

### Ergänzende Leistungsbeschreibung zur Nutzung der bluePBX Telefonanlage im Rahmen des bluePBX BC Shared Angebotes

Im Nachfolgenden wird als „Betreiber“ das Business Center bezeichnet und als „Nutzer“ die untergeordnete Partei/der Mieter des Betreibers. Beide stehen im Vertragsverhältnis mit Netinteract GmbH, nachfolgend „bluePBX“ genannt.

#### **Ergänzung zur bluePBX Leistungsbeschreibung**

Vereinbart ist die Erbringung der bluePBX Leistung gemäß vereinbarter Leistungsbeschreibung mit folgenden Änderungen:

1. Der Betreiber entscheidet, welche Basisleistungen dem Nutzer zur Verfügung gestellt werden.
2. Supportanfragen bezüglich der Telefonanlage werden vom Betreiber (1<sup>st</sup> Level) entgegengenommen, verarbeitet und ggf. an bluePBX (2<sup>nd</sup> & 3<sup>rd</sup> Level) weitergeleitet. Die direkte Kontaktaufnahme des Nutzers mit bluePBX soll nur in Ausnahmefällen gestattet sein. Fragen zum Vertrag und Rechnungen können selbstverständlich direkt mit bluePBX geklärt werden.
3. Werden Rufnummern aus Blöcken des Betreibers dem Nutzer zur Verfügung gestellt, gilt als Vereinbarung, dass diese Rufnummern nicht vom Nutzer wegportiert werden können. Es steht dem Nutzer frei, neue, eigene Rufnummern bei bluePBX zu beantragen.
4. Der Zugang zur Konfigurationsoberfläche der Telefonanlage erhält ausschließlich der Betreiber, obgleich der Betreiber dem Nutzer bestimmte Einstellungsmöglichkeiten zur selbständigen Konfiguration seiner Nebenstellen freigeben kann.
5. Der Betreiber ist dafür verantwortlich, dass die Nutzer-Nebenstellen dem Nutzer-Trunk zugewiesen sind, da sonst die Verbindungsgebühren auf den Betreiber zurück fallen.
6. Der Nutzer kann im Falle eines Opt-Out seine eigenen Rufnummern zu einem anderen Anbieter mitnehmen (wegportieren) oder in einen Vollvertrag mit bluePBX an einem anderen Standort übernehmen.
7. Da alle Nutzer Teil der Betreiberanlage sind, können Nutzer den Anrufstatus und Instant-Messaging Status anderer Nutzer sehen.



## Leistungsbeschreibung

Mit der bluePBX Telefonanlage stellt die Netinteract GmbH (im Folgenden Netinteract genannt) dem Kunden während der Vertragsdauer die Dienste einer zentralen, virtuellen, VoIP-basierten Telefon-Anlage (Centrex-Anlage) zur Verfügung. Centrex-Anlage bedeutet, dass die Funktionen einer Telefonanlage durch einen Provider im öffentlichen Netz zur Verfügung gestellt werden.

bluePBX ist ein managed Service für Geschäftskunden. Mit bluePBX kann ein bestehender Telefonanschluss ergänzt oder vollständig ersetzt werden. bluePBX bietet neben den typischen Merkmalen eines Telefonanlagensystems als Unified Communication Lösung weitere Funktionen um Kommunikationsprozesse im täglichen Geschäft zu optimieren und damit zu beschleunigen. Dabei vereint bluePBX in einem System Sprachtelefonie, Anrufsteuerung, Faxfunktion, Unternehmens-Chat und Videotelefonie.

Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung sind die von Netinteract im Rahmen des jeweils abzuschließenden Vertrages zu vollbringenden Dienstleistungen und / oder Geschäftsbesorgungen nach der hier beschriebenen Art, dem Umfang und der festgelegten Güte. Im Übrigen wird auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Netinteract GmbH für den bluePBX Dienst verwiesen, deren Aushändigung der Kunde mit Auftragserteilung bestätigt. Ferner die jeweils aktuelle Preisliste, die auf der Inernetseite [www.bluePBX.com](http://www.bluePBX.com) zur Einsicht und zum Download zur Verfügung steht.

## Voraussetzungen und Verfügbarkeit

bluePBX ermöglicht IP-Telefonie auf Basis des Session Initiation Protocol (SIP). Zur Nutzung von bluePBX ist eine Breitbandverbindung zum Internet notwendig (Standleitung, SDSL oder ADSL). Ein SIP-fähiger Zugangsrouten mit QoS („Quality of Service“) und / oder Sprachpriorisierung wird dringend empfohlen.

Für die Nutzung von bluePBX erhält der Kunde einen eindeutigen passwortgesicherten Kundenlogin (im folgenden „Adminbereich“) mit Benutzername und Passwort. Über diesen Zugang kann der Kunde verschiedene Funktionen des Dienstes beauftragen, nutzen und konfigurieren.

## Leistungsbestandteile

### Enthaltene Basisleistungen:

1. Erstberatung des Kunden über den möglichen Einsatz der bluePBX Telefonanlage.
2. Die Konfiguration der Centrex-Anlage erfolgt über den webbasierten Adminbereich in dem sämtliche Funktionen der Telefonanlage vom Kunden selbst verwaltet werden können
3. Kostenlose Supportleistungen für die Her- und Wiederherstellung vereinbarter Funktionalitäten



4. Netztransportdienstleistungen in Form von Verbindungen ins weltweite Telefonnetz (PSTN) für eingehende und ausgehende Gespräche. Diese Transportdienstleistungen werden durch Vorleistungslieferanten der Netinteract GmbH erbracht.
5. Die Zuteilung neuer Rufnummern oder Rufnummernblöcke in sämtlichen Ortsnetzkennzahlbereichen der Bundesrepublik Deutschland. Die Größe der neu zugewiesenen Durchwahlrufnummernblöcke richtet sich nach den Anforderungen des Kunden unter den einschränkenden Vorgaben der Bundesnetzagentur Deutschland. Die Nummern werden durch Vorleistungslieferanten zur Verfügung gestellt. Im Falle eines Wechsels des Vorleistungslieferanten durch Netinteract ermächtigt der Kunde Netinteract explizit, die Nummern zu übertragen (zu portieren), und verpflichtet sich, einen entsprechenden Antrag zu unterzeichnen.
6. Netinteract unterstützt die Portierung von deutschen geografischen Rufnummern. Wechselt der Kunde und will die bluePBX Telefonanlage nutzen, so kann der Kunde die bisherigen Rufnummern und Rufnummernblöcke behalten. Für den Wechsel ist eine Kundenerklärung (sog. Portierungsauftrag) notwendig und zwar pro Rufnummer bzw. Rufnummernblock, welchen der Kunde mit Unterschrift und Firmenstempel versehen an Netinteract sendet. In Übereinstimmung mit den gesetzlichen Vorschriften hat der Kunde das Recht auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses mit Netinteract die Nummer(n) zu behalten. Bis zur vollständigen Begleichung offener Forderungen behält sich Netinteract das Recht vor, den Portierungsanträgen zum neuen Teilnehmernetzbetreiber nicht zuzustimmen.
7. Telefonbucheintrag: für Rufnummern aus Deutschland werden auf Wunsch des Kunden von Netinteract in die öffentlichen gedruckten und elektronischen Teilnehmerverzeichnisse und zur Erteilung von telefonischen Auskünften weitergeleitet. Dazu wird die Stammrufnummer, Name und Adresse weitergeleitet.
8. Erstellung von Rechnungen und Einzelverbindungs nachweisen. Die Daten der Einzelverbindungs nachweise und Verbindungs endgelte werden vom Vorleistungslieferanten (Netztransportdienstleister) erstellt.
9. Einzelverbindungs nachweise werden bei Bedarf elektronisch zur Verfügung gestellt. Der Kunde kann wählen, ob der EVN die vollständigen oder um die letzten drei Ziffern gekürzten Zielnummern ausweisen soll oder auf diesen vollständig verzichtet. Ein Einzelverbindungs nachweis mit ungekürzten Zielrufnummern setzt voraus, dass der Kunde die hierzu im Auftragsformular vorgesehene Datenschutzerklärung abgegeben hat.  
Anrufe zu Sozialdiensten werden im EVN nicht geführt.
10. Anrufe auf „offline billed“ Rufnummern (Servicerufnummern) sind grundsätzlich möglich, müssen jedoch vom Kunden explizit zur Anwahl freigegeben werden. Hierzu steht ein gesondertes Formular zur Verfügung. Netinteract kann die Abrechnung dieser Verbindungen durch einen externen Dienstleister direkt mit dem Kunden durchführen lassen. Zu diesem Zweck behält sich Netinteract vor, personenbezogene Daten an Dritte weiterzugeben und externe Dienstleister jederzeit wechseln zu dürfen. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden. Wünscht der Kunde dies nicht, können diese Rufnummern für seine Anlage gesperrt werden.



### Standardfunktionen der Telefonanlage

1. bluePBX Communicator Softphone, andere Endgeräte und Nebenstellenmanagement
  - a. Volle Funktionsfähigkeit mit erweiterten Funktionen über den mitgelieferten bluePBX Communicator (Softphone) für Windows, MacOS und Linux Desktop
  - b. Unterstützung aller SIP fähigen Endgeräte, darunter DECT basierte Endgeräte mit integriertem SIP- Client
  - c. Unterstützung von SIP fähigen Softphone-Clients für Smartphones
  - d. Unterstützung der integrierten SIP-Fähigkeit im Android Betriebssystem
  - e. Autoprovisioning für viele Endgeräte bereits integriert, spezielle Erweiterungen möglich
  - f. bluePBX Communicator alternativ auch als CTI Schnittstelle zu einem SIP Endgerät einsetzbar
  - g. Zentrale Verwaltung aller Nebenstellen und deren Eigenschaften über den Kundebereich (Umfang der Möglichkeiten hängt vom Endgerät ab)
  
2. Funktionsübersicht „bluePBX Communicator“ Software (Business Edition)
  - a. Für jeden Teilnehmer der Anlage kostenlos enthalten
  - b. Softphone Software für Windows, MacOS, Linux nutzbar mit Headset (Analog oder USB)
  - c. Aus- und eingehende Anrufe mit Popup bei eingehenden Anrufen
  - d. Sprachmailbox abspielen, löschen, archivieren
  - e. Videotelefonie
  - f. Chat
  - g. Faxversand und Empfang
  - h. Anruflisten
  - i. Anbindung an Outlook Kontakte oder Google Kontakte, Intere Teilnehmer
  - j. Management und Einleitung von Konferenzen
  - k. Anrufmanagement mit Makeln, Parken, DND, Umleiten
  - l. Einstellbarer Klingelton bei Anruf, Chatinitialisierung oder wenn ein Teilnehmer verfügbar wird
  - m. Zugang zur Konfigurationsoberfläche für spezielle Teilnehmereinstellungen
  - n. Bereitstellung Faxdruckertreiber für alle anderen Windowsanwendungen
  - o. Bereitstellung Web-Browserplugin um Rufnummern direkt aus Websites anwählen zu können
  - p. Verwaltung mehrerer Teilnehmerprofile wenn mehrere Nutzer an einem PC arbeiten können sollen
  - q. Nutzung als CTI Anwendung für SIP Endgeräte (z.B. am Empfangsarbeitsplatz)
  - r. Verfügbar in Deutsch, Englisch und Spanisch



### 3. Anrufmanagement

- a. Zehn Sprachkanäle für ein- und ausgehende Gespräche je bluePBX Vertrag; jederzeit gegen Aufpreis erweiterbar
- b. Anzahl parallel eingehender oder ausgehender Anrufe pro Endgerät frei wählbar, Limit nur durch Gesamtsprachkanäle je bluePBX Vertrag
- c. Halten und Wiederaufnahme von Gesprächen
- d. Makeln (hin- und herschalten) zwischen den aktiven Verbindungen
- e. Signalisierung des Anrufstatus einzelner Nebenstellen am Endgerät (BLF Besetzlampenfeld)
- f. Übernahme von Anrufen innerhalb von Gruppen oder Nebenstellen innerhalb der Anlage
- g. Parken und Rückholen von Anrufen auch von einer anderen Durchwahl aus
- h. Wahlwiederholung
- i. Anzeige eingegangener und verpasster Anrufe
- j. Anklopfen optional festlegbar
- k. Anrufliste mit Datum, Uhrzeit, Telefonnummer
- l. Vermittlung von externen und internen Gesprächen mit und ohne Rückfrage oder auch als Blindweiterleitung
- m. Parallelruf an interne sowie externe Teilnehmer, steuerbar auch für bestimmte Zustände
- n. DTMF Töne ausgehend
- o. Festlegen der zu nutzenden Amtsleitung

### 4. CLIP/CLIR, anonyme Anrufe

- a. Anzeige der Rufnummer eingehender Anrufe
- b. CLIP/CLIR festlegbare Anzeige der abgehenden Rufnummer pro Nebenstelle oder Rufnummernunterdrückung
- c. Festlegung der anzuzeigenden Rufnummer pro Nebenstelle (CLIP no screening)

### 5. Rufweiterleitung / Do Not Disturb (DND)

- a. Dauerhafte Weiterleitung aller eingehenden Anrufe
- b. Nur Weiterleitung bei Besetztzustand einer Durchwahl
- c. Weiterleitung nur zu bestimmten Zeiten, Tagen (Zeitintervall)
- d. Weiterleitung wenn Teilnehmer an einer Durchwahl abgemeldet ist
- e. Weiterleitung wenn der Teilnehmer nicht innerhalb einer bestimmten Zeit abhebt (no answer)
- f. „Bitte nicht stören“ (DND) Funktion

### 6. Anrufbeantworter / Voicemail

- a. Out-of-the-Box Voicemail System mit vielen typischen Funktionen und intuitiver Bedienmöglichkeit für den Anrufer als auch für den Abrufenden
- b. Sprachnachrichten können per Telefon abgefragt werden oder als Sprachdatei (.wav-Datei) per E-Mail an den Teilnehmer der Nebenstelle gesendet werden
- c. Wahlweise automatische Löschung nach Versendung der Nachricht per E-Mail



- d. Für den maximalen Komfort steht in der Software bluePBX Communicator ein eigener Bereich mit Abspielmöglichkeit zur Verfügung
- e. Maximal 100 Nachrichten pro Nebenstelle. Nachrichten werden 60 Tagen nach Eingang automatisch gelöscht
- f. PIN Schutz und Fernabfrage möglich
- g. Ansage der CallerID (Rufnummer)
- h. Aufnahme von Ansagetexten per Telefon im Voicemail Menü oder durch Upload (nur Standard Abwesenheitsansage) einer Audio Datei (.wav Format)
- i. Hinterlegen von mehreren Ansagen für Standard Abwesenheitsansage, Besetztansage und Temporäre Ansage (z.B. Urlaubsansage) möglich

### 7. Anrufgruppen / Group

- a. Festlegen von Anrufgruppen
- b. Anwahlstrategie, alle gleichzeitig, Zufall, längste nicht angewählte Durchwahl, Round Robin
- c. Überlaufregelung, z.B. andere Durchwahl, Ansage, Voicemail
- d. Begrüßungsansage
- e. Limitierung der Anzahl von Anrufern

### 8. Warteschlangen / Queues

- a. Individuelle Initialansagen (Greeting)
- b. Individuelle Warteschleifenmusik (MOH)
- c. Individuelle, periodische Ansagen (optional)
- d. Periodische Ansage der Warteschleifenposition (optional)
- e. Ansage der Haltezeit wenn der Agent abhebt
- f. Optionale individuelle Ansage für den Agenten (z.B. Warteschlangen Name)
- g. Festlegen der Warteschleifen Mitglieder (Agenten/Agents)
- h. Automatische oder festgelegte Lastverteilung
- i. Frei definierbare Nachbearbeitungszeit für Agenten
- j. Ausnahmeregelungen bei Timeout, keine angemeldeten Agenten
- k. Zeitsteuerung (Operation Time) und Exit/Timeout Ansage mit Weiterleitung an z.B. ein externes Callcenter
- l. Sprache der Standardansagen für periodische Ansagen in Deutsch oder Englisch

### 9. Automatische Vermittlung (IVR – Interactive Voice Response, Sprachdialoge)

- a. Reagiert auf die Eingaben der Tasten 0 bis 9 und \*
- b. Individuelle Audioansagen
- c. Beliebige Verkettung mehrerer Sprachdialoge
- d. Ziele der Eingabe können unter Anderem sein: andere Sprachdialoge, Warteschlangen, Konferenzräume, Durchwahlen, Voicemail, Fax to Mail, Externe Rufnummer, Login als Agent oder Voicemail, Verzeichnisanwahl (Vanity Erkennung der internen Durchwahlen durch Eingabe der ersten drei Buchstaben des Vor- oder Nachnamens)
- e. PIN-basiertes IVR (Multi-Digit) mit bis zu 10 Stellen mit Weiterleitung an eine Durchwahl



- f. PIN-basiertes IVR (5 Stellig) mit Ablaufdatum und Weiterleitung an ein beliebiges Ziel Extern (z.B. Handy) oder auch an ein internes Ziel.

### 10. Telefonkonferenzen

- a. Konferenzräume mit bis zu 99 internen und externen Teilnehmern
- b. PIN-Authentifizierung für Teilnehmer
- c. PIN-Authentifizierung für Admin der Konferenz
- d. Sprache der PIN Eingabeaufforderung in Deutsch oder Englisch

### 11. Zeitgesteuertes Anrufrouting

- a. Beliebig viele Zeitsteuerungen (Operational Times)
- b. Beim Anrufrouting
- c. Tage und Zeitintervalle
- d. Ausnahmeregelungen und auch an speziellen Tagen (z.B. Feiertage)

### 12. Fax Empfang und Versand

- a. Integrierter Faxserver
- b. Erweiterte Fax-Zentrale mit Ein- und Ausgängen über bluePBX Communicator
- c. Faxempfang per Mail2Fax (Fax im E-Mail Anhang)
- d. Faxversand per Druckertreiber (bluePBX Communicator) für Windows
- e. Faxversand per Dateiauswahl (PDF) im bluePBX Communicator für Windows und MacOS
- f. Unterstützung des T.38 Protokolls

### 13. Chat und Dateiaustausch / Filesharing (bluePBX Communicator)

- a. Unternehmenschatlösung mit Einzel oder Gruppenchatfunktionalität
- b. Dateien (bis 20 Megabyte) direkt an andere Chat-Teilnehmer senden
- c. Chat-Historie
- d. Anruf des Chat-Teilnehmers direkt aus Chat starten
- e. Chat Schriftart, Größe und Farbe festlegen

### 14. Videotelefonie

- a. Telefonie mit Video zu internen Teilnehmern mit Videotelefonie Unterstützung H.264
- b. Videotelefonie sofort mit bluePBX Communicator nutzbar
- c. derzeit BETA Phase – keine Funktionsgarantie

### 15. Adressbuch

- a. Globales Verzeichnis der internen Teilnehmer / Durchwahlen mit Namen und E-Mail Adresse
- b. Integration von Outlook Kontakten über bluePBX Communicator
- c. Integration von Google Kontakten über bluePBX Communicator



## Berechnungsgrundlage

Die jeweiligen Konditionen ergeben sich aus dem Angebot und der jeweils aktuellen Preisliste, wobei im Zweifelsfall das Angebot (oder alternativ ein Vertrag) den Vorrang hat.

1. Je eingerichteter Nebenstelle (Extension)
2. Telefonentgelte
  - a. Anlageninterne Gespräche werden gemäß Verbindungspreisliste nicht berechnet. Hierzu zählen auch Gespräche von bluePBX-Kunde zu bluePBX-Kunde, als auch Gespräche zu anderen VoIP Providern (ENUM gelistet, e164.arpa).
  - b. Verbrauchsabhängige Berechnung der Sprachminuten gemäß „Verbindungspreisliste“.
  - c. Bei optionaler Buchung der „Deutschland Festnetz Flat“ wird je Endgerät ein pauschaler Betrag für Gespräche ins deutsche Festnetz (d.h. nur geographische Nummern mit Ortsnetzvorwahl) erhoben. Alle sonstigen Verbindungen werden gemäß der gültigen Preisliste berechnet. Dieses Flatangebot ist nur gleichzeitig für alle Endgeräte eines Kunden zu buchen. Die Kosten des Flat-Angebotes je Endgerät müssen somit mit der Anzahl der Endgeräte multipliziert werden.
3. Flatrate Angebote beziehen sich ausschließlich auf Sprachtelefonie (Voice). Sie sind ausschließlich für die Mensch-zu-Mensch Geschäftskommunikation und einem durchschnittlichen monatlichen Gesprächsvolumen je Arbeitsplatz von 500 Minuten konzipiert.

Netinteract ist berechtigt, dem Kunden Flat-Tarife zu verwehren und zu kündigen, sofern folgender Sachverhalt bzw. Nutzung des bluePBX Dienstes vorliegt:

  - a. Mehrere Personen einen Endgeräte-Anschluss parallel nutzen
  - b. eine andere Nutzung als eine bilaterale Kommunikation von Mensch zu Mensch stattfindet
  - c. Nutzung für Telefonie-Dienste z.B. Callcenter Services

## Support

Netinteract übernimmt den Support für die Her- und Wiederherstellung der vertraglich vereinbarten Funktionalitäten für den bluePBX Service.

Der bluePBX Service ist ein „Self Service“-Produkt. Der Kunde ist für die Konfiguration der Telefonanlage selbst verantwortlich. Netinteract wird nur die Amtsleitung des Kunden konfigurieren und ggf. bei Netinteract bestellte Endgeräte anlegen.

Kunden können den kostenpflichtigen Premium Support für die Einrichtung für Nebenstellen, Hardware, die Konfiguration der Telefonanlage und Beratungszeit buchen. Es gelten die Preise gemäß Preisliste.

Sollte sich während der Bearbeitung einer Supportanfrage herausstellen, dass die Ursache für ein aufgetretenes Fehlverhalten nicht von Netinteract verschuldet oder verursacht worden ist,

## Leistungsbeschreibung

so behält sich Netinteract das Recht vor, die entstandenen Aufwendungen als Premium Supportdienstleistung dem Kunden in Rechnung zu stellen.

### Notrufe

Netinteract aktiviert für Nutzer mit zugeteilter bzw. portierter Rufnummer die Notrufmöglichkeit 110 und 112 (Polizei, Feuerwehr). Basis hierfür ist die bei der Anmeldung hinterlegte Adresse des Nutzers. Wird der bluePBX Dienst nomadisch genutzt, kann seitens der bluePBX Lösung die Zuordnung der entsprechenden Notrufstelle nicht gewährleistet werden. In diesem Fall ist der Nutzer verpflichtet, mit dem Notruf seine genauen Standortdaten mitzuteilen. Im Falle eines Umzugs ist der Kunde selbst verantwortlich, der Netinteract die neue Büroadresse mitzuteilen und so sicherzustellen, dass Notrufe die richtige Notrufabfragestelle erreichen.

### Einschränkungen

bluePBX kann folgende Funktionen nicht abbilden:

- Notruffunktionen bei Ausfall des Kunden-IP-Netzwerkes. Es wird empfohlen ein Mobilfunkgerät an jedem Standort bereit zu halten und eine alternative Internetverbindung zu installieren.
- Der Anschluss von ISDN Geräten die wiederum Daten übertragen, wie beispielsweise Brandmeldesysteme, Kreditkartenterminals, Faxgeräte ohne T.38 oder Betrieb von analogen, digitalen Faxgeräten ohne T.38 VoIP-Adapter
- Die Verbindung zu Sonderrufnummern und –Diensten werden nur im Rahmen des rechtlich Zulässigen und technischen Möglichkeiten der Netinteract zur Verfügung gestellt.
- Die Nutzung von Call-by-Call Diensten ist nicht möglich

### Pflichten des Kunden

Der Kunde wird im Fehlerfall zumutbare Maßnahmen zur Entstörung vorzunehmen (Mitwirkungspflicht).

Folgende Anforderungen werden für den optimalen Einsatz von bluePBX auf Teilnehmerseite vorausgesetzt:

1. Bandbreite von 100kbit/s im Up- und Downstream (gleichzeitig) je geführtem Telefonat am Standort. Für Videotelefonie mindestens 500kbit/s.
2. Latenz von unter 100ms zum bluePBX Equipment.
3. Einsatz von QoS-Bandbreitenmanagement wenn die Übertragungswege auch für andere Datenübertragungen verwendet werden.

## Leistungsbeschreibung

- Bei Betrieb einer Firewalls und Routern ist diese für den Betrieb von VoIP gemäß Herstellerangaben einzustellen. Des weiteren müssen ggf. die ausgehenden Ports TCP (443, 123, 5060-5069, 10001, 5222) und UDP (3478, 5000-65535)

### Verfügbarkeit

Für die Internetanbindung von bluePBX, die Voraussetzung für die Nutzung des Services, wird eine durchschnittliche jährliche Verfügbarkeit von 99,9%<sup>1</sup> vertraglich vereinbart. Der Aufbau der Verbindung von und zur Gegenstelle erfolgt im Auftrag von bluePBX über externe Anbieter von Telekommunikationsdiensten. Die jährliche Verfügbarkeit des Netzes dieser Anbieter beträgt mindestens 99%<sup>1</sup>. Die Verfügbarkeit der Telefondienstleistungen kann durch die Leistungsmerkmale, die durch die an der Verbindung beteiligten weiteren Netzbetreiber festgelegt sind, eingeschränkt sein. Dies gilt insbesondere, soweit die Verbindungen zum Nutzer bzw. zum Kunden unter Verwendung ausländischer Netze oder Mobilfunknetze hergestellt werden müssen.

<sup>1</sup>Die Verfügbarkeit beschreibt die für einen Bewertungszeitraum (Messperiode) von 12 Monaten ermittelte tatsächliche Verfügbarkeit (in Stunden) in Relation zur Gesamtzahl der theoretisch möglichen Stunden. Die Verfügbarkeit wird nach folgender Formel kalkuliert und auf zwei Nachkommastellen gerundet. Dabei ist unter dem Begriff Ausfallzeit die Summe aller Reparaturzeiten innerhalb der Messperiode zu verstehen.

Verfügbarkeit = (Messperiode (h) – Ausfallzeit (h)) / Messperiode (h) x 100%. Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen oder die durch höhere Gewalt hervorgerufen werden, oder unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden bleiben bei der Ermittlung der tatsächlichen Verfügbarkeit außer Betracht. Wartungsarbeiten für die Erbringung der Dienstleistung, werden als Wartungsfenster angekündigt und außerhalb der Kernarbeitszeiten 21 bis 6 Uhr durchgeführt. Planmäßige Wartungsarbeiten für die Erbringung der Dienstleistung werden in den Wartungsfenstern dienstags und donnerstags von 2 - 7 Uhr durchgeführt. Eine Nichtverfügbarkeit in diesen Zeitintervallen über eine Dauer von max. zwei Stunden wird bei der o. g. Berechnung der Verfügbarkeit nicht in Abzug gebracht.

### Störungsmeldungen

Netinteract setzt ein Ticketsystem zur Steuerung und Dokumentation von Störungen und Kundenanfragen, sowie den Support ein. Jede Anfrage erhält eine eindeutige Bearbeitungsnummer (Ticketnummer). Es ist darauf zu achten, dass bei der Korrespondenz der Betreff der Mail (Subject) mit der darin enthaltenen Ticketnummer, nicht verändert wird.

Kann der Kunde Netinteract bei Störungseröffnung oder während der Störungsbearbeitung nicht alle notwendigen technischen Details für eine Störungsdiagnose zur Verfügung stellen oder ist der Kunde für Absprachen nicht zu erreichen, wird die Bearbeitung der Störung und die Bewertung der Leistungsmerkmale bis Erhalt dieser Informationen ausgesetzt.

Das Ticketsystem ist per E-Mail, per Support-Portal erreichbar:

# bluePBX – virtuelle Telefonanlage

## Leistungsbeschreibung



[service@bluepbx.com](mailto:service@bluepbx.com) oder <http://service.bluepbx.com>

Unseren telefonischen Support erreichen Sie unter 089 54577844 (Werktags Mo.-Fr. 9-17 Uhr)

### **Abgrenzung der Leistungen**

Netinteract leistet ausschließlich Support für Hard- und Software auf Netinteract Equipment innerhalb der Netzwerkinfrastruktur von Netinteract. Grundsätzlich kann kein Netzwerksupport auf Kundenseite und dessen Infrastruktur erbracht werden. Gleiches gilt für die Implementierung, den Betrieb und die Entstörung auf Kundenseite in dessen Infrastruktur.

Netinteract leistet keine Unterstützung bei der Planung und Durchführung von Migrationsprojekten auf die bluePBX Telefonanlage.