

Übersicht	Seite
A Allgemeines	1
B Zeitliche Geltung	1
C Virtuelle Telefonanlage; Unified Communications	1
D Optionen für osnatel business Cloud PBX	1
E Optionen für Ports	2
F Geräte	2
G Voraussetzungen	3
H Implementierung	3
I Einschränkungen	4
J Pflichten des Kunden	4
K Service	4

A Allgemeines

Die EWE TEL GmbH (im Folgenden: „Anbieter“) erbringt auf Basis der „Allgemeinen Geschäftsbedingungen der EWE TEL GmbH für Telekommunikations-, Online- und Datendienstleistungen (Geschäftskunden)“ (im Folgenden: „AGB“) die nachfolgend beschriebene Dienstleistung osnatel business Cloud PBX.

B Zeitliche Geltung

Diese Leistungsbeschreibung gilt nur für vertragliche Leistungen und Optionen, die ab dem 1. Dezember 2024 bestellt wurden.

C Virtuelle Telefonanlage; Unified Communications

Mit osnatel business Cloud PBX stellt der Anbieter dem Kunden während der Vertragslaufzeit eine über das Internet erreichbare, IP-basierte virtuelle Telefonanlage bereit, die neben IP-Telefonie weitere Kommunikationsmöglichkeiten zusammenfasst (Unified Communications Funktionalität). Innerhalb dieser Kommunikationslösung kann der Kunde neben verschiedenen Geräten auch Software (Clients) für verschiedene Plattformen oder einen Browser verwenden. osnatel business Cloud PBX basiert vollständig auf IP-Technologie und unterstützt sowohl die Anbindung von IP-Telefonen wie auch die amtsseitige Nutzung von IP-Anschlüssen (z.B. osnatel business SIP Trunk).

1 Leistungsmerkmale

osnatel business Cloud PBX unterstützt die folgenden allgemeinen Leistungsmerkmale:

- Nebenstelle
- Einzelfunktionen / Nutzerebene
- Gruppenfunktionen / Gruppenebene
- Mehrfachregistrierung, bis zu 6 Konten auf einem Endgerät, gleiche Registrierung an mehreren Telefonen
- Einbinden von Mobiltelefonen
- PBX übergreifende Gruppen
- Rufvermittlung, mit / ohne Rückfrage, vor / nach Melden
- Rufumleitung permanent, bei besetzt oder nach konfigurierbarer Zeit
- Halten / Makeln
- Call Pickup
- Anklopfen, mit entsprechender Signalisierung zum rufenden Teilnehmer
- Message Waiting Identification
- Name Identification
- Rückruf bei besetzt (CCBS), Rückruf bei keiner Antwort (CCNR)
- Enblock dialing / Overlapped sending
- Music-on-hold
- Pickup-Liste, Anzeige am Telefon, welche Rufe geholt werden können
- Rufnummernübertragung (CLIP)
- Namensübertragung (Name Display)
- Dreierkonferenz mit internen und externen Teilnehmern
- DTMF-Ton Übertragung
- Automatische Rufnummern-Generierung nach europäischem Standard
- Rückruf bei besetzt
- Automatische zeitgesteuerte Rufumschaltung auf Anrufbeantworter
- Messaging: Senden und Empfangen von kurzen Textnachrichten direkt von Telefon zu Telefon
- Nachricht senden während „do not disturb“ aktiviert ist.

Ferner unterstützt osnatel business Cloud PBX die folgenden Chef-Sekretär-Funktionen:

- Rufnummernidentifizierung zur gesonderten Signalisierung für Rufnummern oder Rufnummerngruppen;
- Durchsagefunktion: Partnerfunktion, das Telefon auf der Gegenseite nimmt den Ruf automatisch mit Lauthören an;
- Durchbrechen der Anrufumleitung für Partner;
- Besetztlampenfeld, zeigt den Status des Partnertelefons an.

2 Ports

Für jede Rufnummer, die zur Adressierung von Endgeräten innerhalb der Dienstleistung osnatel business Cloud PBX genutzt werden soll, ist die Vereinbarung eines Ports erforderlich. Die Anzahl der vereinbarten Ports ist eine wesentliche Grundlage für die monatliche Abrechnung. Ports laufen auf unbestimmte Zeit und können jederzeit mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden, solange die Menge aller noch laufender Ports mindestens 80% der Menge der bei Beginn des Vertrages über osnatel business Cloud PBX vereinbarten Menge beträgt. Für jeden Port kann der Kunde die in Abschnitt E beschriebenen Optionen beauftragen.

3 Software

Innerhalb von osnatel business Cloud PBX kann der Kunde Software (wie PC-Client CTI-Software, Softphone) für verschiedene Betriebssysteme nutzen. Voraussetzung für die Nutzung der jeweiligen Software ist, dass der Kunde die von dem Anbieter der Software angegebene technischen Voraussetzungen einhält. Zu diesen technischen Voraussetzungen zählen insbesondere der Einsatz bestimmter Betriebssysteme (z.B. Android, iOS) in bestimmten Versionsständen oder der Einsatz bestimmter sonstiger Software (z.B. Browser, Microsoft .net Framework) in bestimmten Versionsständen. Darüber hinaus kann eine Aktualisierung der Software notwendig sein, wenn der Anbieter die osnatel business Cloud PBX zugrunde liegenden Systeme aktualisiert. Der Anbieter wird den Kunden in diesem Fall informieren.

4 Rufnummern

osnatel business Cloud PBX kann an mehreren Standorten des Kunden verteilt eingesetzt werden. Diese Standorte können voneinander unabhängig betrieben werden. Auf alle Standorte verteilt kann ein einheitlicher Rufnummernplan implementiert werden, wodurch die Mitarbeiter des Kunden nur mit der Durchwahlnummer standortübergreifend telefonieren können und alle Leistungsmerkmale der Telefonanlage dabei zur Verfügung stehen. Der Einsatz eigener Rufnummernblöcke je Standort (Fillialkonzept) ist ebenfalls möglich.

5 Verschlüsselung

Sämtliche Kommunikationsbeziehungen von osnatel business Cloud PBX werden verschlüsselt über Internetverbindungen realisiert.

D Optionen für osnatel business Cloud PBX

Durch die im Folgenden beschriebenen kostenpflichtigen Optionen kann der Funktionsumfang von osnatel business Cloud PBX erweitert werden. Optionen für osnatel business Cloud PBX laufen auf unbestimmte Zeit und können jederzeit mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden.

1 Conferencing 10/30/60

Die Conferencing Optionen ermöglichen interne und externe Telefonkonferenzen mit bis zu 10/30/60 Sprachkanälen. Die Option verfügt über die folgenden Leistungsmerkmale:

- Telefon- oder Videokonferenz;
- Passwortgeschützte Konferenz möglich;
- Konferenzen in verschiedenen Konferenzräumen;
- Konferenzmenü-Ansagen.

Es kann nur eine der Conferencing Optionen gebucht werden. Eine Kombination mehrerer Conferencing Optionen ist nicht möglich.

2 Sammelrufgruppe

Eine Sammelrufgruppe ermöglicht die Einrichtung einer Teilnehmergruppe, die über eine gemeinsame Nebenstelle erreichbar ist.

3 Call Flow

Ein Call Flow ermöglicht die automatische Steuerung eines eingehenden Anrufs auf eine vorab festgelegte Nebenstelle. Zur Steuerung können, neben Zeitschaltern, bis zu vier der nachfolgend aufgeführten Typen kombiniert werden:

a) DTMF-Menü	Nutzung von Ansagen inklusive einer Verbindung zu einer Nebenstelle mittels DTMF-Abfrage. Folgendes ist möglich: <ul style="list-style-type: none">• Annahme mehrerer Anrufe gleichzeitig• Anrufverteilung• Abspielen von Wartemusik für den Anrufer• Interpretation von DTMF-Codes, um verschiedene Routingpfade auszuwählen.
b) Sammelanschluss	Nutzung von Ansagen inklusive einer Verbindung zu einer Nebenstelle mittels ACD. Folgendes ist möglich: <ul style="list-style-type: none">• Annahme mehrerer Anrufe gleichzeitig• Anrufverteilung• Abspielen von Wartemusik für den Anrufer.
c) Voicemail	Vermittlung zu einer Voicemail.
d) Ansage	Abspielen einer Ansage inklusive optionaler, nachgelagerter Rufumleitung.

4 Standortanbindung über SIP Line

Im Rahmen der Option Standortanbindung über SIP Line richtet der Anbieter die vertragsgegenständliche Dienstleistung osnatel business Cloud PBX so ein, dass der Kunde eine bei ihm vorhandene SIP Line (wie z.B. eine osnatel business SIP Line) innerhalb der vertragsgegenständlichen osnatel business Cloud PBX nutzen kann. Die Anzahl der über die SIP Line maximal nutzbaren Sprachkanäle ergibt sich aus der weiteren Bezeichnung der Option; bei der Option „Standortanbindung über SIP Line – bis zu 2 Sprachkanäle“ sind es z.B. bis zu zwei Sprachkanäle.

Die Option Standortanbindung über SIP Line kann nur bestellt werden, wenn die anfängliche Laufzeit des Hauptvertrages über die Dienstleistung osnatel business Cloud PBX mindestens 24 Monate beträgt.

Für jeden Standort des Kunden kann höchstens eine Option Standortanbindung über SIP Line bestellt werden.

E Optionen für Ports

Soweit die Nutzung eines Ports vereinbart ist, kann der Kunde die nachfolgend beschriebenen Optionen kostenpflichtig beim Anbieter beauftragen. Optionen für Ports laufen auf unbestimmte Zeit und können jederzeit mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden.

1 Voicemail

Die Voicemail Option bietet folgende Funktionen:

- Aufzeichnung von Sprachnachrichten;
- Zugriff von internen und externen Telefonen;
- Schutz der Voicemail-Abfrage durch PIN;
- Anzeige von neuen Nachrichten an kompatiblen Tischtelefonen;
- E-Mail-Benachrichtigung.

2 Fax

Die Option Fax ermöglicht den Versand und Empfang von Fax-Nachrichten.

3 CTI Client

CTI Client ermöglicht die Bedienung eines Telefons über den PC und vereint verschiedene Kommunikationswege auf einer Oberfläche. Die Option CTI Client umfasst:

- Steuerung klassischer Telefonie-Funktionen wie Wählen, Auflegen, Halten, Parken und 3er-Konferenz
- Makeln, Verbinden, Rufumleitungen setzen und Pickup
- Erstellen einer Favoritenliste
- Eingabe des Presence-Status
- Erfassung von Kalendereinträgen zur Anzeige der Presence-Notiz
- Aktualisierung der Presence in Echtzeit
- Einschränkung der Sichtbarkeit der persönlichen Aktivität für bestimmte Teilnehmer
- Chat mit mehreren Teilnehmern
- Verlaufsliste, die alle ein- und ausgehenden Anrufe speichert und weitere Detailinformationen enthält

- Frei wählbare Voreinstellung
- Wahlmöglichkeit on Demand
- Rufumleitungsumstellung und autom. Synchronisation mit allen Endgeräten
- Pop-up-Fenster informieren über eingehende Anrufe und Chats.

Voraussetzung für die Nutzung der Option CTI Client ist, dass an dem für die Nutzung vorgesehenen Arbeitsplatz die folgenden technischen Systeme und Einrichtungen vorhanden sind:

- Betriebssystem: Microsoft Windows 10 oder höher,
- Audio (Soundkarte, Mikrofon, Lautsprecher, USB)

4 Unified Communications Client

Die Option Unified Communications Client umfasst die zuvor in Abschnitt 3 beschriebene Option CTI Client und ermöglicht darüber hinaus Telefonieren über den PC, Application-Sharing, Voicemail, Videotelefonie (basierend auf Windows 10 oder höher) und Fax. Unified Communications Client bietet zudem die folgenden zusätzlichen Funktionen:

- Telefonieren über Windows-PC oder Apple Mac
- Application-Sharing (Desktop- oder Applikationsfreigabe)
- Adhoc Videotelefonie-Lösung
- Frei wählbare Voreinstellung zwischen Audio- und Audio-Video-Telefonie
- Wahlmöglichkeit on Demand zwischen Audio- und Audio-Video-Telefonie bei jedem Gespräch.

Voraussetzung für die Nutzung der Option Unified Communications Client ist, dass an dem für die Nutzung vorgesehenen Arbeitsplatz die folgenden technischen Systeme und Einrichtungen vorhanden sind:

- Betriebssystem: Microsoft Windows 10 oder höher,
- Audio (Soundkarte, Mikrofon, Lautsprecher, USB)

5 CRM Connector

Die Option CRM Connector koppelt ausgewählte Customer Relationship Management Systeme (CRM-Systeme) von Drittherstellern mit osnatel business Cloud PBX. Soweit die Rufnummer des Anrufers in dem CRM-System verzeichnet ist, werden bei einem Anruf automatisch die in dem CRM-System des Kunden gespeicherten Kontaktinformationen des Anrufers in einem Pop-up-Fenster auf dem Bildschirm angezeigt.

Die Nutzung des CRM Connectors setzt voraus, dass ein Port (Abschnitt C.2) und mindestens ein CTI Client (Abschnitt E.3) beim Kunden vorhanden ist. Zudem muss der Kunde das Betriebssystem Microsoft Windows 10 oder höher verwenden und dafür sorgen, dass die von ihm verwendete CRM-Software mit dem CRM Connector kompatibel ist. Der Anbieter stellt dem Kunden auf Wunsch eine Liste der kompatiblen CRM-Systeme zur Verfügung. Die Installation und Einrichtung der Option CRM Connector obliegt dem Kunden. Der Kunde kann den Anbieter beauftragen, die Option CRM Connector gegen ein Entgelt, dessen Höhe sich nach dem tatsächlichen Aufwand und der zu diesem Zeitpunkt gültigen Preisliste osnatel business Cloud PBX bestimmt, zu installieren und einzurichten. Spätere Anpassungen, die erforderlich werden, weil sich das CRM-System des Kunden geändert hat, müssen stets vom Kunden selbst vorgenommen werden.

6 Conference Manager

Die Option Conference Manager ermöglicht die Verwaltung aller eingerichteten virtuellen Konferenzräume. Hierdurch können Einladungen versendet, Zugangs-PINs vergeben, alleinige Sprecher aktiviert, Teilnehmer stummgeschaltet oder entfernt werden.

7 Operator

Operator ist eine Software, die bei Verwendung eines IP-Endgerätes die folgenden Funktionen ermöglicht:

- Telefonvermittlung;
- Zugriff auf die Warteschleife der Telefonanlage;
- Weitervermittlung von Anrufen;
- Anzeige von Vermittlungszielen mittels Besetztlampenfeld;
- Call Transfer mit oder ohne Konsultation (Blind-Vermitteln);
- Nachtschaltung.

F Geräte

osnatel business Cloud PBX ermöglicht die Verwendung von IP- und DECT-Endgeräten des Herstellers innovaphone sowie von analogen Endgeräten. Analoge und DECT-Endgeräte kann der Kunde nur verwenden, wenn er hierfür vorgesehene, gesondert kostenpflichtig zu beauftragende zusätzliche Hardware wie z.B. Analog-Gateways oder DECT-Basisstationen einsetzt. IP- und DECT-Telefone, Analog-Gateways und DECT-Basisstationen, die der

Anbieter an den Kunden geliefert hat, sind bereits vorkonfiguriert. Soweit der Kunde eigene Geräte verwendet, die nicht von dem Anbieter stammen oder die bereits vor Vertragsbeginn vorhanden waren, nimmt der Anbieter die Konfiguration dieser Geräte vor und berechnet den hierfür entstandenen Aufwand gemäß der zu diesem Zeitpunkt gültigen Preisliste osnatel business Cloud PBX ab. Zur Inbetriebnahme muss der Kunde die Geräte an sein Netzwerk oder an eine DECT-Basisstation anbinden. Der Anbieter wird die Software auf angebotenen Geräten aktualisieren, soweit dieses technisch möglich und erforderlich ist.

1 DECT-Unterstützung

osnatel business Cloud PBX bietet die Möglichkeit, mit Hilfe von separat zu erwerbenden DECT-Basisstationen DECT-Systeme aufzubauen. Der Kunde kann an eine DECT-Basisstation DECT-Endgeräte anbinden. Die Überlassung einer DECT-Basisstation ist nicht Gegenstand des Vertrages über osnatel business Cloud PBX.

Der Anbieter kann aufgrund der technischen Grundlagen von DECT eine störungsfreie Funktion von DECT-Systemen, auch bei einer durchgeführten Ausleuchtung, nicht gewährleisten. Verbindungen über DECT können jederzeit durch geänderte Einwirkungen und Umgebungsbedingungen wie z.B. bauliche Maßnahmen gestört werden.

2 IP-Telefone

Mit osnatel business Cloud PBX kann der Kunde vom Anbieter hierfür überlassene IP-Telefone des Herstellers innovaphone anbinden und verwenden. Die Überlassung eines IP-Telefones ist nicht Gegenstand des Vertrags über osnatel business Cloud PBX. Der Anbieter erbringt keine Dienstleistungen (wie z.B. Support) für Hardware, die er nicht geliefert hat.

3 Analoge Geräte

osnatel business Cloud PBX bietet die Möglichkeit, mit Hilfe von separat zu erwerbenden Analog-Gateways analoge Endgeräte wie Fax-Geräte oder Türsprechstellen anzubinden. Die Überlassung eines Analog-Gateways ist nicht Gegenstand des Vertrages über osnatel business Cloud PBX.

G Voraussetzungen

Die Nutzung von osnatel business Cloud PBX setzt voraus, dass der Kunde die im Folgenden beschriebenen Voraussetzungen einhält.

1 Internetanbindung; SIP Trunks

osnatel business Cloud PBX erfordert Internetanbindungen mit ausreichender Datenübertragungsgeschwindigkeit. Für jedes aktive Gespräch werden mindestens 100 kbit/s im Upload wie im Download benötigt. Es sollte ein für Sprachdaten vorgesehenes Quality of Service (QoS) eingesetzt werden, anderenfalls kann es zu Problemen bei der Sprachübertragung kommen.

osnatel business Cloud PBX benötigt einen SIP Trunk. Je nach Kundenanforderung können auch mehrere SIP Trunks genutzt werden. Es können nur SIP Trunks eingebunden werden, bei denen die SIP-Registrierung auch aus fremden IP-Netzen möglich ist. osnatel business Cloud PBX kann zudem nur mit SIP Trunks eingesetzt werden, für die eine entsprechende Herstellerzertifizierung des Herstellers innovaphone vorliegt. Die Liste der von innovaphone zertifizierten SIP Trunks kann im Internet unter www.innovaphone.com eingesehen werden.

Die Internetanbindung muss zudem folgende Anforderungen erfüllen:

- Priorisierung des Datenverkehrs von osnatel business Cloud PBX gegenüber anderen Anwendungen
- max. Paket Latenzzeit zu osnatel business Cloud PBX ≤ 50 ms
- max. Paket Jitter zu osnatel business Cloud PBX ≤ 20 ms
- max. Paketverlust $\leq 1\%$ (im Burst-Fall)

2 Lokales Netzwerk (LAN)

Der Kunde muss zudem über eine fachmännisch installierte Netzwerkinfrastruktur verfügen, die auf einer Verkabelung, die mindestens den CAT5-Standard einhält, basiert. Das lokale Netzwerk darf auch in Zeiten besonders intensiver Nutzung nicht komplett ausgelastet sein, zudem ist der Einsatz von QoS auch im LAN empfehlenswert. IP-Telefone benötigen zum Anschluss eine 10BaseT, 100BaseT oder 1000BaseT Ethernet-Dose. Anschlusskabel können kostenpflichtig bereitgestellt werden. Die eingesetzte Netzwerkinfrastruktur muss folgende Anforderungen erfüllen:

- Priorisierung des Datenverkehrs von osnatel business Cloud PBX gegenüber anderen Anwendungen
- max. Paket Latenzzeit ≤ 2 ms
- max. Paket Jitter ≤ 2 ms
- max. Paketverlust $\leq 0,1\%$ (im Burst-Fall)

Für eine störungsfreie Nutzung von osnatel business Cloud PBX in Verbindung mit Endgeräten ist ein separates IP-Netz zu verwenden (etwa mittels einer physikalisch separaten oder einer logisch getrennten VLAN-fähigen Switch-Infrastruktur), in dem außer diesen Endgeräten keine weiteren Geräte betrieben werden.

3 Firewall/Ports

Abhängig von den genutzten Diensten und Funktionen muss der Kunde sicherstellen, dass Geräte (wie z.B. IP-Telefone) oder Software (wie z.B. CTI) bestimmte TCP und UDP-Ports erreichen können. Eine Übersicht der Kommunikationsbeziehungen und Ports stellt der Anbieter dem Kunden auf Wunsch zur Verfügung.

4 E-Mail-Infrastruktur

Die Zustellung von Fax- und Voicemail-Nachrichten per E-Mail setzt voraus, dass der Kunde über eine geeignete E-Mail-Infrastruktur verfügt. Diese E-Mail-Infrastruktur ist nicht Teil von osnatel business Cloud PBX.

5 Weitere Voraussetzungen

Dem Kunden obliegt es darüber hinaus, dafür zu sorgen, dass während der Vertragslaufzeit die folgenden Voraussetzungen eingehalten sind:

- Ggf. ein Steckdosenplatz je Endgerät, soweit kein PoE verwendet wird;
- Jede Rufnummer ist einem eindeutigen Teilnehmernamen zugeordnet;
- Jedem Teilnehmer ist eine eindeutige E-Mail-Adresse zugeordnet;
- Es stehen ausreichend Patchkabel zur Verfügung;
- Der Kunde teilt dem Anbieter die Kopfnummer und den Rufnummernblock sowie die Zugangsdaten des SIP-Providers zur Einrichtung des SIP Trunks mit;
- Installation von Software-Updates auf allen Endgeräten des Kunden, die mit osnatel business Cloud PBX genutzt werden (Smartphones, PCs).

H Implementierung

1 Ersteinrichtung

Bis zur Aufschaltung des ersten Teilnehmers benötigt der Anbieter im Normalfall einen Vorlauf von ca. 8 Wochen ab Auftragseingang. Die Ersteinrichtung der zentralen Systeme von osnatel business Cloud PBX erfolgt durch den Anbieter. Der Kunde muss während der Ersteinrichtung einen auskunftsfähigen Ansprechpartner zur Verfügung stellen. Zur Ersteinrichtung gehören die im Folgenden beschriebenen Dienstleistungen:

- Bereitstellung von osnatel business Cloud PBX;
- Einrichtung eines Amtskopfes auf SIP-Basis;
- Amtsberechtigungen einrichten;
- Konfiguration des zentralen Systems und Lieferung der Endgeräte.

2 Zusätzliche, kostenpflichtige Dienstleistungen im Rahmen der Implementierung

Der Kunde kann mit dem Anbieter vereinbaren, dass der Anbieter im Rahmen der Implementierung die im Folgenden beschriebenen zusätzlichen Dienstleistungen kostenpflichtig erbringt. Der Anbieter rechnet die erbrachten Dienstleistungen als Serviceleistungen nach Aufwand gemäß der zu diesem Zeitpunkt gültigen Preisliste osnatel business Cloud PBX ab.

2.1 Konfigurationsdienstleistungen

Der Kunde kann die folgenden Konfigurationsdienstleistungen kostenpflichtig beauftragen:

- Anschalten mehrerer SIP-Ämter;
- Chef-Sekretär-Konfiguration;
- Einrichten von Teams und Sammelgruppen;
- zusätzliche Tastenkonfigurationen;
- Reporting;
- Einspielen von Kontaktdaten für das zentrale Telefonbuch.

2.2 Vor-Ort-Analyse am Kundenstandort

Der Anbieter führt eine Vor-Ort-Analyse durch, um zur Vertragsdurchführung notwendige Informationen über diesen Kundenstandort (vorhandene Infrastruktur, notwendige Anzahl von Ports etc.) zu erfassen und die Eignung der Kundenumgebung zu überprüfen. Die Ergebnisse der Begehung stimmt der Anbieter mit dem Kunden ab. Je nach dem erforderlichen Umfang der Vor-Ort-Analyse kann der Kunde die folgenden Pakete beauftragen:

Paket	Dauer der im Paket enthaltenen Serviceleistungen	Empfohlen für bis zu
S	bis zu 90 Minuten	10 Ports
M	bis zu 120 Minuten	25 Ports
L	bis zu 180 Minuten	50 Ports
XL	bis zu 300 Minuten	100 Ports
XXL	bis zu 540 Minuten	200 Ports

Bei den Empfehlungen zur Anzahl der Ports in den jeweiligen Paketen handelt es sich um Richtwerte in Standardfällen. Der tatsächliche Aufwand kann höher sein. Maßgeblich ist allein die Dauer der im Paket enthaltenen Serviceleistungen.

Die Pakete umfassen jeweils die folgenden Dienstleistungen:

- An- und Abfahrt;
- Ermittlung geeigneter Räumlichkeiten für technische Komponenten und Verteiler;
- Aufnahme von Teilnehmerdaten (Anzahl, Geräte, Applikationen);
- Prüfen von Leitungswegen für analoge Teilnehmer;
- Beratung zur und abschließende Empfehlung zur Konfiguration.

2.3 Installation an Kundenstandorten

Die Bereitstellung der Endgeräte am Kundenstandort sowie ggf. die Installation von Software auf seinen Endgeräten obliegt dem Kunden. Optional bietet der Anbieter eine Installation an Kundenstandorten an. Die Inhalte der Installationsleistung sowie die zeitliche Planung werden im Vorfeld zwischen dem Anbieter und dem Kunden abgestimmt. Darüber hinaus gilt in diesem Fall der vereinbarten Installation durch den Anbieter Folgendes:

Vor Beginn der Installation an den Standorten stellt der Kunde rechtzeitig sicher, dass

- die in Abschnitt G beschriebenen Voraussetzungen für den Einsatz von osnatel business Cloud PBX erfüllt sind,
- Mitarbeiter des Anbieters Zugang zu allen erforderlichen Räumlichkeiten (Büros, Technikräume, etc.) haben und
- mindestens ein Ansprechpartner des Kunden am Standort während der Implementierung verfügbar ist, der über alle relevanten technischen Komponenten am Kundenstandort (wie z. B. Faxgeräte, Türsteuerungen, LAN, Firewall) hinreichend Auskunft geben kann.

Folgende Dienstleistungen können im Rahmen der Installation durch den Anbieter erbracht werden:

- Auspacken der Komponenten;
- Installation der VoIP-Gateways am Standort (sofern nötig) inkl. Montage in 19" Racks;
- Installation von DECT-Sendern vor Ort;
- Aufstellen und Anschließen des Telefons inkl. Stromversorgung (falls erforderlich);
- Anmelden des Teilnehmers am zentralen System;
- Verifizieren der Funktionalität des Telefons;
- Entsorgung des Verpackungsmaterials;
- Installation von Software auf Kundenendgeräten (PC / Mobiltelefonen);
- besondere Verlegung der Zuleitung von Endgeräten (z. B. in dem Schreibtisch).

I Einschränkungen

1 Notrufe

Notrufe werden an die für den jeweiligen Amtsanschluss zuständige Leitstelle übertragen. Sofern mehrere Standorte aus verschiedenen Vorwahl- und damit ggf. auch Zuständigkeitsbereichen von Leitstellen einen gemeinsamen Amtszugang verwenden, kann die Ermittlung des tatsächlichen Standortes des Anrufes nicht gewährleistet werden.

Bei Stromausfall ist das Absetzen von Notrufen nicht möglich.

2 Sonderdienste

Die Nutzung von ISDN-Endgeräten wie z. B. PC-Karten, Brandmeldern, EC-Cash- und Kreditkartensystemen, Frankiermaschinen und Alarmanlagen (Sonderdienste) ist nicht möglich. Der Anbieter gewährleistet nicht, dass auf analoger Technik basierende Sonderdienste (wie Türsprechstellen oder Alarmanlagen) funktionieren. Der Kunde hat sämtliche Sonderdienste, die er verwendet, auf ihre Funktion hin zu prüfen.

3 Nicht zu erbringende Dienstleistungen

Unter anderem sind die folgenden Dienstleistungen nicht Bestandteil des auf Grundlage dieser Bedingungen geschlossenen Vertrages und werden deshalb vom Anbieter nicht erbracht:

- Jegliche Dienstleistung (wie z. B. Beratung, Implementierung, Betrieb, Entstörung) im Zusammenhang mit dem Netzwerk und der Internetanbindung des Kunden;
- Schulungen bezüglich Aufbau, Konfiguration und Betrieb einer Telefonanlage;
- Beratung hinsichtlich der Integration von Anwendungen in osnatel business Cloud PBX.

Die Parteien können gesonderte Verträge über die Erbringung dieser Dienstleistungen abschließen.

J Pflichten des Kunden

1 Allgemeine Pflichten

Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass die im Abschnitt G beschriebenen Voraussetzungen für die Nutzung von osnatel business Cloud PBX eingehalten sind. Im Rahmen der Implementierung hat der Kunde außerdem die erforderlichen Daten für die Konfiguration bereitzustellen, wie insbesondere Namen, E-Mail-Adresse und Durchwahl aller zukünftigen Teilnehmer von osnatel business Cloud PBX.

2 Implementierung; Entstörung

Zur Implementierung übergibt der Kunde dem Anbieter alle Informationen, die zur Einrichtung der vertraglich vereinbarten Leistungen notwendig sind. Die Erfassung der erforderlichen Informationen erfolgt mittels einer Vorlage, die der Anbieter dem Kunden zur Verfügung stellt. Für die Richtigkeit der Informationen ist der Kunde verantwortlich.

Der Kunde wird den Anbieter im Rahmen seiner Mitwirkung bei der Entstörung in einfachen Fällen unterstützen. Diese Unterstützung kann z. B. das Ein-/Ausschalten oder die Bedienung von Geräten sowie die Unterstützung im Rahmen einer Fernwartungssitzung umfassen. Im Falle einer Entstörung vor Ort muss der Kunde dem Anbieter nach vorheriger Ansprache den erforderlichen Zugang zu Räumlichkeiten des Kunden ermöglichen.

3 Sicherheitsmaßnahmen

osnatel business Cloud PBX erlaubt den Zugriff auf Dienste und Funktionen über externe Systeme und Netze. Um das Missbrauchsrisiko zu senken, ist der Kunde gehalten, sämtliche erforderlichen Sicherheitsmaßnahmen einschließlich eines besonders sorgfältigen Umgangs mit den Passwörtern einzuhalten. Die Vereinbarungen in den AGB zur Verwendung von Passwörtern bleiben unberührt.

K Service

1 Verfügbarkeit

Für osnatel business Cloud PBX gilt eine Verfügbarkeit von 99,7 % im Jahresmittel. Die osnatel business Cloud PBX gilt als verfügbar, wenn sie über das Internet erreichbar ist. Klarstellend wird darauf hingewiesen, dass insbesondere Folgendes nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit eingeht:

- Erweiterte Funktionen wie beispielsweise Voicemail, CTI, UC.
- Die Verfügbarkeit einzelner Endgeräte/Teilnehmer.
- Die Verfügbarkeit von Hardware am Kundenstandort z. B. Gateways oder DECT-Basisstationen.
- Wartungsarbeiten innerhalb der Wartungsfenster.
- Verzögerungen infolge unterlassener Mitwirkung des Kunden, beispielsweise Nichtverfügbarkeit des Ansprechpartners des Kunden oder veränderter Zugang zum Standort.
- Durch den Kunden oder seine Infrastruktur entstandene Ausfälle.
- Verzögerungen durch andere Gründe, die nicht durch osnatel zu verantworten sind.
- Störungen, die nicht auf Bestandteile von osnatel business Cloud PBX zurückzuführen sind.

2 Störungen

Soweit der Kunde nicht abweichende Bedingungen zur Störung individuell mit dem Anbieter vereinbart hat und, wenn § 58 Telekommunikationsgesetz (Entstörung) anwendbar ist, nicht auf die Anwendung des § 58 Telekommunikationsgesetz (Entstörung) verzichtet hat, gelten für Störungen die nachfolgenden Vereinbarungen dieses Abschnitts 2 Störungen.

Entgegennahme von Störungsmeldungen

Meldungen des Kunden von Störungen der vertragsgegenständlichen Dienstleistungen nimmt der Anbieter täglich rund um die Uhr in Textform und telefonisch unter den hierfür eingerichteten Servicenummern und E-Mail-Adressen entgegen.

Störungen der Fehlerklasse 1 (s.u.) beseitigt der Anbieter unverzüglich, nachdem der Kunde die Störung bei dem Anbieter gemeldet hat, es sei denn, der Kunde hat die Störung selbst zu vertreten.

Meldet der Kunde einer solche Störung, dokumentiert der Anbieter gegenüber dem Kunden den Eingang der Störungsmeldung. Wenn der Anbieter eine solche Störung nicht innerhalb eines Kalendertages nach Eingang der Störungsmeldung beseitigen kann, informiert er den Kunden spätestens innerhalb des Folgetages darüber, welche Maßnahmen er eingeleitet hat und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird.

Die Service Level Ziele für osnatel business Cloud PBX richten sich an den jeweiligen Fehlerklassen aus:

Fehlerklasse	1	2	3
Servicezeit Hotline	Montag bis Freitag 8 bis 17 Uhr (ausgenommen sind Feiertage in Niedersachsen)		
Reaktionszeit	innerh. der HBZ	nächster Werktag	
Hauptbetriebszeit (HBZ)	Montag bis Freitag 8 bis 17 Uhr (ausgenommen sind Feiertage in Niedersachsen)		
Entstörzeit	8 Std., innerh. der HBZ	24 Std.	–

Tabelle: Service Level Ziele

Im Folgenden sind die in Tabelle: Service Level Ziele aufgeführten Fehlerklassen beschrieben:

Fehlerklasse 1: Fehlermeldungen mit der Fehlerklasse 1 sollen in Fällen von Gesamtbeeinträchtigung und/oder schwerwiegenden Ausfällen mit Kundenauswirkung eröffnet werden. Darunter fällt unter anderem ein Totalausfall oder Probleme die gesetzliche Vorgaben, Service, Kapazität oder Traffic (um mehr als 60%) betreffen und sofortige Korrektur erfordern.

Fehlerklasse 2: Fehlermeldungen mit der Fehlerklasse 2 sollen in Fällen von wesentlicher Beeinträchtigung der Leistung bzw. drohendem Ausfall eines Systems eröffnet werden. Darunter fällt unter anderem ein Ausfall der Redundanz, eine Reduktion von Kapazität oder Traffic um mehr als 30%.

Fehlerklasse 3: Fehlermeldungen mit der Fehlerklasse 3 sollen für sonstige Störfälle oder On-Call Support Anfragen eröffnet werden. Darunter fallen unter anderem Schwierigkeiten bei Wartungsarbeiten, die zu keiner Betriebsbeeinträchtigung führen, fehlerhafte Dokumentation oder alle anderen Fehler, die keiner höheren Fehlerklasse zugeordnet werden können.

Vereinbarung eines Kundendienst- oder Installationstermins: Wenn der Anbieter mit dem Kunden einen Kundendienst- oder Installationstermin vereinbart, dokumentiert er dies gegenüber dem Kunden.

Mitwirkungspflicht: Der Kunde hat bei der Entstörung eine Mitwirkungspflicht. Im Rahmen dieser Mitwirkungspflicht obliegt es dem Kunden insbesondere:

- Zugriff auf die im Rahmen der Vertragserfüllung eingesetzten Telekommunikationseinrichtungen (wie z. B. APL, TAE usw.) zu gewähren;
- Zutritt zum Grundstück und zu den Telekommunikationseinrichtungen zu gewähren;
- während einer Entstörung vor Ort zugegen zu sein und alle für die Entstörung erforderlichen Informationen zu geben;
- einfache, übliche und zumutbare Tätigkeiten durchzuführen, wie z. B. einen Neustart (Reboot) des Routers durchzuführen, Support-Daten zu erstellen oder im Rahmen einer Fernwartungssitzung unterstützen.

Entschädigung für vollständige Ausfälle von Telefoniedienstleistungen: Beseitigt der Anbieter eine Störung von Telefonedienstleistungen nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung, kann der Kunde ab dem Folgetag für jeden Tag des vollständigen Ausfalls dieses Dienstes eine Entschädigung verlangen, es sei denn,

- der Kunde hat die Störung oder ihr Fortdauern zu vertreten, oder
- die vollständige Unterbrechung des Dienstes beruht auf
 - › gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach dem Telekommunikationsgesetz,
 - › der Verordnung (EU) 2015/2120,
 - › sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder
 - › höherer Gewalt.

Die Höhe der Entschädigung beträgt am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent und ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist. Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung wegen des vollständigen Ausfalls des Dienstes hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung wird auf einen solchen Schadensersatz angerechnet; ein solcher Schadensersatz wird auf die Entschädigung angerechnet.

3 Wartungen

Die EWE TEL GmbH wartet die dem Betrieb von osnatel business Cloud PBX zugrundeliegenden Systeme bedarfsgerecht. Die Wartung umfasst das Einspielen von Software-Updates auf diesen Systemen. Geplante Wartungen finden in der Regel außerhalb der Geschäftszeiten von 20:00 bis 00:00 Uhr statt. Die von der Wartung betroffenen Systeme stehen während der Wartungszeit nicht zur Verfügung. Darüber hinaus gelten folgende Vereinbarungen:

Der Anbieter informiert den Kunden über geplante Wartungsarbeiten. Der Kunde kann einer Wartungsarbeit nur in begründeten Ausnahmefällen widersprechen. Wartungsarbeiten, die keine Auswirkungen auf die Verfügbarkeit der Systeme und Dienste haben, werden ohne Information des Kunden innerhalb der Hauptbetriebszeit durchgeführt.

4 Kein Mindestniveau der Dienstqualität

osnatel business Cloud PBX umfasst außer der Verfügbarkeit (s. Abschnitt K Service) keine Mindestniveaus der Dienstqualität.

5 Entschädigung wegen eines versäumten Kundendienst- oder Installationstermins

Informationen zur Entschädigung eines versäumten Kundendienst- oder Installationstermins sind im Abschnitt „Entschädigungen und Erstattungen“ der AGB zu finden.

Stand: 1. Dezember 2024