

Leistungsbeschreibung und Service Level Agreement über die Nutzung von IP-Centrex

1. Geltungsbereich

Die SLA und Leistungsbeschreibung sind ergänzende Bestimmungen zur Gewährleistung und Haftung der TelemaxX.

2. Leistungsbeschreibung

- 2.1 Die TelemaxX überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten die mietweise Nutzung einer VoIP-basierten virtuellen Telefonanlage - im Folgenden auch IP-Centrex genannt - für eine bestimmte Anzahl von Nutzern. IP-Centrex übernimmt die TK-Anlagen-Funktionalitäten und wird auf einem hochverfügbaren, redundanten Serversystem in den Rechenzentren der TelemaxX gehostet.
- 2.2 Voraussetzung zur Nutzung des Dienstes IP-Centrex ist ein Internet-Anschluss am gewünschten Standort. Es wird empfohlen einen TelemaxX-Internet-Anschluss zu verwenden. IP-Centrex kann für einzelne Standorte und Home-Arbeitsplätze auch über andere Internetanschlüsse genutzt werden. In solchen Fällen übernimmt die TelemaxX keine Gewährleistung für den ordnungsgemäßen Betrieb der Dienstleistung IP-Centrex an diesem Standort.
- 2.3 Weitere Voraussetzung zur Nutzung des Dienstes IP-Centrex ist ein IP-Anlagenanschluss der TelemaxX mit SIP-Protokoll mit entsprechender Anzahl von IP-Sprachkanälen. Dieser ist erforderlich zur Vermittlung von Gesprächen aus sowie in das öffentliche Telefonnetz.
- 2.4 IP-Centrex kann prinzipiell mit allen SIP-fähigen Geräten genutzt werden. Dazu zählen u.a. SIP-fähige Telefonapparate, bzw. Fax-Adapter und Software-Clients. Nur für IP-Endgeräte, welche durch die TelemaxX zum Kauf oder zur Miete dem Kunden bereitgestellt werden und eine Produktfreigabe der TelemaxX gemäß aktueller Preisliste IP-Endgeräte besitzen, übernimmt TelemaxX Supportleistungen und gewährleistet deren Funktionalitäten sowie die Funktion des Dienstes IP-Centrex.

3. Leistungsmerkmale der virtuellen IP TK-Anlage IP-Centrex

3.1 Telefonanlagen-Funktionen

Anmerkung zur Steuerung: Diverse Funktionen können wahlweise im Power-Menü (via Internet) und am Telefongerät eingestellt werden. Letztere sind abhängig von der Ausstattung des gewählten Telefons (siehe Funktionen der Endgeräte).

Nr.	Leistungsmerkmal	Beschreibung
3.1.1	Anklöpfen	Während eines Telefonats wird ein eingehendes zweites Gespräch per Signalton angekündigt. Der Nutzer kann dieses annehmen.
3.1.2	Anrufübergabe ohne Rücksprache	Für die Übergabe eines Telefonats wird eine interne Nebenstellenummer gewählt und - ohne dass sich der Angerufene gemeldet hat - kann der Weiterleitende auflegen. Der Anrufer hört dann das Klingelzeichen. Sollte derjenige, an den das Telefonat weitergeleitet wurde, nicht abheben, wird das Gespräch zurück übergeben.

Nr.	Leistungsmerkmal	Beschreibung
3.1.3	Displayname	Der eigene Displayname wird bei internen Gesprächen dem Angerufenen angezeigt. Ebenso wird hier der Name eines Anrufers angezeigt, sofern dessen Nummer mit dem dazugehörigen Namen am jeweiligen Telefon-Endgerät abgespeichert wurde. Einstellung des Displaynamens durch Nutzer im Power-Menü, bei Ersteinrichtung durch Administrator.
3.1.4	Erreichbarkeits-sperre	Eine Nebenstelle kann nicht angerufen werden. Das eingehende Gespräch wird immer an die Zentrale weitergeleitet.
3.1.5	Kurzwahl	Neben internen Nebenstellenummern können auch externe Rufnummern mit einer Kurzwahlnummer versehen werden. Hierzu werden Kurzwahlnummern Rufnummern zugewiesen. Die Anwahl erfolgt über den Code *22* + Kurzwahl, wobei „*22*“ systemseitig vorgegeben ist. Einrichtung und Löschung durch Nutzer im Persönlichen Telefonbuch des Power-Menü.
3.1.6	Makeln	Während eines Telefonats kann eine weitere Telefonnummer angerufen werden oder ein weiteres Gespräch entgegen genommen werden. Zwischen diesen zwei Gesprächen kann der Nutzer hin- und herschalten und abwechselnd mit dem einen und dann mit dem anderen sprechen. Alternativ kann auch entschieden werden, eine Dreierkonferenz einzuleiten, selbst aufzulegen und die beiden Gesprächsteilnehmer zu verbinden oder aber, eines der beiden Gespräche zu beenden.
3.1.7	Notruf	Auch von Nebenstellen aus, die durch den Administrator für ausgehende Gespräche gesperrt wurden, können die Notrufnummern 110 und 112 unter Berücksichtigung der Amtsholung genutzt werden.
3.1.8	Paralleles Klingeln	Bei eingehenden Anrufen klingelt neben der jeweiligen Nebenstelle ein weiteres, vom Nutzer benanntes Telefon, z.B. ein Mobilfunktelefon. Festlegung und Änderung der Rufnummern, die parallel angewählt werden, erfolgen durch den Nutzer im Power-Menü. Hinweis: Wird das Gespräch an einem externen Telefon angenommen, entstehen Telefonkosten gemäß des aktuell gültigen Tarifes. Siehe auch: Serielles Klingeln.
3.1.9	Parken	Der Gesprächsteilnehmer hört eine Warteschleifenmusik, der Nutzer einen Rückfrageton. Er kann nun entweder das Gespräch weiter führen, also „ent“-parken, oder aber eine andere Rufnummer wählen und ein zweites Gespräch aufbauen.
3.1.10	Partnergruppen	Nebenstellenummern werden einer Partnergruppe zugeordnet. Gespräche, die auf einer dieser Nebenstellen eingehen, werden bei allen anderen Gruppenmitgliedern durch ein Blinksignal am Telefon angezeigt. Durch Drücken der dazugehörigen Taste - sofern vorhanden - am Telefon oder aber durch Eingabe der „*8“ kann jeder nun das Gespräch annehmen. Die Anzahl Partnergruppen ist limitiert: Je angefangene 15 Nutzer beim Kunden kann eine Partnergruppe eingerichtet werden. Hinweis: Einrichtung und Verwaltung erfolgt durch den Administrator. Nach der Ersteinrichtung steht diese Funktion am Folgetag bis spätestens 7:00 Uhr zur Verfügung. Anschließend muss jedes Telefon der Partnergruppe vom Netzwerk abends getrennt und morgens wieder angeschlossen werden („Reboot“).

Nr.	Leistungsmerkmal	Beschreibung
3.1.11	Rückfrage	Während eines Gespräches wird eine zweite Nummer (intern oder extern) gewählt und ein zweites Gespräch geführt. Das erste bleibt geparkt, der dortige Gesprächspartner hört Warteschleifenmusik. Nach Beendigung der Rückfrage wird zum ersten Gespräch zurückgekehrt. Alternativ kann auch entschieden werden, zwischen beiden Anrufern zu makeln, selbst aufzulegen und die beiden Gesprächsteilnehmer miteinander zu verbinden, eine Dreierkonferenz einzuleiten, oder aber das erste Gespräch zu beenden.
3.1.12	Rufnummernanzeige bei ausgehenden Gesprächen	Anzeige der eigenen Rufnummer inkl. Durchwahl bei ausgehenden Gesprächen. Auf Wunsch wird bei ausgehenden Gesprächen die Nebenstelle der Zentrale (zumeist die „0“) angezeigt. (Die Einrichtung erfolgt über ihren Kundenmanager.) Diese Funktion kann auch per Tastenkombination für ein einzelnes Gespräch abgeschaltet werden. Das Rufnummernformat ist: *31*+Rufnummer . Die Rufnummer der Nebenstelle wird für dieses Gespräch nicht angezeigt. Eine dauerhafte Rufnummernunterdrückung kann vom Nutzer im Power-Menü eingestellt werden.
3.1.13	Rufnummernlisten	Es werden dem Nutzer, je nach Endgerät, drei Rufnummernlisten zur Verfügung gestellt: - Angenommene Anrufe - Angewählte Rufnummern - Entgangene Anrufe Durch Auswahl der jeweils angezeigten Rufnummern kann ein Gespräch aufgebaut werden.
3.1.14	Rufumleitung (Rufweiterleitung) bei Bedarf	Im Bedarfsfall können drei Arten der Rufumleitung eingeschaltet werden: 1. sofort 2. bei besetzt 3. wenn nicht abgehoben wird Hierzu wird eine Zielrufnummer eingegeben oder der persönliche Anrufbeantworter als Ziel benannt. Rufumleitungen müssen dort zurück genommen werden, wo sie aktiviert wurden, also jeweils am Telefon oder im Power-Menü. Externe Rufumleitungen sind nur im Power-Menü einstellbar. Wird das Gespräch an einem externen Telefon angenommen, fallen Telefonkosten gemäß des aktuell gültigen Tarifes an. Eine Rufumleitungsdurchbrechung durch das Rufumleitungsziel ist jederzeit möglich.
3.1.15	Rufumleitung (Rufweiterleitung) zeitgesteuert	Der Nutzer definiert eine zeitgesteuerte Weiterleitung. Hierfür stehen die folgenden Varianten zur Verfügung. <ul style="list-style-type: none"> • Nacht-Weiterleitung: Eingabe der Uhrzeiten, zu denen eine Nacht beginnt und endet (z.B. 18.30 bis 08:30 Uhr) • Wochenend-Weiterleitung: Eingabe des Wochentags und der Uhrzeiten, an denen ein Wochenende beginnt und endet (z.B. Freitag, 19:00 Uhr bis Montag, 8:30 Uhr) • Feiertags-Weiterleitung: Eingabe der Uhrzeiten, zu denen am Vortag der Feiertag beginnt und am Tag danach endet (z.B. 18.30 bis 08:30 Uhr); es gelten nur bundesweit einheitliche Feiertage Selbstdefinierte einmalige Weiterleitung: Eingabe jeweils von Datum und Uhrzeit für die Weiterleitung, z. B. bei Urlaub. Die Weiterleitung kann auf den persönlichen Anrufbeantworter oder auf eine beliebige externe oder interne Rufnummer erfolgen. Wird das Gespräch an ein externes Telefon weiter geleitet, fallen Telefonkosten gemäß dem aktuell gültigen Tarif an. Eine Rufumleitungsdurchbrechung durch das Rufumleitungsziel ist jederzeit möglich.

Nr.	Leistungsmerkmal	Beschreibung
3.1.16	Sammelanschluss - extra Rufnummer	Ankommende externe Gespräche klingeln an allen Telefonen, die einer Sammelrufnummer zugeordnet sind. Diese ist eine virtuelle Rufnummer, der kein eigenes Endgerät zugeordnet ist. Die zugeordneten Telefone können sich mit *45* an- bzw. mit *46* abmelden.
3.1.17	Seriell klingeln	Der Nutzer kann bis zu zwei weitere Telefonnummern eingeben, zu denen ein eingehendes Gespräch nach jeweils 4 Mal klingeln (ca. 20 Sek.) weitergeleitet wird. Das Klingelintervall kann eingestellt werden. Die Änderung ist anschließend am Folgetag bis spätestens 7:00 Uhr aktiviert. Siehe auch: Paralleles Klingeln. Wird das Gespräch an einem externen Telefon angenommen, fallen Telefonkosten gemäß dem aktuell gültigen Tarif an.
3.1.18	Sperren von Zielrufnummern	Für jede Nebenstelle oder für das gesamte Unternehmen können bestimmte Rufnummerngassen gesperrt werden. Dies wird bereits bei der Erstkonfiguration erfragt, kann aber auch zu jedem beliebigen Zeitpunkt später eingerichtet oder geändert werden. Sperren sind möglich für: <ul style="list-style-type: none"> - 0900 - 0137 - Externe Gespräche - Ferngespräche - Auslandsnummern - Auskunftsnummern Die Anwahl der Notrufnummern 110 und 112 ist immer möglich.
3.1.19	Telefonkonferenz spontan zu Dritt	Während eines Telefonats kann eine weitere Telefonnummer angerufen werden. Anschließend können alle drei Gesprächsteilnehmer zu einer Konferenz zusammengeschaltet werden.
3.1.20	Warteschleifenmusik	Beim Parken von Telefonaten hört der Gesprächspartner eine von TelemaxX vorgegebene Warteschleifenmusik. Diese kann auf Wunsch des Kunden geändert und gegen eine vom Kunden im WAV- oder MPEG3-Format angelieferte Musik/Ansage ausgetauscht werden. Der Kunde ist für die Klärung der Rechte (GEMA) verantwortlich. Bei Bedarf kontaktiert der Administrator seinen Kundenmanager.
3.1.21	Weiterleitung	Siehe Rufumleitung.
3.1.22	Chef-Assistenten-Funktion „Klingeln“	Der Administrator stellt für jede Chef-Assistenten-Kombination folgende Parameter ein: <ul style="list-style-type: none"> - Wird der Chef angerufen, klingelt es auch beim Assistenten Alle Anrufe beim Chef klingeln nur beim Assistenten
3.1.23	Chef-Assistenten-Funktion „Durchgriff“	Unabhängig von für den Chef-Apparat eingestellten Weiterleitungen oder Anrufsperrungen, kann der Assistent immer das Telefon des Chefs direkt anrufen. Ausnahme: Hat der „Chef“ am Telefon-Endgerät statt im Power-Menü eine Weiterleitung aktiviert, ist die Funktion „Durchgriff“ nicht möglich.
3.1.24	Persönliches Telefonbuch	Jeder Nutzer kann sich im Power-Menü und bei entsprechender Ausstattung auch an seinem Telefongerät ein persönliches Telefonbuch erstellen. Komfortabel geht dies im Power-Menü, denn dort ist der Import von Daten (CSV-Format) oder via Microsoft-Outlook möglich. Die Telefonbücher, die sich der Nutzer im Power-Menü oder am Endgerät anlegt, sind unabhängig von einander und werden nicht an jeweils anderer Stelle angezeigt.
3.1.25	Firmentelefonbuch	Der Administrator erstellt ein Telefonbuch mit diversen Informationen, auf das jeder Nutzer per Web Zugriff hat. Ein Import von Daten im CSV-Format ist möglich. Die Anwahl der Rufnummern geschieht per Maus-Klick.

Nr.	Leistungsmerkmal	Beschreibung
3.1.26	Microsoft-Outlook als Telefonbuch	<p>Nach dem Einloggen an einem Computer steht dem Nutzer Microsoft-Outlook zur Direktanwahl von Rufnummern zur Verfügung. Hierzu lädt er vor der erstmaligen Nutzung eine Software (sog. „TAPI-Treiber“) aus dem Power-Menü herunter, die er auf seinem Computer installieren muss.</p> <p>Nach der einmaligen Installation steht diese Funktion zur Verfügung. Hierzu wählt der Nutzer einen „Kontakt“ aus, öffnet diesen und klickt auf „Anruf“. Anschließend wählt er eine der angezeigten Rufnummern seines Kontaktes aus, woraufhin die Verbindung aufgebaut wird.</p> <p>Bei dynamischen IP-Adressen ist es aus Sicherheitsgründen notwendig, dass sich täglich mindestens ein Nutzer des Unternehmens im Power-Menü einloggt, bevor Click-to-Dial verwendet werden kann.</p> <p>Die Installation des TAPI-Treibers muss ggf. vom IT-Manager des Kunden technisch freigegeben werden.</p>
3.1.27	Nutzerindividueller Anrufbeantworter	Die Anzahl von Anrufbeantwortern je Kunde ist auf die Anzahl grundpreispflichtiger Nebenstellen begrenzt.
3.1.28	Ansagen	<p>Die Begrüßungsansage und Aufforderung zum Aufsprechen einer Nachricht kann in drei Varianten aktiviert werden:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Auswahl eines vorgegebenen Textes wahlweise in Deutsch, Englisch oder in beiden Sprachen. 2. Hochladen einer vorproduzierten Datei im WAV-Format. <p>Auswahl der Ansage durch Nutzer im Power-Menü. Aufspielen der Datei durch Hochladen aus dem Power-Menü. Die Ansagen sind am Folgetag bis spätestens 7:00 Uhr aktiv.</p>
3.1.29	Aktivierung des Anrufbeantworters durch Rufumleitung	<p>Der Nutzer kann sein Telefon auf seinen Anrufbeantworter umleiten. Hierzu wählt er am Telefon die Funktion „Rufumleitung“ und gibt eine Ziffernkombination, gefolgt von seiner eigenen Durchwahl, ein. Die Ziffernkombination legt der Administrator einmalig fest.</p> <p>Die Aktivierung im Power-Menü erfolgt an entsprechender Stelle und beinhaltet die Möglichkeiten, den Anrufbeantworter automatisch zu bestimmten Zeiten zu aktivieren bzw. zu deaktivieren, aber auch bei Besetzt Situationen (Umleitung bei „besetzt“).</p> <p>Die Umleitung auf einen Anrufbeantworter muss dort, wo sie aktiviert wurde, auch wieder zurück genommen werden.</p>
3.1.30	Automatische Aktivierung des Anrufbeantworters	Der Nutzer kann die automatische und die wiederkehrende Umleitung von Gesprächen auf den Anrufbeantworter am Wochenende und des Nachts im Power-Menü einstellen.
3.1.31	voreingestellte Aktivierung des Anrufbeantworters	Der Nutzer kann zu vorher festgelegten Zeiten seinen Anrufbeantworter an- und ausschalten, z.B. wegen Urlaubs.
3.1.32	Abfrage von Sprachnachrichten	<p>Die Abfrage des Anrufbeantworters ist abhängig vom Standort des Nutzers. Nutzt er sein eigenes Telefon, so wählt er die gleiche Nummer, auf die er auch weiterleitet, also eine vom Administrator vorgegebene Ziffernfolge, gefolgt von seiner Nebenstellenummer. Anschließend wird er aufgefordert, seine PIN einzutippen. Sind die Daten korrekt, erfolgt das Abspielen der neu eingegangenen Nachrichten. Ein „navigieren“ erfolgt über das Drücken von Tasten und ist im Power-Menü ausführlich erläutert.</p> <p>Ebenso kann der Nutzer von jedem beliebigen Apparat aus seinen eigenen Anrufbeantworter anrufen, indem er seiner eigenen Nebenstellenummer die Vorziffer voranstellt (Vorwahl+Kopfnummer+Vorziffer+ Nebenstelle), die Ansage mit „*“ unterbricht und wie zuvor beschrieben verfährt. Sofern eine E-Mail-Adresse hinterlegt ist, wird die Sprachnachricht als .wav-Datei per E-Mail zugestellt. Es werden die letzten 30 Nachrichten gespeichert, die per Telefon sequentiell abgehört werden können.</p>

3.2. Zusatzfunktion Fax-to-Mail-Service

Nr.	Leistungsmerkmal	Beschreibung
3.2.1	Einrichtung und Funktion	Der Administrator registriert eine oder beliebig viele Nebenstellenummern als Fax-Nummern und weist ihnen eine E-Mail-Adresse zu. Die Fax-Nummern bzw. die zugewiesenen E-Mail-Adressen können jederzeit verändert werden. Die Zuweisung von mehreren E-Mail-Adressen (maximal 5) zu einer Faxrufnummer ist möglich (Bearbeitung von Faxen durch eine Gruppe). Durch eine Umstellung des kundeneigenen Rufnummernplans und im Rahmen des verfügbaren Rufnummernraums kann jedem Mitarbeiter eine individuelle Faxnummer zugewiesen werden. Dies geschieht in der Regel durch die Voranstellung einer 2-stelligen Nummer, die bisher nicht genutzt wurde, vor die jeweiligen Durchwahl-Nummern.
3.2.2	Zustellung der Faxse	Eingehende Faxse werden unverzüglich nach vollständigem Eingang des Faxes an die Mail-Adresse weitergeleitet. Faxse werden im PDF- und TIF-Format übermittelt.
3.2.3	Benachrichtigungsfunktion	Der Nutzer sieht das eingegangene Fax als neue E-Mail in seinem Mail-Account.
3.2.4	Tipp	Zu beachten ist, dass Faxse unbeachtet bleiben können, wenn der Nutzer seine E-Mails nicht liest, z.B., weil er sich im Urlaub befindet oder krank ist. Insbesondere empfiehlt es sich, für die zentrale Faxnummer, die fast jedes Unternehmen hat, aus Sicherheitsgründen mindestens zwei Empfänger (E-Mail-Adressen) einzutragen. Selbstverständlich kann für die Fax-Rufnummer auch eine E-Mail-Adresse beim Kunden definiert werden, der ein Verteiler hinterlegt ist. Als E-Mail-Empfänger können selbstverständlich auch Adressen genutzt werden, die vom Administrator des Mail-Servers speziell für diesen Zweck eingerichtet werden, etwa, wenn Bestellungen per Fax eingehen und diese von einem Auftragserfassungsteam bearbeitet werden sollen.
3.2.5	Hinweis	Die Nutzung der Fax-to-E-Mail-Funktion für das Angebot eines kommerziellen Fax-to-E-Mail-Dienstes, der für Dritte gegen Entgelt erbracht wird, ist nicht gestattet.

3.3 Standortvernetzung

Teilnehmer beliebig vieler Standorte eines Unternehmens oder Unternehmensverbundes können zu einer Standortvernetzung zusammengefasst werden (VPN – „Virtuelles Privates Netzwerk“). Bei der Beauftragung werden die zusammengehörigen Standorte benannt. Dabei ist zu beachten, dass nur konzernverbundene Unternehmen im Sinne des Gesetzes einen Verband bilden können.

Nr.	Leistungsmerkmal	Beschreibung
3.3.1	Telefonie kostenlos	Teilnehmer von vernetzten Standorten telefonieren untereinander kostenlos.
3.3.2	Vorwahl und Kopfnummer	Die Basisrufnummern der einzelnen Standorte eines Verbandes können erhalten bleiben, oder aber eine gemeinsame Basisnummer für alle Standorte genutzt werden. Achtung: Nebenstellenummern können nur ein Mal vergeben werden. Für die Erstellung eines komplexeren, Standorte integrierenden Rufnummernplanes empfehlen wir, ihren TelemaxX-Kundenbetreuer einzu-beziehen.

3.4 Notfall-Backup

Das Notfall-Backup ist eine Inklusivleistung und gewährleistet die Erreichbarkeit auch bei ausgefallener Teilnehmeranschlussleitung oder bei Stromausfall. Voraussetzung ist, dass mindestens einer Nebenstelle eine Mobilfunknummer oder Festnetzrufnummer zugeordnet wird. Sie können jeder Nebenstelle mit Endgerät, eine Mobilfunkrufnummer oder eine Festnetzrufnummer für den Notfall-Backup-Fall zuweisen.

Nr.	Leistungsmerkmal	Beschreibung
3.4.1	Notfall-Backup mit nutzerindividueller Rufnummer	IP-Centrex erkennt die Verfügbarkeit des Telefondienstes, inkl. der Anschlusstechnik. Im Falle eines Leitungsausfalls werden ankommende Gespräche automatisch auf die den Nebenstellen zugeordneten Mobilfunknummern oder Festnetzrufnummern weitergeleitet. Zuweisung von Mobilfunknummern zu Nebenstellenrufnummern erfolgt durch den Administrator.
3.4.2	Notfall-Backup gesamt	Wird eine Nebenstelle angewählt, der keine Mobilfunkrufnummer zugeordnet ist, so wird das Gespräch an eine zuvor festgelegte Mobilfunkrufnummer oder Festnetzrufnummer weitergeleitet.
3.4.3	Netzausfall	Sollte es zu einem Ausfall des Telefonnetzes kommen, und die Gespräche nicht bis zur IP-Centrex-Plattform durchgeschaltet werden, kann das Notfall-Backup nicht greifen.

3.5 Power-Menü

3.5.1 Nutzer

Wesentlicher Bestandteil des Telefon-Systems ist die Möglichkeit, alle Telefonfunktionen komfortabel mittels des Web-Browsers zu nutzen. Der Computer mit seinen gewohnten Web-Anwendungen ist dabei ein flexibles Hilfsmittel. Die nachfolgend beschriebenen Funktionen funktionieren mit den Web-Browsern:

- Microsoft Internet Explorer 7 oder höher
- Windows XP Service Pack 2 oder höher
- Standard Sicherheitsstufe des Internet Explorers 7
- Standard Datenschutzzstufe des Internet Explorers 7
- Java-Script muss aktiviert sein
- Active-Scripting muss aktiviert sein

Ferner weisen wir darauf hin, dass installierte Software von Drittanbietern die Funktionalität des Internet Explorers und des Power-Menüs beeinträchtigen können.

Nr.	Leistungsmerkmal	Beschreibung
3.5.1.1	Login	Das Login erfolgt mittels der Eingabe der Telefonnummer und einer individuellen mind. 4-stelligen PIN. Beim ersten Login lautet die PIN die „0000“. Sie sollte unbedingt nach dem ersten Login verändert werden, denn sie ist zugleich die PIN zur Abfrage von eingegangenen Nachrichten im persönlichen Anrufbeantworter.
3.5.1.2	Übersicht	Dem Nutzer wird im Power-Menü ein Übersichtsfenster geboten, das er ständig geöffnet halten kann. Dieses Übersichtsfenster aktualisiert sich bei Bedarf selbst und besteht aus den folgenden Teilen:

Nr.	Leistungsmerkmal	Beschreibung
zu 3.5.1.2	Übersicht	<ol style="list-style-type: none"> 1. Schnellwahl (3.5.1.3) 2. Anrufverwaltung (3.5.1.4) 3. Einstellungen (3.5.1.5) 4. Wählfeld (3.5.1.6)
3.5.1.3	Schnellwahl	<p>Die Schnellwahlliste kann gemischt externe Schnellwahlziele und interne Nebenstellen enthalten. Bei internen Nebenstellen wird zusätzlich der Telefonstatus dargestellt, rot für „besetzt“ und grün für „frei“.</p> <p>Der Nutzer weist den Buttons eine Nebenstellenummer zu und kann einen Namen eintragen; diese Zuweisung kann jederzeit verändert werden.</p> <p>Durch Klick auf die Buttons wird ein Telefongespräch zu der damit verbundenen Nebenstellen bzw. dem externen Schnellwahlziel aufgebaut</p>
3.5.1.4	Anrufverwaltung	<p>Dem Nutzer wird im Power-Menü ein Übersichtsfenster geboten, das er ständig geöffnet halten kann. Dieses Übersichtsfenster aktualisiert sich bei Bedarf selbst. Die Anrufverwaltung ist der eines Handys sehr ähnlich. Folgende Bausteine sind hier verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verpasste Anrufe • Letzte Telefonate • Telefonbücher
3.5.1.4.1	Verpasste Anrufe	<p>Unter dem Button „Verpasste Anrufe“ findet der Nutzer alle Anrufe die verpasst wurden, inkl. des Anrufdatums und der Anrufzeit. Ist der Anrufer in den Telefonbüchern verzeichnet, wird auch der Name angezeigt. Mit einem Klick auf einen Eintrag wird eine Verbindung zu diesem aufgebaut.</p>
3.5.1.4.2	Letzte Telefonate	<p>Die letzten 100 Telefongespräche werden mit Rufnummer, (intern Displayname,) Anrufzeit und Anrufdauer angezeigt. Ferner wird angegeben, ob es sich um ein selbst initiiertes Gespräch oder um einen entgegen genommenen Anruf handelt. Mit einem Klick auf einen Eintrag wird eine Verbindung zu diesem aufgebaut.</p>
3.5.1.4.3	Telefonbücher	<p>Es gibt drei Arten von Telefonbücher:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Firmentelefonbuch: Wird durch den Administrator eingerichtet und gepflegt (ist mit einem „F“ gekennzeichnet) - Persönliches Telefonbuch: Wird durch den Nutzer aktualisiert (ist mit einem „P“ gekennzeichnet) - Firmenanschlüsse: Wird automatisch eingerichtet und vom Administrator gepflegt (ist mit einem „F“ gekennzeichnet) <p>Die Telefonbücher können jeweils bis zu max. 1.000 Einträge enthalten. Das Hochladen einer Datei im CSV-Format ist ebenfalls möglich. Die Verbindung zu einem Eintrag wird per Maus-Klick auf diesen aufgebaut.</p>
3.5.1.5	Einstellungen	<p>In diesem Bereich kann der Nutzer verschiedene Einstellungen der Nebenstelle selbst vornehmen.</p>
3.5.1.5.1	Persönliche Einstellungen	<p>Der Nutzer erhält eine Übersicht über alle Einstellungen der Nebenstelle.</p>
3.5.1.5.1.1	Persönlicher Status	siehe 3.5.1.5.2
3.5.1.5.1.2	Anrufbeantworter	siehe 3.5.1.5.4

Nr.	Leistungsmerkmal	Beschreibung
3.5.1.5.1.3	Seriell/Parallel-Klingeln	Paralleles Klingeln: Eingabe einer zweiten Rufnummer, die parallel angewählt wird, etwa eine Mobilfunknummer. Seriell-Klingeln: Eingabe einer zweiten und dritten Rufnummer, die angewählt wird. Die Einstellungen nach welchen Regeln das serielle Klingeln angewendet werden soll, können individuell im Power-Menü eingestellt werden.
3.5.1.5.1.4	Rufnummernanzeige	An- und Ausschalten der Anzeige der eigenen Rufnummer bei externen Gesprächen.
3.5.1.5.1.5	Fax-to-Mail	siehe 3.5.1.5.4.5
3.5.1.5.1.6	Externe Anrufe sperren	Nach der eingerichteten Sperre für externe Anrufe, werden von außen eingehende Anrufe auf die Firmen-Zentralnummer weiter geleitet.
3.5.1.5.1.7	Persönliche Mobilfunknummer	Diese wird der Nebenstelle zugeordnet und wird im Falle eines Notfall-Backups als Ziel für alle Anrufe auf die Nebenstelle genutzt.
3.5.1.5.1.8	Gesperrte Zielrufnummern	Der Nutzer sieht hier die Zielrufnummern (0137, 0900, etc.) die für diese Nebenstelle gesperrt sind. Die Aufhebung der Sperre kann nur durch den Administrator vorgenommen werden.
3.5.1.5.1.9	Displayname	Der Nutzer kann seinen eigenen Displaynamen verändern.
3.5.1.5.1.10	PIN	Ändert die PIN für den Power-Menü-Login, die auch zugleich für die Abfrage des persönlichen Anrufbeantworters genutzt wird.
3.5.1.5.2.	Persönlicher Status	Der Nutzer sieht auf einen Blick den Status und die Einstellungen seiner Nebenstelle. In verschiedenen Feldern kann der Nutzer die Einstellungen verändern.
3.5.1.5.3	Telefonumleitung	Der Nutzer konfiguriert seine eigenen Schaltzeiten für die Rufumleitung. Die Schaltzeiten sind in ständige und automatische Rufumleitung unterteilt.
3.5.1.5.3.1	Ständige Rufumleitung	Der Nutzer benötigt eine sofortige Rufumleitung. Wenn diese eingeschaltet ist, gilt sie solange, bis der Nutzer die ständige Rufumleitung wieder deaktiviert. Die automatische Rufumleitung ist jedoch höher priorisiert.
3.5.1.5.3.2	Automatische Rufumleitung	Der Nutzer stellt die Rufumleitung so ein, dass diese nach „Jede Nacht“, „Wochenende“, „Bundeseinheitliche Feiertage“ und nach „Individuell“ entsprechend automatisch (steigende Priorität) pauschal aktiviert wird.
3.5.1.5.4.	Anrufbeantworter	Der Nutzer konfiguriert seine eigenen Schaltzeiten für den Anrufbeantworter. Die Schaltzeiten sind in „ständige“ und „automatische Aktivierung“ unterteilt.
3.5.1.5.4.1	Ständige Aktivierung	Der Nutzer benötigt eine direkte Umschaltung auf den Anrufbeantworter. Diese Einstellung überschreibt die automatische Aktivierung des Anrufbeantworters und wird erst durch das Ausschalten der ständigen Aktivierung durch den Nutzer deaktiviert. Die automatische Aktivierung ist jedoch höher priorisiert.
3.5.1.5.4.2	automatische Aktivierung	Der Nutzer stellt seinen Anrufbeantworter so ein, dass dieser nach „Jede Nacht“, „Wochenende“, „Bundeseinheitliche Feiertage“ und nach „Individuell“ entsprechend automatisch (steigende Priorität) angeschaltet wird.
3.5.1.5.4.3	Ansagetext	Der Nutzer wählt aus standardisierten, vorgegebenen Texten oder kann über den Administrator auch eine vorproduzierte Datei hochladen lassen.

Nr.	Leistungsmerkmal	Beschreibung
3.5.1.5.4.4	Fax-to-Mail	Der Nutzer kann hier den Fax-to-Mail-Dienst einstellen. Zusätzlich zu der vom Administrator hinterlegten E-Mail-Adresse hat der Nutzer die Möglichkeit vier weitere E-Mail-Adressen zu hinterlegen. Dies nutzt man z.B. für Urlaubsvertretungen.
3.5.1.6	Wählfeld	<p>In diesem Bereich können Sie per Tastatur und Maus Ihre Anrufe tätigen. Geben Sie einfach die Rufnummer Ihres Gesprächspartners ein und klicken auf den Button „Nummer wählen“. Während des Gespräches haben Sie die Möglichkeit dieses zu „Parken“ oder zu beenden. Nach dem „Parken“, wird ein zweites Fenster geöffnet. Nach der Rufnummerneingabe und Drücken des Buttons „Nummer wählen“ wird das zweite Gespräch aufgebaut, der Nutzer hört den Wählton und spricht mit einem zweiten Gesprächspartner, sobald dieser abhebt.</p> <p>Nachdem das zweite Gespräch aufgebaut wurde (das erste, parallele Gespräch wurde geparkt) sieht der Nutzer die folgenden Aktions-Buttons, nach deren Klicken die jeweilige Funktion ausgeführt wird:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Makeln: Nach jedem Klick wird zwischen den beiden Gesprächen umgeschaltet - Erstes Gespräch beenden: Die Verbindung zum ersten Teilnehmer wird beendet - Zweites Gespräch beenden: Die Verbindung zum zweiten Teilnehmer wird beendet und der Nutzer wieder mit dem ersten Teilnehmer verbunden - Dreierkonferenz: Alle drei Teilnehmer werden zu einer Telefonkonferenz zusammen geschaltet <p>Gespräch übergeben: Die beiden angewählten Teilnehmer werden verbunden und der Nutzer legt auf</p>
3.5.1.7	Sonstiges	Hilfreiche Tools und Informationen
3.5.1.7.1	Google-Suchfenster	Google-Suchfeld: Nach Eingabe eines oder mehrerer Begriffe wird das Suchergebnis in einer separaten Registerkarte angezeigt.
3.5.1.7.2	Ihr Ansprechpartner	Am unteren Rand sieht der Nutzer seinen direkten Ansprechpartner inkl. Rufnummer.

3.5.2 Administrator

Die nachfolgend beschriebenen Funktionen funktionieren mit den Web-Browsern

- Microsoft Internet Explorer 7 oder höher
- Windows XP Service Pack 2 oder höher
- Standard Sicherheitsstufe des Internet Explorers 7
- Standard Datenschutzzstufe des Internet Explorers 7
- Java-Script muss aktiviert sein
- Active-Scripting muss aktiviert sein

Ferner weisen wir darauf hin, dass installierte Software von Drittanbietern die Funktionalität des Internet Explorers und des Power-Menüs beeinträchtigen können.

Was ist ein Administrator:

Der Administrator ist der Manager der IP-Centrex-Plattform des Kunden.

- Er hat sowohl Zugriff auf personenbezogene Daten, etwa die Telefonverbindungen einzelner Nutzer, als auch auf die Daten des gesamten Unternehmens.
- Er kann Einstellungen für das Gesamtunternehmen und für einzelne Nutzer verändern, z.B. die Berechtigung, Sonderrufnummern anzuwählen.
- Ferner ist der Administrator der erste Ansprechpartner für den Nutzer, wenn dieser Fragen zur IP-Centrex-Plattform hat.

Der Administrator ist als solcher kein Nutzer. Somit ist ihm auch keine Nebenstelle zugewiesen. Um erreichbar zu sein und telefonieren zu können, wird der Administrator jedoch zugleich auch ein Nutzer sein und sich somit in der Regel zwei Mal im Power-Menü einloggen, als Administrator und als Nutzer. (Hinweis: Bei gleichzeitigem Einloggen, bitte zwei unterschiedliche Browser verwenden.)

Nr.	Leistungsmerkmal	Beschreibung
3.5.2.1	Login	Das Login erfolgt mittels der Eingabe der Telefonnummer und einer individuellen min. 8-stelligen PIN. Beim ersten Login lautet die PIN „00000000“ und sie muss nach dem ersten Login verändert werden. Nach dem Login wird dem Administrator ein Warnhinweis über die Sensibilität der Daten angezeigt. Diesen kann er mit dem Bestätigen des Buttons „Hinweis bestätigen“ schließen. Danach gelangt man auf die Übersicht des Administrators.
3.5.2.2	Übersicht	Dem Administrator wird im Power-Menü ein Übersichtsfenster geboten, das er ständig geöffnet halten kann. Dieses Übersichtsfenster aktualisiert sich bei Bedarf selbst und besteht aus den folgenden Teilen: <ol style="list-style-type: none"> 1. Nutzerübersicht 2. Administration 3. Sonstiges
3.5.2.3	Nutzerübersicht	In Form einer Mehrfelder-Matrix werden dem Administrator alle Nebenstellen des Unternehmens in einem Block angezeigt. Die Nebenstellen sind gemäß ihrem Status farblich markiert: <ul style="list-style-type: none"> - Grün = Frei - Rot = Besetzt - Weiß = Sofortige manuelle Rufumleitung
3.5.2.4	Administration	Der Administrator findet in diesem Bereich alle Einstellungen, die für das System notwendig sind und durch den Administrator eingestellt werden können.
3.5.2.5	Nutzerverwaltung	
3.5.2.5.1	Status	Dem Administrator wird eine Tabelle mit folgenden Spalten angezeigt, die bereits bei der Erstkonfiguration der IP-Centrex-Plattform teilweise ausgefüllt wurde. <ol style="list-style-type: none"> 1. Nebenstellenummer 2. Display-Name 3. Aktuelle Telefon-Einstellungen des Nutzers (Weiterleitung, besetzt/frei, Zugehörigkeit zu einer Telefongruppe, Paralleles oder Serielles Klingeln usw.) 4. Endgeräte-Typ (aus Sicherheitsgründen ist das Tauschen oder Ändern der Zuordnung von Endgeräten zu Nebenstellenummern nur nach Rücksprache mit dem Kundenmanager von TelemaxX möglich)

Nr.	Leistungsmerkmal	Beschreibung
zu 3.5.2.5.1	Status	5. Mobilfunknummer für Notfall-Backup 6. Erlaubnis für jede Nebenstelle, den Fax-to-E-Mail-Dienst zu nutzen 7. E-Mail-Adresse für den Fax-to-E-Mail-Dienst oder Voice-to-Mail-Dienst 8. Auch Fax-Anschlüsse werden hier definiert, sofern sie nicht für den Fax-to-E-Mail-Dienst durch die Vorziffer individuell einer Nebenstelle zugeordnet sind, sondern direkt ein analoges Fax-Gerät angeschlossen werden soll.
3.5.2.5.2	Nebenstelle kündigen	Eine Nebenstelle wird gelöscht.
3.5.2.5.3	Sperrern von Rufnummern-gassen	Je Nebenstelle oder für das gesamte Unternehmen kann der Administrator bestimmte Rufnummerngassen sperren. Im einzelnen sind dies: <ol style="list-style-type: none"> 1. Alle externen Gespräche („Amtsberechtigung“) 2. Kostenpflichtige Sonderrufnummern (0900 und 0137) 3. Auskunftsdienste (118...) 4. Auslandsgespräche 5. Ferngespräche 6. Ortsgespräche Die kostenpflichtigen Sonderrufnummern sind in der Grundeinstellung der IP-Centrex-Plattform frei. Ist für einen Nutzer eine Rufnummer gesperrt, so wird ihm dies bei einem Anrufversuch durch eine Systemansage mitgeteilt.
3.5.2.5.4	Telefone austauschen	Sollen innerhalb des Unternehmens Endgeräte getauscht werden, so ist das jederzeit in Abstimmung mit dem Kundenmanagement der TelemaxX möglich.
3.5.2.5.5	Zentrale	Der Zentrale eines Unternehmens, die extern meist durch die Wahl der „0“ erreicht wird, wird eine interne Nebenstelle zugeordnet, die intern angewählt wird. Diese Nebenstelle wurde bei der Erstkonfiguration der IP-Centrex-Plattform bereits abgefragt und kann hier geändert werden.
3.5.2.5.6	Rufnummern-raum	Es wird der zur Verfügung stehende Rufnummernraum angezeigt. Dieser wurde bei der Erstkonfiguration der IP-Centrex-Plattform abgefragt und ist hier nicht änderbar.
3.5.2.5.7	Vorziffer Anruf-beantworter	Sowohl für die Weiterleitung auf den individuellen Anrufbeantworter als auch für dessen Abfrage wird der Nebenstelle eine Vorziffer voran gestellt. Diese wurde bei der Erstkonfiguration der IP-Centrex-Plattform festgelegt.
3.5.2.5.8	Vorziffer Fax-to-Mail	Für die Anwahl des individuellen Faxgerätes kann eine Vorziffer der Nebenstelle voran gestellt werden. Diese wurde bei der Erstkonfiguration der IP-Centrex-Plattform festgelegt.
3.5.2.5.9	Individuelle Ansagetexte zuordnen & hochladen	Der Administrator kann Dateien als individuelle Ansagetexte in das System laden. Folgende Kriterien müssen erfüllt sein: WAV-Format, max. 99 Sek. Länge, PCM-codiert, 8 kHz, mono, 16 Bit. Diese Dateien können dann für den einzelnen Nutzer oder für das ganze Unternehmen zugeordnet werden.

Nr.	Leistungsmerkmal	Beschreibung
3.5.2.5.10	Click-to-Dial	Um Click-to-Dial einsetzen zu können, benötigt der Nutzer einen Treiber und Konfigurationsdaten. Diese stehen dem Administrator hier bereit.
3.5.2.6	Telefonbuch	<p>Der Administrator legt ein Firmentelefonbuch an und pflegt es. Dieses steht den Nutzern sowie dem Vermittlungsplatz (sofern beauftragt) zur Verfügung. Es fungiert zugleich als Adressbuch. Die „Telefonnummer“ sowie die „Mobilfunknummer“ können per Mausklick direkt angewählt werden.</p> <p>Folgende Felder können im Firmentelefonbuch angelegt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nachname • Vorname • Firma • Telefonnummer • Fax-Nummer • Position • Mobilfunknummer • E-Mail-Adresse <p>Die Teilnehmer des Unternehmens sind bereits eingetragen, wobei der Displayname als Nachname geführt wird.</p> <p>Der Import und der Export der Daten in Form von CSV-Dateien sind möglich. Beim Import ist darauf zu achten, dass die Anzahl Felder mit der Tabelle überein stimmt.</p>
3.5.2.7	Telefongruppen	
3.5.2.7.1	Chef-Assistenten-Funktion	Der Administrator definiert Nebenstellen als „Chef“ und Nebenstellen als „Assistenten“. Diese Zuordnung kann der Administrator jederzeit ändern. Somit stehen die Funktionen zur Verfügung, die in dem betreffenden Kapitel beschrieben sind.
3.5.2.7.2	Sammelanschluss	Der Administrator legt Sammelanschlüsse an und ändert diese. Ist eine eigene, virtuelle Nebenstellenummer für den Sammelanruf vorgesehen, so wird sie hier definiert und ihr ein Name sowie die zugehörigen Nebenstellenummern (Nutzer) ≤ 10 zugeordnet.
3.5.2.7.3	Partnergruppe	Der Administrator legt Partnergruppen an, gibt diesen einen Namen und ändert sie. An den Telefon-Endgeräten werden die Partnergruppen so aktiviert, dass ankommende Anrufe angezeigt werden. Hinweis: Einrichtungen, Änderungen und Löschungen sind am Folgetag ab ca. 7:00 Uhr aktiv.
3.5.2.8	Nebenstellengruppe	Virtuelle Sammlung von Nebenstellen.

3.6 IP-Centrex Codierungen

Folgende Codierungen und Protokolle werden von IP-Centrex unterstützt:

- G.711a
- G729
- T.38

3.7. Datendienste

Grundsätzlich werden keine Datendienste (z.B. EC-Cash) unterstützt. Eine Umstellung dieser Dienste auf eine adäquate IP-Lösung kann auf Anfrage und projektbezogen durchgeführt werden. Der Kunde erhält hierzu ein separates Angebot.

3.8 NAT/Firewalls:

Grundsätzlich werden private IP-Adressen im Kunden-LAN und mit Firewall geschützte Internetzugänge unterstützt. Die NAT (Network Address Translation)-Geräte und -Firewalls müssen dabei folgende Verbindungen vom privaten Netz zum Internet bzw. zum externen Netz unterstützen. Ausgehende Verbindungen für die Protokolle:

SIP (UDP Port5060)

Die Verbindungen müssen Antwortpakete für ausgehende Anfragen nach einem Timeout von bis zu 90 Sekunden akzeptieren (UDP Timeout 90s).

3.9 Notruf

Die Anwahl von 110 und 112 für Notrufe wird vollständig unterstützt.

Notrufe werden generell an die zuständige Leitstelle der Anschalteanschrift des zugeordneten IP-Anlagenanschlusses übergeben. Dies gilt insbesondere auch bei Nutzung von Nebenstellen unterwegs (nomadische Nutzung).

Beim standortübergreifenden Einsatz der IP-Centrex ist durch den Kunden sicherzustellen, dass jeder Standort über einen entsprechenden IP-Anlagenanschluss verfügt, und dass die Nebenstellen eines Standortes dem korrekten IP-Anlagenanschluss zugeordnet sind.

4. Serviceleistungen

4.1 Entstörung

Die TelemaxX beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

Voraussetzung ist, dass der Kunde sämtlichen Mitwirkungspflichten aus schriftlichen Individualvereinbarungen, den besonderen Bedingungen der TelemaxX für bestimmte Leistungen, den Leistungsbeschreibungen und Service Level Agreements (SLA) der TelemaxX für bestimmte Produkte und den AGB der TelemaxX nachkommt.

4.2 Störungsdefinition

Eine Störung liegt vor, wenn ein Dienst durch Überwachungseinrichtungen als fehlerhaft oder nicht verfügbar erkannt wird oder wenn der Kunde eine Störung meldet (Störungsbeginn). TelemaxX wird alle angemessenen Maßnahmen einleiten, um aufgetretene Störungen so schnell wie möglich zu beheben. TelemaxX kann sich zur Störungsbeseitigung auch Dritter bedienen.

4.3 Serviceparameter

Die folgende Tabelle bietet eine Übersicht über die Serviceparameter, die in den nachfolgenden Abschnitten näher beschrieben werden:

Serviceparameter	Serviceleistung
Erreichbarkeit der TelemaxX	24 Stunden an 365 Tagen im Kalenderjahr
Reaktionszeit	nach 1 Stunde
Reparaturzeit	Standardservice
Priorität 1	8 Stunden
Priorität 2	12 Stunden
Priorität 3	48 Stunden
Priorität 4	72 Stunden

4.4. Störungsannahme

TelemaxX unterhält 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr folgende telefonische Hotline-Nummer 0700 8353 6299 (0700-TELEMAXX) zur Annahme von Störungsmeldungen, unter welcher der Kunde Störungen unverzüglich unter Angabe des Zeitpunktes des Störungsauftrittes, der TelemaxX Servicenummer und ggf. der Auswirkung der Störung zu melden hat.

Bei Erkennung einer Störung durch TelemaxX oder Erhalt einer Störungsmeldung eröffnet TelemaxX ein Trouble-Ticket. Dafür ist die Übermittlung der betroffenen Servicenummer des Anschlusses durch den Kunden an TelemaxX unerlässlich. Während der Entstörung erhält der Kunde die Referenznummer zu dem Trouble-Ticket, die bei späteren Kontakten eine schnelle Identifizierung des Vorganges erlaubt.

Zudem wird dem Kunden mitgeteilt, welche Prioritätsstufe der Störung zugewiesen wird. Aus der Prioritätsstufe ergeben sich die Anforderungen an die Einhaltung der Serviceparameter.

Die Priorität, die einer Störung an einem Kundenstandort zugewiesen wird, ist abhängig von den Auswirkungen, die diese Störung auf den Kundenstandort hat. Die Prioritätsstufe kann geändert werden, solange die Störung bearbeitet wird. Es gibt vier Prioritätsstufen, von Priorität 1 (hoch) bis zu Priorität 4 (niedrig). Nachfolgende Tabelle enthält neben der Definition jeder Prioritätsstufe eine Reihe von typischen Störungsbeispielen. Die Beispiele sind nicht abschließend, sondern dienen als Indikationen lediglich der Ermittlung der jeweiligen Prioritätsstufe.

Priorität	Definition	Beispiele
1	Eine betriebsverhindernde Störung, für die keine Ersatzlösung zur Verfügung steht. Sie führt zu einer erheblichen Beeinträchtigung der Geschäftstätigkeit des Kunden.	<ul style="list-style-type: none"> bestimmte Regionen sind nicht erreichbar (z.B. 069, 089, ...) mehr als 50% der Gespräche über das Netz von TelemaxX sind gestört oder kommen nicht zustande Ausgeschlossen: <ul style="list-style-type: none"> Besetzungsfälle
2	Eine betriebsbehindernde Störung, für die keine Ersatzlösung zur Verfügung steht. Sie führt zu einer teilweisen Beeinträchtigung der Geschäftstätigkeit des Kunden.	<ul style="list-style-type: none"> mehrere Nummern sind nicht erreichbar mehr als 5% und bis zu 50% der Gespräche über das Netz von TelemaxX sind gestört oder kommen nicht zustande Ausgeschlossen: <ul style="list-style-type: none"> Besetzungsfälle
3	Eine betriebsbehindernde Störung, die den Kunden nur geringfügig beeinträchtigt, oder für die eine temporäre Ersatzlösung zur Verfügung steht. Der Kunde kann seine Geschäftstätigkeit im Wesentlichen weiterführen.	<ul style="list-style-type: none"> einzelne Nummer nicht erreichbar sporadischer Ausfall des Fax-Dienstes schlechte Sprachqualität bis zu 5% der Gespräche über das Netz von TelemaxX sind gestört oder kommen nicht zustande Ausgeschlossen: <ul style="list-style-type: none"> Besetzungsfälle
4	Ein Ereignis, das den Kunden nicht beeinträchtigt.	<ul style="list-style-type: none"> keine oder falsche CLI (Calling Line Identification, Rufnummernanzeige) eine beliebige Anfrage des Kunden

4.5 Reaktionszeit

Die maximale Reaktionszeit beträgt eine Stunde ab Eingang der ordnungsgemäßen Störungsmeldung durch den Kunden. Die Reaktionszeit ist die Zeitspanne zwischen dem Eingang der Störungsmeldung und der Einleitung von Maßnahmen zur Störungsbeseitigung.

4.6. Zwischenmeldung

Die TelemaxX teilt dem Kunden auf Wunsch, ggf. durch den Servicetechniker, eine Zwischenmeldung über den Bearbeitungsstand und den Ausblick auf weitere Maßnahmen mit.

4.7 Rückmeldung

Die TelemaxX informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung telefonisch oder per Fax, sofern der Kunde zu diesem Zweck eine Ruf- oder Faxnummer angegeben hat. Ist der Kunde am Tag der Entstörung nicht erreichbar, gilt die unter Ziffer 3.12 genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch in der Reparaturzeit lag. Als Nachweis hierfür gilt das von TelemaxX ausgefüllte Störungsformular. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Reparaturzeit nicht eingehalten wurde. TelemaxX bemüht sich den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren.

4.8 Reparaturzeit

Die maximale Reparaturzeit beträgt:

im Standardservice

Priorität 1

8 Stunden bei Störungseingang von Mo-Fr. zwischen 8:00 – und 18:00 Uhr

12 Stunden bei Störungseingang in der übrigen Zeit

Priorität 2

12 Stunden bei Störungseingang von Mo-Fr. zwischen 8:00 – und 18:00 Uhr

24 Stunden bei Störungseingang in der übrigen Zeit

Priorität 3

48 Stunden bei Störungseingang von Mo-Fr. zwischen 8:00 – und 18:00 Uhr

60 Stunden bei Störungseingang in der übrigen Zeit

Priorität 4

72 Stunden bei Störungseingang von Mo-Fr. zwischen 8:00 – und 18:00 Uhr

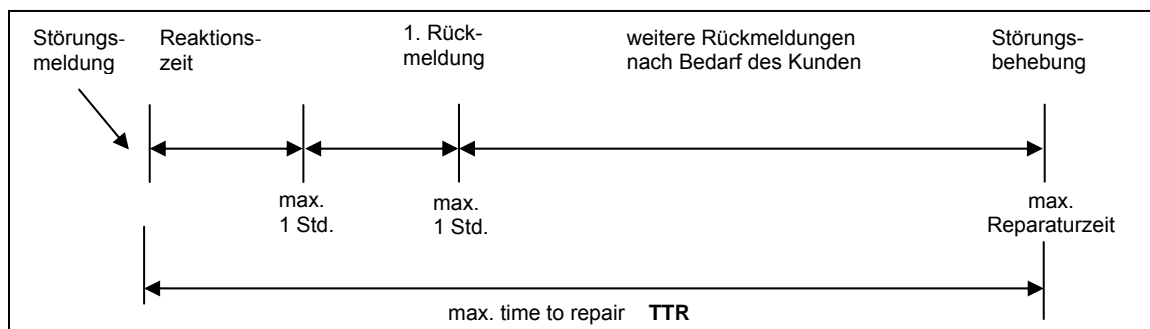
84 Stunden bei Störungseingang in der übrigen Zeit

Die Reparaturzeit ist die Zeitspanne zwischen dem Eingang einer ordnungsgemäßen Störungsmeldung durch den Kunden bis zur Behebung der Störung durch TelemaxX (TTR, max. time to repair). Zur maximalen Reparaturzeit zählen nicht Verzögerungen

- aufgrund höherer Gewalt,
- aufgrund geplanter Betriebsunterbrechungen, Wartungsfenster oder Notfallwartung
- aufgrund von Ereignissen oder Ursachen, die TelemaxX nicht zu vertreten hat (insbesondere durch Fremdeinwirkung in Form einer mechanischen oder andersartigen Beschädigung/Zerstörung der aktiven Komponenten und/oder passiven Kabeltrassen),
- die durch eine vom Kunden geforderte Tätigkeit begründet sind, die nicht im Zusammenhang mit einer Störung stehen oder
- durch Zeitverzögerungen (z.B. keine Zugangsgewährung zu den technischen Einrichtungen), die nicht durch TelemaxX zu vertreten sind,
- aufgrund Zeiten, in denen der Kunde für die Meldung der Störungsbehebung nicht erreichbar ist,
- aufgrund Fehler außerhalb des Zuständigkeitsbereichs von TelemaxX und ihrer Zulieferer.

TelemaxX hat die Störung behoben, wenn die vollständige Wiederherstellung des Dienstes und die Meldung über die Behebung der Störung beim Kunden erfolgt sind.

4.9 Übersicht



4.10 Verfügbarkeit

Dem Kunden steht die IP-Centrex 7 Tage/ 24 Stunden je Kalenderwoche zur Verfügung. Die IP-Centrex gilt als verfügbar, wenn der Kunde Verbindungen aufbauen und entgegennehmen kann. Es wird eine Verfügbarkeit für die Standardleistung IP-Centrex im Kalenderjahr (Erfassungszeitraum) wie folgt gewährleistet:

- 99,50 %

Bei eingeschränkten Diensten, d.h. Fehlern die zu keinem vollständigen Ausfall des Dienstes, aber zu einer unwesentlichen Einschränkung der Qualität führen, wird sich TelemaxX schnellstmöglich um die vollständige und fehlerfreie Wiederherstellung des Dienstes bemühen. Sofern einzelvertraglich nicht anders vereinbart gilt die Verfügbarkeitsklasse „Standard“.

4.11 Berechnung der Verfügbarkeit

Berechnungszeitraum der Verfügbarkeit ist das Kalenderjahr. Der Zeitraum vom Bereitstellungsdatum bis zum Ende des ersten Kalenderjahres gilt als Rumpffahr; ebenso der Beginn des letzten Kalenderjahres der Vertragslaufzeit bis zur Beendigung des Vertrages. Die Zeiten eines Rumpffjahres werden auf ein Kalenderjahr hochgerechnet.

Die Verfügbarkeit berechnet sich im Erfassungszeitraum (Kalenderjahr) nach der Formel:

$$\text{Verfügbarkeit} = \frac{\text{Regelbetriebszeit} - \text{Wartungsfenster} - \text{Störungen}}{\text{Regelbetriebszeit} - \text{Wartungsfenster}} \times 100$$

Regelbetriebszeit = 24 Stunden x 7 Tage je Kalenderwoche

Wartungsfenster = geplante Wartungszeiten gemäß Ziffer 3.16

Störungen (Ausfallzeit) umfasst die Gesamtheit der Zeit im Kalenderjahr in denen die Verfügbarkeit nicht gegeben ist, es sei denn, es handelt sich um Ausfallszeiten

- aufgrund höherer Gewalt,
- aufgrund geplanter Betriebsunterbrechungen, Wartungsfenster oder Notfallwartung
- aufgrund von Ereignissen oder Ursachen, die TelemaxX nicht zu vertreten hat (insbesondere durch Fremdeinwirkung in Form einer mechanischen Beschädigung/Zerstörung der aktiven Komponenten und/oder passiven Verkabelung),
- die durch eine vom Kunden geforderte Tätigkeit begründet sind, die nicht im Zusammenhang mit einer Störung stehen oder
- durch Zeitverzögerungen (z.B. keine Zugangsgewährung zu den technischen Einrichtungen), die nicht durch TelemaxX zu vertreten sind.

Die jeweilige Nichtverfügbarkeit beginnt mit dem Eingang der Störungsmeldung und endet mit der Wiederherstellung der Verfügbarkeit.

4.12 Geplante Betriebsunterbrechungen; Wartungsfenster; Notfallwartung

Bei geplanten Betriebsunterbrechungen, beispielsweise bei Installations- und Wartungsarbeiten, wird der Kunde von TelemaxX schriftlich, per Fax oder e-Mail, rechtzeitig mindestens 5 Tage im Voraus informiert; bei unvorhergesehen auftretenden Schäden ist von einer entsprechend verkürzten Meldezeit auszugehen.

Die Unterbrechungszeiten bei geplanten Betriebsunterbrechungen zählen nicht als „nicht verfügbare Zeit“.

Die Notfallwartung dient als vorbeugende Maßnahmen zur Störungsvermeidung und kann kurzfristig anberaumt werden. TelemaxX informiert den Kunden unverzüglich, sofern eine für den Kunden zu erbringende Leistung davon betroffen ist und stimmt gegebenenfalls die Aktivitäten einvernehmlich ab. TelemaxX wird Notfallwartungsmaßnahmen - wenn möglich - zwischen 00:00 AM und 5:00 AM durchführen.

5. Technischer Telefonsupport für IP-Centrex

TelemaxX bietet während der Geschäftszeiten

von Mo bis Fr von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr

technische Supportleistung für die Funktionalitäten von IP-Centrex und für die IP-Endgeräte.

6. Schulungen

TelemaxX bietet Schulungen für die Bedienung des Power-Menü der IP-Centrex an. Angebote über Schulungsumfang, Art und Örtlichkeit erhält der Kunde auf Anfrage.

6. Gutschriften

6.1 Verhältnis Gutschriften zu anderen Vorschriften

Im Falle der Überschreitung, der zulässigen Reparaturzeit i.S.d. Ziffer 3.7 und im Falle der Unterschreitung der Verfügbarkeit i.S.d. Ziffern 3.9, 3.10 erhält der Kunde von TelemaxX eine Gutschrift nach Maßgabe der nachstehenden Regelungen:

In Bezug auf sonstige Rechte des Kunden gilt Folgendes:

- Über die unten genannten Gutschriften hinaus bestehen keine Gewährleistungsansprüche bezüglich der Bereitstellung oder der Verfügbarkeit und Entstörung.
- Haftet TelemaxX gegenüber dem Kunden auf Ersatz des Schadens werden die unten genannten Gutschriften auf die Höhe des Schadensersatzanspruchs des Kunden angerechnet.
- Bei Unterbrechungen aufgrund höherer Gewalt und sonstigen Ereignissen, die von TelemaxX oder dem Kunden nicht zu vertreten sind, ist der Kunde ab der 25. Stunde für die Dauer der Unterbrechung von der Vergütungspflicht befreit.
- Die gesetzlichen Kündigungsrechte wegen Unterschreitung der Verfügbarkeit oder Überschreitung der Reparaturzeit bleiben unberührt; ein fristloses Kündigungsrecht bezieht sich im Zweifel nur auf den jeweils betroffenen Dienst und setzt mindestens eine Unterschreitung der Verfügbarkeit um mehr als 1,5 %-Punkte in einem Kalenderjahr oder mindestens drei Überschreitungen der Reparaturzeit voraus.

6.2 Gutschriften bei Überschreitungen der Reparaturzeit

Überschreitet TelemaxX im Störfalle die vertraglich vereinbarte Reparaturzeit i.S.d. Ziffer 3.7, zahlt TelemaxX für den betroffenen Dienst an den Kunden nachfolgende einmalige Gutschrift.

bei Überschreitung der Reparaturzeit in %	Erstattung in % des monatlichen Grundpreises *)
bis zu 10 %	10 %
bis zu 30 %	30 %
bis zu 50 %	50 %
mehr als 50 %	70 %

*) Die Höhe der Erstattung richtet sich nach der Zeile, in welche die Überschreitung fällt.

6.3 Gutschriften bei Unterschreitung der Verfügbarkeit

Wird die von TelemaxX zugesagte Verfügbarkeit unterschritten, zahlt TelemaxX an den Kunden für den betroffenen Dienst nachfolgende einmalige Gutschrift:

bei Unterschreitung der Mindestverfügbarkeit in %- Punkten	Erstattung in % des monatlichen Grundpreises *)
0,1 % bis 0,5 %	50 %
0,6 % bis 1,5 %	70 %
mehr als 1,5 %	100 %

*) Die Höhe der Erstattung richtet sich nach der Zeile, in welche die Unterschreitung fällt.

Erstattungen erfolgen durch Gutschrift im jeweiligen Folgemonat nach Ermittlung der Unterschreitung der jährlichen Verfügbarkeit.

6.4 Verrechnung der Gutschriften

Gutschriften nach den vorstehenden Ziffern werden auf dem Verrechnungskonto des Kunden gutgeschrieben. TelemaxX verrechnet die Gutschrift mit ihren Forderungen aus diesem Vertragsverhältnis. Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz bleiben hiervon unberührt.

6.5 Verhältnis der SLA- und Gutschriftenregelung zu Dritteleistungen

Die vorgenannten Service- und Leistungsparameter gelten für TelemaxX eigene Hardware und Infrastruktur. Sofern im Rahmen der Leistungserbringung auch auf Dienste Dritter zurückgegriffen wird, gelten vorrangig die dort vereinbarten Service- und Leistungsparameter.