

Leistungsbeschreibung

O₂ Business Digital Phone

Inhaltsverzeichnis

1	Einführung	1
2	Leistungsbestandteile	2
3	Standardfunktionen.....	3
4	Tarife	5
5	Zusatzfunktionen	6
6	VoIP-Endgeräte / weitere Hard-.....	8
7	Preise und Berechnungsgrundlagen.....	9
8	Verfügbarkeit, Support und SLA	10
9	Einschränkungen & Systemanforderungen	13
10	Besonderheiten bei Notruf	14
11	Abgrenzung der Leistungen.....	14

1 Einführung

Mit O₂ Business Digital Phone stellt Telefónica Germany GmbH & Co OHG, Georg-Brauchle-Ring 50, 80992 München (im Folgenden „Telefónica Germany“ genannt) dem Kunden während der Vertragsdauer die Dienste einer zentralen, virtuellen, VoIP-basierten Telefonanlage zur Verfügung.

Dies umfasst die Bereitstellung von VoIP-basierten TK Dienstleistungen wie z.B. Sprachverbindungen, virtuelle Konferenzen, Anrufweiterleitungen oder Warteschlangen. Die Funktionen werden über eine zentrale, cloud-gehostete Telefonanlage zur Verfügung gestellt. Die Infrastruktur dieser sogenannten virtuellen Telefonanlage wird in georedundanten Rechenzentren in Deutschland betrieben. Auf die Funktionen und Konfigurationsmöglichkeiten dieser virtuellen Telefonanlage kann der Kunde webbasiert zugreifen. Die für den Zugriff notwendigen Informationen erhält der Kunde per E-Mail.

Der Kunde erhält eine bestimmte Anzahl von Lizenzen zur Nutzung der virtuellen Telefonanlage. Der Kunde kann jeweils eine Lizenz einem Mitarbeiter (Nutzer) oder einem Endgerät in einem bestimmten Raum zuordnen (beide Alternativen der Zuordnung werden als Nebenstelle bezeichnet).

Zu den Konfigurationsmöglichkeiten gehört z.B. die Einrichtung der Nebenstellen oder die Einrichtung von Anrufweiterleitungen und virtuellen Konferenzen. Die

Gespräche über die virtuelle Telefonanlage werden an verschiedene TK-Anbieter zur Vermittlung in das öffentliche Telefonnetz (PSTN) übergeben. Somit kann der Kunde ausgehende Anrufe tätigen (eine geeignete Internetverbindung vorausgesetzt). Telefónica Germany stellt nationale Rufnummern mit Ortsvorwahl (geografische Rufnummern) zur Verfügung. Andererseits ist der Kunde über die Vermittlung anderer TK-Anbieter auch gleichermaßen erreichbar. Vormals bestehende Nummern können, vorbehaltlich der Zustimmung der abgebenden TK-Anbieter, zu Telefónica Germany portiert werden.

Die Bereitstellung und Konfiguration der virtuellen Telefonanlage, erfolgt über ein webbasiertes Administrationsportal (siehe Ziffer 2).

Optional hat der Kunde die Möglichkeit, Hardware, sogenannte Endgeräte wie z.B. Telefone oder Headsets, zu kaufen. Die Einrichtung der Endgeräte erfolgt dann ebenfalls über den webbasierten Zugriff.

Zusätzlich kann der Kunde unterschiedliche Services beziehen, wie z.B. telefonische Einrichtungsunterstützung (Basiseinrichtung).

Voraussetzung für die Nutzung von O₂ Business Digital Phone ist das sogenannte Basis Paket. Das Basis Paket enthält fünf Nebenstellen und ist die Grundvoraussetzung für sämtliche weiteren Leistungen über die gesamte Vertragslaufzeit. Die

Kosten ergeben sich aus dem gewählten Tarif (siehe Ziffer 4).

Bei Bedarf kann ein Kunde mehrere O₂ Business Digital Phone Telefonanlagen beauftragen und nutzen.

O₂ Business Digital Phone setzt auf der vorhandenen Netzwerkumgebung des Kunden auf. Die Netzwerkumgebung, insbesondere eine physische Anschlussleitung (Internet-Access), ist nicht Gegenstand von O₂ Business Digital Phone. Die Systemanforderungen ergeben sich aus Ziffer 9.2 bis 9.6.

2 Leistungsbestandteile

Die folgenden Inhalte stellen O₂ Business Digital Phone Leistungen dar:

2.1 Netztransportdienstleistungen, d.h. Verbindungen in und vom weltweiten Telefonnetz (PSTN) –eingehende und ausgehende Gespräche.

2.2 Rufnummernmanagement, d.h. Bereitstellung von Rufnummern oder Rufnummernblöcken - abhängig von der Verfügbarkeit dieser Rufnummern bei der Bundesnetzagentur. Die Größe neu zugewiesener Durchwahlrufnummernblöcke richtet sich nach den Anforderungen des Kunden und den Vorgaben der Bundesnetzagentur.

2.2.1 Portierung von deutschen geografischen Rufnummern. Das heißt, beim Wechsel des Kunden von einem anderen TK-Anbieter zu Telefónica Germany, kann der Kunde grundsätzlich die bisherigen Rufnummern und Rufnummernblöcke behalten, vorausgesetzt er wechselt nicht in ein anderes Ortsnetz. Hierzu füllt der Kunde eine Kundenerklärung, das sogenannte Portierungsformular („Anbieterwechsel zu Telefónica Germany für O₂ Business Digital Phone“) pro Rufnummer bzw. Rufnummernblock aus und sendet diese unterschrieben an Telefónica Germany. Telefónica Germany führt sodann die Kündigung der zugehörigen Anschlüsse beim vorherigen TK-Anbieter im Auftrag des Kunden durch und koordiniert die Portierung der Rufnummern.

2.2.2 Unabhängig von der Rufnummernportierung muss der Kunde sicherstellen, dass ein Internetzugang verfügbar ist. 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.

2.2.3 Die beschriebenen Leistungen und Prozesse bzgl. Rufnummern (Portierungen, Bereitstellung, etc.) gelten in Deutschland. Der Kunde ist verantwortlich für die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben bzgl. der Nutzung von geografischen Rufnummern. Die Leistung von Telefónica Germany beschränkt sich auf die Einbindung der Rufnummern in die Anlage und die Terminierung (Weiterleitung) der durch Vorlieferanten zugeführten Anrufe auf diese Rufnummern zu der Anlage. Eine Zusage über Verfügbarkeit und Portierung der Rufnummern und der Qualität der zugeführten Telefonate kann nicht getroffen werden. Die Erreichbarkeit von Anrufzielen im Ausland ist von den Möglichkeiten der jeweils beteiligten TK-Anbieter ab. So sind ausländische Servicrufnummern nur eingeschränkt oder gar nicht erreichbar – ausländische Notrufnummern sind nicht erreichbar.

2.3 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.

2.4 Administrationsportal: Die Bereitstellung und Konfiguration der virtuellen Telefonanlage, erfolgt über ein webbasiertes Administrationsportal (<https://admin.digitalphone.o2business.de/>), d.h. der Administrator der virtuellen Telefonanlage kann sämtliche Funktionen der virtuellen Telefonanlage über ein Administrationsportal selbst verwalten und einrichten. Der Zugang zum Administrationsportal erfolgt über einen Internetbrowser neuerer Generation (derzeit am besten geeignet sind Firefox, Chrome und Safari).

2.5 Usercontrol: Über Usercontrol, die webbasierte Verwaltung der Nebenstelle, kann der Nutzer Voicemails und Einstellungen seiner Nebenstelle individuell verwalten. (<https://app.digitalphone.o2business.de>)

2.6 Einzelverbindungsanzeige (EVN) können über my.digitalphone.o2business.de eingesehen werden:

Kunde kann wählen, ob der EVN die vollständigen oder um die letzten drei Ziffern gekürzten Zielnummern ausweisen soll.

Anrufe zu Sozialdiensten werden im EVN nicht aufgeführt.

2.7 Änderung von Leistungsbestandteilen während der Vertragslaufzeit

Der Kunde kann während der Vertragslaufzeit bestimmte Änderungen an den

Leistungsbestandteilen, den Standardfunktionen, den Tarifen oder den optionalen Zusatzfunktionen vornehmen. Details zu den möglichen Änderungen können online unter <https://my.digitalphone.o2business.de/de/> eingesehen werden. Die Konditionen für kostenpflichtige Änderungen sind der Preisliste zu entnehmen.

Die Änderungen können entweder durch den Kunden selbst im Administrationsportal vorgenommen oder über den Kundenservice beauftragt werden. Die Beauftragung erfolgt über einen der folgenden Meldewege:

- E-Mail: business-digital-team@telefonica.com
- Tel: 0800 22 111 22
- Fax: 0800 22 111 23

Die Entgelte werden gemäß der zu Zeitpunkt der Änderung aktuellen Preisliste abgerechnet

3 Standardfunktionen

Die O₂ Business Digital Phone Telefonanlage verfügt über einen breiten Funktionsumfang, der sich an Telefonanlagen für Großunternehmen orientiert. Die Standardfunktionen sind unabhängig vom ausgewählten Tarif verfügbar.

3.1 Endgeräte- und Nebenstellenmanagement

Telefónica Germany bietet Endgeräte inkl. Zubehör, wie z.B. Headsets und Erweiterungsmodule an. Eine Liste verfügbarer Endgeräte inkl. verfügbaren Zubehörs findet sich in der aktuellen O₂ Business Digital Phone Hardware-Preisliste (Hardware-Preisliste). Endgeräte und Zubehör gelten als zertifiziert, soweit sie von Telefónica Germany bezogen werden. Die hier beschriebenen Funktionen setzen die Verwendung von zertifizierten Endgeräten und zertifiziertem Zubehör voraus. Dies gilt insbesondere für die Unterstützung von Systemtelefonen, DECT-Telefonen inklusive Repeater und Basisstationen.

- 3.1.1 Autoprovisionierung (automatisierte Konfiguration und Einbindung in die virtuelle Telefonanlage) der in der aktuellen Hardware-Preisliste enthaltenen und über Telefónica Germany bezogenen Endgeräte. Dadurch ist keine Konfiguration am Endgerät durch den Kunden notwendig.
- 3.1.2 Unterstützung einer standortunabhängigen Nutzung (mit Einschränkung bei Notrufen) von Endgeräten.
- 3.1.3 An- und Abmelden von Nebenstellen am Endgerät - auch standortübergreifend (Hotdesking von Nebenstellen zwischen Endgeräten bei Erhalt aller individuellen Nebenstelleneigenschaften, im Rahmen der jeweiligen Möglichkeiten des Endgerätes)

- 3.1.4 Zentrales Vorhalten der Nebenstelleneigenschaften
- 3.1.5 Management aller Nebenstellen über das Administrationsportal durch den Kunden.
- 3.1.6 Konfiguration der eigenen Nebenstelle durch den Nutzer über Usercontrol und am Endgerät (Leistungsumfang abhängig vom jeweiligen Endgerät)
- 3.1.7 Je Nebenstelle oder einheitlich für alle Nutzer ist konfigurierbar, ob externe Weiterleitungen erlaubt sind (Kostenkontrolle)

3.2 Anrufmanagement

- 3.2.1 Es sind bis zu fünf parallel ein- oder ausgehende Anrufe pro Endgerät möglich (abhängig vom Endgerät).
 - 3.2.2 Selektive Festlegung der Anrufberechtigung pro Nebenstelle (z.B. nur intern, nur lokal, nur national, international)
 - 3.2.3 Ein- und ausgehende Anrufe über bis zu 1.000 verschiedene Amtsleitungen (Teilnehmeranschlussleitungen)
 - 3.2.4 Halten und Wiederaufnahme von bis zu fünf Anrufen pro Endgerät (abhängig vom Endgerät)
 - 3.2.5 Rückfragen und Makeln zwischen gehaltenen Anrufen (abhängig vom Endgerät)
 - 3.2.6 Signalisierung des Anrufstatus (frei, klingelt, im Gespräch) einzelner Nebenstellen am Endgerät des Anrufenden (Besetztfeldlampen)
 - 3.2.7 Anrufübernahme innerhalb der virtuellen Telefonanlage, innerhalb von Anrufgruppen und von einzelnen Nebenstellen über Kurzwahlen oder Funktionstasten am Endgerät
 - 3.2.8 Wahlwiederholung getätigter, eingegangener und verpasster Anrufe (abhängig vom Endgerät)
 - 3.2.9 An- und abschaltbares Anklopfen (abhängig vom Endgerät)
 - 3.2.10 Eine individuelle Wartemusik pro Warteschlange (Queue)
 - 3.2.11 Vermitteln (intern, extern) mit und ohne Rückfrage (abhängig vom Endgerät)
 - 3.2.12 Frei definierbarer Parallelruf auf ein internes oder externes Ziel pro Nebenstelle
 - 3.2.13 DTMF (ausgehend)
- #### 3.3 CLIP/CLIR, Clip no Screening (CnS)
- 3.3.1 Anzeige der Rufnummern eingehender Anrufe, sofern diese vom Anrufer nicht unterdrückt wird (CLIR)

- 3.3.2 Signalisierung von Anrufgruppen (Anzeige abhängig vom Endgerät)
- 3.3.3 Festlegung pro Nebenstelle und Warteschlange, ob die Rufnummer bei externen Anrufen angezeigt oder unterdrückt werden soll (CLIP)
- 3.3.4 Festlegung der anzuzeigenden Nebenstellenummer pro Nebenstelle bei internen Anrufen
- 3.3.5 Möglichkeit eine andere als seine eigene Rufnummer anzeigen zu lassen (CLIP no Screening)
- 3.4 Rufweiterleitung**
 - 3.4.1 Bei umgeleiteten Anrufen, die von extern kommen, wird die Rufnummer des ursprünglichen Anrufers dem Weiterleitungsziel angezeigt
 - 3.4.2 Feste Weiterleitung aller eingehenden Anrufe
 - 3.4.3 Weiterleitung bei „Besetzt“
 - 3.4.4 Weiterleitung nach wählbarem Zeitintervall
 - 3.4.5 Weiterleitung bei nicht erreichbarem Endgerät (z.B. Endgerät ausgeschaltet, Internetverbindung gestört, etc.)
 - 3.4.6 Keine Einschränkung bei Weiterleitungszielen d.h. freie Wahl der Zielrufnummer
 - 3.4.7 Je Nebenstelle oder für alle Nutzer konfigurierbar, ob externe Weiterleitungen erlaubt sind (Kostenkontrolle)
 - 3.4.8 „Do Not Disturb“ / „Bitte nicht stören“-Funktion (DND)
 - 3.4.9 Memory-Funktion für Rufumleitungen: Voicemail-Anrufe werden immer an die Voicemail des ursprünglich Angerufenen weitergeleitet
 - 3.4.10 ChefsekretärIn-Funktion
- 3.5 Anrufbeantworter / Voicemail**
 - 3.5.1 Professionelles Voicemail-System für Nebenstellen
 - 3.5.2 Voicemails können über Usercontrol oder ein Telefon abgefragt bzw. in eine wav-Datei gewandelt und als Datei-Anhang an einen E-Mail-Account weitergeleitet werden
 - 3.5.3 Auf Wunsch werden Voicemails, die per E-Mail zugesendet werden, automatisch gelöscht
 - 3.5.4 Unterschiedliche Ansage-Modi für „nicht erreichbar“, „besetzt“ und „out of office“
 - 3.5.5 Max. 100 Nachrichten je max. 180 Sekunden pro Nebenstelle. Voicemails werden 60 Tage nach Eingang automatisch gelöscht
 - 3.5.6 Fernabfrage, geschützt durch individuelle PIN
- 3.5.7 Ansage der Rückrufnummer, Datum und Uhrzeit der Voicemails
- 3.6 Anrufgruppen**
 - 3.6.1 Beliebig viele Anrufgruppen
 - 3.6.2 Bildung von beliebig großen Anrufgruppen möglich
 - 3.6.3 Individuelle Weiterleitungen der jeweiligen Nebenstellen werden ignoriert
 - 3.6.4 Festlegung von Überlaufregeln und Time-out-Optionen
- 3.7 Warteschlangen**
 - 3.7.1 Beliebig viele Warteschlangen
 - 3.7.2 Individuelle, initiale und periodische Ansagen
 - 3.7.3 Individuelle Wartemusik pro Warteschlange
 - 3.7.4 Automatische Rufverteilung auf freie bzw. eingebuchte Agenten
 - 3.7.5 Lastverteilung nach „Round Robin“ (Rundlaufverfahren), geringster Auslastung, gleichzeitig, längste Pause, zufällig
 - 3.7.6 Priorisierung von Agenten in einer Warteschlange
 - 3.7.7 Priorisierung von Warteschlangen (z.B. VIP-Warteschlange mit Vorrang)
 - 3.7.8 Frei definierbare Nachbearbeitungszeit für Agenten pro Warteschlange (Queue)
 - 3.7.9 Ausnahmeregelungen für Time-out und wenn keine Agenten eingebucht sind
 - 3.7.10 Optionale Ansage der Wartezeit an den Agenten
 - 3.7.11 Optionale Ansage des Warteschlangennamens an den Agenten
 - 3.7.12 Einbuchen von mobilen Endgeräten in Warteschlangen über Smartphone App (Android & iOS)
- 3.8 Automatische Vermittlung (IVR – Interactive Voice Response, Sprachdialoge)**
 - 3.8.1 Es können beliebig viele Sprachdialoge eingerichtet werden
 - 3.8.2 Individuelle Auswahltexte
 - 3.8.3 Bis zu 13 Auswahlmöglichkeiten pro Dialogstufe (0...9, *,# und Time-out)
 - 3.8.4 Weiterleitung auf beliebige Anlagenelemente sowie Unterstützung von Ansagewiederholung, Auflegen und Besetzt
 - 3.8.5 Flexible Handhabung eingehender Anrufe
 - 3.8.6 Sprachdialoge sind miteinander verknüpfbar (mehrere Sprachdialog-Ebenen)

- 3.8.7 Mehrstellige IVR-Kennungen
- 3.8.8 Vermittlungs-IVR, in dem IVR Dialog eingegebene Nummern werden als zu wählende interne Durchwahlen bzw. Nebenstellen behandelt
- 3.9 Telefonkonferenzen**
 - 3.9.1 Beliebige viele Konferenzräume
 - 3.9.2 Konferenzen mit bis zu 50 internen und externen Teilnehmern
 - 3.9.3 PIN-Authentifikation getrennt für Konferenzleiter und Konferenzteilnehmer
 - 3.9.4 Sperren von Konferenzen bis zum Login des Konferenzleiters
 - 3.9.5 Automatisches Beenden von Konferenzen nach dem Logout des Konferenzleiters
 - 3.9.6 Stummschaltung aller Konferenzteilnehmer
 - 3.9.7 Transfer von Anrufen in den Konferenzraum
 - 3.9.8 Ansage von Zugängen, Abgängen und Teilnehmeranzahl
 - 3.9.9 Musik, falls einziger Teilnehmer
 - 3.9.10 Sprachauswahl Deutsch/Englisch
- 3.10 Zeitgesteuertes Anrufrouting**
 - 3.10.1 Beliebige viele Zeitsteuerungen pro Anlage
 - 3.10.2 Festlegung von Zeitspannen für das Anrufrouting
 - 3.10.3 Festlegung von Ausnahmetagen für das Anrufrouting
 - 3.10.4 Festlegung von Anrufrouting-Zielen innerhalb und außerhalb der Zeitspanne
- 3.11 Adressbuch**
 - 3.11.1 Zentrales Telefonbuch
 - 3.11.2 Unterscheidung von allgemein sichtbaren und persönlichen Einträgen
 - 3.11.3 Import im CSV-Format möglich
- 3.12 Gesprächsverschlüsselung**
 - 3.12.1 Verschlüsselung der Signalisierung und Sprachdaten (TLS und SRTP).
 - 3.12.2 Aktivierung pro Endgerät, pro Standort oder optional für sämtliche Endgeräte der virtuellen Telefonanlage
 - 3.12.3 Nur bestimmte Endgeräte werden unterstützt - weiterführende Informationen im Merkblatt „Sprachverschlüsselung“

4 Tarife

Grundvoraussetzung für die Nutzung von O₂ Business Digital Phone ist das Basis Paket. Dieses beinhaltet fünf Nebenstellen. Weitere Nebenstellen können zusammen mit dem Basis Paket bei dem initialen Auftrag oder später auf monatlicher Basis hinzugebucht werden. Der Kunde kann für das Basis Paket und alle weiteren Nebenstellen zwischen drei Tarifen auswählen. Die initiale Festlegung erfolgt im Auftragsformular. Ein Tarifwechsel ist jeweils zum Monatsanfang möglich und muss über den Kundenservice telefonisch oder per E-Mail mindestens fünf Werktage (Mo-Fr) vor Monatsende beauftragt werden (siehe Ziffer 2.8). Für jede O₂ Business Digital Phone Telefonanlage kann nur ein Tarif gewählt werden. Die nachträgliche Buchung von weiteren Nebenstellen erfolgt über das Administrationsportal durch den Kunden.

4.1 Tarif: Digital Phone Basic

Im Tarif enthalten:

- Standardfunktionen (siehe Ziffer 3)
- Minutenbasierte Abrechnung für nationale Telefonie
- Minutenbasierte Abrechnung für Telefonie ins Ausland

4.2 Tarif Digital Phone Flat

Im Tarif enthalten:

- Standardfunktionen (siehe Ziffer 3)
- Kostenlose Gespräche ins deutsche Mobilfunknetz
- Kostenlose Gespräche ins deutsche Festnetz
- Minutenbasierte Abrechnung für Telefonie ins Ausland

4.3 Tarif: Digital Phone Business

Im Tarif enthalten:

- Standardfunktionen (siehe Ziffer 3)
- Kostenlose Gespräche ins deutsche Mobilfunknetz
- Kostenlose Gespräche ins deutsche Festnetz
- Minutenbasierte Abrechnung für Telefonie ins Ausland
- Telefonie über Smartphone Apps, Web-Client sowie Desktop App möglich
- Parallele Nutzung von bis zu 3 Endgeräten (z.B. Smartphone, Laptop & Systemtelefon)

- CRM Connect
(Nur in der Desktop-App, diese ist nur für Windows verfügbar):

Verbindung zu Microsoft Outlook und Google Contacts. Bietet direkte Adressbuchsuche, Namensauflösung des Anrufers, Click-to-Dial in Webbrowsern und Outlook. Verfügbar nur für die O₂ Business Digital Phone Windows Desktop App.

- Meet & Share
Videokonferenzen und Screensharing

Alle Teilnehmer können den Bildschirm gleichzeitig teilen; Teilnehmer, die nicht in der jeweiligen Anlage als Nebenstelle angelegt sind, können als externer Teilnehmer im Gastmodus teilnehmen, sie können über eine Einladungs-URL zu dem Meeting eingeladen werden und über eine Webseite an dem Meeting teilnehmen; globale Telefon-Einwahlnummern sind für viele Länder vorhanden (die jeweils aktuelle Länderliste finden sie im Web Client Handbuch unter <https://my.digitalphone.o2business.de/de/dokumentation/handbuecher>).

Meet & Share erlaubt nur so genannte ad-hoc Videokonferenzen zwischen den Teilnehmern. Das Starten einer ad-hoc Konferenz ist nur spontan und nicht im Voraus geplant möglich, der generierte Konferenzlink hat eine Gültigkeit von 24 Stunden und verfällt dann.

Insgesamt sind bis zu 8 Teilnehmer pro Videoanruf möglich;

Die Tarifkonditionen werden gemäß der Preisliste abgerechnet.

5 Zusatzfunktionen (optional gegen Aufpreis)

Telefónica Germany bietet Kunden folgende kostenpflichtige Zusatzfunktionen zur Vereinfachung des Managements großer Telefonanlagen, die nach Angebot bzw. gemäß Preisliste abgerechnet werden. Die Zusatzfunktionen sind soweit nicht ausdrücklich anders beschrieben einzeln (pro Nebenstelle oder Endgerät) hinzubuchbar. Eine Ausnahme bildet die Zusatzoption „International Pack“, die nur anlagen-weit, also für

sämtliche Nebenstellen der virtuellen Telefonanlage gebucht werden kann.

5.1 Fax

- 5.1.1 Anschluss von Faxgeräten über die Anlogschnittstelle eines Analog-Telefon-Adapter
- 5.1.2 Integrierter Faxserver
- 5.1.3 Faxempfang als PDF (E-Mail-Weiterleitung, e-Fax)
- 5.1.4 Faxversand über Drucktreiber direkt vom PC (Fax-Client erforderlich)
- 5.1.5 Unterstützung des T.38-Faxprotokolls
- 5.1.6 Unterstützung von XCAPi. XCAPi ist eine softwarebasierte Endgeräteoption, welche zur Einbindung von CAPI-basierenden Lösungen dient, um Faxserverlösungen in die virtuelle Telefonanlage einzubinden. Bis zu fünf Sprachkanäle sind parallel nutzbar.

5.2 Call-Center-Monitoring

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

5.3 Sprachaufzeichnung

- 5.3.1 Aktivieren der Aufzeichnung abhängig vom Endgerät
- 5.3.2 Individuelle Ansage vor Aufzeichnungsbeginn
- 5.3.3 Zustellen der Aufzeichnungen per E-Mail an die Voicemail der aufzeichnenden Nebenstelle
- 5.3.4 Individuelle Ansagen bei Aufzeichnungsbeginn
- 5.3.5 Aufzeichnungen werden nach Versand gelöscht
- 5.3.6 Bei der Nutzung dieser Funktion muss der Kunde die geltenden rechtlichen Bestimmungen beachten und seine Mitarbeiter und Kunden entsprechend informieren.

5.4 nMeeting+

- 5.4.1 Mit nMeeting+ kann ergänzend zu der Audiokonferenz eines Präsentators mit bis zu 25 Teilnehmern im Rahmen einer sogenannten Sitzung zusätzlich der Bildschirminhalt geteilt werden.
- 5.4.2 Unterstützung folgender Betriebssysteme: MAC OS oder Windows
- 5.4.3 Bereitstellung eines Browserbasierten Web Viewers zur einfachen Teilnahme ohne Client-Software
- 5.4.4 Starten und Beenden einer Sitzung direkt aus der Konferenzraumsteuerung des Usercontrol
- 5.4.5 Mit dem Start einer Sitzung kann der erste Teilnehmer als Präsentator seinen Bildschirminhalt mit anderen teilen
- 5.4.6 Mit dem Beenden einer Sitzung kann kein weiterer Präsentator oder Teilnehmer mehr der Sitzung beitreten
- 5.4.7 Teilnehmer können in einer laufenden Sitzung über die Client-Software die Präsentation übernehmen
- 5.4.8 Teilnahme an einer laufenden Sitzung über Client-Software oder Web Viewer

5.5 Softphone

- 5.5.1 Bereitstellung von Softphones für das Betriebssystem Windows und Mac OS X
- 5.5.2 Softwarebasierende IP-Telefone für das Telefonieren am PC-Arbeitsplatz

5.6 Vermittlungsarbeitsplatz

- 5.6.1 Bereitstellung eines Vermittlungsarbeitsplatzes für das Betriebssystem Windows
- 5.6.2 Der Vermittlungsarbeitsplatz ist eine software-basierte Vermittlungsstelle für Windows PCs welche Vermittlungs- und Management-Funktionen für die Anrufbearbeitung zur Verfügung stellt.
- 5.6.3 Folgende Funktionen werden u.a. abgedeckt:
 - Besetztlampenfelder für alle Nebenstellen
 - Integration von Kontakten aus LDAP-Quellen & Telefonanlage

5.7 CTI Clients (Computer Telephony Integration)

- 5.7.1 Bereitstellung von CTI Clients für das Betriebssystem Windows und Mac OS X
- 5.7.2 Kommunikationslösung, die es gestattet mit Hilfe von auf dem Computer installierter Software, Funktionen des Systemtelefons in Verbindung mit gespeicherten oder sonstigen EDV-technisch zur Verfügung stehenden Informationen zu nutzen.

- 5.7.3 Die Steuerung des Telefons vom PC aus ist möglich

5.8 International Pack

Das International Pack beinhaltet Standardgespräche in die Festnetze folgender Länder: Belgien, Dänemark, Finnland, Frankreich, Großbritannien, Irland, Italien, Liechtenstein, Luxemburg, Monaco, Niederlande, Norwegen, Österreich, Schweden, Schweiz und Spanien sowie Alaska, Hawaii, Kanada, Puerto Rico und USA. Ausgenommen sind Mobilfunknummern, Rufumleitungen, Konferenzverbindungen, Mehrwertdienste und Sonderrufnummern.

5.9 Microsoft Teams Option

Die Microsoft Teams Option ist ein Zusatz zum Microsoft-Dienst „Telefonsystem“. Dieser Dienst wird über O₂ Business Digital Phone mit einer VoIP-Schnittstelle (Voice over IP) ausgestattet. Die Microsoft Teams Option verwendet dabei das Microsoft Direct Routing, um innerhalb von Microsoft Teams Verbindungen in das PSTN zu ermöglichen. Der Kunde kann eine in der O₂ Business Digital Phone Telefonanlage konfigurierte Nebenstelle innerhalb der Microsoft Teams Anwendung für eingehende, wie auch für ausgehende Gespräche nutzen. Die entsprechend konfigurierte Rufnummer kann nicht mit anderen Nebenstellen oder Diensten der O₂ Business Digital Phone Telefonanlage (Warte-schlange, IVR etc.) geteilt werden. Die maximale Anzahl der unterstützten gleichzeitigen Anrufe beträgt 5.

Voraussetzung für die Microsoft Teams Option ist, dass der Kunde über sämtliche hierfür notwendigen Microsoft Lizenzen verfügt. Die Bereitstellung dieser Lizenzen ist nicht Bestandteil der Microsoft Teams Option, sondern erfolgt über einen separaten Vertrag zwischen Microsoft und dem Kunden (Beistellung durch den Kunden) ohne Beteiligung von Telefónica Germany.

Die Ausführung der Microsoft Teams Option und die Unterstützung bestimmter Funktionen der virtuellen Telefonanlage sind davon abhängig, dass Microsoft den Dienst und die jeweiligen Funktionen bereitstellt und unterstützt. Telefónica Germany übernimmt keine Gewährleistung für die Funktionen und Leistungsmerkmale der von Microsoft bereitgestellten Dienste und Software sowie für alle Änderungen, die von Microsoft daran vorgenommen werden und die sich auf die Ausführung der Microsoft Teams Option bzw. die Funktionen der O₂ Business Digital Phone Telefonanlage auswirken können.

Der Kunde hat folgende Pflichten:

Die Nutzung, Verwaltung, Wartung und Konfiguration der Microsoft Lizenzen inklusive der Verknüpfung der Microsoft Software mit der Telefonanlage liegt allein in der Verantwortung des Kunden.

Für die Konfiguration zur Verbindung des Microsoft-Dienstes „Telefonsystem“ über Microsoft Direct Routing, stellt Telefónica dem Kunden ein Merkblatt zur Verfügung, welches auf der Microsoft Dokumentation beruht. Da die Dokumentation von Microsoft jederzeit ohne Vorankündigung geändert werden kann, übernimmt Telefónica Germany keine Gewährleistung für die Richtigkeit und Vollständigkeit des Merkblattes.

Der Kunde muss vorab sicherstellen, dass die Verwendung von Telefoniefunktionen von Drittanbietern (ein-schließlich Telefónica Germany und deren Lizenzgeber) innerhalb des Microsoft-Dienstes „Telefonsystem“ möglich und zulässig ist. Er muss ebenso prüfen, ob Microsoft solche Funktionen für die Verwendung mit Microsoft Direct Routing unterstützt. Telefónica Germany übernimmt keine Gewährleistung für die Verwendung und Ausführung dieser Funktionen der O₂ Business Digital Phone Telefonanlage.

Diese Pflichten des Kunden gelten während der Implementierungsphase und über die gesamte Laufzeit der Microsoft Teams Option.

5.10 CRM Connect Plus

CRM Connect Plus (nur in der Desktop App, diese ist nur für Windows verfügbar) ermöglicht die Verbindung mit über 60 verschiedenen CRM-Plattformen. Folgende Funktionalitäten werden unterstützt: Direkte Adressbuchsuche über das verbundene CRM System, Namensauflösung des Anrufers, Nutzung von Click-to-Dial Funktion aus unterstützten Webbrowsers (z. B. Chrome, Firefox, Opera) und der Outlook Desktop App.

Die Liste der kompatiblen CRM Connect Plus Anwendungen finden sie aktuell unter <https://my.digitalphone.o2business.de/de/dokumentation/uebersichten/produktuebersichten>.

5.11 Meet & Share Plus

Videokonferenzen und Screensharing

Meet & Share Plus bietet alle Funktionen von Meet & Share und zusätzlich darüber hinaus die folgenden:

- Insgesamt sind bis zu 25 Teilnehmer pro Videoanruf möglich;
- Es sind im Voraus geplante Meetings zwischen den Teilnehmern möglich. Geplante Meetings haben eine Geltungsdauer von 30 Tagen.

Wenn ein geplantes Meeting genutzt wird (bspw. indem Teilnehmer auf den Einladungslink klicken), verlängert sich die Lebensdauer bei jeder Nutzung um weitere 30 Tage. Die Geltungsdauer beträgt immer 30 Tage ab dem Tag, an dem das geplante Meeting zuletzt verwendet wurde.

Ein geplantes oder auch ein genutztes Meeting läuft jeweils ab, wenn es mehr als 30 Tage lang nicht genutzt wird.

6 VoIP-Endgeräte / weitere Hard-

Sofern VoIP-Endgeräte von Telefónica Germany bezogen werden, hat der Kunde die Wahl zwischen verschiedenen Herstellern und Modellen.

Telefónica Germany ermöglicht den Betrieb VoIP-basierter Endgeräte an der virtuellen Telefonanlage, so-fern diese Endgeräte über Telefónica Germany bezogen wurden (siehe Hardware-Preisliste). Endgeräte, die nicht über Telefónica Germany bezogen wurden und somit nicht zertifiziert sind, können durch den Kunden betrieben werden, sofern der Kunde die Geräte selbst manuell konfiguriert. In diesem Fall sind je nach Endgerät Funktionen ggf. nicht oder nur eingeschränkt verfügbar. Telefónica Germany leistet nur für zertifizierte Endgeräte Support (siehe Ziffer 8.6).

6.1 Kabelgebundene Endgeräte

Der Kunde kann über Telefónica Germany kabelgebundene Endgeräte in den Kategorien Einstiegs-, Standard- und Professional-Niveau erwerben, die entweder per Netzteil oder je nach Ausstattung des Endgeräts mit Power-over-Ethernet (PoE) betrieben werden können.

Die kabelgebundenen Endgeräte werden durch einen Ethernet-Anschluss oder WLAN mit dem lokalen Netzwerk verbunden und über „Plug & Play“ konfiguriert. Sie werden entweder in einen se-paraten 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). Dadurch startet die automatische Konfiguration. Für die Autoprovisionierung (siehe Ziffer 3.1.1) sind bestimmte Voraussetzungen im Netzwerk notwendig. Ergänzend gelten die Regelungen des Merkblatts „Plug & Play 2.0“ (abrufbar: <https://my.digitalphone.o2business.de>).

6.2 Kabellose DECT-Endgeräte

Telefónica Germany unterstützt auch kabellose, auf DECT basierende Endgeräte. Pro Kundenstandort

können mehrere DECT-Basisstationen (je nach Hersteller bis zu 255 Stück) betrieben werden. Die Reichweite der DECT-Endgeräte lässt sich (je nach Hersteller) durch bis zu sechs Repeater pro Basisstation erweitern.

Die Autoprovisionierung erfolgt für die DECT-Endgeräte analog zu den kabelgebundenen Endgeräten (siehe Ziffer 6.1).

Alle zertifizierten DECT-Endgeräte sind in der Preisliste-Hardware aufgeführt.

Da DECT-Endgeräte entsprechend den Räumlichkeiten des Kunden individuell ausgerichtet werden müssen, muss der Kunde vorab eine Prüfung vor Ort auf eigene Kosten durchführen.

6.3 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 einer virtuellen Telefonanlage verbinden.

Ein ATA ist nicht zu allen Faxgeräten oder anderen analogen Geräten am Markt kompatibel, da es bei den verschiedenen Geräten Protokollabweichungen gibt.

6.4 Softwarebasierte VoIP-Endgeräte für das Telefonieren am PC-Arbeitsplatz

Telefónica Germany unterstützt softwarebasierte VoIP-Endgeräte für das Telefonieren von PC-Arbeitsplätzen für Windows und Mac (die unterstützen Betriebssysteme sind der Liste unter https://my.digitalphone.o2business.de/handbuecher/software/zu_entnehmen). Die Software unterstützt „Plug & Play“ der virtuellen Telefonanlage und erfordert am Computer keine Konfiguration durch den Nutzer (ausgenommen die Installation der Software so-wie die Verwaltung der Soundkarte bzw. Audio-Ein-/Ausgang).

7 Preise und Berechnungsgrundlagen

Die jeweiligen Entgelte ergeben sich aus der Preisliste.

7.1 Nebenstelle (Lizenz)

Je Nebenstelle fällt eine einmalige Einrichtungsgebühr an. Während die Nebenstelle aktiviert ist, fallen ebenso monatliche Grundgebühren je Nebenstelle an.

Die monatlichen Grundgebühren fallen immer für den gesamten Kalendermonat an, wenn die entsprechende Nebenstelle im Kalendermonat (auch nur kurzzeitig) angelegt war. Auch die einmaligen Einrichtungsgebühren werden in dem Kalendermonat berechnet, in dem die initiale Einrichtung der Nebenstelle

vorgenommen wird. Die Einrichtungsgebühr je Nebenstelle fällt dabei stets nur einmalig an.

Eine Übersicht der aktivierten Nebenstellen kann der Kunde im Administrationsportal unter dem Menüpunkt Ziele +Filter auf Nebenstelle einsehen.

7.2 Telefonentgelte (nutzungsabhängig)

Grundlage der Berechnung der Telefonentgelte sind die von der virtuellen Telefonanlage durchgeführten Anrufe des Kunden. Abhängig vom gewählten Tarif werden die durchgeführten Anrufe gemäß der Preisliste berechnet.

Das kostenpflichtige International Pack beinhaltet Standardgespräche in die in Ziffer 5.9 genannten Länder. Alle sonstigen Verbindungen, wie z.B. zu Sonderrufnummern oder nicht enthaltene Länder, werden gemäß der Preisliste nach Minuten berechnet.

Gespräche, die innerhalb der virtuellen Telefonanlage eines Kunden erfolgen, werden nicht berechnet.

Voice-Flatrates (enthalten in den Tarifen O₂ Business Digital Phone Business und O₂ Business Digital Phone Flat) sind für die Mensch-zu-Mensch-Kommunikation mit einem durchschnittlichen kalendermonatlichen Minutenvolumen von bis zu 500 Minuten pro Nebenstelle konzipiert. Das O₂ Business Digital Phone International Pack ist für eine durchschnittliche Nutzung von bis zu 200 Minuten pro Nebenstelle pro Kalendermonat konzipiert. Die durchschnittliche Nutzung ergibt sich aus der Gesamtschau aller Nebenstellen des Kunden. Telefónica Germany behält sich das Recht vor bei Überschreitung der genannten Minutenvolumen in 3 aufeinanderfolgenden Kalendermonaten eine Tarifumstellung auf den Tarif O₂ Business Digital Phone Basic durchzuführen bzw. das International Pack zu deaktivieren.

In den Voice-Flatrates sind Rufum- bzw. Rufweiterleitungen nicht enthalten.

Telefónica Germany ist ebenso berechtigt, den gewählten Tarif umzustellen bzw. das O₂ Business Digital Phone International Paket zu deaktivieren, wenn der Kunde diese wie folgt nutzt:

- eine Maschine-zu-Mensch-Kommunikation, z.B. durch Verwendung von automatischen Wahlsystemen.
- Outbound-Telefonie-Dienste, z.B. in Call-Centern.
- externe Weiterleitungen

Nach Umstellung des Tarifs auf O₂ Business Digital Phone Basic bzw. nach Deaktivierung des International Packs zahlt der Kunde verbrauchsabhängig den

regulären Minutenpreis gemäß Preisliste. Andere Leistungsbestandteile wie z.B. aktivierte Zusatzfunktionen, Mindestlaufzeit sowie Preise bleiben unverändert.

7.3 Preise

Für alle Leistungen, die Gegenstand der initialen Beauftragung sind, gelten die Preise aus der zu diesem Zeitpunkt aktuellen Preisliste. Beauftragt der Kunde während der Vertragslaufzeit neue Zusatzoptionen oder einen Tarifwechsel (siehe Ziffer 2.8) gelten die Preise aus der zu diesem Zeitpunkt aktuellen Preisliste.

Eine aktuelle Preisliste kann der Kunde über die unten genannten Meldewege anfordern:

- E-Mail: business-digital-team@telefonica.com
- Tel: 0800 22 111 22

Für den Kauf von Endgeräten und Zubehör findet die jeweils aktuelle Hardware-Preisliste Anwendung.

7.4 Kosten für Support

Die O₂ Business Digital Phone Telefonanlage ist ein „Self Service“-Produkt, d.h. die Konfiguration der Anlage obliegt alleine dem Kunden. Telefónica Germany übernimmt die Einrichtung der neuen bzw. portierten Rufnummer (Amtsleitung) des Kunden und wird die bei Telefónica Germany bezogenen Endgeräte autoprovisionieren (siehe Ziffer 3.1.1).

Der Kunde kann eine optionale kostenpflichtige Leistung, in Form einer sogenannten Basiseinrichtung anfragen. Im Rahmen der Basiseinrichtung erhält der Kunde telefonischen Support bei der Einrichtung von Nebenstellen oder Konfiguration der virtuellen Telefonanlage. Details zur Basiseinrichtung sind der Preisliste zu entnehmen.

7.5 Zusatzfunktionen

Telefónica Germany bietet für den Tarif O₂ Business Digital Phone Flat und O₂ Business Digital Phone Business folgende Zusatzfunktionen nach Ziffer 5 an, die gesondert gemäß Preisliste abgerechnet werden:

- Call-Center-Monitoring; wird pro Nutzer und je begonnenem Kalendermonat berechnet. Das Call Center Monitoring muss für mindestens fünf Nebenstellen beauftragt werden
- Sprachaufzeichnung; wird pro Nebenstelle, welche diese Option aktiviert hat, je begonnenem Kalendermonat berechnet
- Sprachverschlüsselung; wird pro Endgerät, welches diese Option aktiviert hat, je begonnenem Kalendermonat berechnet

- XCAPi; wird pro Endgerät, welches diese Option aktiviert hat, je begonnenem Kalendermonat berechnet.

8 Verfügbarkeit, Support und SLA

8.1 Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit der vertraglichen Leistung beträgt vorbehaltlich der Verfügbarkeit der Netzwerkumgebung, insbesondere des Internetzugangs des Kunden, mindestens 99,9 % im Jahresmittel.

Telefónica Germany kann den Zugang zu den Leistungen ganz oder teilweise 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 zu den Räumlichkeiten des Kunden bei einer Störung, sowie Zeitverluste durch Verzögerungen bei der Entstörung, für die der Kunde verantwortlich ist und der Ausfall bzw. Störungen der Internetverbindung des Kunden gehen zu-dem nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit ein.

Telefónica Germany übernimmt den Support für die durch Telefónica Germany bereitgestellten Leistungen im Rahmen der in dieser Leistungsbeschreibung dokumentierten Funktionalitäten, Verfügbarkeiten der virtuellen Telefonanlage.

Sollte sich während der Bearbeitung einer Supportanfrage herausstellen, dass eine Störung 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 virtuellen Telefonanlage stehen dem Kunden umfangreiche Hilfsquellen zur Verfügung. Hierzu zählen Online-Hilfen, Handbücher, Schulungsvideos und FAQ (häufig gestellte Fragen).

8.2 Monitoring

Es erfolgt ein Monitoring der Telefónica Germany IT-Infrastruktur soweit diese für die Erbringung der vereinbarten Leistungen (Betrieb der virtuellen Telefonanlage) notwendig ist. Das Monitoring erfolgt 24 Stunden täglich, sieben Tage die Woche, 365 Tage im Jahr.

8.3 Störungsmeldung

Störungsmeldungen erfolgen entweder proaktiv durch das Monitoring oder reaktiv durch den Kunden.

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 Telefonanlagennummer (K-Nummer der virtuellen Telefonanlage) 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 Störungsmeldung 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 bis zum Erhalt dieser Informationen ausgesetzt.

Die Störung muss beim Kundenservice über einen der folgenden Wege gemeldet werden:

- E-Mail: business-team@telefonica.com
- Tel: 0800 22 111 22 (Servicezeit: Mo-Fr 8-18 Uhr)
- Fax: 0800 22 111 23

8.4 Störungsbearbeitung

Telefónica Germany nimmt Störungsmeldungen innerhalb der Servicezeit von Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr telefonisch und darüber hinaus 24 Stunden am Tag per E-Mail entgegen und bearbeitet diese innerhalb der Service-Zeit. Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart ist die Servicezeit Montag bis Freitag von 8 – 18 Uhr. Die Reaktionszeit ergibt sich aus der Übersicht und beginnt mit dem Eingang der Störungsmeldung und Erstellung des Tickets bei Telefónica Germany, aber frühestens mit Beginn der Service-zeit.

Telefónica Germany bietet im Rahmen des telefonischen Supports Unterstützung und Beratung zur Störungseingrenzung und -beseitigung. Im Servicefall werden qualifizierte Hinweise gegeben, um Störungen schnell zu beseitigen. Dieser telefonische Support wird innerhalb der vereinbarten Service-Zeit erbracht.

Priorität	Antwortzeit ^{*/**} (innerhalb der Servicezeit Mo-Fr 8-18 Uhr)	Standardentstörzeit ^{*/**} (innerhalb der Servicezeit Mo-Fr 8-18 Uhr)	Entstörzeit [*] (außerhalb der Servicezeit)
hoch	1 Stunden	2 Stunden	6 Stunden
kritisch	4 Stunden	12 Stunden	-
normal	6 Stunden	5 Arbeitstage	-

*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.

Priorität	Beschreibung
hoch	Die Leistung steht dem Kunden wie nachfolgend beschrieben ganz oder teilweise nicht zur Verfügung oder hat eine Störung bezüglich unternehmenskritischer Prozesse: <ul style="list-style-type: none"> • Ausfall der Telefonie für mehr als 30 Minuten • Vollständiger Ausfall des User Control und Administrationsportal für mehr als 3 Stunden • Verletzung gesetzlicher Bestimmungen bezüglich Datenschutzes und Datensicherheit
kritisch	Erfüllt nicht die Anforderungen der Priorität „hoch“, aber einzelne Funktionen von O ₂ Business Digital Phone sind wie nachfolgend beschrieben beeinträchtigt: <ul style="list-style-type: none"> • Vollständiger Ausfall einer Zusatzfunktion (gem. Ziffer 5) Einschränkung der Telefonie in Form von Gesprächsabbrüchen und Gesprächsaussetzern
normal	Alle übrigen Störungen.

8.5 Geplante Wartungsarbeiten

Geplante Wartungsarbeiten werden in der Regel nachts in festgelegten Wartungsfenstern durchgeführt. Telefónica Germany hat das Recht, die Telefonanlage für geplante Wartungsarbeiten außer Betrieb zu nehmen. Der Kunde wird hierbei fünf Werk-tage (Mo-Fr) vor dem Wartungstermin über die Arbeiten und die voraussichtlichen Ausfallzeiten informiert.

8.6 Support für Endgeräte

Telefónica Germany leistet nur Support für Endgeräte die über Telefónica Germany bezogen wurden. Der Support umfasst die Konfiguration/Einstellungen des Endgerätes zur Verwendung in der virtuellen Telefonanlage. Telefónica Germany erbringt insoweit die Fehlersuche und mögliche Fehlerkorrekturen per remote (telefonisch und/oder per Fernzugriff über das Administrationsportal). Davon abzugrenzen sind Störungen am Endgerät selbst. Insoweit finden abschließend die Regelungen zur Gewährleistung aus den Verkaufs- und Lieferbedingungen der Telefónica Germany für den Hardwarekauf Anwendung. Da Telefónica Germany bezüglich Lieferung und Support (z.B. Sicherheitspatches bei neuer Firmware, ablaufende Zertifikate) vom Hersteller der jeweiligen Endgeräte abhängig ist, richtet sich Telefónica Germany nach dem EOS (End of Sales) / EOL (End of Life) Prozess des Herstellers.

Nach diesem EOL-Zeitpunkt ist Telefónica Germany nicht mehr verpflichtet Support für die betroffene Endgeräte zu leisten. Telefónica Germany kann seine Leistungen entsprechend anpassen und den Kunden hierüber informieren.

Telefónica Germany kann die Autoprovisionierung für diese Endgeräte deaktivieren, falls von dem Endgerät ein Sicherheitsrisiko ausgeht. Die entfernten Endgeräte können dann nicht mehr über die Autoprovisionierung automatisch konfiguriert werden. Der Kunde kann das Gerät jedoch manuell in der virtuellen Telefonanlage einrichten. Telefónica Germany übernimmt keine Gewährleistung für die fehlerfreie Verwendung dieser Endgeräte.

9 Einschränkungen & Systemanforderungen

9.1 Einschränkungen

Die VoIP-Technologie kann nicht alle Funktionen der klassischen Sprachtelefonie (mit ISDN- oder Analog-Anschluss) abbilden. Insbesondere die folgenden Funktionalitäten bietet O₂ Business Digital Phone von Telefónica Germany daher nicht:

- Notruffunktion bei Ausfall des Kunden-IP-Netzwerkes

- Anschaltung von ISDN-Standard- oder Sondergeräten, wie z.B. von ISDN-PC-Karten, Brandmeldern, EC-Cash bzw. Kreditkartensysteme, Frankiermaschinen und Alarmanlagen
- Telefónica Germany behält sich vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden einzelne Zielrufnummern, Anrufgruppen 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

9.2 Systemanforderungen; Internetverbindung des Kunden

Digital Phone setzt auf der vorhandenen Netzwerkumgebung auf und muss in diese integriert werden. O₂ Business Digital Phone stellt die nachfolgend beschriebenen Anforderungen an die Netzwerkumgebung und insbesondere an die Internetverbindung des Kunden. Es obliegt dem Kunden, diese Anforderungen sicherzustellen. Telefónica Germany trifft insoweit keinerlei Leistungspflichten.

9.3 Anforderungen an die Internetverbindung

Es wird vorausgesetzt, dass der Kunde pro gleichzeitigem Telefonat je Nebenstelle am Standort mindestens 100 kbit/s Bandbreite im Up- und Download (gleichzeitig) bereitstellen kann. 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 entsprechend konfiguriert werden (z.B. Port-Freigabe).

Es müssen sämtliche technischen Voraussetzungen, wie im Merkblatt „Plug & Play 2.0“ beschrieben, erfüllt sein (zu finden unter <https://my.digitalphone.o2business.de>).

9.4 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 muss eine 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 Netzwerkabel sind durch den Kunden selbst zu beschaffen.

Es wird empfohlen, PC-Arbeitsplätze und IP-Telefone an getrennten Switchports zu betreiben.

9.5 E-Mail-Infrastruktur

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

9.6 Funknetze-Infrastruktur

Funkgeführte Kommunikation (DECT, WLAN, GSM etc.) kann deutlich leichter durch fremde Systeme gestört werden als drahtgebundene. Beim Betrieb eines softwarebasierten IP-Telefons auf einem über WLAN angebandenen Rechner kann es zu Interferenzen mit anderen WLAN-Netzen oder anderen Rechnern im gleichen WLAN kommen. Um dennoch eine optimale Audioqualität zu erreichen, muss der Kunde eine geringe Auslastung und hohe Signalstärke des genutzten WLANs sicherstellen. Endgeräte und WLAN-Netz müssen VoIP-fähig sein. Auch bei schnurlosen Headsets kann es durch Störungen im Funknetz zu Qualitätseinbußen kommen. Solche Störungen lassen sich nicht ausschließen. Telefónica Germany übernimmt für die störungsfreie Nutzung daher keine Gewährleistung.

9.7 Premium Service-Rufnummern („offline billed“ Rufnummern)

Die Nutzung und Abrechnung von Anrufen auf Service-Rufnummern, die im „offline billed“-Verfahren von den jeweiligen Service-Anbietern nicht im Takt-verfahren, sondern individuell abgerechnet werden, ist nicht möglich.

10 Besonderheiten bei Notruf

Jedem Endgerät ist durch den Kunden ein Standort (Straße, Hausnummer, PLZ, Stadt) 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 das dem Kunden von Telefónica Germany bereitgestellte Administrationsportal. Nur wenn Name

und Adresse zum Zeit-punkt des Absetzens eines Notrufes korrekt sind, kann eine einwandfreie Notrufunktionalität, insbesondere die Erreichbarkeit der nächstgelegenen Feuerwehr- oder Polizeidienststelle, gewährleistet werden.

Nutzt ein Kunde O₂ Business Digital Phone von einem anderen Ort als der hinterlegten Adresse (standort-unabhängige Nutzung), ist eine Notrufversorgung gar nicht oder nur dann möglich, wenn der Anrufer der Notrufzentrale seinen Standort und Namen mit-teilen kann. Notrufe sind nur in Deutschland und 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 weiterhin betrieben werden können.

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

Es wird empfohlen, am Standort immer mehrere betriebsbereite Mobilfunkgeräte vorzuhalten.

11 Abgrenzung der Leistungen

Im Rahmen von O₂ Business Digital Phone bietet Telefónica Germany keinen Netzwerksupport sowie keine Beratung zur notwendigen Netzwerkinfrastruktur. Des Weiteren bietet Telefónica Germany keine Beratung oder Unterstützung bei Implementierung, Betrieb und Entstörung sowie keinen Support hinsichtlich der Internetanbindung des Kunden. Soweit der Kunde über ein Internet-Produkt von Telefónica Germany verfügt, findet allein die Vereinbarung für das jeweilige Produkt (inkl. Leistungsbeschreibung) Anwendung.