Zeitverluste durch Verzögerungen bei der Entstörung, für die der Kunde verantwortlich ist und der Ausfall bzw. Störungen der Internetverbindung des Kunden gehen zudem nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit ein.

Überwachung

Die Digital Phone Systeme werden 24 Stunden täglich, sieben Tage die Woche überwacht.

Störungsmeldung

Störungsmeldungen erfolgen entweder proaktiv durch das Telefónica Germany Monitoring oder reaktiv durch den Kunden. Bei Störungen, die lediglich einzelne Kunden betreffen, wird jeweils ein Trouble-Ticket eröffnet.

Telefónica Germany setzt ein Bearbeitungssystem (Ticketsystem) zur Steuerung und Dokumentation von Störungen ein. Jede Störung erhält eine eindeutige Bearbeitungsnummer (Ticketnummer), welche dem Kunden mitgeteilt wird. Der Kunde muss diese Bearbeitungsnummer sowie die TK-Anlagennummer bei jeder Anfrage, die diese Störung betrifft, benennen. Bei E-Mails ist die Bearbeitungsnummer in der Betreffzeile („Subject“) anzugeben.

Kann der Kunde Telefónica Germany bei Störungseröffnung oder während der Störungsbearbeitung nicht alle notwendigen technischen Details für eine Störungsdiagnose zur Verfügung stellen oder ist der Kunde für Absprachen nicht zu erreichen, wird die Bearbeitung der Störung und die Bewertung der Leistungsmerkmale bis zum Erhalt dieser Informationen ausgesetzt.

Die Störung muss 7 x 24h über folgenden Weg gemeldet werden:

- **Email:** business-team@telefonica.com
- **Tel:** 0800 22 111 22
- **Fax:** 0800 22 111 23

Eine Störungsmeldung der Prioritätsklasse „hoch“ nach § 0 muss außerhalb der Geschäftszeiten immer telefonisch erfolgen.

Prioritätsklassen und Störungsbearbeitung

Für Störungen gelten unterschiedliche Prioritätsklassen, basierend auf den Auswirkungen für den Kunden. Die Entstörzeit beginnt mit Eingang der Störungsmeldung des Kunden bei Telefónica Germany. Die Prioritätsklasse wird durch den die Störung aufnehmenden Mitarbeiter festgelegt.

Priorität	Beschreibung	Antwortzeit**/*** (innerhalb der Servicezeit Mo-Fr 8-18 Uhr)	Standardentstörzeit**/*** (innerhalb der Servicezeit Mo-Fr 8-18 Uhr)	Entstörzeit* (außerhalb der Servicezeit)
normal	Einzelne Leistungsmerkmale stehen nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung	6 Stunden	5 Arbeitstage	-
kritisch	Einzelne, sporadisch auftretende Gesprächsabbrüche	4 Stunden	12 Stunden	-
hoch	Leistung steht vollständig nicht zur Verfügung	1 Stunden	2 Stunden	6 Stunden

*Angegebene Zeiten gelten nur bei telefonischer Störungsmeldung.

**Angegebene Antwort- und Standard-Entstörzeiten laufen nur innerhalb Servicezeit, d.h. wenn z.B. eine Störung mit der Priorität „kritisch“ telefonisch am Donnerstag um 15:00 gemeldet wird, läuft die Standard-Entstörzeit am Freitag um 17:00 Uhr ab.

Geplante Arbeiten

Geplante Arbeiten sind Wartungs-, Installations- und Umbauarbeiten am Voice Access-Anschluss einschließlich der übertragungstechnischen Einrichtungen, zentralen Netzelemente oder Netzteilen von Telefónica Germany oder seiner Vorleistungspartner.

Geplante Arbeiten werden in der Regel nachts in festgelegten Wartungsfenstern durchgeführt. Telefónica Germany hat das Recht, die Digital Phone Anlage für geplante Arbeiten außer Betrieb zu nehmen. Der Auftraggeber wird hierbei fünf Werktage vor dem Wartungstermin über die Arbeiten und die voraussichtlichen Ausfallzeiten informiert.

10 Besonderheiten / Einschränkungen

Notruf

Jedem Endgerät ist durch den Kunden ein Standort zuzuordnen. Passend zu diesem Standort müssen Rufnummern vorhanden sein. Notrufe für die Notrufnummern 110 und 112 werden von Telefónica Germany an die für diesen Standort passende Notrufstelle vermittelt. Der Kunde ist dafür verantwortlich, den Standort vollständig und korrekt zu erfassen und zu jeder Zeit dem Endgerät jeweils den richtigen Standort zuzuweisen. Dies erfolgt durch die dem Kunden von nfon bereitgestellten Webschnittstellen (admin.digitalphone.o2business.de). Nur wenn Name und Adresse zum Zeitpunkt des Absetzens eines Notrufes korrekt sind, kann eine einwandfreie Notruffunktionalität, insbesondere die Erreichbarkeit der nächstgelegenen Feuerwehr- oder Polizeidienststelle, gewährleistet werden.

Nutzt ein Kunde Digital Phone von einem anderen Ort als der hinterlegten Adresse (nomadische Nutzung), ist eine Notrufversorgung gar nicht oder nur dann möglich, wenn der Anrufer der Notrufzentrale seinen Standort und Namen mitteilen kann. Sogenannte „Röchelanrufe“ sind nicht möglich. Beachten Sie immer auch die nötige Amtshaltung, um die Notrufnummern wählen zu können. Der Kunde hat seine Mitarbeiter entsprechend darauf hinzuweisen. Notrufe sind nur in Deutschland, grundsätzlich nicht zu ausländischen Notrufdiensten möglich.

Das Absetzen von Notrufen über 110 und 112 ist bei einem Stromausfall nicht möglich, es sei denn, der Kunde hat sichergestellt, dass seine Endgeräte, das lokale Netzwerk und die Internetanbindung des Standortes auch bei einem Stromausfall im Gebäude durch eine alternative Spannungsversorgung operabel gehalten werden.

Auch eine Veränderung der Konfiguration der von Telefónica Germany vorkonfigurierten Komponenten der Sprach- und Datenlösung kann zur Folge haben, dass ein Notruf nicht abgesetzt werden kann. Der Kunde ist daher selbst verantwortlich, sich über die Auswirkungen geplanter Änderungen vorab zu informieren und die Funktion der Telefonielösung vor und nach einer Änderung zu überprüfen.

Aus den oben genannten Gründen wird empfohlen, am Standort immer mehrere betriebsbereite Mobilfunkgeräte vorzuhalten.

Einschränkungen

Die VoIP-Technologie kann nicht alle Funktionen der klassischen Sprachtelefonie (mit ISDN- oder Analog-

Anschluss) abbilden. Insbesondere die folgenden Funktionalitäten bietet Telefónica Germany daher nicht:

- Notruffunktion bei Ausfall des Kunden-IP-Netzwerkes. Telefónica Germany empfiehlt den Einsatz eines Telefónica Germany Mobilfunkgerätes an jedem Standort
- Anschaltung von ISDN-Standard- oder Sondergeräten, wie z.B. von ISDN-PC-Karten, Brandmeldern, EC-Cash bzw. Kreditkartensysteme, Frankiermaschinen und Alarmanlagen
- Sonderrufnummern und Rufnummernsperrern. Verbindungen zu Sonderdiensten werden von Telefónica Germany im Rahmen des rechtlich Zulässigen und der technischen und betrieblichen Möglichkeiten von Telefónica Germany zur Verfügung gestellt
- Telefónica Germany behält sich vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden einzelne Zielrufnummern, Gruppen von Zielrufnummern oder spezielle Ländervorwahlen zu sperren. Eine Liste der jeweils gesperrten Rufnummern stellt Telefónica Germany dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung
- Die Nutzung von Call-by-Call-Angeboten ist nicht möglich
- Die Herstellung von Verbindungen zu geographischen Einwohnern für den Zugang zum Internet ist nicht Teil der geschuldeten Leistung.

Systemanforderungen; Accessanbindung durch den Kunden

Digital Phone setzt auf der vorhandenen Netzwerkumgebung an und muss in diese integriert werden. Digital Phone stellt die nachfolgend beschriebenen Anforderungen an die Netzwerkumgebung, insbes. die Accessanbindung des Kunden. Es obliegt dem Kunden, die Anforderungen an die Systemvoraussetzungen sicherzustellen. Telefónica Germany treffen insoweit keinerlei Leistungsverpflichtungen.

Anforderungen an die Internetverbindung

Es wird vorausgesetzt, dass Kunden pro gleichzeitig geführtem Telefonat (d.h. pro Digital Phone Lizenz bzw. Nebenstelle) am Standort mindestens 100 kbit/s Bandbreite im Up- und Download (gleichzeitig) bereitstellen. Die Internetverbindung muss gleichzeitig kontinuierlich eine Latenz von unter 100 ms (gemessen vom DE-CIX zum Endgerät) und einen Paketverlust von deutlich unter 1 % bereitstellen. Es wird zudem der Einsatz von Quality of Service (QoS) empfohlen.

Sofern eine Firewall betrieben wird, muss diese vom Kunden auf den VoIP-Datenfluss konfiguriert und angepasst werden, um die Kommunikation zwischen den Telefonen und der Außenwelt zu ermöglichen.

Des Weiteren müssen die technischen Voraussetzungen, wie im Merkblatt „Plug & Play“ beschrieben, erfüllt sein.

Anforderungen an das Kundennetzwerk

Es wird vorausgesetzt, dass der Kunde eine fachmännisch installierte, hochverfügbare lokale Netzwerkinfrastruktur basierend auf full duplex 100 Mbit/s-Switchen und einer Verkabelung vom Typ CAT5 oder besser besitzt und betreibt. Das Netzwerk darf auch in Spitzenzeiten nicht an den Auslastungsgrenzen betrieben werden und muss ausreichende Kapazität für den zu erwartenden Sprachverkehr bereithalten.

Für jedes IP-Telefon muss eine Netzwerksteckdose bzw. Port auf einem Switch (Ethernet 10BaseT oder 100BaseT) vorhanden sein. Die notwendigen Netzwerkkabel sind durch den Kunden selbst zu beschaffen.

Da die meisten von Telefónica Germany unterstützen IP-Telefone PoE (Power-over-Ethernet) unterstützen, wird empfohlen PoE-fähige Switches einzusetzen. So können die VoIP-Telefone ohne Netzteil betrieben werden, andernfalls müssen die vom Hersteller vorgesehenen Netzteile genutzt werden. Für jedes Telefon, das nicht über PoE betrieben wird, muss eine Steckdose vorhanden sein.

Bei normaler PC-Arbeitsplatznutzung (d.h. bei Einsatz normaler Bürokommunikationsprogramme) mit nur mäßigem Datenaustausch über das lokale Netz ist ein gemischter Betrieb von IP-Telefonen und PC-Arbeitsplätzen an einem Switch möglich, es wird aber empfohlen, PC-Arbeitsplätze und IP-Telefone an getrennte Switchports anzuschließen.

Bei intensivem Datenaustausch über das lokale Netz wird die Nutzung getrennter Switches für IP-Telefone und PC-Arbeitsplätze vorausgesetzt.

Es ist erforderlich, dass der Kunde einen DHCP-Server betreibt und dieser den IP-Telefonen eine gültige

IP-Konfiguration inklusive des für Sprachverkehr vorgesehenen Internetgateways mitteilt.

Dieser DHCP-Server darf keine Option 66 (BOOTP-Server) nutzen.

Des Weiteren müssen die technischen Voraussetzungen, wie im Merkblatt „Plug & Play“ beschrieben, erfüllt sein.

E-Mail-Infrastruktur

Wünscht der Kunde die Zusendung von eingehenden Faxesendungen oder Voicemail-Nachrichten, so hat der Kunde über eine funktionierende E-Mail-Infrastruktur (Server und Clients) zu verfügen, über die den Nutzern Voicemails und Faxesendungen zugestellt werden können.

Funknetze-Infrastruktur

Funkgeführte Kommunikation (DECT, WLAN, GSM etc.) kann deutlich leichter durch fremde Systeme gestört werden als drahtgebundene. Solche Störungen lassen sich nicht ausschließen. Telefónica Germany kann für die einwandfreie Nutzung keine Garantie übernehmen.

11 Abgrenzung der Leistungen

Telefónica Germany kann und muss sich bezüglich der durch sie zu erbringenden Leistungen klar ein- und abgrenzen. Telefónica Germany kann insbesondere keinen Netzwerksupport leisten und den Kunden nicht bezüglich der für ihn notwendigen Netzwerkinfrastruktur beraten oder bei Implementierung, Betrieb und Entstörung unterstützen sowie keinen Support hinsichtlich der Internetanbindung leisten (ausgenommen Access-Produkte von Telefónica Germany gemäß deren Leistungsbeschreibungen).