

# bluePBX – virtuelle Telefonanlage

## Auftragsformular TFU-Anschluss



### Kunden / Auftraggeber

Firma

Firma Zusatz

Vorname Name

Straße Hausnummer

PLZ

Ort

Land

Telefon

Telefax

E-Mail

HRA/HRB/PR bei Firmen

Geburtsdatum bei Einzelpersonen

### Beauftragte Leistungen

1. **Nebenstelle Nr.:** \_\_\_\_\_

Name: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

2. **Nebenstelle Nr.:** \_\_\_\_\_

Name: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

3. **Nebenstelle Nr.:** \_\_\_\_\_

Name: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

### Angaben zum Einzelverbindungs nachweis

vollständige Zielrufnummer

Verkürzte Zielrufnummer

Kein Einzelverbindungs nachweis

### Teilnahme am Lastschriftverfahren (SEPA)

**1. Einzugsermächtigung:** Ich / Wir ermächtige(n) den Zahlungsempfänger, die von mir / uns zu entrichtenden Zahlungen bei Fälligkeit durch Lastschrift von meinem / unserem Konto einzuziehen. **2. SEPA-Lastschrift-Mandat:** Ich / Wir ermächtige(n) den Zahlungsempfänger, Zahlungen von meinem / unserem Konto mittels Lastschrift einzuziehen. Zugleich weise(n) ich / wir mein / unser Kreditinstitut an, die vom Zahlungsempfänger auf mein / unser Konto gezogenen Lastschriften einzulösen. **Hinweis:** Ich kann / Wir können innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum die Erstattung des belasteten Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit meinem / unserem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen. Vor dem ersten Einzug einer SEPA-Basislastschrift wird der Zahlungsempfänger mich / uns über den Einzug in dieser Verfahrensart unterrichten. **Gläubigeridentifikations-nummer** des Zahlungsempfängers: DE41ZZZ00000626530

**Mandatsreferenz:** Ihre Kundennummer (wird mitgeteilt)

### Angaben zum Zahler (Kontoinhaber)

Name

Straße und Hausnummer

PLZ und Ort

Kreditinstitut des Zahlers

IBAN

### Verbindliche Auftragserteilung

Ich erteile diesen Auftrag gemäß der Preisliste, sowie der Leistungsbeschreibung, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den Datenschutzbestimmungen für bluePBX, die auf den nachfolgenden Seiten dieses Formulars abgedruckt sind. Der Vertrag kommt zustande, wenn der Kunde im Anschluss an die Übersendung des ausgefüllten und unterschriebenen Auftragsformulars entweder eine Auftragsbestätigung von Netinteract erhält oder Netinteract mit der Erbringung der vertraglichen Leistung beginnt. Der Kunde erklärt, dass er die vertraglichen Leistungen für seine gewerbliche oder selbständige berufliche Tätigkeit und nicht als Verbraucher bezieht. Bonitätsauskünfte: Ich willige ein, dass Netinteract vor Vertragsabschluss und während der Dauer des Vertrages anhand der von mir angegebenen personenbezogenen Daten von Beteiligungsunternehmen und von Wirtschaftsauskunfteien Auskünfte zum Zweck der Bonitätsprüfung einholt und im Fall nicht vertragsgemäßer Abwicklung (z.B. Kündigung wegen Zahlungsverzug) Auskünfte dorthin zur Wahrung berechtigter Interessen weitergibt.

Datum, Unterschrift Auftraggeber / Firmenstempel

Weitere bitte auf gesondertem Blatt fortsetzen \_\_\_\_\_

### Basisleistungen

#### Preise bluePBX „Business Center Shared“ Modell

<b>bluePBX Communicator Business Edition</b> (eine Lizenz je Nebenstelle) <i>Softphone Client-Software für Windows, Mac, Linux inkl. Faxfunktionen und Unternehmens-Chatlösung</i>	kostenlos
<b>Faxempfang/Fax-to-Mail</b> (eine Lizenz je Nebenstelle) <i>Versand von eingehenden Faxen per E-Mail als PDF Anhang</i>	kostenlos
<b>Verbindungsentgelte Festnetz und Mobilfunk</b>	gem. Preisliste
<i>Bearbeitungspauschale je abzurechnenden Mieter (unabhängig von der Anzahl der Nebenstellen je Mieter) Beinhaltet die Rechnungsstellung, Einzug der Forderung per SEPA Lastschrift</i>	€ 4,90 mtl.
<b>Durchwahlfähige Nebenstelle</b> (Communicator + max. 3 Geräte je Nebenstelle) <i>Mit Anrufbeantworter (Voicemail), Anrufweiterleitung, Parallelklingeln, Gruppenruf, Anrufe parken, Aufzeichnen von Anrufen, Klingelsperren, Abweisen von bestimmten Anrufern u.v.m. (siehe Leistungsbeschreibung)</i>	€ 7,50 mtl.

### Optionale Leistungen

Mit folgende Leistungen und Funktionen können Sie Ihre bluePBX Telefonanlage erweitern.

<b>Communicator GO – Smartphone APP für iOS und Android</b> <i>Premium Softphone für Smartphones mit Presence Funktion, Callback und Anrufweiterleitungs-Schaltung</i>	€ 2,50 mtl.
<b>Faxempfang/Fax-to-Mail Weiterleitung (je weiterer Rufnummern)</b> <i>Versand von eingehenden Faxen per E-Mail als PDF Anhang</i>	€ 4,90 mtl.
<b>Anrufgruppe</b> <i>Ermöglicht Parallelklingeln an mehreren Nebenstellen mit vorheriger Ansage</i>	€ 4,90 mtl.
<b>Konferenzraum System</b> <i>Nutzbar mit regulärer Einwahl mit und ohne PIN Eingabe, optional besonders komfortabel per bluePBX Communicator Business Softphone steuerbar. Die maximale Zahl der Teilnehmer ist festlegbar.</i>	€ 8,50 mtl.
<b>Warteschleife (Queue)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Festlegen der Wahlstrategie (alle Klingeln, Zufall, nacheinander u.v.m)</li> <li>• Audio: Initialansage, Wartemusik, Ansage der Wartezeit, Regelmäßige Ansage während der Wartezeit</li> </ul>	€ 8,50 mtl.

- Abspielen einer Ansage gegenüber dem Agenten, auch mit Wartezeit des Anrufers
- Routing für bestimmte Queue Zustände: kein Agent, alle im Gespräch, zeitabhängiges Routing z.B. an ein IVR
- Festlegen der maximalen Verweildauer

**PIN-Modul mit PIN-Steuerung für Anrufer**, Freischaltung für vorhandene IVRs  
Der Anrufer muss sich zunächst per PIN autorisieren. Anschließend wird der Anrufer an ein Ziel weitergeleitet. PINs können auch zeitlich begrenzt werden.

### Hersteller-Support

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

### Weitere Funktionen (Ihre Wünsche?)

€ 8,50 mtl.

inklusive

auf Anfrage

## Aufwandsbezogene Dienstleistungen

### Premium Support

Abrechnung je angefangene 15 Minuten

Kunden können den kostenpflichtigen Premium Support für die individuelle Einrichtung von Nebenstellen, Hardware, die Konfiguration der Telefonanlage und Beratungszeit buchen

€ 15,00

### Einspielen von Audiodateien durch bluePBX (je Auftrag/Vorgang)

Beinhaltet die professionelle Wandlung von Audiodateien, z.B. mp3/wav in die für VoIP spezifischen und relevanten Audio Codecs für beste Klangerlebnisse

€ 39,00

### Vorkonfiguration Endgerät (SIP Telefon/ATA-Adapter) und anschließendem Versand an den Kunden (Gerät ohne Autoprovisionierung)

je Gerät zzgl. Porto der Gesamtsendung oder Kurier

€ 19,00

### Installation Vorort

Abhängig von Anfahrtsweg, Spesen etc.  
Ausgangsort ist München

auf Anfrage

### Ansagen und Warteschleifen Produktion

Beinhaltet die Beratung, die Abstimmung, das Aussuchen geeigneter Musik und Sprecher, die Aufnahme und Produktion. (AvM, MoH)

<http://www.bluepbx.com/service/telefonansagen-produktion.html>

ab € 147,00

## Verbindungsentgelte und Flatrate Angebot

<b>Interne Gespräche und Gespräche zu anderen bluePBX Kunden</b>	€ 0,0000 inklusive
<b>Telefonie zu weltweiten VoIP-Rufnummern mit ENUM Eintrag</b>	€ 0,0000 inklusive
<b>Deutschland Festnetz Flat</b> für Gespräche ins deutsche Festnetz. Muss immer für alle durchwahlfähigen Nebenstellen gebucht werden, mindestens jedoch für drei Nebenstellen Beispiel: 4 Nebenstellen = 4 x 9,90 €	€ 9,90 mtl. je NS
<b>Auszug Tarifliste nach Stand der Preisliste</b>	
<b>Gespräche nach Deutschland Festnetz</b> Gespräche nach Deutschland Mobilfunknetz	€ 0,0151 € 0,1252
Gespräche zu Sonderrufnummern in Deutschland, siehe Tarifliste	ab € 0,0328
<b>Gespräche ins Ausland</b>  Statt in Weltzonen aufgeteilte Verbindungsendgelte bieten wir faire Tarife in alle Länder der Welt an, die Sie in unserer Tarifliste ( <a href="http://www.bluePBX.com">www.bluePBX.com</a> ) finden.  Beispiel Ausland:  So können Sie bereits für 13,03 Cent ins türkische Mobilfunknetz telefonieren oder für nur 2,02 Cent in die U.S.A.	siehe Tarifliste
<b>Rufnummernzuteilung / Neuzuteilung</b> Ortsgebundene Rufnummer aus Ihrem Vorwahlgebiet, einmalig	<b>einmalig</b>
<b>je Einzelrufnummer</b>	€ 4,90
<b>je 10 Rufnummern</b>	€ 29,90
<b>je 100er Rufnummernblock</b>	€ 129,90
<b>Bearbeitungspauschalen für Portierungen von Rufnummern</b>	
<b>Portierung zu bluePBX</b> je Einzelrufnummer je Rufnummernblock	€ 35,00 € 85,00
je Portierungs-Wegfall (Wegportierung)	€ 39,00

Mit der Herausgabe dieser Preisliste verlieren alle vorherigen Preislisten ihre Gültigkeit.

### 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.



4. 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.

$$\text{Verfügbarkeit} = (\text{Messperiode (h)} - \text{Ausfallzeit (h)}) / \text{Messperiode (h)} \times 100\%$$
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.

# Netinteract GmbH

## Datenschutzhinweise für die virtuelle Telefonanlage bluePBX

Datenschutz und Datensicherheit für unsere Kunden haben bei Netinteract einen hohen Stellenwert. Die vorliegenden Datenschutzhinweise erklären Ihnen, welche Informationen Netinteract von Ihnen erfasst und wie diese Informationen genutzt werden.

### 1. Bestandsdaten

Wir erheben, verarbeiten und nutzen die Daten, die erforderlich sind, um das Vertragsverhältnis über die Erbringung unserer vertraglichen Leistungen zu begründen und zu ändern. Hierunter fallen insbesondere die bei Auftragserteilung sowie im Anschluss hieran von Ihnen angegebenen Kundendaten sowie Benutzeridentifikationen, Passwörter, von Ihnen bei Netinteract eingerichtete E-Mail-Adressen und Homepage-Adressen. Sofern Sie bei Auftragserteilung ausdrücklich Ihr Einverständnis damit erklärt haben, dass Ihre Kundendaten von Netinteract zu Zwecken der Werbung, Kundenberatung und Marktforschung verarbeitet und genutzt werden, werden Ihnen zu diesem Zweck Informationen per Post oder E-Mail übersandt. Die Verwendung der Daten für unaufgeforderte Telefonanrufe sowie die Weitergabe an Dritte bleibt ausgeschlossen. Sie haben das Recht, die von Ihnen erteilte Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu widerrufen. Bestandsdaten werden mit Ablauf des auf das Vertragsende folgenden Jahres gelöscht, sofern sie nicht noch zu Abrechnungszwecken benötigt werden.

### 2. Verbindungs- und Nutzungsdaten

Wir erheben, verarbeiten und nutzen, soweit dies zur Durchführung und Abrechnung unserer vertraglichen Dienstleistungen oder zur Erfüllung von gesetzlichen Auskunftspflichten notwendig ist: Die Nummer oder Kennung des anrufenden und angerufenen Anschlusses oder der Endeinrichtung, personenbezogene Berechtigungskennungen, Beginn und Ende der jeweiligen Verbindung nach Datum und Uhrzeit und, soweit die Preise davon abhängen, die übermittelten Datenmengen, den vom Kunden in Anspruch genommenen Telekommunikationsdienst, die Endpunkte von festgeschalteten Verbindungen sowie ihren Beginn und ihr Ende nach Datum und Uhrzeit, sonstige zum Aufbau und zur Aufrechterhaltung sowie zur Abrechnung notwendigen Verbindungsdaten. Im Rahmen von Internetzugangsdiensten wird auch die IP-Adresse sowie Beginn und Ende ihrer Zuteilung nach Datum und Uhrzeit gespeichert. Die Verbindungsdaten werden am Tag nach der Beendigung der Verbindung gelöscht, soweit sie nicht zu den gesetzlich ausdrücklich vorgesehenen Zwecken (Abrechnung, Einzelverbindungs nachweis, Auskunftspflichten, Behebung von Störungen, Missbrauchsaufklärung im Einzelfall) noch benötigt werden. Zum Zweck der Abrechnung werden die Verbindungsdaten mit Versendung der Rechnung standardmäßig zu Beweis Zwecken für die Richtigkeit der berechneten Preise gespeichert. Die Verbindungsdaten werden grundsätzlich spätestens sechs Monate nach Versand der Rechnung gelöscht. Hat der Kunde jedoch innerhalb

der Sechsmonatsfrist Einwendungen gegen die Rechnung erhoben, werden die Verbindungsdaten gespeichert, bis die Einwendungen abschließend geklärt sind. Bei Einwendungen des Kunden gegen die Rechnung sind wir von der Pflicht zur Vorlage der Verbindungsdaten zum Nachweis der Richtigkeit der Rechnung befreit, wenn und soweit wir diese Daten aufgrund rechtlicher Verpflichtung bereits vollständig oder teilweise gelöscht haben.

Im Übrigen werden zum Zweck der ordnungsgemäßen Durchführung und Abrechnung unserer sonstigen Dienste die hierfür erforderlichen personenbezogenen Nutzungsdaten erhoben, verarbeitet und genutzt. Diese Daten werden gelöscht, soweit sie nicht mehr für die genannten Zwecke erforderlich sind.

### 3. Abrechnungsdaten

Wir erheben, verarbeiten und nutzen die zur ordnungsgemäßen Ermittlung und Abrechnung der erbrachten Leistungen erforderlichen Daten (Abrechnungsdaten). Dies sind neben den zur Abrechnung erforderlichen Bestands-, Nutzungs- und Verbindungsdaten auch sonstige hierfür erhebliche Daten, wie Zahlungseingänge, Zahlungsrückstände, Mahnungen, durchgeführte und aufgehobene Anschlusssperren, eingereichte Beanstandungen usw.

### 4. Einzelverbindungs nachweis

Die Überlassung eines Einzelverbindungs nachweises mit ungekürzten Zielrufnummern setzt voraus, dass der Kunde zuvor erklärt hat, alle jetzigen und zukünftigen Nutzer des betreffenden Anschlusses bzw. bei geschäftlicher Nutzung alle jetzigen und künftigen Mitarbeiter über die Erfassung der Verbindungsdaten zu informieren und etwa bestehende Mitarbeitervertretungen (Betriebsrat/Personalrat) entsprechend der gesetzlichen Vorschriften zu beteiligen. Auf dem Einzelverbindungs nachweis erscheinen nicht Verbindungen zu Anschlüssen von Personen, Behörden und Organisationen in sozialen oder kirchlichen Bereichen, die grundsätzlich anonym bleibenden Anrufern ganz oder überwiegend telefonische Beratung in seelischen oder sozialen Notlagen anbieten und die selbst oder deren Mitarbeiter insoweit besonderen Verschwiegenheitsverpflichtungen unterliegen, sofern die Inhaber der betreffenden Anschlüsse von der Bundesnetzagentur für Post und Telekommunikation in eine hierfür vorgesehene Liste eingetragen sind.

### 5. Rufnummernanzeige und -unterdrückung

Netinteract übermittelt standardmäßig die Anzeige der Rufnummer des Anschlusses des Kunden, die der Kunde bei Auftragserteilung angegeben hat oder ihm zugewiesen wurde. Die Anzeige der Rufnummern von Nebenstellen des Anschlusses ist möglich. Mit Ausnahme der Verbindungen zu Notrufanschlüssen von Polizei und Feuerwehr kann die Übermittlung der Rufnummer a) fallweise oder b) auf gesonderten Antrag des Kunden ständig unterdrückt werden. Der Kunde darf die Funkti-



# Netinteract GmbH

## Datenschutzhinweise für die virtuelle Telefonanlage bluePBX

on der Rufnummernunterdrückung nicht aktivieren, wenn er den Dienst für Werbung nutzt. In diesem Fall kann Netinteract die Absenderkennung des Kunden für den Kunden unveränderlich hinterlegen.

### 6. Aufnahme in Teilnehmerverzeichnisse und Telefonauskunft

Auf Antrag des Kunden veranlasst Netinteract die Aufnahme eines Kundendatensatzes (Name, Rufnummer, Adresse, ggf. zusätzliche Angaben) in das Kommunikationsverzeichnis der Deutschen Telekom, das als Basis für gedruckte Verzeichnisse, für elektronische Medien und zum Betreiben telefonischer Auskunftsdienste genutzt wird. Dabei kann der Kunde bestimmen, welche Angaben in dem Verzeichnis veröffentlicht werden sollen, dass die Eintragung nur in gedruckten oder elektronischen Verzeichnissen erfolgt oder dass jegliche Eintragung unterbleibt. Der Kunde kann ferner bestimmen, dass sich die telefonische Auskunft auf die Rufnummer beschränkt oder dass jegliche telefonische Auskunft unterbleibt.

Der Kunde kann der von ihm beantragten Nutzung seines Kundendatensatzes jederzeit mit Wirkung für die Zukunft ganz oder teilweise widersprechen.

Netinteract ist gesetzlich verpflichtet, Name und Adresse für die Inverssuche (Auskunft bestimmter Teilnehmerdaten aufgrund der Rufnummer) an Auskunftsanbieter herauszugeben. Der Kunde kann jederzeit der Freigabe seiner Adressdaten für die Inverssuche widersprechen. Die Daten werden grundsätzlich nur herausgegeben, wenn der Kunde einen Eintrag in ein Telekommunikationsverzeichnis gewünscht hat.

### 7. Anrufweeterschaltung

Der Kunde hat vor Inanspruchnahme der Leistung Rufumleitung (Anrufweeterschaltung) aus datenschutzrechtlichen Gründen sicherzustellen, dass die Anrufe nicht an einen Anschluss weitergeschaltet werden, bei dem ankommende Anrufe ebenfalls weitergeschaltet werden, und dass der Inhaber des Anschlusses, zu dem ein Anruf weitergeschaltet wird, mit der Weeterschaltung einverstanden ist.

### 8. Auskunftsrechte

Sie haben jederzeit die Möglichkeit, bei uns Auskunft darüber einzuholen, welche personenbezogenen Daten wir über Sie gespeichert haben, zu welchen Zwecken diese verarbeitet werden und an welche Stellen sie übermittelt werden. Sollte sich herausstellen, dass wir falsche Daten über Sie gespeichert haben (z.B. weil sich diese geändert haben), wird Netinteract diese unverzüglich berichtigen bzw. löschen.

### 9. Sonstiges

Im Übrigen richtet sich die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten durch Netinteract nach den gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere dem Telekommunikationsgesetz, dem Telemediengesetz und dem Bundesdatenschutzgesetz. Unsere Mitarbeiter und die von uns beauftragten Dienstleistungsunternehmen sind von uns zur Verschwiegenheit und zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen verpflichtet worden.

Ihre Netinteract GmbH

Stand 08/2014

# Netinteract GmbH

## AGB für die virtuelle Telefonanlage bluePBX

Die Netinteract GmbH, München (im folgenden „Netinteract“), erbringt gegenüber dem Kunden bei Aufträgen der virtuellen Telefonanlage bluePBX ihre vertraglichen Leistungen nach den folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen:

### 1. Vertragsgegenstand, Vertragsparteien

- 1.1 Die Netinteract GmbH (im folgenden kurz "Netinteract") erbringt Leistungen einer virtuellen Telefonanlage mit dem Produktnamen „bluePBX“ zu den nachfolgenden Geschäftsbedingungen: Alle Leistungen erfolgen nach den zwischen den Vertragspartnern getroffenen Vereinbarungen, insbesondere der vertraglichen Leistungsbeschreibung, sowie ergänzend den nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Für sonstige Lieferungen und Leistungen von Netinteract gelten die hierfür gesondert getroffenen Vereinbarungen und Geschäftsbedingungen.
- 1.2 Das Telekommunikationsgesetz gilt - soweit für die vertraglichen Leistungen einschlägig - auch, wenn in den nachstehenden Geschäftsbedingungen nicht ausdrücklich hierauf verwiesen wird. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil.
- 1.3 Netinteract erbringt die Leistungen der bluePBX Dienste ausschließlich gegenüber Endkunden. Der Kunde darf die Leistungen daher nicht zum Zweck des Weitervertriebs (Reselling) beziehen.
- 1.4 Der Kunde darf die vertragliche Leistung nur für seine gewerbliche oder selbständige berufliche Tätigkeit nutzen.

### 2. Vertragsschluss

Der Vertrag kommt zustande, wenn nach Eingang eines Auftrags des Kunden bei Netinteract beim Kunden eine Auftragsbestätigung eingeht oder der Kunde die vertraglichen Leistungen in Benutzung nimmt.

### 3. Keine Überlassung an Dritte

- 3.1 Der Kunde kann die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur mit schriftlicher Zustimmung von Netinteract auf einen Dritten übertragen.
- 3.2 Der Kunde darf die vertraglichen Leistungen nicht gewerblich an Dritte überlassen. Eine Überlassung von vertraglichen Rufnummern und Teilnehmeranschlüssen an Dritte ist stets unzulässig.

### 4. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden bei den vertraglichen Leistungen

- 4.1 Der Kunde ist verpflichtet, die für die Leistungserbringung von seiner Seite erforderlichen Mitwirkungshandlungen zu erbringen.
- 4.2 Der Kunde darf die vertragliche Dienstleistung nicht nutzen, um hierüber selbst Telekommunikations- oder Telemediendienste anzubieten.
- 4.3 Der Kunde darf die vertragliche Dienstleistung nicht missbräuchlich nutzen. Der Kunde ist verpflichtet, die Einwilligung der Adressaten von FAX-Sendungen und Telefonanrufen einzuholen, soweit dies rechtlich erforderlich ist. Unzulässig ist insbesondere das Übermitteln und Anbieten von Inhalten unter Verstoß gegen gesetzliche Vorschriften und Verbote oder gegen Schutzrechte, Persönlichkeitsrechte oder sonstige Rechte Dritter. Kindern oder Jugendlichen dürfen keine Angebote im Widerspruch zu den gesetzlichen Vorschriften zugänglich gemacht werden. Werden Dritte durch eine solche unzulässige Nutzung geschädigt, hat der Kunde Netinteract von hieraus resultierenden Ansprüchen Dritter freizustellen, soweit der Kunde diese Nutzung zu vertreten hat.
- 4.4 Der Kunde ist verpflichtet, geeignete Vorkehrungen gegen eine unbefugte Nutzung der vertraglichen Dienstleistungen durch Dritte zu treffen. Er hat hierfür insbesondere die ihm von Netinteract oder Dritten überlassenen

Benutzeridentifikationen und Passwörter geheim zu halten. Bei der Nutzung von Endgeräten sind werkseitig voreingestellte Passwörter bzw. Codenummern vor Inbetriebnahme und in der Folge regelmäßig individuell abzuändern. Für die Nutzung durch Dritte ist er gegenüber Netinteract verantwortlich, soweit er diese Nutzung zu vertreten hat. Der Kunde hat insbesondere auch die Entgelte zu zahlen, die durch befugte oder unbefugte Benutzung des vertraglichen Anschlusses durch Dritte entstanden sind, soweit er diese Nutzung zu vertreten hat.

- 4.5 Der Kunde hat bei der Nutzung von bluePBX Sorge dafür zu tragen, dass er keine Programme oder sonstige Daten überträgt, welche die ordnungsgemäße Funktion des Netzes, der Server oder sonstiger technischer Einrichtungen von Netinteract oder Dritter stören können.
- 4.6 Der Kunde hat die Obliegenheit, seine eigenen technischen Einrichtungen und Datenbestände gegen schadenstiftende Daten von außen durch angemessene Sicherheitsmaßnahmen zu schützen.
- 4.7 Der Kunde hat Netinteract unverzüglich jede Änderung seines Namens, seiner Firma, seines Wohn- bzw. Geschäftssitzes, seiner Rechnungsanschrift, seiner Bankverbindung bzw. Kreditkartennummer mitzuteilen, sofern diese Daten für die Vertragsabwicklung von Bedeutung sind. Falls dem Kunden eine oder mehrere Rufnummern zugeteilt wurden, ist eine Änderung des Wohn- bzw. Geschäftssitzes (Umzug), für den die Rufnummern-Zuteilung erfolgt ist, stets mindestens eine Woche vor dem Umzug gegenüber Netinteract mitzuteilen.

### 5. Sperre

- 5.1 Netinteract darf die vertragliche Dienstleistung sperren, wenn
  - a) Netinteract zu einer fristlosen Kündigung des Vertragsverhältnisses aus wichtigem Grund berechtigt ist. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere in einer Nutzung der vertraglichen Dienstleistung unter Verstoß gegen die Pflichten nach Ziffer 4.2 und 4.3.
  - b) es zu einer besonderen Steigerung des Verbindungsaufkommens kommt und auch die Höhe der Entgeltforderung von Netinteract in besonderem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde diese Entgeltforderung beanstanden wird.
  - c) der Kunde einen negativen Saldo auf dem Guthabenkonto trotz Mahnung und Setzung einer angemessenen Frist nicht ausgleicht.
- 5.2 Eine Sperre erfolgt zunächst als Teilsperre für abgehende Verbindungen.
- 5.3 Im Fall der besonderen Steigerung des Verbindungsaufkommens gemäß Ziffer 5.1 b und des negativen Saldos gemäß 5.1 c auf dem Guthabenkonto ist eine Vollsperrung des Zugangs (Sperre auch für eingehende Verbindungen) frühestens nach Ablauf einer einwöchigen Sperre für abgehende Verbindungen möglich.
- 5.4 Dem Kunden wird die Sperre in der Regel schriftlich, fernmündlich, per SMS oder per E-Mail im Vorhinein angekündigt. Die Sperre wird, soweit technisch möglich und dem Anlass nach sinnvoll, auf bestimmte Leistungen beschränkt.
- 5.5 Die Sperre wird aufgehoben, sobald der Grund für die Sperre wegfällt.
- 5.6 Trotz einer Sperre bleibt der Kunde verpflichtet, die nutzungsunabhängigen Entgelte, insbesondere die monatlichen Grundpreise, zu zahlen.
- 5.7 Sonstige gesetzliche oder vertragliche Rechte von Netinteract zur Sperrung des Zugangs bleiben unberührt.

### 6. Preise, Zahlungsbedingungen und Ausschluss von Einwendungen gegen Rechnungen

- 6.1 Die Preise für die Nutzung des bluePBX Dienstes richten sich nach der jeweils aktuellen Preisliste, die auf der Internetseite [www.bluePBX.com](http://www.bluePBX.com) zur Einsicht und zum Download zur Verfügung steht. Die in der Preisliste enthaltene Staffelung der Preise bezieht sich auf die Menge der im Vertrag festgelegten Anzahl von nutzbaren Durchwahlen.
- 6.2 Die Abrechnung von Verbindungsentgelte erfolgt je angefangener Minute abhängig vom Anruf-Ziel und Netz gemäß der Preisliste, die auf der Internetseite [www.bluePBX.com](http://www.bluePBX.com) zur Einsicht und zum Download zur Verfügung steht. Bei der Nutzung des Faxversandes erfolgt die Abrechnung immer dann, wenn eine telefonische Verbindung zur Gegenstelle hergestellt wurde, ungeachtet ob es zu einer tatsächlichen Übertragung von Fax-Daten geführt hat. Sofern keine Verbindung im Rahmen der Verbindungsversuche aufgebaut werden konnte, entstehen auch keine Kosten.
- 6.3 Die vertraglichen Entgelte werden für den jeweils zurückliegenden Kalendermonat abgerechnet. Die Rechnungsstellung erfolgt standardmäßig elektronisch im PDF-Format und wird dem Kunden per E-mail übersandt oder über einen geschützten Kundenbereich zum Download zur Verfügung gestellt. Die Übersendung einer Rechnung in Papierform auf dem Postweg kann vom Kunden auf gesonderten Wunsch gegen ein zusätzliches Entgelt von EUR 2,00 zzgl. MwSt. pro Rechnung angefordert werden. Auf Wunsch erhält der Kunde einen Einzelverbindungs nachweis, der ausschließlich in elektronischer Form per E-Mail übersandt wird oder über einen geschützten Kundenbereich zum Download zur Verfügung gestellt wird.
- 6.4 Wird der bluePBX Dienst Prepaid angeboten, so werden Leistungen von Netinteract nur gegen Vorauszahlung auf Guthabenbasis erbracht. Der Kunde muss zu diesem Zweck bei Netinteract ein Guthaben in der jeweils vom Kunden benötigten Höhe per Kreditkarte oder über einen anderen vertraglich vorgesehenen Zahlungsweg einzahlen. Ein nicht verbrauchtes Guthaben wird nur zurückerstattet, wenn der Kunde Netinteract unter Angabe seiner Kontonummer spätestens innerhalb von einem Jahr nach Vertragsbeendigung hierzu in Textform (per E-mail, Telefax oder Brief) auffordert.
- 6.5 Der Kunde kann gegen Zahlungsansprüche von Netinteract nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen aufrechnen. Ein Zurückbehaltungsrecht steht dem Kunden nur wegen Ansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis zu.
- 6.6 Einwendungen gegen die Höhe der Verbindungsentgelte sind vom Kunden unverzüglich nach Rechnungserhalt schriftlich zu erheben. Die Einwendungen müssen innerhalb von sechs Wochen ab Rechnungserhalt bei Netinteract eingegangen sein. Die Unterlassung rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei begründeten Einwendungen nach Fristablauf bleiben unberührt. Netinteract wird in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Einwendung besonders hinweisen.
- 6.7 Der Kunde ist verpflichtet, im Falle der Kreditkartenzahlung für jede nicht ausgeführte Zahlung und jede Rückbelastung Netinteract die hierdurch entstandenen Kosten zu erstatten, soweit er diesen Umstand zu vertreten hat. Hat der Kunde im Falle einer Zahlung im Wege des Lastschriftverfahrens die Zurückweisung oder Rückgabe einer Lastschrift zu vertreten, ist eine Kostenpauschale in Höhe von € 12,00 zu erstatten, es sei denn der Kunde weist nach, dass im

Einzelfall Netinteract diese Kosten nicht oder nur in wesentlich geringerer Höhe entstanden sind.

### 7. Vertragsdauer und Kündigung

- 7.1 Der Vertrag wird, falls nichts anderes vereinbart ist, auf unbestimmte Dauer geschlossen. Abweichende Regelungen mit Mindestvertragslaufzeiten ergeben sich aus den einzelnen Produktbeschreibungen. Ist der Vertrag auf bestimmte Zeit geschlossen oder wurde mit dem Kunden eine Mindestvertragslaufzeit vereinbart, so verlängert sich der Vertrag jeweils um die vereinbarte Zeit oder um die Mindestlaufzeit, wenn er nicht mit einer Frist von vier Wochen zum jeweiligen Ablauf der bestimmten Zeit oder Ablauf der Mindestvertragslaufzeit gekündigt wird. Ein auf unbestimmte Zeit laufendes Vertragsverhältnis kann von beiden Parteien ohne Angabe von Gründen mit einer Frist von 30 Tagen zum Monatsende gekündigt werden.
- 7.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 7.3 Kündigung haben in Textform (per E-mail, Telefax oder Brief) zu erfolgen.
- 7.4 Bei Prepaid Bezahlung wird im Falle der Kündigung ein vorhandenes Guthaben des Kunden nach Vertragsbeendigung ausbezahlt. Hierbei werden dem Kunden im Voraus bezahlte monatliche Bereitstellungsentgelte ab dem Zeitpunkt der Vertragsbeendigung zeitanteilig gutgeschrieben.

### 8. Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Preise

- 8.1 Die von Netinteract angegebenen Preise verstehen sich stets zuzüglich der Umsatzsteuer in der jeweils gesetzlich geltenden Höhe.
- 8.2 Netinteract kann die vertraglichen Preise mit Wirkung für den jeweils folgenden Kalendermonat ändern, indem auf der Internetseite [www.bluePBX.com](http://www.bluePBX.com) eine neue Preisliste eingestellt wird und Netinteract den Kunden auf die Preiserhöhung per E-Mail mit einer Frist von mindestens zwei Wochen hinweist.
- 8.3 Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den bluePBX Dienst können nach Maßgabe dieser Ziffer 8.3 geändert werden, soweit dies erforderlich ist, um eine Anpassung an Entwicklungen vorzunehmen, die bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren und deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertragsverhältnisses stören würde. Die Änderung darf keine wesentlichen Regelungen des Vertragsverhältnisses betreffen, insbesondere nicht Bestimmungen über Art und Umfang der vertraglichen Leistungen, die Laufzeit sowie Regelungen zur Kündigung. Beabsichtigt Netinteract Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen nach dieser Ziffer 8.3, werden diese dem Kunden mindestens acht Wochen vor ihrem Wirksamwerden schriftlich mitgeteilt. Dem Kunden steht zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen ein Sonderkündigungsrecht zu. Kündigt der Kunde innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung nicht, werden die Änderungen zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens Vertragsbestandteil. Der Kunde wird auf diese Rechtsfolge in der Änderungsmitteilung gesondert hingewiesen.

### 9. Gerichtsstand, Anwendbares Recht

Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, so ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis der Sitz von Netinteract. Es gilt deutsches Recht.