

Leistungsbeschreibung WOBCOM Cloud Telefonie

1. Definition

Diese Leistungsbeschreibung findet Anwendung auf das Produkt „Cloud Telefonie“ der WOBCOM GmbH. Die Leistungsbeschreibung erklärt den Leistungsumfang der virtuellen Telefonanlage (PBX) und beschreibt zudem die Voraussetzungen zur Nutzung der beschriebenen Dienste.

Mit Hilfe der WOBCOM Cloud Telefonie erhält der Kunde die Möglichkeit, IP-Telefonie über IP-Telefone, über Headsets mit einem PC oder Laptop (oder Mikrofon und Lautsprecher des PC oder Laptop) über Smartphones oder Fax-Adapter in Verbindung mit einem konventionellen Telefonendgerät vorzunehmen.

Mit der WOBCOM Cloud Telefonie wird eine Sprachanbindung für abgehende und ankommende nationale und internationale Sprach- und ggf. Faxverbindungen über einen separat zu beauftragenden Internetzugang realisiert, ohne dass es einer zusätzlichen Sprachanbindung bedarf.

WOBCOM sorgt im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten für den ordnungsgemäßen Betrieb der angebotenen Dienste. WOBCOM kann den Zugang zu den Leistungen beschränken, sofern die Sicherheit des Netzbetriebs, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität - insbesondere die Vermeidung von schwerwiegenden Störungen des Netzes, der Software oder gespeicherter Daten - dies erfordern.

2. Leistungen

Dem Kunden werden die im Anhang zu dieser Leistungsbeschreibung aufgeführten Leistungsmerkmale laut Produktbeschreibung bereitgestellt. Zu beachten ist in diesem Zusammenhang, dass dem Kunden die aufgeführten Leistungsmerkmale nur unter der Voraussetzung zur Verfügung stehen, dass selbige auch von dem jeweiligen VoIP-Endgerät des Kunden unterstützt werden.

3. Technische Parameter

Der WOBCOM Cloud Telefonie liegen die folgenden technischen Parameter zugrunde. Diese sind seitens des Kunden bei der Planung seiner Infrastruktur zu berücksichtigen. Die Sprachverbindungen benötigen pro Sprachkanal in Abhängigkeit des Protokoll-Overheads und der Codecs verschiedene Bruttobandbreiten. Bei der durch den Kunden durchzuführenden Bandbreitenplanung ist pro Standort zu identifizieren, wie viele parallele Sprach- und Videokanäle bei ggfs. gleichzeitiger Nutzung des Anschlusses als Datentransportweg für andere Applikationen realisiert werden sollen.

Übertragungsprotokoll im Access:	SIP RFC 3261
Codierungsverfahren des Sprachkanals:	G.711
Bruttobandbreite (IP) je Sprachkanal:	100 kBit/s
Bruttobandbreite (IP) je Faxübertragung gemäß T.38 (G3):	14,4 kBit/s

4. Einschränkungen

Die VoIP-Technologie unterstützt nicht alle Funktionen und Dienste der klassischen Sprachtelefonie (ISDN- oder Analog-Anschluss). Eine vollständige Kompatibilität mit ISDN- oder Analoganschlüssen weltweit wird durch WOBCOM nicht geschuldet.

5. VoIP-Endgeräte

5.1 Über die WOBCOM kann der Kunde VoIP-Endgeräte verschiedener Hersteller mieten, die auf Ihre Kompatibilität getestet wurden. Zur Funktionalität der nicht durch WOBCOM getesteten und empfohlenen Endgeräte kann WOBCOM keine Aussage treffen.

5.2 Verwendet der Kunde eigene SIP-fähige Endgeräte, hat er darauf zu achten, dass diese Geräte keinen störenden Einfluss auf die WOBCOM Infrastruktur haben. Für die Einbindung der kundeneigenen Endgeräte ist der Kunde selbst verantwortlich.

5.3 Fax-Adapter und -Geräte

Neben IP-Telefonen kann der Kunde auch einen Fax Adapter mieten. Das erhältlichen Modell hat zwei a/b-Anschlüsse zum Betrieb von maximal zwei standardkonformen Faxgeräten.

Da zur Übermittlung von Faxnachrichten ein historisch gewachsenes Protokoll genutzt wird, gibt es in der Praxis diverse Protokollabweichungen zum T.30-Standard, so dass einige marktgängige Faxgeräte in Kombinationen mit einigen Ziel-Faxgeräten den Fax-Standard T.30 nicht einhalten.

5.4 Sonstiges

Die einzelnen Leistungsmerkmale der verschiedenen Endgeräte und des Fax-Adapters sind der jeweiligen Herstellerbeschreibung zu entnehmen. WOBCOM weist darauf hin, dass alle angegebenen Eigenschaften sich aufgrund der ständigen Weiterentwicklung der Produkte durch den jeweiligen Hersteller ohne besondere Ankündigung ändern können. Abweichungen von den Abbildungen, einschließlich der Farbe, sind möglich. Zudem ist zu beachten, dass der durch den Hersteller angegebene Leistungsumfang vom Leistungsumfang von der WOBCOM Cloud Telefonie abweichen kann. Entscheidend sind die in dieser Leistungsbeschreibung vereinbarten Leistungsmerkmale.

6. Administration und Verwaltung

Die Administration der WOBCOM Cloud Telefonie kann vom Kunden für Standard-Aufgaben eigenständig durchgeführt werden. Voraussetzung ist dafür die Buchung der entsprechenden Funktion. Benötigt wird ein PC mit Internetbrowser. WOBCOM empfiehlt hierzu dringend das optionale Training für Administratoren.

Alternativ oder Ergänzend zur Selbstverwaltung kann der Kunde die Administration und auch Verwaltungsaufgaben an die WOBCOM abgeben. Die dann durch einen WOBCOM Mitarbeiter durchgeführte Tätigkeit wird zeitabhängig laut gültiger Preisliste „Servicenachweis“ berechnet.

7. Installation

7.1 Allgemein

Die initiale Bereitstellung der Cloud Telefonanlage wird von WOBCOM anhand der Beauftragung und durch den Kunden bereitgestellten Daten übernommen. Der Kunde steht dafür ein, dass diese Daten korrekt und vollständig sind. WOBCOM weist darauf hin, dass es durch die Bereitstellung von fehlerhaften Daten durch den Kunden zu Fehlkonfigurationen kommen kann, die WOBCOM nicht zu vertreten hat.

7.1.1 Konfigurationsänderungen

Änderungen auf Wunsch des Kunden, können, soweit technisch möglich, durch WOBCOM kostenpflichtig und in Abstimmung mit dem Kunden durchgeführt werden. Der Kunde bleibt trotz der Unterstützung durch fonial für die Richtigkeit der Konfigurationsänderungen verantwortlich.

7.2 Beginn der Berechnung/Betriebsfähigkeit

WOBCOM wird die Leistung ab Betriebsfähigkeit berechnen. Die Betriebsfähigkeit ist gegeben, sobald dem Kunden die von ihm bestellten neuen oder die seitens des Kunden zu WOBCOM portierten Rufnummern eingerichtet und vom Kunden in Verbindung mit der Cloud Telefonanlage genutzt werden können. Ab Herstellung der Betriebsfähigkeit ist WOBCOM berechtigt, die vertraglichen vereinbarten Entgelte zu erheben. Dies gilt auch dann, wenn die Betriebsfähigkeit aufgrund eines vom Kunden zu vertretenden Umstandes beeinträchtigt wird.

7.3 Bereitstellungstermine/Lieferfristen

WOBCOM wird dem Kunden die Leistungen schnellstmöglich zur Verfügung stellen. Bereitstellungstermine und Lieferfristen gelten nur dann als verbindlich, wenn diese dem Kunden schriftlich als solche bestätigt wurden. Als verbindliche vereinbarte Termine und Fristen verschieben sich bei einem von WOBCOM nicht zu vertretenden vorübergehenden und unvorhersehbaren Leistungshindernis um einen angemessenen Zeitraum.

8. Verbindungen

8.1 Die hergestellten Verbindungen dienen der Übermittlung von Sprache und DTMF-Tönen. Es werden VoIP-Sprachverbindungen gemäß RFC 3261 und weiterer Vorgaben aufgebaut. Unzulässig sind Anwendungen, bei denen ein Aufbau der Sprachdaten-Session von vornherein nicht gewünscht bzw. von der Anwendung technisch verhindert wird.

8.2 Die SIP-Signalisierung des Verbindungsaufbaus dient ausschließlich zur Übermittlung von Informationen zur Steuerung des Verbindungsaufbaus, des Verbindungsabbaus und der technischen Einrichtungen der VoIP-Infrastruktur der WOBCOM und darf nicht anderweitig genutzt werden. Ein Verbindungsaufbau, der unter Einsatz Software- oder Hardware-basierter Lösungen automatisiert und zeitgleich betrieben wird (so genannte Power Dialer), ist ausdrücklich nicht gestattet.

9. Systemanforderungen, Mitwirkungspflichten und Beistellungen des Kunden

9.1 Die dauerhafte Sicherstellung der im Folgenden beschriebenen Systemanforderungen liegt im Verantwortungsbereich des Kunden und stellt eine vertragliche Mitwirkungspflicht dar. Entsteht durch Nichterfüllung der Systemanforderungen ein erhöhter Aufwand, ist WOB COM berechtigt, diesen dem Kunden in Rechnung zu stellen.

9.2 Systemvoraussetzungen Internet-Anbindung

Für die Nutzung der WOB COM Cloud Telefonie in Verbindung mit Endgeräten wird eine entsprechend geeignete und ausreichend dimensionierte Internet-Anbindung benötigt. WOB COM empfiehlt ausdrücklich einen „Business Internet“ Tarif oder eine Internet Standleitung der WOB COM. Die benötigte Bandbreite ist anhand der technischen Parameter (Punkt 3) durch den Kunden zu bestimmen und obliegt nicht der Verantwortung der WOB COM.

Neben den unter Punkt 3 aufgeführten Voraussetzungen, muss die Internet-Anbindung folgende Anforderungen erfüllen:

- Priorisierung der WOB COM Cloud Telefonie als Echtzeitanwendung gegenüber anderen Anwendungen;
- der Kunde hat sicherzustellen, dass ein Administrationszugriff für Endgeräte aus dem öffentlichen Internet verhindert wird.

9.3 Systemvoraussetzungen LAN-Infrastruktur

Für die Nutzung der WOB COM Cloud Telefonie in Verbindung mit Endgeräten wird eine geeignete LAN-Infrastruktur benötigt. Der benötigte Durchsatz der LAN-Komponenten ist anhand der technischen Parameter (Punkt 3) durch den Kunden zu bestimmen und obliegt nicht der Verantwortung von WOB COM.

10. Nomadische Nutzung

Der Kunde ist zur nomadischen Nutzung zugewiesener geografischer Rufnummern nur unter Beachtung der Allgemeinverfügung der Bundesnetzagentur zur Struktur und Ausgestaltung des Nummernbereichs für Ortsnetzzufnummern berechtigt. Die Zuweisung einer geografischen Rufnummer an den Kunden und ihre spätere Nutzung ist nur zulässig, wenn der Kunde seinen Sitz in den Grenzen des betroffenen Ortsnetzbereiches hat. Zur Überprüfung dieses Ortsbezuges hat der Kunde WOB COM vor der Zuweisung der Rufnummer entsprechende Nachweise (Gewerbeanmeldung, Handelsregisterauszug, aktuelle Telekommunikationsrechnung, Mietvertragskopie) im Rahmen eines Verifikationsprozesses zu übermitteln. WOB COM ist berechtigt, bei der Zuweisung und der späteren Nutzung von geografischen Rufnummern die Einhaltung der Ortsnetzbereiche zu überprüfen und entsprechende Nachweise vom Kunden zu fordern.

Die WOB COM Cloud Telefonie unterstützt für geografische Rufnummern die Weiterleitung eines Notrufes zu der Einsatzzentrale, die dem vom Kunden angegebenen Standort am nächsten ist. Dies hat zur Folge, dass die Einsatzkräfte (Polizei, Feuerwehr, Notarzt etc.) nach Absetzen eines Notrufs bei dem der Anrufende nicht mehr in der Lage ist, seinen tatsächlichen Standort anzugeben (so genannter „Röchelruf“), den angegebenen Standort anzufahren. Nutzt der Kunde eine ihm zugewiesene Rufnummer an einem Standort, der vom angegebenen Standort abweicht, so hat dies zur Folge, dass die Einsatzkräfte vergeblich ausrücken. Zudem weist WOB COM den Kunden an dieser Stelle ausdrücklich darauf hin, dass das Absetzen von Notrufen bei einem Stromausfall nicht möglich ist. Die hierdurch entstehenden Risiken und Kosten sind vom Kunden zu tragen.

11. Sonderrufnummern und Rufnummernsperren

Verbindungen zu Sonderdiensten werden durch WOBKOM im Rahmen des rechtlich Zulässigen und der technischen und betrieblichen Möglichkeiten zur Verfügung gestellt. Verbindungen zu so genannten offline gebillten Service-Rufnummern, d.h. Rufnummern bei denen der Anruferpreis durch den Diensteanbieter und nicht durch den Teilnehmernetzbetreiber oder die Bundesnetzagentur festgelegt wurde, können gesperrt sein. Dies betrifft z. B. Verbindungen zum Service (0)12, Verbindungen zu Nutzergruppen 0181x bis 0189x und Verbindungen zu Premium Rate Diensten (09001, 09003, 09005 und 09009).

WOBKOM behält sich vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden einzelne Zielrufnummern, Gruppen von Zielrufnummern oder spezielle Ländervorwahlen zu sperren. Eine Liste der jeweils gesperrten Rufnummern stellt WOBKOM dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung.

Auf Anfrage des Kunden sperrt WOBKOM bestimmte Rufnummernblöcke. Die anschließende Freischaltung ist kostenpflichtig.

12. Rufnummernanzeige

Je nach Anbieter des Angerufenen (sowie dem für diesen Anruf eingesetzten Carrier) kann nicht immer gewährleistet werden, dass die übermittelte Rufnummer der eingestellten Rufnummer entspricht. Sollte ein eingesetzter Carrier die so genannten „User Provided Numbers“ nicht unterstützen, wird stattdessen dem Angerufenen die „Network Provided Number“ übermittelt. Diese entspricht der jeweiligen Stammrufnummer des Anrufers.

13. Service Level

Die WOBKOM hat Sorge zu tragen, dass die Services des gebuchten Produktpaketes einwandfrei und entsprechend der Leistungsbeschreibung, während der Vertragslaufzeit bereitgestellt werden. WOBKOM Cloud Telefonie ist als Dienst von einer stabilen Internetverbindung abhängig. Sollte die Internetverbindung des Kunden gestört sein, die die Grundlage der Cloud Telefonie darstellt, ist eine Störungsmeldung nicht gerechtfertigt (Punkt 9.2).

Störungsannahme:	Mo-So.: 00:00 - 24:00 Uhr
Entstörzeiten:	Mo-Fr.: 07:00 - 17:00 Uhr (ausg. gesetzl. Feiertage, sowie 24.12. und 31.12.)
Reaktionszeit während Entstörzeit	12 Stunden (durch 2nd Level oder ServiceDesk)
Reaktionszeit außerhalb Entstörzeit	12 Stunden am nächsten Wertktag (Mo.-Fr.) (durch 2nd Level oder ServiceDesk)
Einsatz vor Ort, wenn erforderlich (Wolfsburg und Umkreis < 50km)	siehe Entstörzeiten
Verfügbarkeit im Jahr	98,50%
Wiederherstellungszeit	24 Stunden (innerhalb der Entstörzeiten im eigenen Leitungsnetz und ohne Tiefbau)

Terminvereinbarungen außerhalb der regulären Entstörzeiten können nach Absprache erfolgen. Die WOBCOM vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Technikers vor Ort, wenn der Standort des Kunden in Wolfsburg oder bis zu 50 km im Umkreis liegt. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von Kunden zu vertreten Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart. Wird der Termin ohne rechtzeitige Abmeldung durch den Kunden nicht wahrgenommen bzw. der Techniker hat den Kunden vor Ort nicht antreffen können, kann eine Anfahrtspauschale gegenüber dem Kunden berechnet werden.

14. Vertragsangelegenheiten

Sofern der Kunde keine zusätzliche Vertragsvereinbarung geschlossen hat, besteht grundsätzlich ein Vertragsverhältnis von mindestens 24 Monate. Die Kündigungsfrist beträgt 1 Monat. Wird der Vertrag nicht fristgerecht gekündigt, so verlängert er sich automatisch um weitere 12 Monate. Eine Kündigung des Vertrages bedarf der Schriftform. Weitere Angaben zu den Vertragsbedingungen sind den Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu entnehmen, welche auf der Webseite www.wobcom.de oder den Shops zur Verfügung stehen.

7. Allgemeiner Kontakt

Vertrieb

Telefon 05361 8911 150

Service Desk und Störungsannahme

Telefon 0800 96274663

Anschrift

WOBCOM GmbH
Heßlinger Straße 1-5
38440 Wolfsburg

Webseite

www.wobcom.de