

Leistungs- beschreibung

Managed PBX



PYUR

1. Allgemeines

Mit dem Produkt Managed PBX überlässt die HL komm Telekomunikations GmbH (nachfolgend PÝUR Business) dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen von PÝUR Business betriebenen Telefonanlagendienst. Die notwendigen Endgeräte (Telefone) kann der Kunde von PÝUR Business mieten oder kaufen, für Softclients besteht lediglich die Mietoption.

Standardmäßig wird der Telefonanlagendienst zentral auf Technik von PÝUR Business in Rechenzentren von PÝUR Business bereitgestellt, wobei die Endgeräte des Kunden über IP-Datenverbindungen auf die zentrale Telefonanlage zugreifen. Optional wird der Telefonanlagendienst oder Teile des Telefonanlagendienstes (z. B. Gateway-Funktionen) am Standort des Kunden betrieben. Die Telefonanlage ermöglicht dem Kunden Sprach- und Fax-Verbindungen in das öffentliche Telefonnetz sowie verschiedene TK-Anlagen-Funktionen.

2. Leistungsmerkmale

2.1 Telefonanlage

Folgende interne Telefonie-Leistungsmerkmale und -Funktionen werden von der Managed PBX unterstützt:

- DTMF
- Übermittlung der Rufnummer/Rufnummernanzeige (CLIP)
- Unterdrückung der Übermittlung der Rufnummer (CLIR)
- CLIP no Screening*
- (Rich-)Presence
- Voice-Mail-Konten
- Automatische Provisionierung der Innovaphone-Endgeräte
- Chef-Sekretariats-Funktion
- Rufgruppen
- Hunting Group
- Konferenzräume*
- ACD*
- ACD – Queue-Monitor*
- IVR*
- Telefonbücher: persönliches Telefonbuch, Telefonanlagen-Telefonbuch, Favoritenlisten, externes Telefonbuch (LDAP)*
- Fax-to-Mail-, Mail-to-Fax-Service*
- Reporting*
- WebRTC*
- Call-Me-Button*
- MyPBX Client (CTI-Steuerung)*
- Softphone*
- MyPBX Mobile Client (Android, iOS)
- TAPI-Schnittstelle/TAPI Service Provider (TSP)*

Die Nutzung oben genannter Telefonie-Leistungsmerkmale setzt teilweise Konfigurationsmaßnahmen seitens des Kunden voraus.

Die mit * gekennzeichneten Telefonie-Leistungsmerkmale sind nicht Bestandteil des Leistungsumfanges der Basiseinrichtung von Managed PBX, sondern werden nach entsprechender Beauftragung im Rahmen einer kundenspezifischen Anpassung eingerichtet und z. T. mit zusätzlichen einmaligen und/oder monatlichen Entgelten berechnet.

2.2 Endgeräte – kabelgebundene Innovaphone Telefone

Folgende Telefonie-Leistungsmerkmale und Funktionen werden von den angebotenen kabelgebundenen Innovaphone Telefonen IP111, IP112, IP222, IP232, IP241 (nachfolgend Standard-Telefone) im Rahmen von Managed PBX unterstützt:

- Freisprechen, Stummschaltung Mikrophon
- Mehrfachregistrierung für bis zu 6 Teilnehmer
- Rufumleitung: sofort, bei besetzt, bei Nichtmelden
- Rückruf bei Besetzt, Rückruf bei keiner Antwort
- Dreierkonferenz (auch mit externen Teilnehmern)
- Anruferlisten
- Voice-Mail-Benachrichtigung
- Halten, Rückfrage, Makeln

- Anklopfen (CW)
- Ein- und Ausbuchen in Rufgruppen
- Partner-Funktion
- Rufe parken und wieder heranholen
- Rufe von anderen Teilnehmern heranholen (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
- Sperren und Entsperren mit PIN

Die Nutzung oben genannter Telefonie-Leistungsmerkmale setzt teilweise Konfigurationsmaßnahmen seitens des Kunden voraus. Die in der Feature- und Preisliste aufgeführten Endgeräte enthalten je eine Nebenstellen-Lizenz im Lieferumfang.

2.3 Endgeräte – DECT-Mobil-Telefone

Folgende Telefonie-Leistungsmerkmale und Funktionen werden von den angebotenen DECT-Mobil-Telefonen IP64 und IP65 (nachfolgend DECT-Telefone) im Rahmen von Managed PBX unterstützt:

- Halten, Rückfrage, Makeln
- Anzeige des Namens des Anrufers (anhand der Telefonbücher)
- Rufumleitung: sofort, bei besetzt, bei Nichtmelden
- Voice-Mail-Benachrichtigung
- Rufe von anderen Teilnehmern heranholen (Pickup)
- Anklopfen (CW)
- Ruhe vor dem Telefon
- Rückruf bei Besetzt, Rückruf bei keiner Antwort
- Ein- und Ausbuchen in Rufgruppen
- Rufe parken und wieder heranholen

Die Nutzung oben genannter Telefonie-Leistungsmerkmale setzt teilweise Konfigurationsmaßnahmen seitens des Kunden voraus und erfolgt bei den DECT-Telefonen überwiegend über Feature-Codes (Kombination aus Ziffern, * und #). Die in der Feature- und Preisliste aufgeführten Endgeräte enthalten je eine Nebenstellen-Lizenz im Lieferumfang.

2.4 Endgeräte – Konferenz-Telefon IP7000

Folgende Telefonie-Leistungsmerkmale und Funktionen werden vom angebotenen Konferenz-Telefon IP7000 im Rahmen von Managed PBX unterstützt:

- Halten, Rückfrage, Makeln
- Rufumleitung: sofort, bei besetzt, bei Nichtmelden
- Rufe von anderen Teilnehmern heranholen (Pickup)
- Anklopfen (CW)
- Ruhe vor dem Telefon
- Rückruf bei Besetzt, Rückruf bei keiner Antwort
- Ein- und Ausbuchen in Rufgruppen
- Rufe parken und wieder heranholen

Die Nutzung oben genannter Telefonie-Leistungsmerkmale setzt teilweise Konfigurationsmaßnahmen seitens des Kunden voraus und erfolgt bei den Konferenz-Telefonen überwiegend über Feature-Codes (Kombination aus Ziffern, * und #). Die in der Feature- und Preisliste aufgeführten Endgeräte enthalten je eine Nebenstellen-Lizenz im Lieferumfang.

2.5 Weitere Leistungsmerkmale der Telefonanlage und der Endgeräte

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

2.6 Amtsanschluss

Mit Managed PBX 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 Managed PBX 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 Managed PBX und dem öffentlichen Telefonnetz werden laut der „Übersicht Leistungsmerkmale Voice oder 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 Managed PBX telefonieren und auch Notruf standortspezifisch nutzen. Bei einer Verwendung von Managed PBX an anderen als den vertraglich vereinbarten Standorten ist eine Notrufrückverfolgung 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.

2.7 myPBX Client

Der myPBX Client ist in der UC Lizenz enthalten. Der myPBX vereint verschiedene Unified Communications Elemente unter seiner übersichtlichen Oberfläche: Klassische IP Telefonie, Audiokonferenzen, Firmenverzeichnisse, Verbindungsprotokolle, Presence Angaben, Instant Messaging, Collaboration Applicationsharing-Sessions oder Videotelefonie. Über den myPBX Client können alle denkbaren Telefonendgeräte gesteuert werden wie z.B. Tischtelefone, Mobiltelefone oder auch das Softphone.

2.8 Softphone (Software-Phone)

Das IP-Telefon Software-Phone macht den Windows-PC zum Telefon. Gesprochen wird über ein USB-Headset, je nach Modell kann die Sprachqualität entsprechend abweichen, für den Fall des Einsatzes von Headsets mit geringer Qualität und möglicherweise schlechter Sprachqualität ist der Kunde selbst verantwortlich. Unterstützt werden u. a. Headsets der Marken Plantronics oder Jabra, eine detaillierte Auflistung der unterstützten Headsets erfolgt auf Anfrage. Die Softphone-Lizenz beinhaltet die notwendige Port-Lizenz und auch die UC-Lizenz.

2.9 Vermittlungsplatz (Operator)

Der Vermittlungsplatz ist ein moderner Telefonvermittlungsplatz und die ideale Anwendung für Telefonzentralen und Call Center. Er ist softwarebasiert, intuitiv bedienbar und unterstützt Mitarbeiter bei der Telefonvermittlung. Die Telefonvermittlung erfolgt per Maus- oder Tastatureingabe. Kostspielige Hardware mit zahlreichen Vermittlungstasten entfällt beim Einsatz des Vermittlungsplatzes. Stattdessen ist der PC die übersichtliche Schaltzentrale. Der Vermittlungsplatz liefert dem Mitarbeiter der Telefonvermittlung einen genauen Überblick über eingehende, ausgehende, geparkte und transferierte (weitergeleitete) Telefonanrufe. Über ein Suchfeld im Operator können per LDAP Kontakte gesucht werden. Ein individuell konfigurierbares Besetztlampenfeld signalisiert die Verfügbarkeit (Presence) der gewünschten Ansprechpartner, eine blinde Telefonvermittlung kann somit vermieden werden.

2.10 Fax-Server

Mit Einrichtung des Fax-Servers 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 können die Faxnachrichten (via SMTP) zu einem E-Mail-Postfach auf einem E-Mail-Server des Kunden zugestellt werden. Ankommende Faxnachrichten stellt PÿUR Business dem Kunden in diesem E-Mail-Postfach zu. Optional erhält der Kunde ein Webmail-Postfach mit 100 MB Speicherplatz auf einem E-Mail-Server von PÿUR Business.

Faxversand:

Der Faxversand erfolgt über E-Mail-Postfächer auf einem E-Mail-Server des Kunden. Hierzu erfolgt eine SMTP-Kopplung mit Authentifizierung zwischen der Fax-Server-Plattform von PÿUR 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 PÿUR Business entgegennimmt, die Übertragung der E-Mail über das Internet oder direkte IP-Kopplung liegt im Verantwortungsbereich des Kunden.

Optional kann der Kunde ein von PÿUR Business bereitgestelltes Webmail-Postfach nutzen. E-Mails mit Dateianhang benötigen ein vom Faxserver akzeptiertes Datei-Format. Sendebestätigungen sowie ggf. auftretende Übermittlungsfehler werden ebenfalls in diesem Postfach bereitgestellt.

PÿUR Business stellt mit den Webmail-Postfächern keine Plattform zur Archivierung der Faxnachrichten bereit. Der Kunde verpflichtet sich, die E-Mail-Nachrichten zeitnah abzurufen. PÿUR 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.

2.11 Reporting

Mit dem Reporting stellt PÿUR Business eine webbasierende Anwendung zur Verfügung, die eine Auswertung der Anrufe und Anrufversuche der Managed PBX ermöglicht. Im Reporting werden nur die Verbindungen der Nebenstellen angezeigt, für die das Reporting beauftragt wurde. Für die Amtsanschlüsse ist ebenfalls eine Lizenz erforderlich.

Auswertungen können als PDF, XML oder CSV exportiert werden und über die Weboberfläche oder als E-Mail-Report ausgegeben werden. Die Einrichtung des E-Mail-Reports ist PÿUR Business vorbehalten.

PÿUR Business hält die Verbindungsdaten maximal 1 Jahr vor. Eine ggf. erforderliche Archivierung erfolgt durch den Kunden auf kundeneigenen Systemen.

Der Kunde verantwortet die gesetzeskonforme Nutzung dieser Daten.

2.12 Queue Monitor

Mit dem Queue Monitor stellt PÿUR Business dem Kunden eine Windows-Anwendung zur Verfügung, die eine oder zwei Warteschleifen der Managed PBX grafisch und in Echtzeit darstellen kann sowie Statistiken erfasst. Für eine kontinuierliche Datenerfassung und Auswertung muss diese Anwendung ständig mit der Managed PBX verbunden sein.

Zusätzlich wird für die Agenten der Warteschleife eine Clientapplikation zur Verfügung gestellt, die Kennzahlen der Warteschleife darstellt (Anzahl der verfügbaren Agenten in einer Gruppe, Wartezeiten, Anzahl der eingehenden Rufe sowie Anrufe, die der Anrufer vorzeitig beendet hat) und dem Agenten das An- und Abmelden an der Warteschleife ermöglicht. Die Kennzahlen können in einer grafischen Übersicht dargestellt werden.

PÿUR Business stellt dem Kunden die Software sowie die notwendigen Konfigurationsdaten zur Verfügung, die Installation auf den kundeneigenen Systemen erfolgt durch den Kunden. Die Systemanforderungen der aktuellen Version stellt PÿUR Business auf Anfrage zur Verfügung.

2.13 WebRTC

Moderne Webbrowser stellen das Protokoll WebRTC für „Real Time Communication“ zur Verfügung. Über dieses Protokoll werden Echtzeitverbindungen für Sprache, Chat und Video realisiert. Alle Innovaphone Endgeräte der Managed PBX sind kompatibel zu den Browsern, welche WebRTC unterstützen. Die Sprachverbindungen über WebRTC erfüllen höchste Sicherheitsanforderungen mittels DTLS-SRTP.

Der myPBX Client kann die Browser-Unterstützung von WebRTC ebenfalls nutzen. Hierzu muss WebRTC als weiteres Telefon in den myPBX Client eingebunden werden und kann als eigene Nebenstelle genutzt werden.

Durch WebRTC kann der myPBX Client auch plattformunabhängig auf MacOS, Linux und anderen Systemen eingesetzt werden. Die Installation eines Plugins ist nicht notwendig, vorausgesetzt der Browser unterstützt WebRTC.

2.14 Call-me-Button

Mit dem Call-me-Button ist der direkte Kundenkontakt mit nur einem Mausklick möglich. Telefonie, Videotelefonie und Application Sharing erfolgen dank Web Real Time Communication (WebRTC) mittels Call-Me-Button.

Der Call-me-Button wird über Java-Scripts aus der myPBX Toolbox in die eigene Website eingebunden. Er kann unterstützend am Rand der Website einblendbar oder in Visitenkartenoform direkt auf der Website hinterlegt werden. Falls gewünscht wird der Presence-Status des Kontaktes angezeigt (verfügbar, nicht verfügbar). Für die Übertragung der Daten wird WebRTC (Web Real Time Communication) verwendet. Die myPBX Toolbox bietet umfangreichen Beispielcode zum einfachen Einbinden der Funktionalität in jede Website.

2.15 Konferenz

Mit der Konferenz-Funktion stellt PÝUR Business dem Kunden einen oder mehrere Konferenzräume zur Verfügung. Die initiale Einrichtung des Konferenzraumes erfolgt seitens PÝUR Business. Der Kunde hat die Wahl zwischen einer Variante mit Eingangs- und Ausgangsankündigung mittels kurzen Tönen und einer Variante mit Aufnahme und Ansage des Konferenzraumnamens sowie der Teilnehmernamen. Des Weiteren definiert der Kunde ob der Konferenzraum von internen Teilnehmern oder von internen sowie externen Teilnehmern erreichbar sein soll. Wenn eine Einwahl durch externe Teilnehmer erfolgen soll, definiert der Kunde die zu verwendende(n) Durchwahl(en). Die Anzahl der Konferenzräume sowie der Konferenzteilnehmer werden durch das gebuchte Paket bestimmt. Es besteht die Möglichkeit alle Konferenzteilnehmer in einer Konferenz zusammenzuschalten oder auf verschiedene Konferenzräume zu verteilen. Die Anzahl der Konferenzräume sowie der Konferenzteilnehmer ist abhängig vom gebuchten Leistungspaket. Mittels kostenpflichtiger myPBX Client Lizenz sind neben Sprachkonferenzen auch Videokonferenzen sowie Applikationsharing/Bildschirmübertragung möglich. Die Videokonferenz verfügt über eine Sprechererkennung, wird eine Konferenz mit mehreren Videotelefonie-Teilnehmern aufgesetzt, ist immer derjenige Konferenzteilnehmer zu sehen, der gerade spricht.

2.16 Weitere Software

PÝUR Business bietet weitere Software-Komponenten (Lizenzen) an, z. B. UC-Clients und Vermittlungsplatz-Software. PÝUR Business stellt dem Kunden die Software sowie die notwendigen Konfigurationsdaten zur Verfügung. Die Installation und der Betrieb der Software auf den kundeneigenen Systemen erfolgt durch den Kunden. Die Systemanforderungen der aktuellen Version stellt PÝUR Business auf Anfrage zur Verfügung.

3. Inbetriebnahme, Einrichtung, Einweisung

Im Leistungsumfang von Managed PBX ist standardmäßig die Inbetriebnahme, Einrichtung und Kunden-Einweisung im Umfang einer Basiseinrichtung wie nachfolgend beschrieben enthalten.

Der Kunde wird nach Vertragsabschluss unverzüglich alle notwendigen Informationen für die Basiseinrichtung an PÝUR Business lie-

fern, das von PÝUR Business vorgegebene elektronische Formular ausfüllen und für die Realisierung aller Installationsvoraussetzungen des Kunden gemäß den „Installationsvoraussetzungen Managed PBX“ 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. Weitere Standorte müssen separat angefragt werden, die Preise können abweichen.

3.1 Basiseinrichtung Managed PBX – Basissystem

Standardmäßig erfolgt durch PÝUR Business eine Basiseinrichtung auf den durch PÝUR Business für Managed PBX 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 Managed PBX – Telefone und Analogadapter

PÝUR Business sendet 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 Managed PBX allgemein. Die beispielhafte Inbetriebnahme und kurze Einweisung umfasst max. 1 Stunde, 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.

3.3 Basiseinrichtung Managed PBX – DECT-Basisstation

PÝUR Business sendet die bereitzustellenden, vorkonfigurierten DECT-Basisstationen an den Kunden. Der Kunde montiert diese in maximal 5 m Entfernung von einer geeigneten Datenanbindung in das LAN des Kunden (RJ45-Datendose, mindestens Cat. 5, 10/100 Base-TX).

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.

Falls notwendig erhält PÝUR Business 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 Managed PBX – Netzkomponenten

PÝUR Business sendet die bereitzustellenden, vorkonfigurierten Netzkomponenten an den Kunden. An einem Kundenstandort erfolgt gemeinsam mit dem technischen Ansprechpartner des Kunden 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 PÿUR 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 230V-Stromversorgung und Klimatisierung sowie eine geeignete dokumentierte passive Datennetzinfrastruktur (mind. Cat. 5) bereit. Falls erforderlich erhält PÿUR Business vom Kunden Fernzugriff auf die Netzkomponenten über das LAN des Kunden.

Die Montage und Anschaltung von Netzkomponenten an weiteren Kundenstandorten erfolgt kundenseitig.

3.5 Basiseinrichtung Fax-Server

Standardmäßig erfolgt durch PÿUR Business die Zuordnung der E-Mail-Accounts zu den zugehörigen Durchwahl-Nummern. Optional erfolgt die Übergabe von Webmail-Zugangsdaten an den Kunden.

3.6 Basiseinrichtung Reporting

PÿUR Business richtet die Reporting-Funktion mit einem Standard-Report ein und stellt dem Kunden einen webbasierenden Zugang zum Reporting-System zur Verfügung.

3.7 Basiseinrichtung weiterer Software

Im Falle weiterer Software, die auf kundenseitigen Systemen installiert wird (z.B. Vermittlungsplatz, Queue-Monitor, UC-Client, Opticaler), stellt PÿUR Business dem Kunden die zu installierende Software sowie die zur Konfiguration erforderlichen Parameter zur Verfügung. Die Installation erfolgt durch den Kunden selbst.

3.8 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.

4. Produktvoraussetzungen

4.1 Standortanbindung

Für die Nutzung von Managed PBX ist eine IP-Datenverbindung von den Standorten des Kunden, an denen der Dienst Managed PBX genutzt werden soll, zur zentralen Plattform des Dienstes im Netz von PÿUR 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 Managed PBX freigeschaltet sein. PÿUR Business bietet dem Kunden diese IP-Datenverbindung (Managed PBX – Standortanbindung) gesondert an.

Sofern der Kunde Managed PBX an Internetanschlüssen nutzen will, ist eine gesonderte schriftliche Vereinbarung mit PÿUR 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 Diensteschränkungen kommen. PÿUR Business empfiehlt daher die Nutzung der von PÿUR Business angebotenen Managed PBX – Standortanbindung.

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

4.2 Lokales Datennetz

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

5. Durch PÿUR Business bereitgestellte Technik

Sämtliche durch PÿUR Business an den Kunden bereitgestellte Technik verbleibt im Eigentum von PÿUR Business und ist kundenseitig pfleglich zu behandeln und innerhalb 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 des 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 Managed PBX 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, diese sind 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 Managed PBX 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 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 mit einer ersten Fehleranalyse erfolgt innerhalb von 2 Stunden während der Geschäftszeiten.

Bei Fehlern an gemieteten Endgeräten von Managed PBX 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 PÿUR Business und PÿUR Business sendet diese repariert oder entsprechende Austauschgeräte zurück, der Kunde installiert die Endgeräte.

9. Gewährleistung

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

Alle diejenigen gekauften Waren sind nach Wahl der 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, Dr. Daniel Ritz, Eike Walters

Registergericht: Amtsgericht Leipzig, HRB 13672