

centrexx 3

Leistungsbeschreibung

centrexx

centrex 3

Leistungsbeschreibung

© 2021 Deutsche Telefon Standard GmbH - Alle Rechte vorbehalten.

Änderungen bleiben vorbehalten.

Version 01.01

gültig ab dem 01.08.2021

Deutsche Telefon Standard GmbH

Göttelmannstraße 17

55130 Mainz

Tel.: 06131 32797-0

info@deutsche-telefon.de

www.deutsche-telefon.de

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	4
2. Basisdienste	4
3. Rechnungen & Abrechnungsdaten	4
4. Telefonanlage	4
5. Öffentliches Telefonnetz	5
5.1 Besondere Bestimmungen für Deutschland	5
6. Endgeräteverwaltung	6
6.1 Endgeräte-Provisionierung	6
6.2 Endgeräte-Anbindung	6
7. Zusatzleistungen	7
7.1 Mobility Option	7
7.2 Softphone	7
7.3 Computer Telephony Integration (CTI)	7
7.4 Vermittlungsarbeitsplatz	7
8. Pflichten des Kunden	7

1. Einleitung

Abhängig vom gebuchten Tarif stellt die Deutsche Telefon dem Kunden während der Vertragsdauer verschiedene Dienste innerhalb der bestehenden technischen Möglichkeiten über das Internet zur Verfügung. Die Gesamtheit aller durch die Deutsche Telefon Standard GmbH bereit gestellten Dienste wird dabei als »Deutsche Telefon Plattform« zusammengefasst. Die Übertragung der Datenpakete von und zur Deutsche Telefon Plattform erfolgt über den Internet-Anschluss des Kunden. Dieser ist nicht Bestandteil der bereit gestellten Dienste.

Dieses Dokument stellt eine Beschreibung der durch die Deutsche Telefon netzseitig betriebenen und bereit gestellten Dienste dar und ist dabei keine Auflistung aller durch den Anwender nutzbaren Leistungsmerkmale oder kompatibler Soft- und Hardware. Die Deutsche Telefon ist bestrebt seine Dienste stets auf dem aktuellen Stand der Technik und Sicherheit anzubieten und entwickelt daher seine Plattform und die Dienste kontinuierlich weiter. Entsprechend können sich einzelne Leistungsmerkmale während der Vertragslaufzeit verändern, weshalb sich dieses Dokument im folgendem auf die unveränderlichen Leistungsbestandteile beschränkt.

Eine Übersicht der aktuellen durch den Anwender nutzbaren Merkmale, technische Voraussetzungen sowie kompatibler Soft- und Hardware werden durch die Deutsche Telefon gepflegt und zur Verfügung gestellt.

Regelungen zur Verfügbarkeit der in dieser Leistungsbeschreibung definierten Leistungen finden sich in den Servicestandards (Service Level Agreement / SLA).

Die anfallenden Kosten bei der Nutzung der bereitgestellten Dienste und Leistungsmerkmale durch den Kunden und Anwender sind durch den im Vertrag festgelegten Tarif geregelt.

2. Basisdienste

Zur Nutzung der bereitgestellten Dienste, stellt die Deutsche Telefon eine Reihe von Leistungen zur Verfügung, welche die folgenden Merkmale umfassen:

Zugang: Der Zugang des Kunden zur Administration und Nutzung der durch die Dienste bereit gestellten Leistungsmerkmale erfolgt über das Internet mittels Browser oder durch die Deutsche Telefon Standard GmbH bereitgestellte Software für PC oder Smartphone (sogenannte »Apps«).

Anwender: Voraussetzung zur Nutzung aller Dienste ist die Authentifizierung jedes Anwenders über einen individuellen Benutzernamen und ein dazugehöriges Passwort.

Bereitstellung: Der erste Benutzername zur Administration der bereit gestellten Dienste wird zum Bereitstellungstermin per E-Mail übersandt.

Administration: Der Kunde hat die Möglichkeit, die Einrichtung und Konfiguration der Dienste selbst vorzunehmen und anzupassen.

Standortunabhängigkeit: Alle Dienste können, soweit regulatorisch zulässig, an unterschiedlichen Standorten des Kunden (z. B. Filialen) genutzt werden. Dies gilt nur, wenn und soweit die Grundvoraussetzungen (z. B. ausreichend dimensionierter Internetzugang) auch am gewünschten Einsatzort vorliegen.

Mobilität: Alle Dienste können, soweit regulatorisch zulässig, abseits von Standorten des Kunden (z. B. Homeoffice oder unterwegs) genutzt werden. Dies gilt nur, wenn und soweit die Grundvoraussetzungen (z. B. ausreichend dimensionierter Internetzugang) auch am gewünschten Einsatzort vorliegen. Ohne die Mobility Option kann die Web-/Mobilapp, nur mit dem Click-to-Dial Verfahren verwendet werden. Somit entfällt die Softphone Funktionalität.

Passwörter können jederzeit durch den jeweiligen Anwender geändert werden und dürfen auch nur diesem bekannt sein. Initiale Passwörter sind unverzüglich zu ändern.

Für die Nutzung der Dienste darf jeder Benutzername jeweils nur durch einen einzelnen Anwender verwendet werden. Die Nutzung ist auf das zu erwartende Nutzungsverhalten einer einzelnen natürlichen Person beschränkt. Anderweitige Nutzung der Zugänge ist ausgeschlossen und wird, sobald festgestellt, durch die Deutsche Telefon technisch unterbunden. Diese Regelung dient der Wahrung der Dienstgüte, der Sicherheit der Kundendaten sowie dem Schutz der Anwender.

3. Rechnungen & Abrechnungsdaten

Rechnungen und Abrechnungsdaten werden gemäß der im Tarif geregelten Konditionen erstellt. Kunden können auf diese mittels des im Rahmen der Basisdienste bereitgestellten Zugangs online abrufen. Optional kann die Rechnung auch elektronisch per E-Mail oder klassisch per Post zugestellt werden.

Bei Nutzung des Dienstes »Öffentliches Telefonnetz« kann die Deutsche Telefon bei Bedarf darüber hinaus auch Verbrauchsnachweise in Form sogenannter Einzelverbindungs nachweise (EVN) bereitstellen. Dies geschieht ausschließlich elektronisch und wird ausschließlich auf Wunsch des Kunden erstellt.

Zielrufnummern werden im EVN stets um die letzten 3 Stellen gekürzt. Die Listung vollständiger Rufnummern müssen durch den Kunden im Voraus beauftragt werden.

Der EVN spart Gespräche aus, welche nach national geltendem Recht und Regulierung nicht ausgewiesen werden dürfen.

4. Telefonanlage

Der Dienst »Telefonanlage« bietet dem Kunden eine virtuelle Telefonanlage zur Vermittlung von Telefonanrufen an Rufnummern. Folgende Leistungen werden durch diesen Dienst bereitgestellt:

Nebenstellen: Telefonanrufe werden entweder Tk-Anlagen intern oder in Verbindung mit dem entsprechenden Dienst aus dem und in das öffentliche Telefonnetz vermittelt.

Rufumleitung: Eingehende Anrufe können nach verschiedenen Regeln zu beliebigen Zielen um- und weitergeleitet werden.

Anrufbeantworter: Zeitlich begrenzte Speicherung von Sprachnachrichten und ggf. automatische Benachrichtigung per E-Mail. Maximal 100 Nachrichten pro Nebenstelle mit bis zu 180 Sekunden Länge.

E-Fax: Versand, Empfang und zeitlich begrenzte Speicherung von Fax-Dokumenten und wahlweise automatische Benachrichtigung per E-Mail.

Telefonkonferenzen: Verschaltung von Anrufen mit bis zu 50 gleichzeitigen Teilnehmern.

Rufgruppen: Eingehende Anrufe können je nach individueller Konfiguration in verschiedenen Arten signalisiert werden.

Warteschlangen: Eingehende Anrufe können nach Ansage oder Wartemusik regelbasiert an ausgewählte Nebenstellen vermittelt werden.

Sprachdialoge (IR): Eingehende Anrufe können nach Ansage auf Basis von Zifferneingabe durch den Anrufer vermittelt werden.

Zeitsteuerung: Eingehende Anrufe können auf Basis von Datum und Uhrzeit vermittelt werden.

Adressbuch: Zentrales Telefonbuch mit geteilten und persönlichen Kontakten zur Anzeige von Namen für eingehende Telefonanrufe.

Anwendern stehen damit folgende Funktionen zur Verfügung:

Telefonie: Eingehende und ausgehende Telefongespräche über zertifizierte Voice over IP (VoIP) Endgeräte und / oder Software.

Anrufmanagement: Konfiguration von Rufumleitungsregeln, Parallelruf, Anklopfen.

Anrufbeantworter: Abhören von Sprachnachrichten mit PIN-Schutz und individuelle Ansagen.

Fax: Abruf von empfangenen Dokumenten sowie Versand.

Kontakte: Zugriff auf geteilte Kontakte sowie Verwaltung von persönlichen Kontakten.

5. Öffentliches Telefonnetz

Mit diesem Dienst können Anwender Telefonate in das öffentliche Telefonnetz übergeben sowie Anrufe aus dem öffentlichen Telefonnetz empfangen. Die erfolgreiche Rufvermittlung von und zu Teilnehmern außerhalb der Deutsche Telefon Plattform ist abhängig vom Anbieter der Gegenstelle oder Netztransportleistungen dorthin.

Terminierung: Gesprächsübergabe und Fax aus und in das öffentliche Telefonnetz an lokale, nationale und internationale

Rufnummern. Rufnummern gemäß dem national geltenden Rufnummernplan inkl. geographischer, mobiler sowie ausgewählter Sonderrufnummern.

Rufnummern: Bereitstellung von nationalen Rufnummern mit und ohne fester geographischer Zuordnung sowie internationalen Rufnummern.

Rufnummernsignalisierung: Übertragung von eigenen Rufnummern (CLIP), Rufnummernunterdrückung (CLIR) sowie Übertragung dritter Rufnummern (CLIP no-screening).

Portierung: Übernahme von Rufnummern und Rufnummernblöcke von anderen Diensteanbietern sowie Überlassung bei Portierung zu anderen Diensteanbietern.

Notrufe: Ausleitung von Notrufen an die jeweils zuständige Notrufleitstelle.

Alle Merkmale werden gemäß national geltendem Recht und Regulierung in dem jeweiligen Land erbracht, in dem terminiert wird. Voraussetzungen sowie Rechte und Pflichten des Kunden können jeweils variieren.

Rufnummern können durch Vorleistungslieferanten zur Verfügung gestellt werden. Im Falle eines Wechsels des Vorleistungslieferanten durch die Deutsche Telefon ermächtigt der Kunde die Deutsche Telefon explizit, die Nummern zu übertragen (zu portieren), und verpflichtet sich ggf. einen entsprechenden Antrag zu unterzeichnen.

Bei Bereitstellung von internationalen Rufnummern außerhalb des Landes, in dem primär terminiert wird, verpflichtet sich der Kunde, zusätzlich das jeweilige Landesrecht sowie regulatorische Vorgaben des entsprechenden Landes zu beachten. Folglich könnten bei entsprechender Verwendung von internationalen Rufnummern nicht alle aufgeführten Merkmale zur Verfügung stehen, wenn diese im Land der Terminierung nicht anwendbar sind. Bedingungen und Konditionen der Zuteilung und Verwendung von internationalen Rufnummern werden in der Übersicht »ausländische Rufnummern« auf doc.deutsche-telefon.de bzw. deutsche-telefon.de aufgeführt.

5.1 Besondere Bestimmungen für die Bundesrepublik Deutschland

Bei Terminierung von Gesprächen aus dem und in das öffentliche, nationale, deutsche Telefonnetz gelten zusätzlich folgende Regelungen:

Notruf: Die Deutsche Telefon vermittelt Notrufe für die Notrufnummern 110 und 112 grundsätzlich an die zuständige Notrufstelle. Voraussetzung dafür ist, dass die Stromversorgung gewährleistet und dass jedem Endgerät der richtige Standort zugewiesen ist. Wenn Endgeräte an andere Standorte verbracht werden oder wenn der Anruf von einem mobilen Endgerät getätigt wird, kann die Deutsche Telefon die Verbindung zur nächstgelegenen Leitstelle nicht sicherstellen (insbesondere bei sogenannten »Röchelanrufen«).

CLIP no-screening: Wenn der Kunde die Möglichkeit nutzt, eine andere als seine eigene Rufnummer anzeigen zu lassen, sichert er der Deutsche Telefon zu, dass ihm ein Nutzungsrecht an der angezeigten Rufnummer zusteht (vgl. § 66 k TKG). Diesbezüglich ist ein entsprechender Nachweis je Rufnummer gegenüber der Deutsche Telefon zu erbringen.

Anrufe auf »offline billed«: Rufnummern (Premium Service-Rufnummern) sind in Deutschland grundsätzlich möglich und werden durch einen externen Dienstleister direkt mit dem Kunden abgerechnet. Zu diesem Zweck behält sich die Deutsche Telefon das Recht vor, personenbezogene Daten an Dritte weiterzugeben. Mit dem Vertragsabschluss stimmt der Kunde zu, dass die Abrechnung seiner Anrufe auf diese Rufnummern von einem Dritten, derzeit die Firma G-FIT (gemäß Adressenverzeichnis), erfolgt. Die Deutsche Telefon behält sich vor, diesen Dienstleister jederzeit zu wechseln. Wünscht der Kunde dies nicht, können diese Rufnummern für seine Telefonanlage gesperrt werden.

Die Nutzung des Dienstes durch den Kunden unterliegt den gesetzlichen und regulatorischen Anforderungen der Bundesrepublik Deutschland. Insbesondere ist die Übermittlung von Informationen, Sachen oder sonstigen Leistungen unter bestimmten Umständen gesetzlich verboten (insbesondere §7 UWG).

Sofern der Kunde Einzelverbindungsanzeige wünscht, ist folgendes zu beachten:

Bei Anschlüssen im Haushalt ist die schriftliche Erklärung erforderlich, dass alle zum Haushalt gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert wurden oder werden, dass ihnen die Verkehrsdaten zur Erteilung des Nachweises bekannt gegeben werden. Der Kunde ist verpflichtet, der Deutschen Telefon diese Erklärung auf Anforderung auszuhändigen.

Bei Anschlüssen in Betrieben und Behörden ist die schriftliche Erklärung erforderlich, dass alle Mitarbeiter*innen darüber informiert wurden oder werden und der Betriebsrat oder die Personal- oder Mitarbeitervertretung entsprechend den gesetzlichen Vorschriften beteiligt wurde. Der Kunde ist verpflichtet, der Deutsche Telefon diese Erklärung auf Anforderung auszuhändigen.

6. Endgeräteverwaltung

Mit den Diensten der »Endgeräteverwaltung« werden physische oder virtuelle Endgeräte für den Betrieb an der Deutschen Telefon Plattform eingebunden. Diese unterteilen sich in

- die automatische Konfiguration von zertifizierten Endgeräten (»Endgeräte-Provisionierung«)
- die Kommunikation zwischen der Deutschen Telefon Plattform und dem jeweiligen Endgerät (»Endgeräte-Anbindung«)

Prinzipiell gibt es drei Klassen an Endgeräten, welche für den Betrieb an der Deutsche Telefon Plattform zertifiziert werden können:

Telefone: schnurgebundene oder schnurlose Telefone, sowie Konferenztelefone.

Gateways: z. B. Analog-Telefon-Adapter (ATA).

Software: Software-basierte Endgeräte wie Softphones, mobile App.

Spezifische Leistungsmerkmale der Endgeräte werden unterstützt, sofern technisch machbar und nach Aspekten der Sicherheit möglich. Diese können sich im Laufe der Zeit aufgrund der ständigen Weiterentwicklung der Produkte durch den Hersteller oder der Deutsche Telefon Plattform ändern.

Die Liste zertifizierter Endgeräte und spezifischer Leistungsmerkmale dieser Geräte kann sich im Laufe der Vertragslaufzeit verändern.

6.1 Endgeräte-Provisionierung

Der Dienst »Geräte-Provisionierung« versorgt zertifizierte Endgeräte vollautomatisch mit den notwendigen Einstellungen, um mit den Diensten der Deutsche Telefon Plattform zu interagieren.

Firmware-Management: Bereitstellung und vollautomatische Aktualisierung von Geräte-Software.

Auto-Provisionierung: Bereitstellung kompletter Konfigurations-Dateien mit den benötigten Einstellungen zur Anbindung des Endgerätes an die Deutsche Telefon Plattform.

Zero-Touch-Provisionierung: Vollautomatische Konfiguration unterstützter Endgeräte über den Redirection-Server des Herstellers.

Die Diensterbringung sowie die Unterstützung spezifischer Leistungsmerkmale an den Endgeräten ist abhängig von Vorleistungen des jeweiligen Herstellers wie z. B. Bereitstellung von Firmware-Versionen und Betrieb von Redirection-Servern. Entsprechend kann die Unterstützung von spezifischen Leistungsmerkmalen oder kompletten Endgeräten nur aufrechterhalten werden, solange diese Vorleistung erbracht wird.

6.2 Endgeräte-Anbindung

Endgeräte können über verschiedene technische Schnittstellen mit den Diensten der Deutsche Telefon Plattform interagieren. Dazu zählen:

Telefonie: Übertragung von Rufsignalisierung und Sprache mittels Voice over IP (VoIP) zwischen Endgerät und der Deutsche Telefon Plattform.

Besetztfeldlampen: Anzeige des Gesprächsstatus anderer Nebenstellen derselben Telefonanlage.

Telefonmenü: Steuerung von ausgewählten Leistungsmerkmalen direkt am Endgerät

Sprachverschlüsselung: Sofern das Endgerät dies unterstützt, kann die Telefonie zwischen dem Endgerät und der Deutsche Telefon Plattform verschlüsselt stattfinden.

Die Merkmale Besetztfeldlampen, Telefonmenü und Sprachverschlüsselung bedürfen der Einrichtung des Endgerätes über die Endgeräte-Provisionierung. Für manuell eingerichtete Endgeräte (Unprovisioned Device) wird nur das Merkmal »Telefonie« unterstützt.

7. Zusatzleistungen

Ergänzend zu den bereits aufgeführten Diensten, stehen folgende Leistungen zur Verfügung

7.1 Mobility Option

Erweitert die im Rahmen der Basisdienste für den Anwender bereitgestellten »Apps« um die Fähigkeiten eines virtuellen Telefons:

Telefonie: Ein- und ausgehende Telefonie direkt in der App mittels Voice over IP (VoIP).

Mobilität: Ein- und ausgehende Telefonie auch über das Mobilfunknetz von unterwegs auf unterstützten mobilen Geräten.

Optimale Erreichbarkeit: Erreichbarkeit unter allen Rufnummern der dem Anwender zugewiesenen Nebenstelle innerhalb der Apps.

One-Number: Dem Gesprächspartner wird die Rufnummer der dem Anwender zugewiesenen Nebenstelle angezeigt.

Die Dienstgüte ist abhängig von der durch den Anwender verwendeten Hardware, Betriebssystem, Browser und Mobilfunknetz. Diese sind nicht Bestandteil des bereitgestellten Dienstes.

Die Liste unterstützter Hard- und Software kann sich im Laufe der Vertragslaufzeit verändern.

7.2 Softphone

Softwarebasiertes VoIP-Telefon zur Telefonie direkt am PC. Wahlweise stehen dafür zur Verfügung

- Nsoftphone für Windows
- ISoftphone für Mac

7.3 Computer Telephony Integration (CTI)

Anwender können mittels zusätzlicher Software auf einem PC ein Endgerät koppeln, um eingehend Anrufe am PC zu signalisieren und ausgehende Gespräche über dieses Endgerät einzuleiten. Wahlweise stehen zur Verfügung

- NCTI Standard für Windows
- NCTI Standard für Mac
- NCTI Standard CRM für Windows
- NCTI Premium für Windows (Erfordert Server-Installation)
- NCTI Premium CRM für Windows (Erfordert Server-Installation)

- NCTI Pro für Windows/MAC/Android/iOS (Erfordert Server-Installation)

7.4 Vermittlungsarbeitsplatz

Anwender können mittels zusätzlicher Software für Windows PCs bis zu 20 parallele Gespräche empfangen und vermitteln

- Einfache Rufvermittlung mittels graphischer Benutzeroberfläche
- Besetztlampenfelder für alle Nebenstellen
- Integration von Kontakten aus LDAP-Quellen und Telefonanlage

8. Pflichten des Kunden

Für die ordnungsgemäße Nutzung der bereitgestellten Dienste ist der Kunde verpflichtet, die folgenden Voraussetzungen zu erfüllen:

Einrichtung: Konfiguration der bereitgestellten Dienste entsprechend des gewünschten Verhaltens soweit durch den jeweiligen Dienst vorgesehen.

Netzwerk: Betrieb und Wartung einer professionellen Netzwerk-Infrastruktur über welche die bereitgestellten Dienste optimal erreicht werden können.

Internetzugang: Bereitstellung eines für die angestrebte Nutzung ausreichend dimensionierten, schnellen Internetzugangs.

Missbrauchsvorsorge: Wahl von zeitgemäßen, sicheren Passwörtern und vertraulicher Umgang mit allen Zugangsdaten für die bereitgestellten Dienste.

Bestimmungsgemäße Nutzung: Verwendung der bereitgestellten Dienste entsprechend ihres eigentlichen Bestimmungszwecks.

Störungsvermeidung: Nutzung der bereitgestellten Dienste ohne mutwillige oder fahrlässige Inkaufnahme der Beeinträchtigung der Dienstleistung.

Bewahrung der Rechte Dritter: Nutzung aller bereitgestellten Dienste ohne mutwillige oder fahrlässige Beeinträchtigung oder Verletzung von Rechten Dritter.

Werden diese Pflichten durch den Kunden nicht oder nicht ordnungsgemäß erfüllt, können Dienstleistung und Dienstgüte durch Deutsche Telefon nicht sichergestellt werden. Weitergehende Ansprüche der Deutschen Telefon aufgrund Pflichtverletzung bleiben davon unberührt (z. B. Kündigung, Schadensersatz).

Deutsche Telefon Standard GmbH

Göttelmannstraße 17
55130 Mainz

Tel.: 06131 32797-0
info@deutsche-telefon.de
www.deutsche-telefon.de