

NFON Business Leistungsbeschreibung

Die Telefonanlage einer neuen Generation.



NFON
Die Cloud-Telefonanlage

NFON Business
Leistungsbeschreibung



Version 2

NFON AG
Leonrodstraße 68,
80636 München
Tel.: + 49 89 45 3000
www.nfon.com
Email: info@nfon.com

© 2016 NFON AG – Alle Rechte vorbehalten

Änderungen bleiben vorbehalten
Version 2 / 08.2016 (DE)
gültig ab dem 01.08.2016

1 Inhaltsverzeichnis

1	INHALTSVERZEICHNIS	3
2	EINFÜHRUNG	6
3	LEISTUNGSBESTANDTEILE	7
3.1	Basisleistung	7
3.1.1	Nebenstellen und Softwareoptionen	7
3.1.1.1	Voice Nebenstelle	7
3.1.1.2	eFax Nebenstelle	7
3.1.1.3	Dienste Nebenstelle	7
3.1.2	Netztransportdienstleistungen	7
3.1.3	Rufnummernmanagement	8
3.1.4	Telefonbucheintrag für Rufnummern aus Deutschland	9
3.1.5	Konfiguration der NFON Telefonanlage	9
3.1.6	Erstellung von Rechnungen und Einzelverbindungsanzeigen	10
3.1.7	Anrufe auf „offline billed“ Rufnummern (Premium Service-Rufnummern)	10
3.1.8	Endgeräte- und Nebenstellenmanagement	10
3.1.9	Anrufmanagement	10
3.1.10	CLIP/CLIR, anonyme Anrufe, Clip no Screening	11
3.1.11	Rufweiterleitung / Do Not Disturb (DND)	11
3.1.12	Anrufbeantworter / Voicemail	12
3.1.13	Anrufgruppen	12
3.1.14	Skill basiertes Anrufrouting	12
3.1.15	Warteschlangen (ACD)	13
3.1.16	Automatische Vermittlung (IVR – Interactive Voice Response, Sprachdialoge)	13
3.1.17	Telefonkonferenzen (Nmeeting)	13
3.1.18	Zeitgesteuertes Anrufrouting	14
3.1.19	Fax	14
3.1.20	Adressbuch	14
3.2	Optionale Zusatzfunktionen (gegen Aufpreis)	14
3.2.1	Call-Center-Monitoring	14
3.2.2	Sprachaufzeichnung Nrecording basic	15
3.2.3	Sprachaufzeichnung NEORECORDING	15
3.2.4	Gesprächsverschlüsselung	15
3.2.5	eFax	16
3.2.6	XCAPi, Einbinden von Faxserverlösungen	16

NFON Business

Leistungsbeschreibung

3.2.7	Nreception (Vermittlungsarbeitsplatz)	16
3.2.8	NFON Business Plus	16
3.2.9	Nmeeting+ (Desktop Sharing)	17
3.3	Vertical Solutions und branchenspezifische Lösungen (gegen Aufpreis)	17
3.3.1	NFON for Skype for Business	17
3.3.2	Nhospitality	17
3.4	Softwarebasierende IP-Telefone für das Telefonieren am PC-Arbeitsplatz	18
3.4.1	Nsoftphone standard	18
3.4.2	Nsoftphone premium	18
3.4.3	iSoftPhone	18
3.5	VoIP Telefonendgeräte und zusätzliche Hardware	18
3.5.1	Kabelgebundene Telefone	19
3.5.2	Kabellose (DECT)-Telefone	19
3.5.3	Analog-Telefon-Adapter	20
4	BERECHNUNGSGRUNDLAGE	20
4.1	Je Nebenstelle	20
4.2	Telefonentgelte	20
4.2.1	Verbrauchsabhängige Berechnung der Sprachminuten	21
4.2.2	Die Flatrate-Tarife	21
4.2.2.1	Deutschland-Flat	21
4.2.2.2	Deutschland-International-Flat	21
4.2.2.3	Mobil-Deutschland-International-Flat	21
4.2.2.4	Zuwendungen des Kunden im Rahmen der Tarifnutzung	21
4.2.3	Anlageninterne Gespräche eines Kunden	22
4.2.4	Service-Rufnummern	22
4.3	Hardware / zertifizierte Endgeräte	22
4.4	Software	22
4.5	Services	23
4.6	Dienstleistungen / Pre Sales Consulting	24
4.7	Gewährleistung	24
4.8	Kundenservice / Support	24
5	BESONDERHEITEN	24
5.1	Notruf	24
5.2	Einschränkungen	25
6	VERFÜGBARKEIT UND SLA	26
6.1	Verfügbarkeit	26

NFON Business

Leistungsbeschreibung

6.2	Überwachung	26
6.3	Störungsmeldung	26
6.4	Prioritätsklassen und Störungsbearbeitung	27
6.5	Standard Wartungsfenster	27
6.6	Garantieleistung	28
6.7	Geschäftszeiten	28
7	ANFORDERUNGEN AN KUNDEN	28
7.1	Anforderungen an die Internetverbindung	28
7.2	Anforderungen an das Kundennetzwerk	28
7.3	E-Mail-Infrastruktur	29
7.4	Pflichten des Kunden	29
7.5	Funknetze-Infrastruktur	30
8	ABGRENZUNGEN DER LEISTUNGEN	30
9	ADRESSENVERZEICHNIS	30
10	REFERENZIERTE ANLAGEN	31

2 Einführung

- 2.1. Mit der NFON Telefonanlage stellt die NFON AG (im Folgenden NFON genannt) dem Kunden während der Vertragsdauer die Dienste einer zentralen, virtuellen, VoIP-basierten NFON Telefonanlage aus der Cloud zur Verfügung (Telefonanlage bedeutet die Bereitstellung der Funktionen einer Telefonanlage aus der Cloud durch einen Provider im öffentlichen Netz).
- 2.2. Die NFON Telefonanlage ist ein Dienst für Geschäftskunden, der es ermöglicht, qualitativ hochwertige Voice-Verbindungen über eine zentrale, von NFON gemanagte Telefonanlage in hoch verfügbaren Rechenzentren zu führen. Die Rechenzentren sind mehrfach am öffentlichen Internet angebunden und somit aus dem öffentlichen Internet erreichbar. Die Gespräche werden aus den Rechenzentren an verschiedene Terminierungspartner zur Vermittlung in das klassische Telefonnetz (PSTN) übergeben und ermöglichen damit eine weltweite Erreichbarkeit aus dem Telefonnetz.
- 2.3. Die Abrechnung der Telefonate erfolgt über NFON. Diese stellt nationale geografische Rufnummern sowie optional Sonderrufnummern und internationale geografische Rufnummern zur Verfügung, sofern diese durch die Terminierungspartner bereitgestellt werden. Ebenso können bestehende Nummern, vorbehaltlich der Zustimmung der abgebenden Carrier, zu einem Terminierungspartner von NFON portiert werden.
- 2.4. Die Anbindung des Kunden an die gehostete Telefonanlage erfolgt mittels breitbandiger Internetverbindungen, die optional von NFON zur Verfügung gestellt werden können.
- 2.5. Diese Leistungsbeschreibung beinhaltet nur die Leistungen der NFON Telefonanlage und nicht anderer Leistungen der NFON (z.B. Nservicecall usw.).
- 2.6. Diese Leistungsbeschreibung gilt in Verbindung mit dem Vertrag, den AGB und der jeweils aktuellen Preisliste (zu finden in der jeweils aktuellen Version unter myfon.com). Bei unterschiedlichen Angaben zum gleichen Thema gilt folgende absteigende Rangfolge der Vertragsdokumente:
 1. Vertrag (höchster Rang)
 2. Leistungsbeschreibungen, aktuelle Preislisten
 3. AGB (niedrigster Rang)
- 2.7. Die vorliegende Leistungsbeschreibung gilt ausschließlich für Geschäftskunden auf dem Gebiet der Bundesrepublik Deutschland. Eine Nutzung außerhalb der Bundesrepublik Deutschland erfolgt auf eigene Verantwortung.

3 Leistungsbestandteile

3.1 Basisleistung

3.1.1 Nebenstellen und Softwareoptionen

NFON unterscheidet grundsätzlich zwischen drei Nebenstellenarten:

3.1.1.1 Voice Nebenstelle

Im Tarif NFON Business können drei Endgeräte an einer Voice Nebenstelle angemeldet und betrieben werden. Ein Endgerät ist ein durch NFON zertifiziertes Gerät des Typs Hardware-Gerät ((z.B. Systemtelefone), FMC (Fixed Mobile Convergence), Nsoftphone standard / premium oder iSoftphone). Dabei können die verschiedenen Endgeräte beliebig an der Nebenstelle kombiniert werden.

Je Voice Nebenstelle einer Telefonanlage sind zwei Nutzungsrechte der folgenden Softwareoptionen innerhalb derselben Telefonanlage enthalten:

- FMC Endgerät
- Nsoftphone standard

Zur Klarstellung: Die inkludierten Softwareoptionen können innerhalb der Telefonanlage frei gewählt, kombiniert und Nebenstellen zugeordnet, nicht aber auf Telefonanlagen anderer Kunden übertragen, werden.

3.1.1.2 eFax Nebenstelle

- Faxempfang als PDF (Anzeige im Ncontrol und Zustellung als PDF per E-Mail)
- Versand einer PDF-Datei über Ncontrol und einer dort eingerichteten eFax Nebenstelle

3.1.1.3 Dienste Nebenstelle

Dienste Nebenstellen sind alle Nebenstellen, die nicht in die Nebenstellenarten unter Ziffer 3.1.1.1 und Ziffer 3.1.1.2 fallen u.a. Warteschlagen, Konferenzräume, Zeitsteuerung, Sprachdialoge.

Des Weiteren sind folgende Basisleistungen in der NFON Telefonanlage enthalten:

3.1.2 Netztransportdienstleistungen

Für durch NFON bereitgestellte Rufnummern und Netzanschlüsse sind folgende eingehende und ausgehende Verbindungen des weltweiten Telefonnetzes (PSTN) möglich:

- Anrufe auf Geografische und Mobilfunk Rufnummern
- Anrufe von NFON auf Servicerufnummern = ausgehende Gespräche (sogenannte Online Service Gassen)
- Anrufe von NFON auf Premium Service Rufnummern = ausgehende Gespräche (sogenannte Offline Service Gassen), ergänzend gelten die Regelungen gemäß Ziffer 3.1.7
- Anrufe aus dem öffentlichen Telefonnetz (PSTN) auf die Geografischen Rufnummern des Kunden, welche zur NFON portiert (Vorleistungslieferanten der NFON) sind.

Für die Bereitstellung von Servicrufnummern inkl. Premium Service Rufnummern (für eingehende Gespräche), über die der Kunde aus dem öffentlichen Netz erreichbar sein soll, gilt die separate Leistungsbeschreibung Nservicecall.

3.1.3 Rufnummernmanagement

- Zuteilung neuer Rufnummern oder Rufnummernblöcke in sämtlichen Ortsnetzkennzahlbereichen der Bundesrepublik Deutschland
- Zuteilung und Portierung von Service-Rufnummern (optional - siehe Leistungsbeschreibung Nservicecall)
- Zuteilung von nationalen Rufnummern aus anderen Ländern

Die Größe neu zugewiesener Durchwahlrufnummernblöcke richtet sich nach den Anforderungen des Kunden unter den Vorgaben der Bundesnetzagentur.

- a) Die Nummern werden durch Vorleistungslieferanten zur Verfügung gestellt. Im Falle eines Wechsels des Vorleistungslieferanten durch NFON ermächtigt der Kunde NFON explizit, die Nummern zu übertragen (zu portieren), und verpflichtet sich, einen entsprechenden Antrag zu unterzeichnen.
- b) NFON unterstützt die Portierung von deutschen geografischen Rufnummern. Das heißt, dass der Kunde beim Wechsel von einem anderen Netzbetreiber zu NFON die bisherigen Rufnummern und Rufnummernblöcke behalten kann. Der bisherige Verbindungsnetzbetreiber ist gemäß dem deutschen Telekommunikationsrecht zur Weitergabe der geografischen Rufnummern verpflichtet, es sei denn der Kunde wechselt in ein anderes Ortsnetz. NFON kann dieses Recht jedoch nicht für den Kunden durchsetzen, wenn sich der bisherige Verbindungsnetzbetreiber rechtswidrig weigern sollte. Für die Portierung füllt der Kunde eine sogenannte Kundenerklärung (Portierungsformular) pro Rufnummer bzw. Rufnummernblock aus und sendet diese Erklärung unterschrieben und mit Firmenstempel versehen an NFON. NFON führt sodann die Kündigung der zugehörigen Anschlüsse beim vorherigen Netzbetreiber im Auftrag des Kunden durch und koordiniert die Portierung der Rufnummern.
- c) Wird die Rufnummer, die der Kunde portieren möchte, für einen Analog- oder ISDN-Anschluss in Verbindung mit einem DSL-Anschluss genutzt, ist zu beachten, dass für die Portierung der Nummern des Analog- oder ISDN-Anschlusses in aller Regel gleichzeitig die Kündigung des DSL-Anschlusses erforderlich ist, sodass der Internetzugang über den DSL-Anschluss entfällt. Vor der Portierung solcher Rufnummern ist daher sicherzustellen, dass alternative Zugänge zum Internet bestehen.
- d) Der Kunde hat, in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Vorschriften, das Recht die Nummern auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses mit NFON zu behalten. Bis zur vollständigen Begleichung offener Forderungen behält sich NFON das Recht vor, den Portierungsanträgen von NFON zum neuen Teilnehmernetzbetreiber nicht zuzustimmen. Die Portierung der Rufnummern von NFON (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 und NFON.

- e) Damit im Falle eines Anbieterwechsels bzw. der Rufnummernmitnahme von NFON zu einem anderen Anbieter die Leistung nicht oder nicht länger als einen Kalendertag unterbrochen wird, müssen nachfolgende Voraussetzungen vorliegen:
- ▶ Der vom aufnehmenden Anbieter übermittelte Portierungsauftrag muss mit den vollständig ausgefüllten Angaben spätestens sieben Werktage (montags bis freitags) vor dem Datum des Vertragsendes bei NFON eingehen. Der Exporttermin ist abhängig von der Vertragslaufzeit; eine gesonderte Kündigung, über den Portierungsauftrag hinaus, ist nicht erforderlich.
 - ▶ Zur Einhaltung der Fristen sind vom Kunden zusätzlich die vom aufnehmenden Anbieter vorgegebenen Fristen zu beachten.
- f) 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 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 NFON beschränkt sich auf die Einbindung der Rufnummern in die Telefonanlage und die Terminierung der durch Vorlieferanten zugeführten Anrufe auf diese Rufnummern zu der Telefonanlage. Eine Zusage über Verfügbarkeit, Qualität und Portierung der Rufnummern und der zugeführten Telefonate kann nicht getroffen werden. Anrufe von Telefonen, die an der NFON Telefonanlage betrieben werden, finden ausschließlich aus Deutschland und von in Deutschland zugelassenen Carriern statt. Die Erreichbarkeit von Anrufzielen im Ausland ist abhängig von den Möglichkeiten der jeweils beteiligten Carrier. Ausländische Servicegassen sind nur eingeschränkt oder gar nicht erreichbar. Notrufgassen im Ausland sind unter keinen Umständen erreichbar.

3.1.4 Telefonbucheintrag für Rufnummern aus Deutschland

NFON 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“).

3.1.5 Konfiguration der NFON Telefonanlage

Die Konfiguration der NFON Telefonanlage erfolgt über ein webbasiertes Administrationsportal, d.h. Kunden können sämtliche Funktionen der Telefonanlage über ein intuitives Administrationsportal selbst verwalten und einrichten. Der Zugang zum Portal erfolgt über einen Internetbrowser neuester Generation (derzeit am besten geeignet sind Firefox, Chrome und Safari) per https über das weltweite Internet. Über Ncontrol, 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).

3.1.6 Erstellung von Rechnungen und Einzelverbindungs nachweisen

Rechnungen werden ausschließlich als PDF per E-Mail an die angegebene E-Mail-Adresse versandt, optional gegen einen monatlichen Aufpreis per Postversand. Rechnungen können, unter mynfon.net eingesehen werden.

Einzelverbindungs nachweise werden bei Bedarf elektronisch zur Verfügung gestellt bzw. können über eine Webschnittstelle (derzeit unter mynfon.net) eingesehen werden. Der Kunde kann wählen, ob er für die entgeltpflichtigen Verbindungen einen Einzelverbindungs nachweis (EVN) wünscht oder auf diesen verzichtet. Wenn sich der Kunde für einen EVN entschieden hat, ist Folgendes zu beachten:

- ▶ Der Kunde kann 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 informiert wurden oder werden, dass ihnen die Verkehrsdaten zur Erteilung des Nachweises bekannt gegeben werden. Der Kunde ist verpflichtet, NFON diese Erklärung auf Anforderung auszuhändigen.
- ▶ 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, NFON diese Erklärung auf Anforderung auszuhändigen.
- ▶ Anrufe zu Sozialdiensten werden im EVN nicht aufgeführt.

3.1.7 Anrufe auf „offline billed“ Rufnummern (Premium Service-Rufnummern)

Anrufe auf „offline billed“ Rufnummern (Premium Service-Rufnummern) sind in Deutschland grundsätzlich möglich und werden durch einen externen Dienstleister direkt mit dem Kunden abgerechnet. Zu diesem Zweck behält sich NFON das Recht vor, personenbezogene Daten an Dritte weiterzugeben. Mit dem Vertragsabschluss stimmt der Kunde zu, dass die Abrechnung seiner Anrufe auf diese Rufnummern von einem Dritten, derzeit die Firma G-FIT (gemäß Adressenverzeichnis), erfolgt. NFON behält sich vor, diesen Dienstleister jederzeit zu wechseln. Wünscht der Kunde dies nicht, können diese Rufnummern für seine Telefonanlage gesperrt werden.

3.1.8 Endgeräte- und Nebenstellenmanagement

NFON unterstützt eine breite Palette von Endgeräten inkl. Zubehör wie z.B. Headsets und Erweiterungsmodule. Alle aktuell unterstützten Geräte können unter <https://www.mynfon.com> eingesehen werden.

3.1.9 Anrufmanagement

- ▶ Je Voice Nebenstelle sind bis zu fünf parallel ein- oder ausgehende Anrufe pro Endgerät möglich. Mit der Funktion Nreception (Vermittlungsarbeitsplatz) gemäß Ziffer 3.2.7 sind bis zu 20 parallele Anrufe möglich. Bei der Funktion XCAPi (für die Einbindung von Faxservern etc.) gemäß Ziffer 3.2.6 sind mindestens fünf parallel ein- oder ausgehende Anrufe möglich, eine Erweiterung der parallel möglichen Gespräche ist bei XCAPi möglich und wird laut Preisliste abgerechnet. Je Voice Nebenstelle sind ausgehend maximal so viele

NFON Business

Leistungsbeschreibung

Anrufe möglich wie das Endgerät mit der jeweils größten Anzahl paralleler Anrufe vorgibt, maximal jedoch fünf.

- Selektive Festlegung der Amtsberechtigung pro Voice 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 und maximal 1.000 parallele Verbindungen pro Amtsleitung.
- 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 Voice Nebenstellen am Endgerät (Besetztfeldlampen)
- Anrufübernahme innerhalb der Telefonanlage, innerhalb von Gruppen und von einzelnen Voice Nebenstellen über Kurzwahlen oder Funktionstasten am Endgerät, wenn alle Teilnehmer als eine Gruppe eingerichtet sind
- Wahlwiederholung getätigter, eingegangener und verpasster Anrufe (abhängig vom Endgerätetyp)
- An- und abschaltbares Anklopfen (abhängig vom Endgerätetyp)
- Eine individuelle Wartemusik pro Warteschlange (Queue oder Skill)
- Vermitteln (intern, extern) mit und ohne Rückfrage (abhängig vom Endgerätetyp)
- Frei definierbarer Parallelruf auf ein internes oder externes Ziel pro Voice Nebenstelle
- Automatische Erkennung und Unterbrechung von Schleifen im Anrufrouting
- Dual Tone Multifrequency „DTMF“ / Mehrfrequenzwahlverfahren „MFV“ (ausgehend)

3.1.10 CLIP/CLIR, anonyme Anrufe, Clip no Screening

- Anzeige der Rufnummern eingehender Anrufe, sofern diese vom Anrufer nicht unterdrückt werden (abhängig vom Endgerät)
- Anzeige der Amtsleitung, über die ein Anruf eingeht (abhängig vom Endgerät)
- Signalisierung von Gruppenanrufen (Anzeige abhängig vom Endgerät)
- Festlegung pro Voice Nebenstelle und Warteschlangen, ob die Rufnummer bei externen Anrufen angezeigt oder unterdrückt werden soll (CLIP/CLIR)
- Festlegung der anzuzeigenden Rufnummer pro Voice Nebenstelle bei externen Anrufen
- Festlegung der anzuzeigenden Nebenstellenummer pro Voice Nebenstelle bei internen Anrufen
- Das Leistungsmerkmal CLIP no Screening ist eine optionale Zusatzleistung und erlaubt es dem Anrufer, eine spezifische Rufnummer zu übermitteln. So kann dem Angerufenen z.B. immer die Rufnummer der Zentrale oder eine Servicenummer angezeigt werden. Zum eigenen Schutz muss der Kunde gegenüber NFON einen Nachweis erbringen, dass ihm die entsprechende Rufnummer gehört und er diese verwenden darf.

3.1.11 Rufweiterleitung / Do Not Disturb (DND)

- Bei umgeleiteten Anrufen, die von extern kommen, wird standardmäßig die Rufnummer des ursprünglichen Anrufers dem Weiterleitungsziel angezeigt. Alternativ kann auch die Rufnummer des Angerufenen oder die Rufnummer dieser Nebenstelle angezeigt werden
- 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 Voice 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:
- Anrufe werden immer an die Voicemail des ursprünglich Angerufenen weitergeleitet
- Chefsekretärin-Funktion
- Rückruf bei besetzt oder nicht erreichbar anlagenintern (Completion of Call to Busy Subscriber (CCBS) - und "Completion of Calls on No Reply" (CCNR))

3.1.12 Anrufbeantworter / Voicemail

- Professionelles „Voicemail“-System für Voice Nebenstellen
- Sprachnachrichten können über Ncontrol (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 Voice 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, des Datum und der Uhrzeit der Sprachnachricht jeweils je Nebenstelle konfigurierbar

3.1.13 Anrufgruppen

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

3.1.14 Skill basiertes Anrufrouting

Ein Skill dient dazu, die Spezialisierung einer Hotline zu optimieren. Hierzu kann der Kunde Skill-Levels festlegen und damit den Spezialisierungsgrad innerhalb der Skills definieren.

- Ein oder ausgehende Anrufrichtung
- Skill-Level der einzelnen Mitglieder einer Skill-Gruppe
- Timeout je Skill-Gruppe (nach wie vielen Sekunden soll der Anrufer entsprechend weitergeleitet werden)
- Weiterleitungsziel bei Timeout und bei Abweisung
- Ansagen für den wartenden Anrufer (bei Eintritt, periodisch, verzögert periodisch)
- Anrufsignalisierung zu den Agenten (Alle gleichzeitig, Round Robin, zufällig, längste Pause zuerst, geringste Auslastung zuerst)

- Mitgliedern der Skill-Gruppe kann die Wartezeit des Anrufers angesagt werden
- Eintritt in Skill-Gruppen ohne Agenten konfigurierbar (zulassen ja/nein, wenn nein Weiterleitung an Timeout-Ziel)
- Timeout Steuerung (nach wie vielen Sekunden soll der Anrufer wieder zurück in die Warteschlange geleitet werden)
- Nachbearbeitungszeit (Wieviel Zeit einem Mitglied gegeben wird, um einen abgeschlossenen Anruf vollständig zu erfassen)
- Meldung an Mitglieder der Skill-Gruppen (über welchen Skill sich der Anrufer eingewählt hat. Zusätzlich wird der Name des Skills im Display des Telefons angezeigt)

3.1.15 Warteschlangen (ACD)

- Beliebig viele Warteschlangen pro Telefonanlage
- 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

3.1.16 Automatische Vermittlung (IVR – Interactive Voice Response, Sprachdialoge)

- Beliebig viele Sprachdialoge pro Telefonanlage
- 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. Voice Nebenstellen interpretiert und als Anruf dieser Voice Nebenstelle automatisch zugestellt

3.1.17 Telefonkonferenzen (Nmeeting)

- Die Konferenzraumsteuerung im Ncontrol dient zur Live-Anzeige von geführten und abonnierten Konferenzen und deren Teilnehmer, sprachlicher Aktivitäten und Steuerung dieser Konferenzen vom Moderator. Mithilfe der Konferenzraumsteuerung hat der Benutzer die Möglichkeit, den Status von Konferenzteilnehmern und Moderatoren einzusehen, Funktionen wie Wortmeldungen, Stumm- oder

NFON Business

Leistungsbeschreibung

Taubschaltung für Teilnehmer zu aktivieren und wieder zu deaktivieren oder nicht eingewählte Teilnehmer zur Konferenz einzuladen.

- Beliebig viele Konferenzräume pro Telefonanlage
- 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, Französisch, Italienisch, Spanisch, Niederländisch

3.1.18 Zeitgesteuertes Anrufrouting

- Beliebig viele Zeitsteuerungen pro Telefonanlage
- Festlegung von Zeitspannen für das Anrufrouting
- Festlegung von Ausnahmetagen für das Anrufrouting
- Festlegung von Anrufrouting-Zielen innerhalb und außerhalb der Zeitspanne
- Festlegung der Zeitzone, in der die Zeitsteuerung gelten soll

3.1.19 Fax

- Anschluss von Faxgeräten über Analogschnittstelle eines Analog-Telefon-Adapters an einer Voice Nebenstelle
- Unterstützung des T.38-Faxprotokolls
- Unterstützung von XCAPi (optionale Funktion gemäß Ziffer 3.2.6)

3.1.20 Adressbuch

- Zentrales Kunden Adress(Telefon)buch
- Unterscheidung von allgemein sichtbaren und persönlichen Einträgen
- Import und Export im CSV-Format möglich

3.2 Optionale Zusatzfunktionen (gegen Aufpreis)

NFON bietet kostenpflichtige Zusatzfunktionen zur Vereinfachung des Managements großer Telefonanlagen, die je nach Angebot bzw. jeweils aktueller Preisliste abgerechnet werden.

3.2.1 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

3.2.2 Sprachaufzeichnung Nrecording basic

- Aktivieren der Aufzeichnung an fast jedem Endgerät
- Individuelle Ansage vor Aufzeichnungsbeginn
- Zustellen der Aufzeichnungen per E-Mail an die Voicemail der aufzeichnenden Voice Nebenstelle
- Aufzeichnungen werden nach Versand gelöscht
- Aktivierbar pro Voice Nebenstelle

Zu beachten: Bei der Nutzung dieser Funktion muss der Kunde die geltenden rechtlichen Bestimmungen beachten und seine Mitarbeiter und Kunden entsprechend informieren.

Die Sprachaufzeichnung funktioniert nicht, bei internen Konferenzen oder sofern der Anruf über eine Anrufgruppe, Skills oder Warteschlangen erfolgt.

Des Weiteren müssen die Einstellung des E-Mail-Servers beachtet werden. Sofern größere Dateianhänge (z.B. 10 MB) blockiert werden und der E-Mail-Server die Annahme einer E-Mail vom Aufzeichnungssystem verweigert, ist die Aufnahme unwiderruflich verloren.

3.2.3 Sprachaufzeichnung NEORECORDING

NEORECORDING ist eine Voice Recording-Lösung, die beweislicher Sprache aufzeichnet. Weiterhin umfasst Neorecording ein professionelles Dokumentationssystem, flexible Redundanzszenarien für höchste Ausfallsicherheit sowie State-of-the-Art Verschlüsselungsmechanismen für Unternehmen aller Größen und Branchen.

- Aufzeichnung der konfigurierten Nebenstelle
- Wiedergabe der Aufzeichnungen
- Verschlüsselung der Daten
- Aufzeichnungssteuerung (Funktionen wie z.B. Starten / Stoppen der Aufzeichnung)
- Erstellen von kundenspezifischen Aufzeichnungsprofilen
- Quality Management
- Speicherservice für die Sprachaufzeichnungen – Online Storage

3.2.4 Gesprächsverschlüsselung

Verschlüsselung der Signalisierung und Sprachdaten (TLS und SRTP) innerhalb der Telefonanlage; anlagenweit zu aktivieren.

Sobald für einen Kunden Verschlüsselung aktiviert wird, werden alle zur Verschlüsselung zertifizierten Endgeräte automatisch auf diese umgestellt. Es ist nicht möglich, einzelne Endgeräte selektiv zur Verschlüsselung freizugeben oder diese davon auszunehmen. Bei der Abrechnung werden immer nur die auch zur Verschlüsselung fähigen Endgeräte betrachtet.

NFON Business

Leistungsbeschreibung

Da die Verschlüsselung ausschließlich IP basiert funktioniert, sind Verbindungen in das öffentliche Telefonnetz (Fest- und Mobilfunknetz) nicht verschlüsselt.

Zu beachten: Nur bestimmte Endgeräte werden unterstützt.

3.2.5 eFax

Mit dem Fax Client „eFax“ (Hyla-Fax-Server) sind folgende Funktionen möglich

- ▶ Faxempfang als PDF (E-Mail-Weiterleitung)
- ▶ Faxversand über Client direkt vom PC (Client ist nicht im Leistungsumfang)

Der Faxversand ist auf maximal 99 parallele Faxe beschränkt.

3.2.6 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 NFON Telefonanlage einzubinden.

Als Endgerät wird derzeit zum Beispiel das Softmodem der Firma TE-Systems mit dem Produktnamen XCAPi unterstützt.

- ▶ In der Grundeinstellung unterstützt NFON fünf parallele Anrufe, das entspricht fünf Sprachkanälen. Weitere Sprachkanäle werden extra abgerechnet und müssen optional gebucht werden. NFON garantiert nicht für eine erfolgreiche Einbindung der CAPI basierten Lösung, da es eine Drittanbieter-Lösung ist.

3.2.7 Nreception (Vermittlungsarbeitsplatz)

Mit dem Vermittlungsarbeitsplatz Nreception von NFON haben Sie die Möglichkeit, Vermittlungs- und Managementfunktionen für die Anrufbearbeitung in vollem Umfang zu nutzen. Nreception, für Arbeitsplätze unter Windows. Wesentliche Leistungsmerkmale sind:

- ▶ Anzeige, ob sich Mitarbeiter in einem Gespräch befinden
- ▶ Vermittlung von eingehenden Anrufen mit oder ohne Ankündigung
- ▶ Presence Funktion (Besetzt Feld Lampen „BFL“ für alle Endgeräte der Telefonanlage)
- ▶ Unbegrenzte Anzahl an Verzeichnissen
- ▶ Integration von CRM; Outlook, E-Mail, LDAP etc. möglich

Die Lizenz für Nreception ist an jeweiligen Arbeitsplatzcomputer (PC) gebunden, bei Hardware bzw. Gerätewechsel muss eine neue Lizenz generiert werden, dies wird über den NFON Support erledigt und wird max. einmal im Jahr kostenlos erbracht.

3.2.8 NFON Business Plus

Mit der NFON Business Plus Option können zusätzlich sechs frei wählbare Endgeräte an einer Voice Nebenstelle angemeldet bzw. betrieben werden. Somit können mit der Business Plus Option insgesamt bis zu 9 Endgeräte an einer Voice Nebenstelle referenziert bzw. betrieben werden.

Alle Einstellungen der Voice Nebenstelle werden gleichermaßen, gerätespezifisch provisioniert. Diese Option wird immer für alle Voice Nebenstellen einer Anlage aktiviert und berechnet.

3.2.9 Nmeeting+ (Desktop Sharing)

Über die optionale Funktion Nmeeting+ kann zusätzlich zu einer Audiokonferenz der Bildschirminhalt eines Präsentators mit bis zu 25 gleichzeitigen Teilnehmern im Rahmen einer sogenannten „Sitzung“ geteilt werden.

- Download der zur Präsentation benötigten Client-Anwendung für Mac OS oder Windows
- Bereitstellung eines Browserbasiertes Web Viewers zur einfachen Teilnahme ohne Client-Software
- Starten und Beenden einer Sitzung direkt aus der Konferenzraumsteuerung des Ncontrol
- Mit dem Start einer Sitzung kann der 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
- Weitergabe der Zugangsdaten zur Teilnahme über den Web Viewer an externe Teilnehmer per E-Mail

3.3 Vertical Solutions und branchenspezifische Lösungen (gegen Aufpreis)

3.3.1 NFON for Skype for Business

Mit den verschiedenen Tarifen des Portfolios wird dem Kunden eine Plattform für Kommunikation und Zusammenarbeit in- und außerhalb des Unternehmens auf Basis des Produktes Skype for Business bereitgestellt. Mitarbeiter des Kunden (Nutzer) können damit im Büro oder unterwegs von vielen derzeit genutzten Endgeräten zugreifen. Eine Buchung und Kündigung innerhalb eines laufenden Monats ist nicht möglich.

3.3.2 Nhospitality

Nhospitality ist ein Dienst für Hotels, Altenheime, Studentenwohnheime, REHA-Kliniken, Sanatorien oder Beherbergungsbetriebe jeglicher Art, welcher es ermöglicht, je nach Vertragstyp Nhospitality Basic, Standard oder Pro, Gast Telefondienste zu aktivieren. Wesentliche Leistungsmerkmale sind:

- Schnittstelle zu allen gängigen Hotel Verwaltungssystemen
- Nhospitality hilft Ressourcen effizient und kostensparend zu planen und einzusetzen
- Abrechnung nach Belegung (Abrechnung nach Nutzung)
- Einfache Handhabung und Verwaltung der Zimmer/Gasttelefonie
- Einbindung Smartphones des Gastes (Bring your own Device)
- Einbindung des Smartphones des Mitarbeiters zur Optimierung der Service Arbeitsabläufe
- Sprache als Dienstleistung

NFON Business

Leistungsbeschreibung

3.4 Softwarebasierende IP-Telefone für das Telefonieren am PC-Arbeitsplatz

3.4.1 Nsoftphone standard

NFON unterstützt softwarebasierte IP-Telefone, inkl. Verschlüsselung (TLS und SRTP) für das Telefonieren von PC-Arbeitsplätzen, mit den Betriebssystemen Windows Vista, Windows 7, Windows 8, Windows 10 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 eigenen Nebenstelle und der Soundkarte bzw. Audio-Ein-/Ausgang).

Bemerkung: Der zuverlässige Betrieb eines softwarebasierten IP-Telefons (Softphone) setzt einen vollständig 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.

3.4.2 Nsoftphone premium

Nsoftphone premium ist optional und kostenpflichtig und enthält verglichen mit dem Nsoftphone standard folgende zusätzliche Funktionen:

- Besetztfeldlampen (BLFs) der Funktionstasten
- Drag & Drop-Funktion zum Wählen von Rufnummern, Weiterleiten mit (Transfer) oder ohne Rückfrage (Attended Transfer)
- Individuelle Hotkeys
- TAPI
- Action URLs

3.4.3 iSoftPhone

Das kostenpflichtige iSoftPhone ermöglicht die Nutzung der Funktion Softphone auf einem Gerät mit dem Betriebssystem iOS.

3.5 VoIP Telefonendgeräte und zusätzliche Hardware

Bei den VoIP-Telefonendgeräten hat der Kunde die Wahl zwischen verschiedenen Herstellern und Modellen, die alle Ethernet und das IP-Protokoll unterstützen. NFON ermöglicht den Betrieb VoIP-basierter Telefone an der Telefonanlage, sofern diese Gerätetypen durch NFON zertifiziert sind.

Nicht zertifizierte Endgeräte können durch den Kunden genutzt werden, sofern Kunden eine durch NFON vorgegebene Erklärung unterzeichnen und die Geräte selbst manuell konfigurieren. NFON kann in diesen Fällen nicht sicherstellen, dass alle Funktionen gemäß dieser Leistungsbeschreibung vollumfänglich möglich sind. Ebenso leistet NFON nur für zertifizierte Endgeräte Support.

Grundsätzlich benötigt jedes Endgerät eine eigene IP-Adresse, die entweder manuell am entsprechenden Endgerät oder über einen DHCP-Server vergeben werden kann. Idealerweise bleibt diese IP Adresse während der gesamten Nutzungsdauer, insbesondere für die einwandfreie Funktion mancher CTI Clients, identisch.

Es ist keine Konfiguration am Endgerät durch den Kunden erforderlich, da eine vollständige Autoprovisionierung nahezu sämtlicher Endgeräte erfolgt. Voraussetzung für eine reibungslose Autoprovisionierung sind die durch NFON definierten Einstellungen für Switches, Router und der Firewall. Diese sollten im Vorfeld überprüft werden.

3.5.1 Kabelgebundene Telefone

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

Die Telefone sind komfortable IP-Tischtelefone (Systemtelefone), 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). Die Konfiguration startet automatisch.

Sofern der Kunde nicht zertifizierte Geräte einbinden möchte, ist eine zusätzliche „Einwilligungserklärung zur Freigabe der SIP-Daten“ erforderlich, damit die Einrichtung der Endgeräte seitens des Kunden möglich ist. NFON übernimmt ausdrücklich keine Verantwortung für die zuverlässige Nutzbarkeit und kann keinen Support bei der Konfiguration gewähren.

3.5.2 Kabellose (DECT)-Telefone

Dem Kunden stehen durch NFON zertifizierte kabellose, auf DECT basierende VoIP-Telefone zur Auswahl. Pro Kundenstandort können mehrere Basen (Anzahl je nach Hersteller) betrieben werden. Die Reichweite der DECT-Lösungen lässt sich (je nach Hersteller) durch Repeater pro Basis erweitern (abhängig davon, ob eine Single oder Multicell DECT-Lösung eingesetzt wird).

Die zertifizierten DECT-Lösungen werden IP-seitig autoprovisioniert und unterstützen das von den kabelgebundenen Telefonen her bekannte Plug & Play. Die Art- und Vorgehensweise des Autoprovisionings kann je Hersteller oder Modell unterschiedlich sein.

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.

Zur Sicherstellung einer ausreichenden Funkabdeckung und damit eines fehlerfreien Betriebs ist eine Vor-Ort-Installation durch einen von NFON beauftragten Dienstleister unumgänglich. Nur für eingemessene und passend montierte Installationen leistet NFON Support.

3.5.3 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 der NFON 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.

4 Berechnungsgrundlage

Die jeweiligen Konditionen ergeben sich aus dem gewählten Tarif, dem Vertrag und den jeweils aktuellen Preislisten (bzw. den Konditionen dargestellt unter <http://www.nfon.com>), wobei im Zweifelsfall der Vertrag (einschließlich individueller Vereinbarungen) den Vorrang hat. Die Tarife sind:

- NFON Business exklusive Plus Option (max. drei Endgeräte je Voice Nebenstelle)
- NFON Business inklusive Plus Option (max. neun Endgeräte je Voice Nebenstelle)

4.1 Je Nebenstelle

- 4.1.1. Grundlage der Berechnung der monatlichen Nutzungsentgelte sowie der Einrichtungsentgelte sind Nebenstellen der Anlage. Nebenstelle in diesem Sinne, sind alle im Serviceportal (portal.nfon.com) unter dem Menüpunkt ZIELE, in der Spalte Typ, aufgelisteten bzw. aufzufindenden Einträge vom Typ „Nebenstelle“ und vom Typ „eFax“.
- 4.1.2. Nebenstellen vom Typ „Telefonkonferenz“, „Zeitsteuerung“, „Warteschlange“, „Skill“, „Gruppe“ und „Sprachdialog“ werden nicht zur Abrechnung herangezogen.
- 4.1.3. Die jeweiligen Entgelte (die je Nebenstelle variieren können) ergeben sich aus dem Vertrag bzw. aus den Konditionen des gewählten Tarifs oder aus der jeweils aktuellen Preisliste.
- 4.1.4. 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 Einrichtungsentgelte werden in dem Monat berechnet, in dem die Erstanlegung der Nebenstelle vorgenommen wurde. Der Kunde kann etwaige Zusatzfunktionen wie SRTP, XCAPi etc. im Portal eigenständig ergänzen. Die Zusatzfunktionen werden gemäß der jeweils aktuellen Preisliste abgerechnet.

4.2 Telefonentgelte

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

4.2.1 Verbrauchsabhängige Berechnung der Sprachminuten

Die reine verbrauchsabhängige Berechnung der Sprachminuten entsprechend der „Minutenpreisliste NFON Business“ (Geschäftstarife).

4.2.2 Die Flatrate-Tarife

Die Voice-Flatrates gemäß Ziffer 4.2.2. sind für die Mensch-zu-Mensch-Kommunikation von Büroarbeitsplätzen mit einem durchschnittlichen monatlichen Minutenvolumen von unter 500 Minuten pro Arbeitsplatz bzw. Nebenstelle konzipiert. Nicht enthalten sind grundsätzlich Rufum- bzw. Rufweiterleitungen. Bei den Endgeräteeoptionen Nreception gemäß Ziffer 3.2.7 und XCAPi gemäß Ziffer 3.2.6 kann keine Flatrate genutzt werden, hier werden ausschließlich die verbrauchten Minuten abgerechnet.

4.2.2.1 Deutschland-Flat

Entsprechend der Preisliste, für Gespräche von einer Nebenstelle ins deutsche Festnetz (d.h. nur geografische Nummern mit Ortsnetzvorwahl). Hierbei wird pro Nebenstelle, im Sinne der unter Ziffer 4.1 definierten Nebenstellen, ein pauschaler Betrag für diese Gespräche erhoben. Alle sonstigen Verbindungen in die Mobilfunknetze und zu Sonderrufnummern werden gemäß der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Minutenpreisliste berechnet. Diese Flatrate ist nur gleichzeitig für alle Nebenstellen, im Sinne der unter Ziffer 4.1 definierten Nebenstelle, eines Kunden zu buchen.

4.2.2.2 Deutschland-International-Flat

Entsprechend der Preisliste, für Gespräche von einer Nebenstelle ins deutsche Festnetz und Festnetz der Auslandszone 1 (d.h. nur geografische Nummern mit Ortsnetzvorwahl). Hierbei wird pro Nebenstelle, im Sinne der unter Ziffer 4.1 definierten Nebenstellen, ein pauschaler Betrag für diese Gespräche erhoben. Alle sonstigen Verbindungen in die Mobilfunknetze und zu Sonderrufnummern werden gemäß der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Minutenpreisliste berechnet. Diese Flatrate ist nur gleichzeitig für alle Nebenstellen, im Sinne der unter Ziffer 4.1 definierten Nebenstelle, eines Kunden zu buchen.

4.2.2.3 Mobil-Deutschland-International-Flat

Entsprechend der Preisliste, für Gespräche von einer Nebenstelle ins deutsche Festnetz und Festnetz der Auslandszone 1 (d.h. nur geografische Nummern mit Ortsnetzvorwahl), sowie in das deutsche Mobilfunknetz. Hierbei wird pro Nebenstelle, im Sinne der unter Ziffer 4.1 definierten Nebenstellen, ein pauschaler Betrag für diese Gespräche erhoben. Alle sonstigen Verbindungen zu Sonderrufnummern werden gemäß der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Minutenpreisliste berechnet. Diese Flatrate ist nur gleichzeitig für alle Nebenstellen, im Sinne der unter Ziffer 4.1 definierten Nebenstelle, eines Kunden zu buchen.

4.2.2.4 Zuwiderhandlungen des Kunden im Rahmen der Tarifnutzung

NFON ist berechtigt, dem Kunden diese Tarife nicht zu gewähren bzw. ihn wieder zu kündigen, wenn

- er zur Maschine-zu-Mensch-Kommunikation benutzt wird, z.B. durch Verwendung von automatischen Wahlsystemen.
- eine Nutzerlizenz von mehreren Personen parallel genutzt wird.
- er weitestgehend für Outbound-Telefonie-Dienste verwendet wird, z.B. in Call-Centern.
- er für externe Weiterleitungen genutzt wird.
- er überverhältnismäßig hoch genutzt wird.
- er für Weiterleitungen bei FMC (Fixed Mobile Convergence) Nebenstellen genutzt wird, d.h. eine Weiterleitung von der Telefonanlage auf die hinterlegte FMC-Mobilfunknummer.
- er missbräuchlich verwendet wird, d.h. im Allgemeinen nicht zur bilateralen Kommunikation von Mensch zu Mensch. Einen Missbrauch stellt insbesondere dar, wenn Nummern angewählt werden, bei denen der Anrufer Geld oder einen anderen materiellen Wert dafür erhält, dass er diese Nummer anwählt.

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

4.2.3 Anlageninterne Gespräche eines Kunden

Anlageninterne Gespräche eines Kunden werden gemäß „Minutenpreisliste NFON Business“ nicht berechnet. Zu diesen Gesprächen zählen auch Verbindungen von NFON-Kunde zu NFON-Kunde, sogenannte „on-net-calls“.

4.2.4 Servicerufnummern

Die Abrechnung von Anrufen auf Service-Rufnummern (Auskunftsdienste 01183, Televoting oder 0900-Ziele), die im „offline billed“-Verfahren von den jeweiligen Service-Anbietern nicht im Taktverfahren, sondern individuell abgerechnet werden, wird von einem externen Abrechnungsdienstleister, gemäß Ziffer 3.1.7 direkt mit dem Kunden abgerechnet.

4.3 Hardware / zertifizierte Endgeräte

Sofern der Kunde die Endgeräte bei NFON kauft, verbleiben sie im Eigentum der NFON bis zur vollständigen Zahlung des Kaufpreises. Der Kaufpreis ergibt sich aus dem Vertrag bzw. der aktuellen „Hardware Preisliste“.

4.4 Software

4.4.1. Software kann einmalig und wiederkehrend abgerechnet werden, das ergibt sich aus der jeweils aktuellen Preisliste ergibt.

- FMC und Softphone: Berechnungsgrundlage sind die im Portal unter dem Menüpunkt ELEMENTE ENDGERÄTE aufgelisteten Positionen mit der Bezeichnung „FMC...“ bzw. „Soft...“ im Feld Endgerätetyp.

- NCTI: Berechnungsgrundlage ist die jeweils an der Nebenstelle eingetragene Nutzungsvariante.
 - Nreception: Berechnungsgrundlage sind die im Portal unter dem Menüpunkt ELEMENTE Endgeräte unter dem Endgerätetyp „Nreception“ aufgelisteten Positionen. Zusätzlich wird ein einmaliges Einrichtungsentgelt für jede Neueinrichtung oder Änderung berechnet.
- 4.4.2. Für Softwareprodukte gewährt NFON ein auf die Laufzeit des Vertrages über die jeweiligen Nebenstellen befristetes nicht ausschließliches Nutzungsrecht (Lizenz). Das Nutzungsentgelt beginnt mit dem Eintrag im Serviceportal. Zukünftige Softwareupdates sind explizit nicht Bestandteil, sofern die Softwareprodukte einmalig berechnet werden.
- 4.4.3. Ein Softwareupdate ist die Aktualisierung einer bestehenden Version mit Fokus auf Fehlerbereinigung und gegebenenfalls unwesentliche funktionale Ergänzungen (z.B. zusätzliche Treiber).
- 4.4.4. Software wird in ausschließlich maschinenlesbarer Form geliefert. Ein Anspruch auf Herausgabe des Quellcodes ist ausgeschlossen.
- 4.4.5. Nach Ablauf eines zeitlich beschränkten Nutzungsrechts für die Software oder nach wirksamer Kündigung des Nutzungsrechts hat der Kunde alle Datenträger mit Software, eventuelle Kopien sowie alle schriftlichen Dokumentationen an NFON zurückzugeben.

4.5 Services

Services können einmalig und wiederkehrend abgerechnet werden, das ergibt sich aus der jeweils aktuellen Preisliste ergibt.

4.5.1. Call Center Monitoring: Berechnungsgrundlage je Endkundenanlage.

Nmeeting+: Als Berechnungsgrundlage für die Nutzung der Funktion Nmeeting+ stehen zwei Abrechnungsalternativen zur Verfügung. Diese können jederzeit über das Serviceportal pro Nebenstelle gebucht werden.

- Abrechnung nach verbrauchten Einheiten; Einheiten entsprechen dabei der Anzahl an Minuten pro Teilnehmer in einer Sitzung
- Abrechnung nach einem Flatrate-Tarif pro Nebenstelle je begonnen Kalendermonat für eine beliebige Anzahl von Sitzungen im entsprechenden Zeitraum

4.5.2. NFON for Skype for Business: Berechnungsgrundlage der Einrichtungsgebühren ist einmalig pro SIP-Domäne des Endkunden. Die verschiedenen "NFON for Skype for Business"- Tarife werden monatlich abgerechnet und können entsprechend kalendermonatlich zu einer NFON Nebenstelle hinzugebucht und / oder gekündigt werden.

4.5.3. XCAPi: Berechnungsgrundlage sind die im Portal unter dem Endgerätetyp XCAPi aufgelisteten Endgeräte und aktivierten Sprachkanäle, wobei 5 Sprachkanäle in der Grundeinstellung enthalten sind. Zusätzlich wird ein einmaliges Aktivierungsentgelt erhoben.

4.6 Dienstleistungen / Pre Sales Consulting

NFON bietet auf Anfrage eine Reihe von Dienstleistungen wie z.B. Funkausleuchtungen für DECT Installationen, Installationssupport oder Beratungsleistungen für die Erstellung von Konzepten (Pre Sales Consulting) an.

4.7 Gewährleistung

Die Gewährleistung für erworbene Endgeräte oder Software ist dabei auf einen Zeitraum von 12 Monaten nach Erwerb beschränkt.

4.8 Kundenservice / Support

- 4.6.1. Die NFON Telefonanlage ist ein „Self Service“-Produkt, d.h. die Konfiguration der Anlage obliegt alleine dem Kunden. NFON wird nur die Amtsleitungen des Kunden konfigurieren und bei NFON bestellte Endgeräte anlegen (nur Endgeräte, die durch NFON zertifiziert wurden).
- 4.6.2. NFON übernimmt den Support für die durch NFON bereitgestellten Dienste und Komponenten in Bezug auf die Her- und Wiederherstellung der in dieser Leistungsbeschreibung dokumentierten Funktionalität.
- 4.6.3. Sollte sich während der Bearbeitung einer Supportanfrage herausstellen, dass das aufgetretene Fehlverhalten nicht durch NFON verursacht oder verschuldet worden ist, so behält sich NFON das Recht vor, die entstandenen Aufwendungen in Rechnung zu stellen.
- 4.6.4. Zur Klärung von Fragen zur Bedienung oder Konfiguration der NFON Produkte stehen dem Kunden umfangreiche Hilfsquellen zur Verfügung. Hierzu zählen Online-Hilfen, Handbücher, Schulungsvideos und FAQ (häufig gestellte Fragen). Unterstützung und Hilfestellung bei der Anlageneinrichtung sowie Anpassungen der Konfiguration können bei NFON gesondert beauftragt werden.
- 4.6.5. Der Kunde hat die Möglichkeit, für die Wunschkonfiguration der Telefonanlage oder der Endgeräte optionale Supportpakete (z.B. Komforteinrichtung) zu bestellen, die Leistungen werden laut Angebot definiert. Zusätzlich können Beratungszeiten bestellt werden.

5 Besonderheiten

5.1 Notruf

- 5.1.1. 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 NFON 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 (derzeit mynfon.net). 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,

NFON Business

Leistungsbeschreibung

gewährleistet werden. Für Schäden und Forderungen, die aus dem missbräuchlichen Absetzen eines Notrufs entstehen, übernimmt NFON keine Haftung.

- 5.1.2. Nutzt ein Kunde NFON 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 Amtsholung, um die Notrufnummern wählen zu können. Der Kunde hat seine Mitarbeiter entsprechend darauf hinzuweisen. Notrufe sind grundsätzlich nur in Deutschland und nicht zu ausländischen Notrufdiensten möglich. Auf Anfrage und mittels gesonderter Beauftragung ist die Funktionalität Notruf in weiteren ausgewählten Ländern Europas möglich.
- 5.1.3. Das Absetzen von Notrufen über 110 und 112 ist bei einem Ausfall des öffentlichen Stromnetzes 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.
- 5.1.4. Auch eine Veränderung der Konfiguration der von NFON 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.
- 5.1.5. Aus den oben genannten Gründen wird empfohlen, am Standort immer mehrere betriebsbereite Mobilfunkgeräte vorzuhalten.
- 5.1.6. Die Rahmenbedingungen für Rufnummern von internationalen Standorten bzw. Rufnummern aus anderen Ländern sind ergänzend in der Vertragsunterlage „Ausländische Rufnummern“ unter <http://www.mynfon.com/> geregelt. Es werden seitens NFON keinerlei Garantien bezüglich der Verfügbarkeit, Sprachqualität und Entstörzeiten gegeben.

5.2 Einschränkungen

Die VoIP-Technologie kann nicht alle Funktionen der klassischen Sprachtelefonie (mit ISDN- oder Analog-Anschluss) abbilden. Insbesondere die folgenden Funktionalitäten bietet NFON daher nicht:

- ▶ Notruffunktion bei Ausfall des Kunden-IP-Netzwerkes. NFON empfiehlt den Einsatz eines von NFON unabhängigen Mobilfunkgerätes an jedem Standort.
- ▶ Anschaltung von ISDN-Standard- oder Sondergeräten, wie z.B. von ISDN-PC-Karten (ggf. via XCAPi möglich), Brandmeldern, EC-Cash bzw. Kreditkartensysteme, Frankiermaschinen und Alarmanlagen
- ▶ Sonderrufnummern und Rufnummernsperrern. Verbindungen zu Sonderdiensten werden von NFON im Rahmen des rechtlich Zulässigen und der technischen und betrieblichen Möglichkeiten von NFON zur Verfügung gestellt.
- ▶ NFON behält sich vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden einzelne Zielrufnummern, Gruppen von Zielrufnummern oder spezielle Ländervorwahlen zu sperren.
- ▶ Die Nutzung von Call-by-Call-Angeboten ist nicht möglich.
- ▶ Ausländische Rufnummern dienen lediglich der Zuführung von Anrufen auf diese Nummern. Sie sind kein vollwertiger Telefonanschluss in dem jeweiligen Land. Anrufe in diese Länder sind Anrufe, aus Sicht eines Standortes in Deutschland, in das Ausland. Somit sind für diese Länder auch keine landesspezifischen Servicerrufnummern oder Notrufgassen erreichbar. Die korrekte Signalisierung (Anzeige beim Angerufenen)

Ihrer ausländischen Rufnummer ist nicht gewährleistet. Die landesüblichen Töne (Freizeichen, Besetzt etc.) sind nicht gegeben, es werden die in Deutschland üblichen genutzt.

6 Verfügbarkeit und SLA

6.1 Verfügbarkeit

- 6.1.1. NFON erbringt die in dieser Leistungsbeschreibung definierten Leistungen mit einer Verfügbarkeit am TK-Anlagensystem von 99,9% im Jahresdurchschnitt. Von der Berechnung der Verfügbarkeit ausgenommen sind Zeiten, in denen die Systeme aufgrund von höherer Gewalt oder gemäß den nachfolgenden Ziffern 6.1.2 und 6.1.3 nicht zu erreichen sind.
- 6.1.2. NFON 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.
- 6.1.3. Geplante und dem Kunden mitgeteilte Wartungsarbeiten, Behinderungen des Zugangs zur Kundenlokation im Fehlerfall, Zeitverluste, die nicht von NFON 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.

6.2 Überwachung

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

6.3 Störungsmeldung

- 6.3.1. Störungsmeldungen erfolgen entweder proaktiv durch das NFON Monitoring oder reaktiv durch den Kunden. Bei Störungen, die lediglich einzelne Kunden betreffen, wird jeweils ein Trouble-Ticket eröffnet.
- 6.3.2. Störungsmeldungen von Kunden, die durch Vertriebspartner der NFON betreut werden, sind durch den Kunden bei seinem verantwortlichen Vertriebspartner zu eröffnen. Ein direkter Kontakt zum Support der NFON ist für diese Kunden nicht vorgesehen.
- 6.3.3. NFON 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.
- 6.3.4. Kann der Kunde NFON 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.
- 6.3.5. Die Störung muss jederzeit über folgenden Weg gemeldet werden:

NFON Business

Leistungsbeschreibung

Telefonisch durch einen Anruf bei der zentralen Störungsannahme unter:

+49 89 45300-555 bzw.
+49 800 6366 555.

6.4 Prioritätsklassen und Störungsbearbeitung

6.4.1. Für Störungen gelten unterschiedliche Prioritätsklassen, basierend auf den Auswirkungen für den Kunden. Die Prioritätsklasse wird durch den die Störung aufnehmenden Mitarbeiter festgelegt.

Priorität	Beschreibung	Reaktionszeit	Servicezeit
niedrig	Einzelne Leistungsmerkmale stehen nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung	9h	5 x 10h
normal	Einzelne, sporadisch auftretende Gesprächsstörungen	6h	5 x 10h
hoch	Mehr als 50 % der Telefonate nicht möglich oder es liegt eine Störung einer zentralen Systemkomponente vor	2h	7 x 24h

6.4.2. Die Bearbeitung von Störungen erfolgt in den für die jeweilige Prioritätsklasse definierten Servicezeiten und beginnt mit der erfolgreichen Störungsannahme. Die Servicezeit 5 x 10h gilt analog der Geschäftszeit gemäß Ziffer 6.7. Die Bearbeitung von Störungsmeldungen der Prioritätsklasse „hoch“ wird auch außerhalb der Geschäftszeiten rund um die Uhr aufgenommen, um die Störungsbehebung unverzüglich in die Wege zu leiten.

6.4.3. Die Reaktionszeit entspricht der Zeit, die zwischen der erfolgreichen Störungsannahme und der ersten Stellungnahme seitens NFON (per Email, ansonsten telefonisch) maximal verstreichen darf.

6.5 Standard Wartungsfenster

Geplante Arbeiten werden zu bestimmten Uhrzeiten durchgeführt. Folgende Wartungsfenster gelten für den Dienst von NFON:

Wartungsfenster	
Werktage	- Von Dienstag 22:00 Uhr MEZ bis Mittwoch 2:00 Uhr MEZ - Von Donnerstag 22:00 Uhr MEZ bis Freitag 2:00 Uhr MEZ
Wochenenden	- Von Samstag 22:00 Uhr MEZ bis Sonntag 2:00 Uhr MEZ

Während der Sommerzeit gilt die MESZ anstelle der MEZ für alle Wartungsfenster.

Kunden können geplante Wartungsarbeiten nicht verhindern. NFON muss in der Lage sein, notwendige Wartungsarbeiten im Interesse seiner Bestandskunden durchzuführen. Das schließt auch Änderungen im Notfall gegebenenfalls ohne Vorankündigung ein.

NFON Business

Leistungsbeschreibung

6.6 Garantieleistung

Bei den Service-Levels gemäß Ziffer 6 handelt es sich um eine Garantieleistung. Für jede Leistung, für die der Garantiefall eintritt, kann der Kunde für den Monat des Eintretens, durch Erklärung innerhalb einer Woche nach Erhalt der Rechnung, den Rechnungsbetrag um die Hälfte mindern. Treten für eine Leistung mehrere Garantiefälle in einem Monat ein, ist der Kunde nur einmal zur Minderung berechtigt. Mit Erklärung der Minderung gelten alle bis dahin angefallenen Garantiefälle als abgegolten; die Berechnung der Verfügbarkeit gemäß Ziffer 6.1.1 beginnt erneut mit einem Ausgangswert von 100 %.

6.7 Geschäftszeiten

Die NFON Geschäftszeiten bzw. Servicezeiten sind von Montag bis Freitag, ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage, von 8:00 bis 18:00 Uhr.

7 Anforderungen an Kunden

Da die Endgeräte der NFON Telefonanlage in die Netzwerkumgebung des Kunden integriert werden, müssen an diese Netzwerkumgebung bestimmte Systemanforderungen gestellt werden. Der Kunde stellt die Erfüllung dieser Systemanforderungen sicher und bestätigt die Erfüllung der Voraussetzung zum Einsatz der NFON Telefonanlage mit Unterzeichnung des Auftragsformulars.

7.1 Anforderungen an die Internetverbindung

7.1.1. Es wird vorausgesetzt, dass Kunden pro gleichzeitig geführtem Telefonat 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.

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.

7.2 Anforderungen an das Kundennetzwerk

7.2.1. 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. Eine Separierung und Priorisierung der Telefonie-Daten z.B. mittels VLAN stellt eine idealtypische Option dar.

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

NFON Business

Leistungsbeschreibung

- 7.2.3. Da die meisten von NFON unterstützten 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.
- 7.2.4. 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.
- 7.2.5. 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.

7.3 E-Mail-Infrastruktur

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

7.4 Pflichten des Kunden

- 7.4.1. Bezüglich seiner Netzwerkumgebung hat der Kunde mindestens, aber nicht abschließend, die in Ziffer 7 genannten Anforderungen zu erfüllen. Entsteht NFON durch Nichterfüllung dieser Pflichten ein erhöhter Aufwand, ist NFON berechtigt, diesen dem Kunden in Rechnung zu stellen.
- 7.4.2. Der Kunde ist verpflichtet,
 - 7.4.2.1. in seinen Voicemail Postfächern eingehende Nachrichten in regelmäßigen Abständen von höchstens vier (4) Wochen abzurufen. NFON behält sich das Recht vor, für den Kunden eingehende persönliche Nachrichten zu löschen, wenn die in den jeweiligen Tarifen vorgesehenen Kapazitätsgrenzen überschritten sind;
 - 7.4.2.2. vor der Inanspruchnahme der Rufweiterleitung sicher zu stellen, dass die Anrufe nicht an einen Anschluss weitergeleitet werden, bei dem ankommende Anrufe ebenfalls weitergeleitet werden und dass der Inhaber des Anschlusses, zu dem ein Anruf weitergeleitet wird, mit der Rufweiterleitung einverstanden ist;
 - 7.4.2.3. seine Mitarbeiter darauf hinzuweisen, dass er Gesprächsprotokolle einsehen kann und darin auch Gespräche zu (z.B.) sozialen Beratungsstellen angezeigt werden. Der Kunde verpflichtet sich ferner, seine Mitarbeiter darauf hinzuweisen, dass bei einem räumlich ungebundenen oder verteilten Einsatz von Telefonie-Endgeräten eine Vermittlung von Notrufen immer nur zu der Notrufannahmestelle erfolgt, die für die genutzte Rufnummer zuständig ist;
 - 7.4.2.4. im Rahmen seiner Mitwirkungspflichten im Fehlerfall einfache Maßnahmen nach Anleitung von NFON oder eines durch NFON beauftragten Dienstleisters vorzunehmen. Einfache Maßnahmen können z.B. das Aus- und Einschalten sowie die Bedienung von betroffenen Komponenten oder das zur Verfügung stellen einer Fernwartungssitzung mit NFON sein. Verfügt der Kunde nicht über ein ausreichend technisch versiertes Personal zur Durchführung dieser Maßnahmen, kann dies zu Verzögerungen bei der Bearbeitung von Störungsmeldungen führen;

- 7.4.2.5. eine uneingeschränkte Zustimmung und Unterstützung zu gewährleisten, sofern sich NFON im Verlauf einer Störungsbehebung zu einem Besuch beim Kunden vor Ort entschließt;
- 7.4.2.6. die Leistungen, speziell eFax und Flatrate Tarife, nicht für den Zweck der Massenkommunikation zu verwenden.

7.5 Funknetze-Infrastruktur

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

8 Abgrenzungen der Leistungen

NFON kann und muss sich bezüglich der durch sie zu erbringenden Leistungen klar ein- und abgrenzen. NFON kann insbesondere

- keinen Netzwerksupport leisten und den Kunden nicht bezüglich der für ihn notwendigen Netzwerkinfrastruktur beraten oder bei Implementierung, Betrieb und Entstörung unterstützen
- keinen Support hinsichtlich der Internetanbindung leisten (ausgenommen Access-Produkte von NFON gemäß deren Leistungsbeschreibungen) und den Kunden auch nicht bezüglich der für ihn notwendigen Internetanbindung beraten bzw. bei Implementierung, Betrieb und Entstörung unterstützen
- keine Unterstützung bei der Planung und Durchführung von Migrationsprojekten auf die NFON Telefonanlage leisten, es sei denn, diese wird als kostenpflichtige Beratung angefragt
- keinen Support hinsichtlich der Abbildung spezifischer Telefonanlagenlogik in der NFON Telefonanlage leisten und auch nicht bei der Migration einer bestehenden Telefonanlagenlogik auf die NFON Telefonanlage unterstützen
- keine Schulung von Kunden in Aufbau, Konfiguration und Betrieb einer Telefonanlage leisten, es sei denn, dieser wird als kostenpflichtige Komforteinrichtung gebucht
- keine Beratung hinsichtlich der Anbindung von Anwendungen an die NFON Telefonanlage leisten, die über den Verweis auf die existierenden Schnittstellenspezifikationen hinausgeht, es sei denn, diese wird als kostenpflichtige Beratung gebucht

9 Adressenverzeichnis

G-FIT GmbH & Co. KG, Greflingerstr.26, 93005 Regensburg

10 Referenzierte Anlagen

➤ Leistungsbeschreibung Nservicecall

Weiterführende Vertragsdokumente können jederzeit auf der Dokumentationsseite der NFON <http://www.mynfon.com/> abgerufen werden. Unter Vertragsdokumenten sind Leistungsbeschreibungen, Handbücher, Merkblätter oder Übersichten zu dem jeweiligen Produkt gemeint.