

Leistungsbeschreibung der HOFNETZ und IT Services GmbH für die Produktvarianten „Cloudbasierte VoIP-Telefonie“ – Paket Small, Paket Standard, Paket Premium sowie Paket SIP-Trunk

1. VoIP-Leistungen

HOFNETZ IT ermöglicht dem Kunden die Nutzung von cloudbasierter Voice-over-IP-Telefonie (VoIP) im Rahmen der Produktvarianten Paket Small (Ziffer 3.1), Paket Standard (Ziffer 3.2), Paket Premium (Ziffer 3.3) sowie die Nutzung von SIP-Trunks (Ziffer 3.4).

2. Technische Grundlagen

- 2.1** HOFNETZ IT stellt dem Kunden eine cloudbasierte Telefonanlage auf Basis des SIP-Protokolls (im Folgenden „Telefonanlage“ genannt) zur Verfügung. Die Telefonanlage wird durch HOFNETZ IT oder einem von HOFNETZ IT beauftragten Dienstleister in einem Rechenzentrum betrieben und mit dem Internet verbunden. Der Kunde bekommt die Telefonanlage in seinem Auftrag entsprechenden Umfang zur Verfügung gestellt. Mit Hilfe von SIP-fähigen Telefonen sowie entsprechender Software kann der Kunde eingehende Anrufe auf seinen zugeteilten Rufnummern entgegennehmen und ausgehende Telefonverbindungen zu anderen Anschlüssen aufbauen.
- 2.2** Die Nutzung von Analog- und ISDN-Datendiensten mit der Telefonanlage ist nicht möglich. Für Analogsignale werden gegen Aufpreis Analogadapter angeboten.

3. Leistungsbeschreibungen

3.1 Paket Small

Das Produkt „Paket Small“ ist erhältlich ab 3 Benutzern. Es beinhaltet folgende Leistungsbestandteile: VoIP-Telefonie, E-Fax, Zeitsteuerung, Rufgruppen, Konferenzschaltung, zentrales Telefonbuch, eigene Wartemusik.

3.2 Paket Standard

Das Produkt „Paket Standard“ ist erhältlich ab 1 Benutzer. Es beinhaltet folgende Leistungsbestandteile: kostenlose VoIP-Telefonate ins deutsche Mobil- und Festnetz, E-Fax, Zeitsteuerung, Rufgruppen, Konferenzschaltung, zentrales Telefonbuch, eigene Wartemusik, Warteschleife.

3.3 Paket Premium

Das Produkt „Paket Premium“ ist erhältlich ab 3 Benutzern. Es beinhaltet folgende Leistungsbestandteile: kostenlose VoIP-Telefonate ins deutsche und europäische (EU) Mobil- und Festnetz, E-Fax, Zeitsteuerung, Rufgruppen, Konferenzschaltung, zentrales Telefonbuch, eigene Wartemusik, Warteschleife, API-Zugang.

3.4 Paket SIP-Trunk

Das Paket „SIP-Trunk“ ist erhältlich ab 5 Gesprächskanälen. HOFNETZ IT stellt dem Kunden einen VoIP Anschluss nach SIP-Standard zur Verfügung. Dadurch erhält der Kunde die Möglichkeit eine VoIP-fähige Telefonanlage über HOFNETZ IT zu nutzen. Die gesamte Verwaltung der Rufnummern etc. obliegt dem Kunden. HOFNETZ IT übergibt den gesamten Rufnummernblock an die Anlage des Kunden. Das Produkt „SIP Trunk“ ist nicht mit anderen Tarifen kombinierbar.

3.5 Detaillierte Leistungsbeschreibung

Im Folgenden werden die einzelnen Leistungsbestandteile näher beschrieben. Diese gelten nur für die Produkte Small, Standard und Premium, ausgenommen ist SIP-Trunk (bis auf 3.5.1)

3.5.1 VoIP-Telefonie

Im Paket „Small“ und „SIP-Trunk“ erfolgt eine sekundengenaue Abrechnung aller Verbindungen. Im Paket „Standard“ fallen für Anrufe ins deutsche Mobil- und Festnetz keine Gebühren an (Sondernummern und Weiterleitungen ausgenommen). Im Paket „Premium“ gilt dies auch für Anrufe ins EU-Ausland. Die Bereitstellung weiterer technischer Funktionalitäten ist abhängig von dem jeweils genutzten Endgerät.

3.5.2 E-Fax

Die VoIP-Telefonanlage bietet die Möglichkeit, ein eingehendes Fax an eine vorher festgelegte E-Mail zu senden.

- Fax2Mail und Faxdrucker-Funktion (E-FAX)
- Unterstützung des T.38-Faxprotokolls
- Kostenlose Weiterleitung per E-Mail

3.5.3 Zeitsteuerung

Zeitsteuerungen dienen der automatisierten Weiterleitung von Anrufen ohne Kundeninteraktion abhängig von Kriterien wie

- Start und Endzeit
- Wochenspanne
- Monatstage
- Monatsspanne

3.5.4 Rufgruppen

Die VoIP-Telefonanlage erlaubt das Zusammenfassen beliebig vieler Benutzer zu einer Rufgruppe, welche durch eine individuelle Nummer gekennzeichnet werden und mit Hilfe eines Parallelrufs gleichzeitig erreicht werden können.

- Rufgruppen können mit einem individuellen Präfix versehen werden, welches bei internen Anrufen der Caller-ID vorangestellt werden
- Rufgruppen können über verschiedene Anrufstrategien erreicht werden
 - Alle anrufen: Es werden alle verfügbaren Benutzer gleichzeitig angerufen, bis ein Benutzer den Anruf entgegengenommen hat.
 - Rundruf: Es werden der Reihe nach, alle verfügbaren Benutzer nacheinander angerufen.
 - Rundruf - erweitert: Es werden der Reihe nach, alle verfügbaren Benutzer nacheinander angerufen. Dabei klingeln die zuvor angerufenen Benutzer weiter.
 - Zuerst erreichbar: Es wird der erste verfügbare Benutzer angerufen.
- Weitere Funktionen:
 - Individuelle Signalisierungsdauer
 - Benutzerliste
 - Eigene Ansage
 - Charakteristische Wartemusik
 - Anrufweiterleitung

3.5.5 Konferenzschaltung

Die VoIP-Telefonanlage ermöglicht den gleichzeitigen Austausch von bis zu maximal 50 Teilnehmern in einem virtuellen Konferenzraum. Jedem Konferenzraum wird dabei ein Name und eine Individuelle Nummer für den Eintritt zugewiesen.

- Zutritt zu Konferenzraum kann mittels 2 PINs gesichert werden
 - Benutzer-PIN
 - Moderator-PIN

Einstellungen:

- Auf Moderator warten
- Beitrittsansage
- Systemmeldungen unterdrücken
- Teilnehmerzähler
- Benutzeranmeldung
- Wartemusik
- Aufzeichnung

3.5.6 Zentrales Telefonbuch

Die VoIP-Telefonanlage ermöglicht das Anlegen und Verwalten von Telefonbüchern, welche über CSV-Dateien importiert bzw. exportiert werden können. Das Anlegen und Verwalten obliegt dem Kunden. Folgende Einträge können vorgenommen werden:

- Name
- Vorname
- Büronummer
- Mobilfunknummer
- Private Telefonnummer

3.5.7 Eigene Wartemusik

Einem Benutzer kann eine individuelle Wartemusik zugeordnet werden, die seinem Gesprächspartner vorgespielt wird, wenn er ihn auf Halten legt.

3.5.8 Warteschleife

Warteschleifen bieten die Möglichkeit eine große Anzahl eingehender Anrufe zu verwalten. Kunden, die in eine Warteschleife gelangen, werden an Agenten, die an dieser Warteschleife angemeldet sind, weitergeleitet. Die VoIP-Telefonanlage bietet eine Vielzahl von Konfigurationsmöglichkeiten, um Warteschleifen den eigenen Wünschen entsprechend zu gestalten.

- Anruferpositionübermittlung
- Agentenabhängiges Beenden der Warteschleife
- Agentenansage
- Anrufe aufzeichnen
- Breakoutfunktion
 - ermöglicht das Verlassen der Warteschleife über ein Sprachmenü
- Einstellbare Pausenzeit zwischen den Ansagen
- Dauer zwischen Anrufen
- Eintrittsansage
- Interne Rufnummer zur Einwahl von Agenten
- Maximale Anruferzahl
- Maximale Anrufdauer
- Maximale Wartezeit
- Warteschleifennamen
- Passwordeingabe vor Betreten der Warteschleife
- Präfix (siehe Rufgruppen)
- Rufstrategien

- Alle anrufen: Es werden alle verfügbaren Benutzer gleichzeitig angerufen, bis ein Benutzer den Anruf entgegengenommen hat.
 - Rundruf: Es werden der Reihe nach, alle verfügbaren Benutzer nacheinander angerufen
 - Am längsten nicht angerufen: Es wird der Benutzer angerufen, der am längsten kein Gespräch geführt hat
 - Am wenigsten Gespräche: Es wird der Benutzer angerufen, der die wenigsten beendeten Gespräche hat
 - Zufallsmodus: Es wird ein zufällig bestimmter Benutzer angerufen
 - Rundruf mit Speicher: Es werden der Reihe nach, alle verfügbaren Benutzer angerufen, speichert jedoch zusätzlich, wo der letzte Anruf entgegengenommen wurde.
-
- Rufumleitung verbieten/erlauben
 - Automatisches Überspringen der Warteschleife
 - Ziele nach der Warteschleife sind abhängig von den konfigurierten Elementen innerhalb der Telefonanlage
 - Sprachmenüs
 - Statische Agenten
 - Wartemusik/Klingeln
 - Zeit zwischen Anrufen

3.5.9 API-Zugang

Schnittstelle zur Einbindung anderer Programme in die Telefonanlage ist ausschließlich für das Produkt „Paket Premium“ verfügbar.

4. Abrechnung einer einzelnen Verbindung, soweit Verbindungen nicht pauschale Produktbestandteile sind

- 4.1 Sämtliche Verbindungen werden nach ihrer Dauer sekundengenau abgerechnet, soweit Verbindungen nicht pauschaler Produktbestandteil sind (siehe Ziffern 3.2 und 3.3). Als Verbindungsdauer gilt der Zeitraum zwischen dem Zeitpunkt, zu dem die Verbindung zustande kommt, und dem Zeitpunkt, zu dem die Verbindung beendet wird.
- 4.2 Die Bestimmung des Verbindungsziels erfolgt ausschließlich anhand der Kombination aus Verkehrsausscheidungsziffer, internationaler Ländervorwahl und Ortsnetzkennzahl bzw. Dienstkennung der gewählten Nummer. Wird keine Verkehrsausscheidungsziffer und internationale Ländervorwahl gewählt, ist das Verbindungsziel innerhalb der Bundesrepublik Deutschland.

5. Besondere Pflichten des Kunden

- 5.1 Sofern eine Firewall betrieben wird, muss diese vom Kunden auf den VoIP-Datenfluss hin konfiguriert und angepasst werden, um die Kommunikation zwischen den Telefonen und der Außenwelt zu ermöglichen.

- 5.2 Der Kunde verpflichtet sich, sämtliche Personen, die die Telefonanlage nutzen, darüber zu unterrichten, dass Aufzeichnungen über erfolgreiche und erfolglose Verbindungsversuche geführt werden, die vom Kunden eingesehen werden können. Darin werden auch Verbindungsversuche zu sozialen Einrichtungen aufgezeichnet. Ersichtlich sind Verbindungsdauer, Datum und Uhrzeit, Zielrufnummer und die Nebenstelle, von der aus der Verbindungsversuch vorgenommen wurde.
- 5.3 Der Kunde verpflichtet sich, sämtliche Personen, die die Telefonanlage nutzen, darüber zu unterrichten, dass bei nomadischer Nutzung der Telefonanlage das Wählen einer Notrufnummer untersagt ist. Schäden und Forderungen, die aus dem missbräuchlichen Absetzen eines Notrufs entstehen, sind vollständig vom Kunden zu tragen.

6. Service Level; Entstörung

6.1 Allgemeines

- 6.1.1 HOFNETZ IT beseitigt Störungen der technischen Einrichtungen von HOFNETZ IT im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten entsprechend dem vereinbarten Service Level.
- 6.1.2 HOFNETZ IT nimmt Störungen zu den Geschäftszeiten über die Hofnetzhotline entgegen. Außerhalb der Geschäftszeiten kann sich der Kunde in Notfällen an die Störungshotline von HOFNETZ IT wenden. Die Rufnummern der Störungshotline und des Call-Centers von HOFNETZ IT ist in dem Einrichtungsprotokoll und unter www.hofnetz.de/kontakt enthalten.
- 6.1.3 Soweit mit dem Kunden nichts Abweichendes vereinbart ist, gilt das Service-Level „Standard“.

6.2 Service Level „Standard“

Reaktionszeit während der Geschäftszeiten	6 Stunden
Reaktionszeit während der Nebenzeiten	4 Stunden am nächsten Werktag ab 9.00 Uhr
Reaktionszeit für Entstörungseinsätze vor Ort	12 Stunden werktags
Störungsannahme Telefon	siehe Einrichtungsprotokoll
Wartungsfenster	Mo.-So.: 22:00 Uhr bis 6:00 Uhr, weitere Wartungsfenster nach Bedarf
Kundeninformation bei Wartungsfenster	Vier Wochen vor Ausführung (ausgenommen sind Notfallwartungen)
Verfügbarkeit	99%
Maximale Entstörzeit pro Störungsereignis	48 Stunden

Aussetzung der Entstörung	Ab Fr. 18:00 Uhr, Sa., So. und feiertags bis zum folgenden Werktag 9:00 Uhr
Messung der Ausfallzeit	durch Störungsticket
Öffnen des Störungstickets	Störungsmeldung durch den Kunden

Bei Unterschreitung der vorstehend angegebenen Verfügbarkeit erfolgen zugunsten des Kunden folgende prozentuale Erstattungen pro Monat von den monatlichen Kosten:

Unterschreitung	Erstattung der monatlichen Gebühren
bis 24 Stunden	25%
bis 48 Stunden	50%
> 48 Stunden	75%

6.3 Erklärungen zum Service-Level

- 6.3.1 Störung:** Als Störung wird der Ausfall einzelner oder aller Leistungsmerkmale einer Produktvariante aus der Produktgruppe „Cloudbasierte VoIP-Telefonie“ und „SIP-Trunk“ verstanden. Die Dauer der Störung (Ausfallzeit) beginnt mit der Störungsmeldung durch den Kunden und endet mit der Beseitigung der Störung.
- 6.3.2 Störungsticket:** Jeder Kontakt mit dem Kunden wird aufgezeichnet. Sobald ein Ereignis als Störung identifiziert ist, wird ein Störungsticket erstellt. Alle Störungen werden laufend überwacht und alle mit der Störung zusammenhängenden Maßnahmen werden im Störungsticket dokumentiert, wodurch HOFNETZ IT und der Kunde fortlaufend über den Status der Störungsbeseitigung informiert sind. Das Störungsticket wird geschlossen, sobald die Störung beseitigt ist.
- 6.3.3 Reaktionszeit:** HOFNETZ IT teilt bei entsprechender Aufforderung des Kunden bei Störungsmeldung innerhalb der Reaktionszeit ein erstes Zwischenergebnis zum Status der gemeldeten Störung mit, sofern eine Rückrufnummer angegeben wurde. Die Reaktionszeit wird mit Ablauf eines Werktags 18.00 Uhr unterbrochen und läuft am nächsten Werktag 9.00 Uhr weiter.
- 6.3.4 Geschäftszeit:** Die Geschäftszeit ist werktags (montags bis freitags) von 9.00 Uhr bis 18.00 Uhr.
- 6.3.5 Nebenzeit:** Die Nebenzeit ist werktags (montags bis freitags) von 18.00 Uhr bis 9.00 Uhr; Samstage, Sonntage und bundeseinheitlich gesetzliche Feiertage gelten ganztägig als Nebenzeit.

6.3.6 Werktage: Montag bis Freitag jeweils 9:00 Uhr bis 18.00 Uhr, ausgenommen Samstage, Sonntage und bundeseinheitlich gesetzliche Feiertage.

6.3.7 Wartungsfenster: HOFNETZ IT kann Leistungen während der Wartungsfenster unterbrechen, wenn es betrieblich oder technisch notwendig ist. Unterbrechungen während der Wartungsfenster zählen nicht zur Verfügbarkeit.

6.3.8 Maximale *Entstörungszeit pro Störungsereignis*: HOFNETZ IT beseitigt die Störung innerhalb der maximalen Entstörzeit je Störungsereignis nach Eingang der Störungsmeldung durch den Kunden.

6.3.9 Verfügbarkeit: Die Verfügbarkeit definiert die mittlere Verfügbarkeit im Jahresmittel. Die Messung der Ausfallzeit erfolgt aufgrund des Störungstickets von HOFNETZ IT. Die Verfügbarkeit berechnet sich wie folgt: Die Verfügbarkeit in Höhe von 99 % beträgt 8672 Stunden ($99\% = (365 \times 24h) - 1\% = \text{gerundet } 8672 \text{ Stunden pro Jahr}$).

Die Messgenauigkeit der Ausfallzeiten beträgt Stunden und Minuten. Die nachfolgenden Ausfallzeiten werden für die Verfügbarkeitsberechnung nicht berücksichtigt:

- Ausfälle / Störungen, bedingt durch höhere Gewalt;
- Kunde wünscht ausdrücklich keine Störungsbehebung vor Ort;
- Serverschrank des Kunden ist für die Störungsbehebung vor Ort nicht zugänglich;
- Ausfälle / Störungen aufgrund geplanter und/oder gegenseitig vereinbarter Unterbrechungen infolge Wartungsarbeiten von HOFNETZ IT oder des Kunden;
- Ausfälle / Störungen aufgrund von Störungen durch unbefugte Eingriffe des Kunden oder von Drittpersonen an den Ausrüstungen der Netzbetreiber;
- Ausfälle / Störungen aufgrund von Störungen an den Hausinstallationen (z.B. Inhouse-Verkabelung), Stromversorgungsanlagen oder an Kundenaus-rüstungen;
- Schlüssel zum Kundensystem liegt HOFNETZ IT nicht vor.

6.4 Kontaktmöglichkeiten bei Störungen und Wartung

6.4.1 Bei Störungen sowie bei Wartungsarbeiten stehen folgende Kontaktmöglichkeiten zur Verfügung:

- Störungsmeldungen 24h / 365 Tage: Störungshotline unter 030 / 440 123 212
- Kontakt per Mail: voip-support@hofnetz.de

6.4.2 Weitere Kontaktdaten sind auf unserer Webseite unter www.hofnetz.de/kontakt aufgeführt.