

Leistungs- beschreibung

IP Centrex



PYÜR

1. Allgemeines

Mit IP Centrex überlässt die HL komm Telekommunikations GmbH (nachfolgend PÿUR Business) dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen von PÿUR Business betriebenen Telefonanlagendienst. Die notwendigen Endgeräte (Telefone) kann der Kunde von PÿUR Business mieten oder kaufen. Für Endgeräte, die der Kunde nicht bei PÿUR Business mietet oder kauft, besteht weder Anspruch auf Gewährleistung noch auf Support.

Für die Konfiguration des Telefonanlagendienstes stellt PÿUR Business dem Kunden je nach Kundenauftrag entweder einen Zugang zu einer webbasierenden Konfigurationsoberfläche zur Verfügung oder übernimmt die Konfiguration gemäß „Preisliste IP Centrex“ und „Preisliste Allgemeine Serviceleistungen“.

Der Telefonanlagendienst wird zentral auf Technik von PÿUR Business in Rechenzentren von PÿUR Business bereitgestellt, wobei die Endgeräte des Kunden über IP-Datenverbindungen auf die zentrale Telefonanlage zugreifen. Die Telefonanlage ermöglicht dem Kunden Sprach- und Fax-Verbindungen in das öffentliche Telefonnetz sowie verschiedene Telefonanlagen-Funktionen.

2. Leistungsmerkmale

2.1 Telefonanlage

Folgende internen Telefonie-Leistungsmerkmale und Funktionen werden abhängig von der in Auftrag gegebenen Nebenstellenart gemäß „Preisliste IP Centrex“ unterstützt:

- DTMF
- Übermittlung der Rufnummer/Rufnummernanzeige (CLIP)
- Unterdrückung der Übermittlung der Rufnummer (CLIR)
- Voice-Mail-Konten
- Automatische Konfiguration der von PÿUR Business optional bereitgestellten Endgeräte auf der zentralen Plattform (u. a. Unify OpenStage/OpenScape, Gigaset DECT)
- Chef-Sekretariats-Funktion
- Telefonbücher: persönliches Telefonbuch, Telefonanlagen-Telefonbuch
- Rufgruppen
- Fax-to-Mail, Mail-to-Fax Service
- Die Nutzung oben genannter Telefonie-Leistungsmerkmale setzt teilweise Konfigurationsmaßnahmen seitens des Kunden voraus, die entweder über die webbasierende Konfigurationsoberfläche erfolgen oder bei PÿUR Business gemäß „Preisliste IP Centrex“ und „Preisliste Allgemeine Serviceleistungen“ beauftragt werden können.

Die folgenden Leistungsmerkmale sind nicht Bestandteil des Leistungsumfanges der Basiseinrichtung von IP Centrex, sondern werden nach entsprechender Beauftragung im Rahmen einer kundenspezifischen Anpassung eingerichtet und gemäß „Preisliste IP Centrex“ und „Preisliste Allgemeine Serviceleistungen“ mit zusätzlichen einmaligen und/oder monatlichen Entgelten berechnet:

- Konferenzräume
- IVR
- Software-Clients (Desktop, Mobiltelefon, Vermittlungsplatz)

2.2 Nebenstellen

Die folgenden Telefonie-Leistungsmerkmale werden abhängig von der in Auftrag gegebenen Nebenstellenart gemäß „Preisliste IP Centrex“ unterstützt:

- Rufumleitung: sofort, bei besetzt, bei Nichtmelden, bei Nichtregistrierung
- Rückruf bei Besetzt, Rückruf bei keiner Antwort
- Dreierkonferenz (auch mit externen Teilnehmern)
- Anruferlisten
- Voice-Mail-Benachrichtigung
- Halten, Rückfrage, Makeln
- Anklopfen (CW)
- Rufe von anderen Teilnehmern heranziehen (Pickup)

- Ruhe vor dem Telefon separat für interne, externe oder alle Anrufe
- Rufvermittlung mit und ohne Rückfragen
- Anzeige des Namens des Anrufers (anhand der Telefonbücher)
- Zugriff auf Telefonbuch
- Präsenzinformation
- Parallelruf

Die Nutzung oben genannter Telefonie-Leistungsmerkmale ist abhängig vom genutzten Endgerät, beauftragter Nebenstelle gemäß „Preisliste IP Centrex“ und setzt teilweise Konfigurationsmaßnahmen seitens des Kunden oder seitens PÿUR Business gemäß „Preisliste IP Centrex“ und „Preisliste Allgemeine Serviceleistungen“ in der webbasierenden Konfigurationsoberfläche voraus.

2.3 Weitere Leistungsmerkmale der Telefonanlage

IP Centrex unterstützt viele weitere Telefonie-Leistungsmerkmale und -Funktionen, diese werden jedoch nur nach gesonderter schriftlicher Vereinbarung mit PÿUR Business Vertragsbestandteil. Nutzt der Kunde diese Leistungsmerkmale ohne schriftliche Vereinbarung, hat der Kunde keinen Anspruch auf Support durch PÿUR Business für diese Leistungsmerkmale, diese Leistungsmerkmale können jederzeit entfallen. Serviceeinsätze, die ursächlich sind in der Aktivierung bzw. Nutzung dieser Leistungsmerkmale durch den Kunden wird PÿUR Business dem Kunden in Rechnung stellen.

2.4 Amtsanschluss

Mit IP Centrex wird dem Kunden ein IP-basierender Amtsanschluss an der Telefonanlage bereitgestellt, der dem Kunden Sprach- und Fax-Verbindungen in das öffentliche Telefonnetz ermöglicht. Für den Amtsanschluss ist die Vereinbarung eines Sprach-Tarifes von PÿUR Business erforderlich. Je Nebenstelle von IP Centrex wird ein Sprachkanal bereitgestellt, sofern keine abweichenden Regelungen im Rahmen des Sprach-Tarifes getroffen wurden oder technische Einschränkungen bei der Standortanbindung bestehen.

Telefonie-Leistungsmerkmale zwischen IP Centrex und dem öffentlichen Telefonnetz werden laut der „Übersicht Leistungsmerkmale Voice Pro“ unterstützt.

Dem Amtsanschluss können geographische Rufnummern (normale Telefonnummern oder Rufnummernblöcke) und nationale Teilnehmerrufnummern (032) zugeteilt werden, alternativ besteht die Möglichkeit der Portierung der bestehenden geographischen Rufnummern des Kunden. Die Verfügbarkeit geographischer Rufnummern ist nicht für alle Ortsnetze der BRD gegeben. Die Erreichbarkeit ggf. zugeteilter 032-Rufnummern kann nicht aus allen Telekommunikationsnetzen Dritter garantiert werden.

Optional können auch Sonderrufnummern zugeteilt werden (0800, 0180 u. a.).

Notrufe (110, 112) werden an die Notrufzentrale, die für den bei der Beauftragung angegebenen Standort des Anschlusses zuständig ist, weitergeleitet. Mehrere Standorte des Kunden können nur nach Abstimmung mit PÿUR Business über eine einzige IP Centrex telefonieren und auch Notruf standortspezifisch nutzen. Bei einer Verwendung von IP Centrex an anderen als den vertraglich vereinbarten Standorten ist eine Notrufverfolgung nicht möglich.

Im Falle eines Stromausfalles am Kundenstandort ist Notruf nur bei kundenseitig bereitgestellter oder zusätzlich mit PÿUR Business vereinbarter Notstromversorgung aller notwendigen Komponenten möglich.

2.5 Fax-to-Mail, Mail-to-Fax

Mit Einrichtung des Fax-to-Mail bzw. Mail-to-Fax Services ist der Faxempfang als E-Mail (Fax-to-Mail) sowie der Versand von E-Mails als Fax (Mail-to-Fax) möglich.

Faxempfang:

Je Fax-Nebenstelle erhält der Kunde ein E-Mail-Postfach mit einem Volumen 100 Faxnachrichten. Ankommende Faxnachrichten stellt PÿUR Business dem Kunden in diesem E-Mail-Postfach zum Abruf bereit. Optional können die Faxnachrichten (Faxempfang) zu einem E-Mail-Postfach (POP3) auf einem E-Mail-Server des Kunden zugestellt werden.

Faxversand:

Zum Faxversand nutzt der Kunde das bereitgestellte E-Mail-Postfach (E-Mail mit Dateianhang in einem vom Fax-Server akzeptierten Datei-Format). Sendebestätigungen sowie ggf. auftretende Übermittlungsfehler werden ebenfalls in diesem Postfach bereitgestellt. Optional kann der Faxversand über E-Mail-Postfächer auf einem E-Mail-Server des Kunden erfolgen. Hierzu erfolgt eine SMTP-Kopplung mit Authentifizierung zwischen der Fax-Server-Plattform von PÝUR Business und dem E-Mail-Server des Kunden.

Im Fall der Nutzung von kundeneigenen E-Mail-Postfächern auf einem kundeneigenen E-Mail-Server stellt der Kunde sicher, dass sein E-Mail-Server mit hoher Verfügbarkeit erreichbar ist und die Nachrichten der Fax-Server-Plattform von PÝUR Business entgegennimmt, die Übertragung der E-Mail über das Internet oder direkte IP-Kopplung liegt im Verantwortungsbereich des Kunden.

PÝUR Business stellt mit den E-Mail-Postfächern keine Plattform zur Archivierung der Faxnachrichten bereit. Der Kunde verpflichtet sich, die E-Mail-Nachrichten zeitnah abzurufen. PÝUR Business behält sich vor E-Mail-Nachrichten, die älter als 4 Wochen sind, zu löschen. Eine ggf. erforderliche Archivierung erfolgt durch den Kunden auf kundeneigenen Systemen.

2.6 Desktop CTI

Eine PC-Software ermöglicht die Steuerung des Bürotelefon vom Rechner (PC) aus. Zudem können UC-Leistungsmerkmale der Telefonanlage und das Telefonbuch genutzt werden.

Folgende Funktionen bietet Desktop CTI:

- CTI-Funktionalität
- UC-Funktionalität: Unterstützt Rufstatus und erweiterte Präsenz von Teilnehmern des Firmentelefonsystems
- Verwaltung bestehender Verbindungen
- Lokale TAPI
- Outlook Add-In
- Favoritenliste

2.7 Desktop Communicator

Eine auf dem PC installierte Software stellt ein virtuelles Telefon (Softclient) bereit. Mit einem am Rechner (PC) angeschlossenen Headset können Gespräche geführt werden und UC-Leistungsmerkmale der Telefonanlage sowie das Telefonbuch genutzt werden. Ein integriertes Plugin ermöglicht den Rufaufbau direkt aus Outlook heraus. Über den TAPI-Treiber ist eine Anbindung an externe Programme wie ein CRM-System möglich.

Folgende Funktionen bietet Desktop Communicator:

- VoIP-Dienste
- UC-Funktionalität: unterstützt Rufstatus und erweiterte Präsenz von Teilnehmern des Firmentelefonsystems
- Verwaltung bestehender Verbindungen
- Rufübernahme
- lokale TAPI
- Outlook Add-In
- Verschlüsselung von Rufen des Clients
- Favoritenliste

2.8 Mobile Communicator

Der Mobile Communicator stellt Funktionen eines Bürotelefon auf einem Android oder IOS Smartphone bereit. Zusätzlich ist eine effiziente Verwaltung Ihrer Kontakte und der Zugriff auf Leistungsmerkmale Ihrer Firmen-Telefonanlage möglich, völlig unabhängig von Ihrem Standort. Voraussetzung ist eine aktive Datenverbindung oder Empfang im GSM Netz.

Folgende Funktionen bietet Mobile Communicator:

- Verwendung einer einzigen Rufnummer (single number)

VoIP:

- VoIP-Gespräche über WLAN oder 3G

Rückruf:

- Rückruf von der IP Centrex auf jedes Gerät, anschließende Vermittlung zur Zielrufnummer
- Mit oder ohne Internet-Verbindung

Callthrough:

- Einwahl zur IP Centrex mit anschließender Vermittlung zur Zielrufnummer
- Mit oder ohne Internet-Verbindung
- Anpassbare automatische Auswahl der Rufmodi
- Computer-Telefonie-Integration (CTI)
- Firmenkontakte und lokale Kontakte mit Fotos
- Firmenkontakte ins Telefon importieren
- Ruf- und Präsenzstatus
- Favoritenliste

2.9 Weitere Software

PÝUR Business bietet gemäß „Preisliste IP Centrex“ weitere Software-Komponenten (Lizenzen) an, z. B. Desktop-Clients und Vermittlungsplatz-Software. PÝUR Business stellt dem Kunden die Software sowie die notwendigen Konfigurationsdaten zur Verfügung oder übernimmt die Konfiguration, abhängig von der in Auftrag gegebenen Nebenstellenart, gemäß „Preisliste IP Centrex“ und „Preisliste Allgemeine Serviceleistungen“. Die Installation und der Betrieb der Software auf den kundeneigenen Systemen erfolgt durch den Kunden oder durch PÝUR Business gemäß „Preisliste IP Centrex“ und „Preisliste Allgemeine Serviceleistungen“. Die Systemanforderungen der aktuellen Version stellt PÝUR Business auf Anfrage zur Verfügung.

2.9.1 Instant Messaging

Mit Instant Messaging stellt PÝUR Business einen Kommunikationskanal für Chat-Nachrichten, sowie Dateien und Bilder zur Verfügung. Dieser Kanal steht allen Advanced und Professional Benutzern der Unternehmens IP Centrex zur Verfügung. Die Kommunikation ist auf die unternehmensinterne Kommunikation beschränkt. Das Feature wird vom Desktop CTI-Client, Desktop Communicator, Mobile Communicator und vom Desktop Operator unterstützt.

Da der Server die Chats laufend synchronisiert, können Sie Ihren Chat auf einem Gerät anfangen und auf einem anderen weiterführen, ohne Datenverlust und ohne einen Teil des Chats zu verpassen. Alle bekannten Chat-Funktionen werden unterstützt:

- Einzelbenutzer- und Gruppen-Chats
- schnelle Übertragung von Bildern, Videos und anderen Dateien
- Einbettung von Emojicons
- Attribut gesendet und gelesen
- Anzeige des Verbindungsstatus der Peers
- Chatverlauf

3. Inbetriebnahme, Einrichtung, Einweisung

Im Leistungsumfang von IP Centrex ist standardmäßig die Inbetriebnahme, Einrichtung und Kunden-Einweisung im Umfang einer Basiseinrichtung gemäß „Preisliste IP Centrex“ wie nachfolgend beschrieben, enthalten.

Der Kunde wird nach Vertragsabschluss unverzüglich alle notwendigen Informationen für die Basiseinrichtung an PÝUR Business liefern, das von PÝUR Business vorgegebene elektronische Formular ausfüllen und für die Realisierung aller Installationsvoraussetzungen des Kunden gemäß den „Installationsvoraussetzungen IP Centrex“ sorgen.

Danach erfolgt durch PÝUR Business die Basiseinrichtung. Vor-Ort-Arbeiten durch PÝUR Business im Rahmen der Basiseinrichtung erfolgen an maximal einem Kundenstandort je beauftragtem Basissystem. Der Kundenstandort befindet sich in Halle, Leipzig, Chemnitz oder Dresden oder in bis zu 50 km Entfernung von diesen Städten.

3.1 Basiseinrichtung IP Centrex-Basissystem

Standardmäßig erfolgt durch PÝUR Business eine Basiseinrichtung gemäß „Preisliste IP Centrex“ auf den durch PÝUR Business für IP Centrex betriebenen zentralen Systemen in folgendem Umfang:

- Einrichtung des Amtsanschlusses inklusive der Rufnummern
- Einrichtung der Nebenstellen mit Name, Vorname, interner Durchwahl sowie Zuordnung einer externen Durchwahl/Rufnummer, Endgerät
- Einrichtung der Voice-Mail-Funktion für alle Nebenstellen (Konferenztelefone ausgenommen)

3.2 Basiseinrichtung IP Centrex – Telefone und Analogadapter

Sofern der Kunde die Endgeräte bei PÝUR Business kauft oder mietet, sendet PÝUR Business die bereitzustellenden, vorkonfigurierten Telefone und Analogadapter (nachfolgend Endgeräte) an den Kunden. Im Rahmen der Basiseinrichtung erfolgt durch PÝUR Business gemeinsam mit dem technischen Ansprechpartner des Kunden die beispielhafte Inbetriebnahme und Einrichtung jeweils eines Endgerätes jeder beauftragten Endgerätevariante und eine kurze Einweisung in die Bedienung der Endgeräte und die Einrichtung der wesentlichen Leistungsmerkmale dieser Endgeräte und IP Centrex allgemein. Die beispielhafte Inbetriebnahme und kurze Einweisung umfasst max. 1 Stunde Dauer, es sind maximal 10 Mitarbeiter des Kunden anwesend.

Die Inbetriebnahme und Einrichtung aller weiteren Endgeräte, als auch die Nutzereinweisung – ggf. auch an weiteren Kundenstandorten – erfolgt kundenseitig oder abhängig von der in Auftrag gegebenen Nebenstellenart gemäß „Preisliste IP Centrex“ und „Preisliste Allgemeine Serviceleistungen“.

Nach erfolgter Basiseinrichtung der Endgeräte zur Nutzung auf der zentralen Plattform durch PÝUR Business sind weitere Konfigurationen, die der Personalisierung der Endgeräte dienen (z. B. Rufumleitung, Rufweiterleitung, Pflege des Telefonbuchs, Telefoneinstellungen), an den gemieteten oder gekauften Endgeräten kundenseitig durchzuführen.

3.3 Basiseinrichtung IP Centrex – DECT-Basisstation

PÝUR Business sendet die bereitzustellenden, vorkonfigurierten DECT-Basisstationen gemäß „Preisliste IP Centrex“ an den Kunden. Der Kunde montiert diese in maximal 1m Entfernung von einer geeigneten Datenanbindung in das LAN des Kunden (RJ45-Datendose, mindestens Cat. 5, 10/100 BaseTx).

An einem Kundenstandort erfolgt gemeinsam mit dem technischen Ansprechpartner des Kunden die Anschaltung der DECT-Basisstationen an das LAN des Kunden mittels kundenseitig bereitzustellenden RJ45-Patchkabel (mind. Cat. 5) und ein Funktionstest mit einem DECT-Mobil-Telefon in Nähe zu einer DECT-Basisstation. Der Kunde sorgt für sicheren Zugang seitens PÝUR Business zu den DECT-Basisstationen und stellt dazu ggf. notwendige Leitern oder Hubbühnen.

Es erfolgt keine weitere funktechnische Standortoptimierung durch PÝUR Business.

PÝUR Business erhält vom Kunden Fernzugriff auf die DECT-Basisstationen über das LAN des Kunden.

Die Anschaltung von DECT-Basisstationen an weiteren Kundenstandorten erfolgt kundenseitig.

3.4 Basiseinrichtung IP Centrex – Netzkomponenten

PÝUR Business sendet die bereitzustellenden, vorkonfigurierten Netzkomponenten an den Kunden. An einem Kundenstandort erfolgt gemeinsam mit dem technischen Ansprechpartner des Kunden gemäß „Preisliste IP Centrex“ und „Preisliste Allgemeine Serviceleistungen“ die Montage der Netzkomponenten im zentralen Datenverteilerschrank des Kunden, die Anschaltung der Netzkomponenten an das LAN des Kunden mittels kundenseitig bereitzustellenden RJ45-Patchkabel (mind. Cat. 5) sowie die beispielhafte Anschaltung von bis zu 5 Endgeräten mittels kundenseitig bereitzustellenden RJ45-Patchkabel (mind. Cat. 5).

Durch PÝUR Business erfolgt die Konfiguration der Netzkomponenten (2 VLANs je Netzkomponente) sowie die entsprechende Konfiguration der Ports dienstspezifisch für Telefon oder Daten oder als Kombi-Ports (Trunkport) zur Reihenanbindung von Telefon und dahinter geschalteten Kunden-PC an einen Netzkomponenten-Port. Der Kunde stellt vor Beginn der Arbeiten ein geeignetes 19 Zoll-Rack mit ausreichendem Montageraum, Baufreiheit und geeigneter 230 V-Stromversorgung und Klimatisierung sowie eine geeignete dokumentierte passive Datennetzinfrastruktur (mind. Cat. 5) bereit. PÝUR Business erhält vom Kunden Fernzugriff auf die Netzkomponenten über das LAN des Kunden.

Die Montage und Anschaltung von Netzkomponenten an weiteren Kundenstandorten erfolgt kundenseitig oder durch PÝUR Business, abhängig von der in Auftrag gegebenen Nebenstellenart, gemäß „Preisliste IP Centrex“ und „Preisliste Allgemeine Serviceleistungen“.

3.5 Basiseinrichtung weiterer Software

Im Falle weiterer Software, die auf kundenseitigen Systemen installiert wird (z. B. Vermittlungsplatz, Desktop-Client), stellt dem Kunden die zu installierende Software sowie die zur Konfiguration erforderlichen Parameter zur Verfügung. Die Installation erfolgt durch den Kunden selbst oder durch PÝUR Business, abhängig von der in Auftrag gegebenen Nebenstellenart, gemäß „Preisliste IP Centrex“ und „Preisliste Allgemeine Serviceleistungen“.

3.6 Kundenspezifische Inbetriebnahme, Einrichtung, Anpassung

Konfigurations- und Installations- und Inbetriebnahmearbeiten, als auch weiterführende Einweisungen und Schulungen, die über die Basiseinrichtung hinausgehen, werden nach gesonderter schriftlicher Vereinbarung erbracht. Änderungsaufträge, die der Kunde nach der Basiseinrichtung an PÝUR Business richtet, werden, abhängig von der in Auftrag gegebenen Nebenstellenart, gemäß „Preisliste IP Centrex“ und „Preisliste Allgemeine Serviceleistungen“ nach erbrachter Leistung abgerechnet.

4. Produktvoraussetzungen

4.1 Standortanbindung

Für die Nutzung von IP Centrex ist eine IP-Datenverbindung von den Standorten des Kunden, an denen der Dienst IP Centrex genutzt werden soll, zur zentralen Plattform des Dienstes im Netz von PÝUR Business erforderlich. Diese IP-Datenverbindung muss insbesondere hinsichtlich Bandbreitenbedarf (mindestens 100 kbit/s pro gleichzeitig zu nutzenden Sprachkanal) und Qualitätsanforderungen (geringe Paketlaufzeit, Jitter und Paketverlustrate) geeignet sein und der Zugang zum Dienst IP Centrex freigeschaltet sein. PÝUR Business bietet dem Kunden diese IP-Datenverbindung gesondert an. Nur mit dieser Standortanbindung an das Glasfasernetz von PÝUR Business ist eine hohe Übertragungsqualität gewährleistet.

Sofern der Kunde IP Centrex an Internetanschlüssen nutzen will, ist eine gesonderte schriftliche Vereinbarung mit PÝUR Business und eine kundenspezifische Anpassung erforderlich. Da der Datenverkehr im Internet hinsichtlich Qualität und Bandbreite nicht gesichert ist, kann es bei Nutzung des Dienstes über das Internet zu qualitativen und quantitativen Diensteeinschränkungen kommen. PÝUR Business empfiehlt daher die Nutzung der von PÝUR Business angebotenen IP Centrex-Standortanbindung.

Der Kunde gewährt PÝUR Business über die Standortanbindung und das lokale Netz des Kunden auf sämtliche Komponenten von IP Centrex einen Fernzugriff und wird die Netzkomponenten in seinem Verantwortungsbereich entsprechend konfigurieren.

4.2 Lokales Datennetz

IP Centrex erfordert ebenso ein hinsichtlich Bandbreitebedarf und Qualitätsanforderungen geeignetes lokales Datennetz des Kunden. Der Kunde wird diese und weitere Anforderungen gemäß den „Installationsvoraussetzungen IP Centrex“ erfüllen. Werden Bandbreitebedarf und Qualitätsanforderungen nicht erfüllt, kann es bei Nutzung von IP Centrex zu qualitativen und quantitativen Diensteeinschränkungen kommen.

5. Durch PÝUR Business bereitgestellte Technik

Sämtliche durch PÝUR Business an den Kunden bereitgestellte Technik verbleibt im Eigentum von PÝUR Business und ist kundenseitig pfleglich zu behandeln und unter für übliche IT-Technik geeigneten Umgebungsbedingungen (10 bis 40 Grad Celsius) zu betreiben. Der Kunde trägt die Kosten für Stromversorgung und Klimatisierung und sorgt für ausreichend Schutz vor Staub, Feuchtigkeit, Überspannung und unbefugtem Zugriff durch Dritte (z. B. Diebstahl oder unbefugten Fernzugriff über das LAN des Kunden).

Sämtliche durch PÿUR Business dem Kunden bereitgestellte Technik verbleibt während der gesamten Vertragslaufzeit an den mit PÿUR Business vereinbarten Kundenstandorten.

Innerhalb von 14 Tagen nach Vertragsende sind sämtliche an den Kunden bereitgestellte Technik-Komponenten kundenseitig sorgfältig und beschädigungsfrei zu demontieren und an PÿUR Business ausreichend versichert zurückzusenden. Die Transportkosten dafür trägt der Kunde.

Sämtliche notwendige Konfigurationsarbeiten an kundeneigener Technik (PC, Firewall usw.) hat der Kunde selbst vorzunehmen.

Für den Kauf von Technik-Komponenten gelten die Allgemeinen Verkaufsbedingungen der HL komm Telekommunikations GmbH.

6. Sicherheit

Der Kunde ist für die fachgerechte Absicherung seines Netzes und der gegebenenfalls durch PÿUR Business im Netz des Kunden betriebenen IP Centrex vor unbefugten Zugriffen, insbesondere aus dem Internet verantwortlich. Optional kann der Kunde PÿUR Business dafür separat beauftragen (Produktfamilie Secure).

Darüber hinaus empfiehlt PÿUR Business eine Security Policy beim Kunden, die unternehmensweite Gültigkeit besitzt und das Zusammenspiel von technischen Sicherheitsmaßnahmen (Firewall-Systeme, Authentisierung, Virens Scanner u. ä.), organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen (Passwortrichtlinien, Netzwerküberwachung, verbindliche Prozesse und Abläufe, Zugangs- und Zugriffsschutz u. a.) und baulichen Sicherheitsmaßnahmen (Gebäudeschutz u. a.) festlegt.

7. Zugangsdaten

Sofern dem Kunden Zugangsdaten mitgeteilt werden, sind diese vertraulich zu behandeln. Falsch eingegebene Zugangsdaten können zu Dienstunterbrechungen führen.

8. Service Level Agreement (SLA)

Das SLA gilt nur für Hardwareschäden und Störungen, die trotz ausschließlich sachgemäßer und pfleglicher Bedienung entstehen.

PÿUR Business beseitigt Störungen der IP Centrex im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. PÿUR Business hält Ersatzteile und geschulte technische Mitarbeiter zur Störungsbehebung vor.

Das Service Level Agreement erstreckt sich nicht auf vom Kunden von PÿUR Business gekaufte oder gemietete Endgeräte.

PÿUR Business nimmt Störungen täglich von 0 bis 24 Uhr im Network Management Center entgegen.

Die Entstörung der Telefonanlage erfolgt während der Geschäftszeiten (Mo–Fr außer an gesetzlichen Feiertagen in Sachsen, 8–17 Uhr). PÿUR Business entscheidet ob die Entstörungsarbeiten per Fernzugriff, z. B. Software-Updates oder durch Technikereinsatz vor Ort erfolgen.

Ein qualifizierter Rückruf erfolgt innerhalb von 2 Stunden während der Geschäftszeiten.

Beim Kauf der Endgeräte verjährt die Gewährleistung nach einem Jahr. Bei Fehlern an gemieteten Endgeräten von IP Centrex erfolgt in der Regel zuerst der Versuch einer Störungsbeseitigung per Fernzugriff. Sollte dieser nicht erfolgreich sein, erfolgt standardmäßige ein Austausch der Endgeräte durch den Kunden: Der Kunde sendet die defekten Endgeräte auf eigene Kosten an die von PÿUR Business genannte Reparaturservice-Anschrift und PÿUR Business veranlasst deren Reparatur oder Austausch und den Versand an den Kunden, der diese selbst installiert.

9. Gewährleistung

Für Sachmängel an vom Kunden bei PÿUR Business gekauften Waren haftet PÿUR Business wie folgt:

Alle diejenigen gekauften Waren sind nach Wahl von PÿUR Business unentgeltlich nachzubessern, neu zu liefern oder neu zu erbringen, die einen Sachmangel aufweisen, sofern dessen Ursache bereits im Zeitpunkt des Gefahrübergangs vorlag.

Ansprüche auf Nacherfüllung verjähren in 12 Monaten ab gesetzlichem Verjährungsbeginn. Entsprechendes gilt für Rücktritt und Minderung.

Mängelrügen des Kunden haben unverzüglich schriftlich zu erfolgen.

Mängelansprüche bestehen insbesondere nicht bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit, bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit, bei natürlicher Abnutzung oder Verschleiß wie bei Schäden, die nach dem Gefahrübergang infolge fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung, übermäßiger Beanspruchung oder aufgrund besonderer äußerer Einflüsse entstehen, die nach dem Vertrag nicht vorausgesetzt sind. Werden vom Kunden oder Dritten unsachgemäß Instandsetzungsarbeiten oder Änderungen vorgenommen, so bestehen für diese und die daraus entstehenden Folgen ebenfalls keine Mängelansprüche.

10. Allgemeine Bestimmungen

Es gelten ergänzend die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für PÿUR Business Telekommunikationsdienstleistungen der HL komm Telekommunikations GmbH.

Wir sind immer für Sie da.

HL komm Telekommunikations GmbH

Nonnenmühlgasse 1, 04107 Leipzig

Telefon: +49 (341) 86970

Telefax: +49 (341) 8697499

E-Mail: business@pyur.com

www.pyur.com/business

Geschäftsführer:

Erik Dähne, Richard Fahringer, Timm Degenhardt, Eike Walters

Registergericht: Amtsgericht Leipzig, HRB 13672