

Leistungsbeschreibung

WiTCOM HOSTED VOIP

1. ALLGEMEINES

WiTCOM, Wiesbadener Informations- und Telekommunikations GmbH (im Folgenden WiTCOM), bietet auf der Grundlage der „Allgemeinen Geschäftsbedingungen der WiTCOM GmbH“ ihren Geschäftskunden den Service „WiTCOM HOSTED VOIP“ an.

2. STANDARDLEISTUNGEN

Mit WiTCOM HOSTED VOIP stellt WiTCOM dem Kunden eine netzbasierte Nebenstellenanlage über IP zur Verfügung. Die zentrale Dienste-Plattform wird auf einer leistungsfähigen Server-Hardware gehostet.

WiTCOM HOSTED VOIP übernimmt sowohl die internen Vermittlungsfunktionen als auch den Zugang in das öffentliche Telefonnetz. Die zentrale virtuelle Anlage ersetzt das bisherig beim Kunden eingesetzte klassische Vermittlungssystem vollständig. Ein separater Telefonanschluss vor Ort beim Kunden ist grundsätzlich nicht mehr erforderlich. Alle Gespräche werden über einen IP-Anschluss mittels SIP signalisiert. Die Sprachverbindungen selbst werden intern über das Kunden LAN und zu externen Gesprächspartnern (einbezogene WiTCOM HOSTED VOIP Standorte oder sonstige Telefonnummern außerhalb des WiTCOM Netzes) über den IP-Anschluss geführt.

Die virtuelle Nebenstellenanlage kann für mehrere Kundenstandorte genutzt werden. Damit können unternehmensweit alle Funktionen (z.B. Anrufumleitung) nahtlos benutzt werden. Ebenso ist es möglich, eine zentrale Vermittlung für alle Standorte einzurichten.

Bei der Anbindung mehrerer Standorte wird im Regelfall der Rufnummernbereich der Firmenzentrale für alle Standorte verwendet. Auf Wunsch des Kunden können stattdessen aber auch die regionalen Rufnummern der jeweiligen Standorte eingerichtet werden. In beiden Fällen erfolgt die Telefonvermittlung zentral für alle Niederlassungen. Die netzinternen Telefonate zwischen den Nebenstellen (auch bei Niederlassungen) sind kostenfrei.

Sollte der Internetzugang ausgelastet oder gestört sein, kann der Kunde auch weiterhin erreichbar bleiben. Ankommende Gespräche lassen sich dann automatisch auf eine vorher festgelegte Mobilfunkrufnummer oder zu einem anderen Standort des Kunden mit eigener Festnetznummer oder zu einer Mailbox umleiten.

Für den Dienst WiTCOM HOSTED VOIP sind zahlreiche Zusatzleistungen verfügbar.

2.1 Verfügbarkeit

Unter „Verfügbarkeit eines Services“ versteht man den prozentualen Anteil eines Kalenderjahres, währenddessen der Service nicht von Störungen betroffen ist.

Die Verfügbarkeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\text{Verfügbarkeit} = 100\% - \frac{\text{kumulierte Entstörzeiten im Kalenderjahr in Stunden} \times 100\%}{\text{Kalenderjahr in Stunden}}$$

Die Verfügbarkeit (% p.a.) wird für den gesamten Service ermittelt, wobei die Störungen jeweils mit ihren gemäß 5.3 gemessenen Entstörzeiten berücksichtigt werden.

Die Verfügbarkeit der zentralen Plattform beträgt mindestens 99,9% p.a.. Sollte die Anbindung an die WiTCOM HOSTED VOIP Anlage über das öffentliche Internet geschehen so beträgt die Verfügbarkeit hier mindestens 99,8% p.a..

2.2 Sicherheit

WiTCOM ist bemüht, die Sicherheit und Privatheit des Dienstes mit allen technisch und ökonomisch vertretbaren Mitteln sicherzustellen.

2.3 WiTCOM SIP-Anschluss

Der SIP-Zugang ermöglicht Sprach- und Faxverbindungen über ein komplett digitalisiertes Vermittlungs- und Transportnetz. Es sind abgehende und ankommende nationale und internationale Sprach- und Faxverbindungen möglich.

In diesem Dienst ist mindestens ein SIP-Anschluss enthalten. Es gelten die Einzelheiten der Leistungsbeschreibung für den Dienst „WiTCOM VOIP ACCOUNT“. Abweichend von der genannten Leistungsbeschreibung gilt, dass bei WiTCOM HOSTED VOIP für die Sprachverbindungen ausschließlich der Codec G.711 ALaw unterstützt wird. Die benötigte Bandbreite hierfür beträgt circa 88 kbit/s. je Gespräch. Durch Verwendung dieses Codec wird erreicht, dass die Sprachverbindung ISDN-Qualität besitzt. Ansonsten gilt die genannte Leistungsbeschreibung uneingeschränkt.

2.4 Telefonbucheintrag / Auskunft

Auf Antrag des Kunden veranlasst WiTCOM die Aufnahme eines Kundendatensatzes in das Kommunikationsverzeichnis der Deutschen Telekom AG, das als Basis für gedruckte Verzeichnisse, für elektronische Medien und zum Betreiben telefonischer Auskunftsdienste genutzt wird.

Der Kundendatensatz kann aus dem Namen, Vornamen, der Anschrift und der Rufnummer des Kunden bestehen. Außerdem können zusätzliche Daten wie Titel und Berufs- / Geschäftsbezeichnung im Teilnehmerdatensatz enthalten sein.

Als Untereintrag zum Kundendatensatz können zusätzlich bis zu 15 Endeinrichtungsnummern (Nebenstellen) für den Kunden aufgenommen werden.

Der Kunde kann bestimmen, welche Angaben in dem Verzeichnis veröffentlicht werden sollen, dass die Eintragung nur in gedruckten oder elektronischen Verzeichnissen erfolgt oder dass jegliche Eintragung unterbleibt. Wünscht der Kunde keinen Eintrag in das Kommunikationsverzeichnis, so wird die Rufnummer der vereinbarten Anschlüsse nur auf gesonderten Antrag des Kunden bei abgehenden und bei ankommenden Telefonverbindungen übermittelt.

Der Kunde kann darüber hinaus bestimmen, dass sich die telefonische Auskunft auf die Rufnummer beschränkt oder dass jegliche telefonische Auskunft unterbleibt. Zusätzlich kann der Kunde bestimmen, dass seine Daten nicht für die Inversuche durch die Auskunftsdienste freigegeben werden sollen. Der Kunde kann der von ihm beantragten Nutzung seines Kundendatensatzes kostenfrei jederzeit mit Wirkung für die Zukunft ganz oder teilweise widersprechen.

Weitere Bedingungen für das Kommunikationsverzeichnis der Telekom, entnehmen sie bitte den Allgemeinen Geschäftsbedingungen Kommunikationsverzeichnis der Telekom.

2.5 Einschränkungen

Die VoIP Technologie ist bei bestimmten Anwendungen nicht immer in der Lage alle Funktionen der klassischen Sprachtechnologie abzubilden. Insbesondere die folgenden Funktionalitäten bietet die WiTCOM HOSTED VOIP daher NICHT:

- Notrufnummer bei Ausfall des Kunden-IP-Netzwerkes

Leistungsbeschreibung WITCOM HOSTED VOIP

- Anschaltung von ISDN-Standard- oder Sondergeräten wie z. B. von ISDN-PC-Karten, Brandmeldern, EC-Cash bzw. Kreditkartensystemen, Frankiermaschinen und Alarmanlagen
- Sonderrufnummern und Rufnummernsperrern. Verbindungen zu Sonderdiensten werden von WITCOM nicht zur Verfügung gestellt.
- Die Nutzung von Call-by-Call Angeboten.

3. ZUSÄTZLICHE LEISTUNGEN

WITCOM erbringt jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt insbesondere die folgenden zusätzlichen Leistungen.

3.1 Option Telefone

Der Kunde hat die Auswahl zwischen verschiedenen, leistungsfähigen Endgeräten. Die mietweise Überlassung der Endgeräte beinhaltet den Support durch WITCOM bei Störungen, einschließlich der Betreuung dieser Endgeräte per Remote durch WITCOM.

Die mietweise Überlassung dieser IP-Telefone und Fax-Adapter für die Vertragslaufzeit ist in der Dienstleistung WITCOM HOSTED VOIP als zusätzliche Leistung optional zu buchbar. Die Höhe des Mietpreises richtet sich nach dem Endgerät und der Vertragslaufzeit. Ein Upgrade der Telefone innerhalb der Vertragslaufzeit ist im Mietpreis nicht enthalten. Die Differenz des neuen Mietpreises bei einem Upgrade des Telefons wird dem Kunden in Rechnung gestellt.

3.2 Option „Voice Box“

Jede Nebenstelle hat die Möglichkeit zur Benutzung einer individuellen Voice Box. Die Voice Box kann mit einer persönlichen Begrüßung besprochen werden. Jeder Benutzer kann sich die Kriterien, wann auf die Voice Box umgeleitet werden soll, mittels Web-Browser konfigurieren. Der Benutzer kann jederzeit die Umleitung auf die Voice Box per Knopfdruck an seinem Telefon vornehmen. Hinterlassene Anrufe werden bei den Endgeräten signalisiert (muss geräteseitig unterstützt werden).

Die Speicherkapazität pro Benutzer ist ausreichend groß dimensioniert, damit auch bei längerer Benutzung der Umleitung auf die Voice Box z.B. im Urlaub möglichst viele Gespräche aufgezeichnet werden können. Standardmäßig beträgt die Aufzeichnungszeit pro Anruf 2 Minuten. In einer Voice Box können bis zu 50 Nachrichten vorgehalten werden.

Durch die Eingabe von Benutzernamen und PIN kann die Voice Box von jedem Telefon (auch extern, z.B. vom Mobiltelefon) abgehört werden.

Nachrichten, die auf der Voice Box eingegangen sind, lassen sich automatisch per E-Mail an die in der Systemkonfiguration vorgegebene Mailadresse des jeweiligen Benutzers weiterleiten.

Die E-Mail mit der Sprachnachricht als Anhang (WAV-Datei) kann dann im jeweiligen Mailprogramm geöffnet und abgehört werden. Versendete Sprachnachrichten enthalten im Betreff der E-Mail die Rufnummer des Anrufers, damit eine rasche Übersicht und Priorisierung im Mailprogramm vorgenommen werden kann.

Die Voice Box Funktionen stehen, abhängig von der Konfiguration durch den Kunden-Administrator, allen Nebenstellen zur Verfügung, für die diese Option bestellt wurde.

Aus Systemgründen können wir für unzustellbare E-Mail Nachrichten nicht haften.

3.3 Option „Fax-Mail“

Mit der Option Fax Mail ist es möglich, eingehende Fax-nachrichten auf persönliche E-Mailadressen (die in der Systemkonfiguration vorgegebene Adresse des jeweiligen Benutzers) weiterleiten zu lassen (TIFF- Format). Für diesen Fall leitet der Absender die Fax-Nachrichten auf eine vorher festgelegte Nebenstellennummer weiter. Aus Systemgründen können wir für unzustellbare E-Mail Nachrichten nicht haften.

3.4 Option „WITCOM DesktopControl BASIC & PREMIUM“

Die Wählfunktion (Click-to-Dial) der Software „Softphone“ ermöglicht es, Telefonnummern direkt aus beliebigen PC-Applikationen (z.B. Browser) zu wählen. Hierfür ist keine Unterstützung der TAPI-Schnittstelle durch die jeweilige Anwendung erforderlich.

Bei einem eingehenden Anruf wird mittels Pop-Up Fenster der Anruf und die Nummer des Anrufers direkt am PC signalisiert. Die Applikation speichert die gewählten und die angenommenen Rufnummern und erlaubt, diese auf Knopfdruck zu wählen.

Der CTI/TAPI-Client ermöglicht darüber hinaus die Integration der Telefoniedienste z.B. mit der CRM-Applikation des Kunden. Hierzu muss die jeweilige Applikation den TAPI-Standard unterstützen.

Die Client-Lizenzen müssen entsprechend der Anzahl an PC-Arbeitsplätzen, die diese Funktion benutzen sollen bestellt werden. Voraussetzung für den Betrieb der Software ist Windows oder Mac OS X, über alle weiteren Systemvoraussetzungen für Installation und Betrieb der Software informiert WITCOM den Kunden auf Anfrage.

3.5 Option „WITCOM DesktopOperator“

Die Vermittlungsplatz Software erweitert die Funktionen eines üblichen PC-Arbeitsplatzes um die Möglichkeiten einer Telefonvermittlung. Der PC ist dann die Drehscheibe in der Firma für ankommende Gespräche, Vermittlung von Gesprächen etc. und kann weiterhin für die Büroarbeit benutzt werden.

Diese Software ermöglicht folgende Funktionen

- Annahme ankommender Gespräche
- Vermittlung zu internen und externen Rufnummern
- Statusanzeige der gewählten Nebenstelle (frei, besetzt, nicht erreichbar)
- Wahl abgehender Gespräche

Über die Systemvoraussetzungen für Installation und Betrieb der Software informiert WITCOM den Kunden auf Anfrage.

3.6 Sonstige Optionen

Im Rahmen der technischen, betrieblichen und wirtschaftlichen Möglichkeiten bietet WITCOM dem Kunden weitere Zusatzleistungen an:

- Professioneller Audioconferencing-Dienst, wobei der Kunde unter einer festgelegten Nebenstellenummer, beliebig viele Einwahl-Audiokonferenzen mit jeweils bis zu 50 Teilnehmern durchführen kann
- Automatische Telefonzentrale („Auto Attendant“), welche die eingehenden Gespräche entgegennimmt und dem Anrufer eine Auswahl an Optionen für die Weitervermittlung anbietet, wobei

Leistungsbeschreibung WiTCOM HOSTED VOIP

der Anrufer im Standardfall via DTMF mit dem IVR System kommuniziert

- Integration eines Kundenstandorts, an dem keine BreitbandDatenanbindung verfügbar ist oder der im Ausland liegt.
- Integration einer vorhandenen Telefonanlage (nicht alle Telefonanlagen möglich)
- Absicherung der standortinternen Kommunikation im Fall einer Störung der externen Datenanbindung
- Sonstige individuelle Zusatzleistungen

Die o.g. Leistungen bietet WiTCOM dem Kunden stets projektbasiert an. Der konkrete Leistungsumfang wird individuell mit dem Kunden vereinbart.

Die spätere Erweiterung einer beim Kunden implementierten WiTCOM HOSTED VOIP Lösung (z.B. um eingetragene Benutzer inklusive Endgerät, ein Wechsel auf leistungsstärkere Endgeräte oder die Einbindung weiterer Standorte in Verbindung mit einer WiTCOM VPN-Vernetzung) ist möglich und kann vom Kunden als zusätzliche Leistung beauftragt werden.

3.7 Flatrate

Auf Wunsch kann für WiTCOM HOSTED VOIP das Tarifmodell Flatrate beauftragt werden. Hierfür bekommt der Kunde ein individuelles Angebot basierend auf dem Verbrauch beim Volumen-Tarifmodell.

Das Angebot steht für Telekommunikations- und

Mehrwertdiensteanbieter sowie Anbieter von Massenkommunikationsdiensten (insbesondere Anbieter von Telefonmarketingleistungen, Call Center und Faxbroadcastdiensten) nicht zu Verfügung.

3.8 Inhouseverkabelung

Arbeiten an der Kunden eigenen Inhouseverkabelung sind grundsätzlich nicht Bestandteil der Standardinstallation.

Sollte seitens des Kunden ein anderer Übergabepunkt als in der Standardinstallation vorgesehen gewünscht sein, dann wird die Kunden eigenen Inhouseverkabelung geprüft und gegebenenfalls separates Angebot erstellt.

3.9 Sonstige Dienstleistungen

Sonstige Dienstleistungen (z.B. Arbeiten an der Inhouseverkabelung) gemäß individueller Vereinbarung zwischen dem Auftraggeber und WiTCOM.

4. BEREITSTELLUNG

Die Bereitstellung für WiTCOM HOSTED VOIP liegt ausschließlich im Verantwortungsbereich der WiTCOM. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Nutzung einer von ihm bevorzugten Anschlusstechnologie. WiTCOM stimmt die Einzelheiten der Realisierung mit dem Kunden ab. Der verbindliche Bereitstellungsstermin wird dem Kunden schriftlich mitgeteilt.

4.1 Voraussetzung

Voraussetzung für die Realisierung dieses Services ist ein durchwahlfähiger Rufnummernblock (mindestens 00-49), der

für die Einrichtung der Anlage verwendet werden kann. Es wird entweder der bestehende Rufnummernblock des Kunden portiert oder (z.B. wenn der existierende Rufnummernbereich nicht verwendet werden kann) WiTCOM stellt dem Kunden einen neuen Rufnummernblock zur Verfügung. Diese kostenpflichtige Zusatzleistung ist möglich, wenn eine ausreichende Anzahl freier Rufnummern aus dem betreffenden Vorwahlbereich im WiTCOM Pool verfügbar ist.

Weitere Voraussetzung ist mindestens ein WiTCOM Internetzugang. Die Überlassung des Internetanschlusses ist nicht in dieser Dienstleistung enthalten. Es gelten die Einzelheiten der separaten Leistungsbeschreibungen WiTCOM BASIC bzw. PREMIUM INTERNETZUGANG.

4.2 Realisierung

Zur Realisierung für WiTCOM HOSTED VOIP muss ein technisch geklärt Auftrags vorliegen.

Ein Auftrag für WiTCOM HOSTED VOIP gilt als technisch geklärt wenn die oben genannten Voraussetzungen erfüllt sind und eine Prüfung der verfügbaren Infratraktressourcen mit positiven Ergebnis seitens WiTCOM abgeschlossen wurde. Hierzu erfolgt gegebenenfalls seitens WiTCOM eine Ortsbegehung.

Für den Betrieb der Telefonendgeräte wird ein DHCP-Server seitens des Kunden vorausgesetzt. Für die automatische Konfiguration der Telefonendgeräte (Erstinstallation, nach Hardwaretausch oder Werksreset) ist es zwingend notwendig den DHCP Server mit bestimmten Optionen zu konfigurieren. Konkrete Konfigurationsangaben werden dem Kunden bei Erstinstallation zur Verfügung gestellt.

Insbesondere obliegt es dem Kunden, Sicherheitsvorkehrungen gegen Datenverlust, Schadprogramme, und Betriebsstörungen zu treffen, sowie die Vorhaltung, Administration und Anwendung hierfür notwendiger Netzelemente und Schutzsysteme. Notwendige IP-Netzelemente und Schutzsysteme sind z.B. DHCP-Server und Firewallsysteme. Diese IP-Netzelemente und Schutzsysteme können vom Kunden als zusätzliche Leistung bei WiTCOM beauftragt werden.

WiTCOM stellt ihren Kunden bundesweit verschiedene Realisierungsvarianten für WiTCOM HOSTED VOIP zur Verfügung, sofern die Anbindung für WiTCOM technisch und betrieblich möglich und ökonomisch sinnvoll ist.

WiTCOM konfiguriert die WiTCOM HOSTED VOIP Lösung wie mit dem Kunden vereinbart. Dieses schließt auch die Basiskonfiguration der IP-Telefone auf der zentralen Plattform ein. Weitergehende Konfigurationsänderungen können vom Kunden als individuelle Zusatzleistung beauftragt werden.

4.3 Standardinstallation

Nach abgeschlossener Installation meldet WiTCOM dem Kunden schriftlich (per E-Mail oder Fax) die Betriebsbereitschaft und fordert ihn zur Abnahme des Services auf.

Die Abnahme gilt als stillschweigend erklärt, wenn der Kunde spätestens zwei (2) Tage nach der Mitteilung der Betriebsbereitschaft keine erheblichen Mängel anzeigt oder die Abnahme ausdrücklich verweigert.

Bei Beginn dieser Frist weist WiTCOM den Kunden nochmals besonders darauf hin, dass eine unterbliebene Mängelanzeige bzw. die ausdrückliche Abnahmeverweigerung mit Fristablauf als Abnahme gilt.

Leistungsbeschreibung WITCOM HOSTED VOIP

In Abstimmung mit dem Kunden installiert WITCOM die Endgeräte vor Ort und weist den Kunden in die Grundfunktionen des virtuellen Vermittlungssystems ein.

Für Standorte außerhalb des WITCOM Netzgebietes sendet WITCOM dem Kunden die IP-Telefone vorkonfiguriert zur Selbstinstallation zu.

Weitergehende Installationsarbeiten können vom Kunden als individuelle Zusatzleistung beauftragt werden.

5. SERVICELEISTUNGEN

WITCOM beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei erbringt WITCOM insbesondere folgende Leistungen:

5.1 Störungsmeldung

WITCOM nimmt Störungsmeldungen täglich von 0 Uhr bis 24 Uhr unter der Technischen-Hotline-Nummer 08000-948266 (08000-WITCOM) entgegen. Bei der Störungsmeldung ist es wichtig das WITCOM folgende Informationen vorliegen: Service-ID, Firmenname, Ansprechpartner, ggf. der Standort (falls es mehrere Lokationen gibt) und die Details der Störung.

5.2 Servicebereitschaft

Die Servicebereitschaft besteht bei WITCOM HOSTED VOIP täglich von 0 Uhr bis 24 Uhr.

5.3 Entstörzeit

Entstörzeit ist die Zeit vom Eingang der Störungsmeldung bis zu der Zeit in der WITCOM einen Service wiederherstellt. Sie beinhaltet die Reaktionszeit. WITCOM garantiert im Standardfall eine Entstörzeit von vier (4) Stunden im WITCOM eigenen Netz und acht (8) Stunden im Netz von Vorlieferanten.

Die Fristen gelten als eingehalten, wenn innerhalb der Entstörzeiten die vollständige Wiederherstellung des vertraglich vereinbarten Leistungsumfanges abgeschlossen wird und die Rückmeldung gem. 5.6 erfolgte.

Bei der Störungsbehebung hat der Kunde WITCOM im Rahmen seiner Möglichkeiten bei der Lokalisierung des Fehlers zu unterstützen und gegebenenfalls Zugang zu seinen Standorten zu gewähren.

Als Entstörzeiten gelten nicht:

- Zeiten, in denen der Kunde für die Meldung der Störungsbehebung für WITCOM nicht erreichbar ist.
- Zeitanteile die aus einer fehlenden oder unzureichenden Mitwirkung des Kunden bei der Störungsbeseitigung resultieren. Insbesondere gilt dieses für vom Kunden zu vertretende Wartezeiten des WITCOM-Servicetechnikers beim Zugang zu den Räumlichkeiten, in denen sich möglicherweise betroffene technische Einrichtungen befinden.
- Zeiten, die durch Umstände außerhalb des Einflussesbereiches der WITCOM hervorgerufen worden sind, z.B. in oder durch Einrichtungen des Kunden oder anderer Netzbetreiber.
- Zeiten, die aufgrund höherer Gewalt entstehen (z.B. bei Naturkatastrophen).

5.4 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit beträgt maximal 30 Minuten ab Eingang der Störungsmeldung.

Die Reaktion kann auch durch Antritt des Servicetechnikers vor Ort beim Kunden erfolgen.

5.5 Zwischenmeldung

WITCOM informiert den Kunden auf Wunsch alle zwei (2) Stunden nach Ablauf der Reaktionszeit oder nach Absprache über den Bearbeitungsstand und den Ausblick auf weitere Maßnahmen.

5.6 Rückmeldung

WITCOM informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, gilt die Entstörungszeit nach Punkt 5.3 als eingehalten. Weitere Versuche zur Rückmeldung werden regelmäßig durchgeführt.

5.7 Wartung

WITCOM wird den Kunden von erforderlichen geplanten Wartungsmaßnahmen, die Betriebsunterbrechungen verursachen, mindestens 10 Arbeitstage (Mo.-Fr. außer hessischer Feiertage) im voraus informieren. WITCOM wird bei der Durchführung von Wartungsarbeiten Rücksicht auf die Interessen des Kunden nehmen. Die Arbeiten sollen deshalb möglichst zu einer Zeit stattfinden, in denen eine geringe Nutzung der Services erfolgt. Die Zeiten für Wartungsmaßnahmen werden bei der Ermittlung von Verfügbarkeiten nicht berücksichtigt.

WITCOM vereinbart mit dem Kunden ein periodisches Wartungsfenster am jeweils 3. Donnerstag des Monats von 21:00 - 6:00 Uhr. Dieses Wartungsfenster, auch im Falle der Beanspruchung durch WITCOM, bedarf keiner separaten Anmeldung.

5.8 Terminvereinbarung

WITCOM vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers. Dieser Termin wird mit einer maximalen Zeitspanne von zwei Stunden angegeben (z.B. „Zwischen 10 Uhr und 12 Uhr“).

Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet.

5.9 Störungen der Plattform

Ein Störfall der zentralen WITCOM HOSTED VOIP Plattform liegt vor, wenn ein planmäßiger Betrieb der Anlage nicht möglich ist, wobei die Ursache der Störung ihren Ursprung in der WITCOM HOSTED VOIP Plattform haben muss. Ausfälle aufgrund Höherer Gewalt und aufgrund von Veränderungen an der Anlage durch Dritte und durch Einsatz schadhafter oder nicht geeigneter Endgeräte sind keine Störungen im Sinne dieser Leistungsbeschreibung.

„Kritische Störfälle“, z.B. der Ausfall der zentralen WITCOM HOSTED VOIP Plattform, werden innerhalb von 8 Stunden nach Eingang der qualifizierten Störungsmeldung bei WITCOM behoben. Für alle übrigen Störfälle der zentralen Plattform sichert WITCOM dem Kunden die schnellstmögliche Beseitigung der Funktionsstörungen zu. WITCOM ist berechtigt, zur Behebung von Störungen oder Ausführung der Leistungen Subunternehmer zu beauftragen.

WITCOM ist nicht verantwortlich für Entstörung des Kunden-

Leistungsbeschreibung WITCOM HOSTED VOIP

LAN und Fehler in der Kunden-Hardware, soweit diese nicht von WITCOM betreut wird. Geht die Störungsmeldung des Kunden außerhalb der Servicebereitschaftszeiten bei der Hotline ein, beginnt die Entstörfrist am folgenden Werktag um 8 Uhr.

5.10 Störungen vermieteter Endgeräte

Ein Störfall liegt vor, wenn trotz sachgemäßer Bedienung das vermietete Endgerät nicht oder nur stark eingeschränkt funktioniert. WITCOM bietet dem Kunden den schnellstmöglichen Austausch betroffener Endgeräte nach erfolgter Störungsmeldung an. Voraussetzung dafür ist jedoch, dass der Kunde die von einer Störung betroffenen Endgeräte spätestens mit Erhalt der Austauschgeräte in ordnungsgemäßem Zustand mit einer geeigneten Schutzverpackung an WITCOM sendet. Für Apparate, die nicht bis spätestens 20 Tage nach Erhalt des Ersatzgerätes bei WITCOM eingetroffen sind, wird das fällige monatliche Entgelt bis zur Rücknahme weiter verrechnet.

5.11 Sonstige Störungsmeldungen

Soweit die Störung vom Kunden zu vertreten ist (hervorgerufen z.B. in oder durch Einrichtungen des Kunden oder durch eine vom Kunden veranlasste Störungsmeldung) hat WITCOM Anspruch auf Ersatz der dadurch entstandenen Kosten.

Dieser Fall wird gemäß der Preisliste WITCOM Stundensätze nach Aufwand abgerechnet.

6. VERTRAGSBEDINGUNGEN

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der WITCOM GmbH (AGB). Bei Abweichungen haben die Regelungen dieser Leistungsbeschreibung Vorrang vor den AGB.

Für einzelne Standorte und Tele-Arbeitsplätze kann WITCOM HOSTED VOIP auch über andere Internetanschlüsse genutzt werden. Der Kunde nimmt in dem Fall zur Kenntnis, dass seitens WITCOM keine Voraussagen oder Garantien über die Qualität der Anschlussleitung oder des Internetdienstes getroffen werden können und daher kein Anspruch auf einen ungestörten Betrieb getroffen werden kann.

Der Netzabschlusspunkt entscheidet über die Nutzung einer geografischen Rufnummer. Unter Netzabschlusspunkt versteht man den Netzwerkabschluss beim Kunden. Die Zuordnung der Nebenstellen zu den einzelnen geografischen Rufnummern liegt im Verantwortungsbereich des Kunden. Bei einem Umzug müssen die Zuordnungen durch den Kunden entsprechend angepasst werden. Dies ist besonders für die korrekte Zustellung von Notrufen erforderlich. Aus der unterbliebenen Zuordnung oder Neuordnung von Nebenstellen zu ihren geografischen Rufnummern durch den Kunden können keinerlei Ansprüche gegenüber WITCOM geltend gemacht werden.

Die Nutzung anderer, von WITCOM für diesen Dienst nicht zur Verfügung gestellter IP-Telefone und Soft Clients ist nur zulässig, wenn dieses mit WITCOM vereinbart ist. Die Nutzung erfolgt dann ausschließlich auf Risiko des Kunden. WITCOM übernimmt keinerlei Gewähr für die Funktionsfähigkeit und auch keinen Support für diese Geräte und Clients.

Der Kunde darf keine IP-Telefone oder Clients betreiben, die einen störenden Einfluss auf WITCOM HOSTED VOIP haben. WITCOM behält sich vor, IP Zugänge unverzüglich zu sperren, hinter denen solche Endgeräte oder Soft Clients betrieben werden. Im Zweifelsfall hat der Kunde das diesbezügliche Einverständnis bei WITCOM einzuholen.

Der Betrieb von Modems (z.B. für die Aufwertung des Guthabens von Frankiermaschinen) wird von der WITCOM HOSTED VOIP Plattform nicht unterstützt.

6.1 Verbindungen

Über den VoIP Anschluss werden sämtliche ankommenden und abgehenden, nationalen und internationalen Standardverbindungen geführt. Ebenso können die in der Preisliste aufgeführten Sonderrufnummern erreicht werden. Verbindungen zu Sonderrufnummern, die in der Preisliste nicht genannt sind, können nicht hergestellt werden. Die Verbindungen dienen primär der Vermittlung von Sprache. Sie können ebenso auch für die Telefaxkommunikation genutzt werden.

Die Verbindungen werden von WITCOM im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 99,95% hergestellt. Dem Kunden ist bekannt, dass eine Verbindung unter Umständen nicht hergestellt werden kann.

Call by Call Verbindungen zu anderen Netzbetreibern können über den VoIP Anschluss nicht hergestellt werden. Preselection über andere Netzbetreiber ist aus technischen Gründen nicht möglich.

Premium Rate Dienste (018x; 012xy; 118xy; 09001; 09003; 09005; 09009) sind frei tarifierbar (Offline Billing). Vertragspartner des Kunden ist der jeweilige Dienstanbieter. Die Dienste sind aus dem Netz der WITCOM standardmäßig nicht erreichbar. Um die Dienste nutzen zu können, ist eine kostenpflichtige Freischaltung des Kundenanschlusses durch WITCOM erforderlich.

6.2 Zahlungsbedingungen

WITCOM stellt dem Kunden für die Überlassung des Systems und der gemieteten IP-Telefone ein monatliches Entgelt und für die Bereitstellung ein einmaliges Bereitstellungsentgelt in Rechnung. Für die Nutzung des Services fallen zusätzlich noch Gesprächsgebühren für externe Sprach- und Faxverbindungen an. Die Höhe der Preise richtet sich nach dem individuellen Angebot der WITCOM für diesen Service. Die Abrechnung von Zusatzleistungen (wie Installationsarbeiten, Konfigurationsänderungen etc.) und Optionen erfolgt entsprechend der individuellen Vereinbarung mit dem Kunden.

6.3 Rechnungsstellung

Für jeden per SIP angeschlossenen Kunden wird einmal monatlich eine Rechnung von WITCOM erstellt und übersandt. Der ausgewiesene Rechnungsbetrag wird standardmäßig per Lastschrift eingezogen. Der Gesamtbetrag der Rechnung, ebenso wie die übrigen Rechnungspositionen werden in EURO ausgewiesen. Fallen einmalige Zahlungen an, werden diese auf der Rechnung gesondert aufgeführt.

Zusammen mit der Rechnung wird monatlich ein Einzelverbindungs nachweis (EVN) für den Kunden erstellt. Der EVN führt detailliert alle über den WITCOM Anschluss geführten externen Verbindungen auf.

WITCOM stellt dem Kunden mit dem Erhalt der Rechnung die Verbindungsdaten in elektronischer Form zum Download zur Verfügung. Das Format der Datei ist Excel oder wahlweise CSV (Comma Separated Value). Hierdurch können die Daten z.B. in jedem marktüblichen Tabellenkalkulations- oder Datenbankprogramm problemlos weiterverarbeitet werden.

6.4 Vertragslaufzeit

Leistungsbeschreibung WITCOM HOSTED VOIP

WITCOM vereinbart mit dem Kunden eine Erstkonfiguration und eine dazugehörige Mindestvertragslaufzeit für diesen Service, die im Angebot angegeben ist.

Weitere Details, wie z. B. Kündigungsfristen, entnehmen sie bitte den WITCOM AGB §18

Die Erstkonfiguration kann innerhalb der Mindestvertragslaufzeit beliebig erweitert werden. Eine Verringerung der Erstkonfiguration ist nicht möglich.

7. HAFTUNG

Die vermieteten IP-Telefone verbleiben im Eigentum der WITCOM. Bei Kündigung des Vertrages sind die gemieteten IP-Telefone in der Originalkonfiguration an WITCOM zu übergeben. Der Kunde haftet für jede von ihm oder von Dritten, für die er einzustehen hat, verschuldete Beschädigung der IP-Telefone.