

vio:networks GmbH

Telefonie für moderne Unternehmen

Leistungsbeschreibung

Die folgende Leistungsbeschreibung regelt den Inhalt sowie die Bedingungen zur Nutzung der Leistungen der vio:networks GmbH.

Soweit der Kunde für die nachfolgenden Leistungen ein Entgelt zu entrichten hat, ist dieses entweder in dieser Leistungsbeschreibung oder in der jeweils aktuellen Fassung der Preisliste geregelt.

Die aktuelle Fassung der jeweiligen Preisliste ist unter <https://www.vionetworks.de/telefonanlage/preise> abrufbar.

vio:networks GmbH
Oberschwaigstraße 45
92237 Sulzbach-Rosenberg
030 20847010
team@vionetworks.de
www.vionetworks.de

Inhaltsverzeichnis

1. Einführung.....	5
2. Allgemeines.....	5
2.1 Vertragsschluss.....	5
2.2 Account.....	6
2.3 Vertragslaufzeit und Paketwechsel.....	6
2.4 Demozugang.....	6
2.5 Berechnungsgrundlage.....	6
2.5.1 Je Benutzer.....	7
2.5.2 Telefonentgelte.....	7
2.5.2.1 Verbrauchsabhängige Berechnung der Sprachminuten.....	7
2.5.2.2 Die Flatrate-Tarife.....	7
2.5.2.3 Anlageninterne Gespräche eines Kunden.....	7
2.5.3 Zahlungsverfahren.....	8
2.6 Einzelverbindungs nachweis.....	8
3. Leistungen.....	8
3.1 Leistungstabelle.....	8
3.2 Leistungsmerkmale.....	12
3.2.1 Allgemein.....	12
3.2.2 E-Fax.....	12
3.2.3 Webinterface.....	12
3.2.4 Rufgruppen.....	13
3.2.5 Warteschleifen.....	13
3.2.6 Sprachmenü (IVR).....	14
3.2.7 Zeitsteuerung.....	15
3.2.8 Konferenzen.....	15
3.2.9 Blacklisting.....	15
3.2.10 Aufnahmen/Mitschnitte.....	16
3.2.11 Logbuch.....	16
3.2.12 Telefonbuch.....	17
3.2.13 Vertragsdaten.....	17
3.2.14 API-Zugang.....	17
3.2.15 Chat-Client (vio.chat).....	18
4. Service.....	20
4.1 Gewährleistung.....	20
4.2 Kundenservice / Support.....	20
5. Service Level Agreement (SLA).....	20
5.1 Verfügbarkeit.....	20
5.2 Kundenverpflichtungen.....	22
5.2.1 Breitband-Zugang.....	22
5.2.2 LAN-Infrastruktur.....	22
5.2.3 Stromversorgung der Telefone.....	23

5.2.4 E-Mail Infrastruktur.....	23
5.3 Zuwiderhandlungen des Kunden im Rahmen der Tarifnutzung.....	23
5.4 Garantieleistung.....	24
5.5 Einschränkungen.....	24
5.5.1 Endgeräte.....	25
5.5.2 Notruf.....	25
5.5.3 Ansprechpartner.....	25
5.6 Prioritätsklassen und Störungsbearbeitung.....	26

Leistungsbeschreibung

1. Einführung

Mit der vio:networks Telefonanlage stellt die vio:networks GmbH (im Folgenden vio:networks genannt) dem Kunden während der Vertragsdauer die Dienste einer zentralen, virtuellen, VoIP-basierten vio:networks Telefonanlage aus der Cloud zur Verfügung (Telefonanlage bedeutet die Bereitstellung der Funktionen einer Telefonanlage aus der Cloud durch einen Provider im öffentlichen Netz).

Die vio:networks Telefonanlage ist ein Dienst für Geschäftskunden, der es ermöglicht, qualitativ hochwertige Voice- Verbindungen über eine zentrale, von vio:networks gemanagte Telefonanlage in hoch verfügbaren Rechenzentren zu führen. Die Rechenzentren sind mehrfach am öffentlichen Internet angebunden und somit aus dem öffentlichen Internet erreichbar. Die Gespräche werden aus den Rechenzentren an verschiedene Terminierungspartner zur Vermittlung in das klassische Telefonnetz (PSTN) übergeben und ermöglichen damit eine weltweite Erreichbarkeit aus dem Telefonnetz.

Die Abrechnung der Telefonate erfolgt über vio:networks. Diese stellt nationale geografische Rufnummern sowie optional internationale geografische Rufnummern zur Verfügung, sofern diese durch die Terminierungspartner bereitgestellt werden. Ebenso können bestehende Nummern, vorbehaltlich der Zustimmung der abgebenden Carrier, zu einem Terminierungspartner von vio:networks portiert werden. Internationale Rufnummern, welche durch einen Terminierungspartner von vio:networks zur Verfügung gestellt wurden, können nicht abgebend portiert werden. Die Serviceleistung dieser Rufnummern erlischt zum Kündigungsdatum der Telefonanlage. Die Anbindung des Kunden an die gehostete Telefonanlage erfolgt mittels breitbandiger Internetverbindungen, die vom Kunden bereitgestellt werden muss.

Diese Leistungsbeschreibung gilt in Verbindung mit dem Vertrag, den AGB und der jeweils aktuellen [Preisliste](#).

Bei unterschiedlichen Angaben zum gleichen Thema gilt folgende absteigende Rangfolge der Vertragsdokumente:

1. Vertrag (höchster Rang)
2. Leistungsbeschreibungen, aktuelle Preislisten
3. AGB (niedrigster Rang)

Die vorliegende Leistungsbeschreibung gilt ausschließlich für Geschäftskunden auf dem Gebiet der Bundesrepublik Deutschland. Eine Nutzung außerhalb dieses Gebietes erfolgt auf eigene Verantwortung.

2. Allgemeines

2.1 Vertragsschluss

Vertragspartner sind die vio:networks GmbH (folgend „vio:networks“ genannt) Oberschwaigstraße 45, D-92237 Sulzbach-Rosenberg (Amtsgericht Amberg, HRB 4600) und der Kunde.

Der Vertrag kommt mit Gegenzeichnung des Kundenantrags durch vio:networks oder der Einrichtung

Leistungsbeschreibung

bzw. Bereitstellung der Telefonanlage zustande.

Die Auftragsbestätigung wird an die vom Kunden in seinem vio:networks Account hinterlegte E-Mail-Adresse geschickt.

2.2 Account

vio:networks weist dem Kunden im Rahmen der gesetzlichen und vertraglichen Bestimmungen einen Account zu. Dieser enthält die Gesamtheit der für das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und vio:networks relevanten Daten. In diesem Zusammenhang wird dem Kunden eine Kundennummer zugeordnet.

2.3 Vertragslaufzeit und Paketwechsel

Die Vertragslaufzeit für vio:networks Produkte beträgt einen Monat. Nach Ablauf der Mindestlaufzeit verlängert sich der Vertrag - wenn er nicht gekündigt wird - jeweils um einen Monat.

Ein Paketwechsel kann jederzeit beantragt werden. Der Wechsel erfolgt nach Absprache zu einem im Einzelfall festgelegten Zeitpunkt.

Der vio:networks Vertrag kann von beiden Parteien jederzeit mit einer Frist von taggenau einem Monat nach Eingang der Kündigung gekündigt werden. Die Kündigung hat in Textform zu erfolgen (z.B. per E-Mail). vio:networks ist berechtigt, einen Nachweis der Identität/Legitimität des Kündigenden zu fordern.

2.4 Demozugang

Kunden können die Cloud-Telefonanlage 14 Tage lang kostenlos und unverbindlich testen. Hierfür stellt vio:networks dem Kunden einen vio:networks Demoanlagen-Zugang zur Verfügung und ermöglicht dem Kunden das Testen der vio:networks-Telefonanlage mit zehn kostenlosen Rufnummern die der vio:networks GmbH zugeteilt wurden.

Verifizierte Kunden können während der Testphase kostenlos Testgespräche innerhalb der Demoanlage führen. Eingehende Telefonate sind während der Testphase unbeschränkt möglich. Der Kunde verpflichtet sich, die zu Testzwecken überlassenen Testrufnummern Dritten nicht als eigene Rufnummer bekannt zu geben und nur zu Testzwecken zu nutzen. Nach Ablauf der Testphase fallen die Testrufnummern automatisch weg (eine Portierung ist nicht möglich).

Die Testrufnummern fallen ebenfalls weg, wenn der Kunde einen Produktvertrag bucht.

2.5 Berechnungsgrundlage

Die jeweiligen Konditionen ergeben sich aus dem gewählten Tarif, dem Vertrag und den jeweils aktuellen

Leistungsbeschreibung

Preislisten.

2.5.1 Je Benutzer

Grundlage der Berechnung der monatlichen Nutzungsentgelte sind Benutzer der Anlage. Benutzer in diesem Sinne, sind alle im Webinterface in dem Menüpunkt „Vertragsdaten“ angezeigten gebuchten „Benutzer“ und „E-Fax“ Geräte.

Die jeweiligen Entgelte ergeben sich aus dem Vertrag bzw. aus den Konditionen der gewählten Paketoption oder aus der jeweils aktuellen Preisliste.

Der Kunde kann Benutzer selbst im Webinterface anlegen. Die monatlichen Nutzungsentgelte fallen immer für den gesamten Monat an in dem der Benutzer hinzu gebucht worden ist, auch wenn der Benutzer für den kommenden Monat schriftlich gekündigt wurde.

2.5.2 Telefonentgelte

Grundlage der Berechnung der Telefonentgelte sind die von der Telefonanlage registrierten durchgeführten Anrufe eines Kunden. Hierzu existieren mehrere Modelle:

2.5.2.1 Verbrauchsabhängige Berechnung der Sprachminuten

Die reine verbrauchsabhängige Berechnung der Sprachminuten entsprechend der Verbindungspreisliste.

2.5.2.2 Die Flatrate-Tarife

Die Voice-Flatrates sind für die Mensch-zu-Mensch-Kommunikation von Büroarbeitsplätzen mit durchschnittlichen monatlichen Verbindungskosten von unter 500 € konzipiert. Rufum- bzw. Rufweiterleitungen sowie der Faxversand via E-Fax sind nicht in der Flatrate enthalten.

Bei der Paketoption „Starter“ kann keine Flatrate genutzt werden, hier werden ausschließlich die verbrauchten Minuten abgerechnet.

Die Flatrate Tarife gelten nur für Verbindungen in das deutsche Fest- und Mobilfunknetz (Allnet Flat DE) oder für Verbindungen in das Fest- und Mobilfunknetz von EU-Mitgliedstaaten (Allnet Flat EU).

Nummern, die in der Verbindungspreisliste mit „personal number“, „Premium“ oder „shared cost“ gekennzeichnet sind, sowie Anruf-Weiterleitungen, sind nicht Bestandteil der Flatrate.

2.5.2.3 Anlageninterne Gespräche eines Kunden

Leistungsbeschreibung

Anlageninterne Gespräche eines Kunden werden nicht berechnet.

Zu diesen Gesprächen zählen auch Verbindungen von vio:networks-Kunde zu vio:networks-Kunde, sogenannte „on-net-calls“.

2.5.3 Zahlungsverfahren

Voraussetzung für die Nutzung von vio:networks Produkten ist die Zustimmung des Kunden zur Abrechnung der Leistungen nach den geltenden AGB (3.4 der vio:networks AGB).

2.6 Einzelverbindungs nachweis

Der Kunde beauftragt vio:networks mit Vertragsschluss, Verkehrsdaten zu speichern und in einem Einzelverbindungs nachweis (EVN) verfügbar zu machen. Der EVN wird mit der Rechnung versendet.

Der Kunde kann im Hinblick auf die gewünschte Darstellungsart des Einzelverbindungs nachweises kostenlos zwischen folgenden Varianten wählen:

- ◆ Anzeige der vollständigen Rufnummer (Standardeinstellung).
- ◆ Anzeige der um die drei letzten Stellen gekürzten Rufnummer.

Mit Aktivierung erklärt der Kunde, dass er alle aktuellen und künftigen Mitnutzer darüber informiert und - soweit gesetzlich erforderlich - den Betriebsrat bzw. die Personalvertretung beteiligt hat.

Eine Darstellung von Verkehrsdaten ist nur insoweit möglich, wie der Kunde eine Speicherung seiner Daten gestattet hat.

3. Leistungen

3.1 Leistungstabelle

Leistungen	Start.	Profi	Prem.	Beschreibung
5 Endgeräte je Benutzer	✓	✓	✓	Bis zu 5 Telefone Pro Benutzer registrierbar
Allnet Flatrate DE		✓	✓	Flatrate ins deutsche Fest- und Mobilfunknetz
Allnet Flatrate EU			✓	Flatrate ins europäische Fest- und Mobilfunknetz
Amtsholungsziffer	✓	✓	✓	Ermöglicht das automatische Ergänzen der Amtsholungsziffer

Leistungen	Start.	Profi	Prem.	Beschreibung
Amtsleitungsziffer	✓	✓	✓	Wahl einer Ziffer, welche vor externen Anrufen gewählt werden muss
Anklopfen	✓	✓	✓	An- und abschaltbares Anklopfen
Anruferpräfix	✓	✓	✓	Einstellbare Präfixe
Anrufübernahme	✓	✓	✓	Eingehendes Gespräch kann von anderem Benutzer übernommen werden
API-Zugang			✓	Schnittstelle zur Einbindung anderer Programme in die Telefonanlage
Audiomitschnitte		✓	✓	Aufnahmen von Gesprächen
Automatische Ansagen	✓	✓	✓	Automatisiertes Abspielen von Ansagen
Automatische Provisionierung des Endgeräts*	✓	✓	✓	Provisionierung über das Webinterface
Besetztlampenfeld mit Anrufübernahme		✓	✓	Zeigt den Status eines Benutzers und ermöglicht das Übernehmen von eingehenden Anrufen (Pickup)
Blacklisting	✓	✓	✓	Automatisches Blocken spezifischer Rufnummern
Blockierung anonymer Anrufe	✓	✓	✓	Automatisches Ablehnen anonymer Anrufe
Cloudsoftphone-App		✓	✓	Software zur Integration von Smartphones in die vio:networks Telefonanlage
CSV-Datei-Export	✓	✓	✓	Export von Anruf-Metadaten als CSV-Dateien
CTI-Integration			✓	Software zur Integration von Telefonfunktionen am Computer (Windows und macOS)
DND / Ruhe vor dem Telefon	✓	✓	✓	Bitte-nicht-stören-Funktion
E-Fax	✓	✓	✓	Siehe 3.2.2 E-Fax
Eigene Durchwahlnummer pro Benutzer	✓	✓	✓	Jeder Benutzer hat eine eigene Nummer über die Erreichbarkeit garantiert werden kann

Leistungen	Start.	Profi	Prem.	Beschreibung
Ein Anrufbeantworter pro Benutzer	✓	✓	✓	Jeder Benutzer kann einen Anrufbeantworter zugewiesen bekommen
Einstellbare Anrufberechtigung	✓	✓	✓	Anrufe zu bestimmten Zielnetzen einschränken
Feature Codes*	✓	✓	✓	Nutzung verschiedener Telefonanlagenfunktionen am Endgerät
Anrufernummer setzen	✓	✓	✓	Anzeige einer Nummer bei ausgehenden Anrufen
Anrufbeantworter-Nachrichten als E-Mail zustellen	✓	✓	✓	Automatisierte Benachrichtigung bei Eingang einer Mailboxnachricht
Hotdesking*		✓	✓	Dynamisches Anmelden eines Benutzers an einem Endgerät
Individuelle Klingeltöne (Intern/Extern)	✓	✓	✓	Separate Klingeltöne für interne und externe Anrufe/für jeden Benutzer
Individuelle Tastenbelegung*	✓	✓	✓	Funktionstasten können im Webinterface eingestellt werden
Intercom	✓	✓	✓	Direkte Durchsage an ein Telefon auf Knopfdruck (vgl. Sekretärinnen Funktion)
Kostenlose Bereitstellung	✓	✓	✓	Kostenfreie Bereitstellung der Telefonanlage
Kostenlose Rufnummernportierung	✓	✓	✓	Kostenlose Portierung von bestehenden Rufnummern
Kostenlose Updates	✓	✓	✓	–
Kostenloser Support	✓	✓	✓	–
Kurzwahlen	✓	✓	✓	Wahl von Rufnummern über Tastenkombination
Logbuch	✓	✓	✓	Historie über Anrufe
Makeln	✓	✓	✓	Nahtloser Wechsel zwischen Anrufen
Konfiguration mittels Webbrowser	✓	✓	✓	Vollständige Einrichtung der Anlage mittels des vio:networks Webinterface
Nomadische Nutzung von Endgeräten (Einschränkung bei Notruf)	✓	✓	✓	Ortsunabhängige Nutzung von Endgeräten

Leistungen	Start.	Profi	Prem.	Beschreibung
Ortsvorwahlergänzung	✓	✓	✓	Automatische Ergänzung von Ortsvorwahlen
Parallelruf (maximal 20 Endgeräte gleichzeitig)	✓	✓	✓	Eingehende Anrufe werden bei mehreren Benutzern signalisiert
Wahlwiederholung*	✓	✓	✓	Wählt den zuletzt gewählten Anruf
Rückruf*	✓	✓	✓	Wählt den zuletzt verpassten Anruf
Rufgruppen (maximal 20 Endgeräte gleichzeitig)	✓	✓	✓	Zusammenfassen von Benutzern zu anwählbaren Gruppen
Rufnummern aus 5200 Ortsnetzen	✓	✓	✓	Nummern aus über 5200 deutschen Ortsnetzen
Rufnummernübermittlung und -unterdrückung	✓	✓	✓	Anzeige/Unterdrückung d. Rufnummer bei ausgehenden Anrufen
SIPS/SRTP Verschlüsselung*	✓	✓	✓	Verschlüsselung von Anrufen
Skalierbar von 3 bis 1000 Benutzer	✓	✓	✓	Einfaches Hinzufügen von Benutzern im Webinterface
Sprachmenüs (IVR)		✓	✓	Vorselektierung von Anrufern mithilfe von Nummerneingabe
Standard Signalisierungsdauer	✓	✓	✓	Festgelegte Zeit die vergehen muss bevor Weiterleitung erfolgt
Zentrales Telefonbuch	✓	✓	✓	Zentrales Telefonbuch für alle Benutzer
Telefonbuchintegration am Endgerät*	✓	✓	✓	Zentrales Telefonbuch am Endgerät abrufen
Telefonkonferenzräume	✓	✓	✓	Siehe 3.2.8 Konferenzen
Wartemusik	✓	✓	✓	Musik, die dem Anrufer vorgespielt wird, während er auf den Gesprächspartner wartet
Warteschleifen		✓	✓	Siehe 3.2.5 Warteschleifen
Webinterface	✓	✓	✓	Siehe 3.2.3 Webinterface
Zeitsteuerung	✓	✓	✓	Siehe 3.2.7 Zeitsteuerung
Eigene Wartemusik pro Benutzer	✓	✓	✓	Einem Benutzer kann eine individuelle Wartemusik zugeordnet werden, die seinem Gesprächspartner vorgespielt wird, wenn er ihn auf Halten legt

Leistungsbeschreibung

Leistungen	Start.	Profi	Prem.	Beschreibung
Listen-Funktion		✓	✓	Mithören eines laufenden Gespräches
Whisper Funktion		✓	✓	Mithören eines laufenden Gespräches mit Kommentarmöglichkeit

* = abhängig vom Endgerät

** = Nur mit CTI-Client

3.2 Leistungsmerkmale

3.2.1 Allgemein

vio:networks stellt dem Kunden eine Cloud Telefonanlage (IP-Centrex / HostedPBX) auf Basis des SIP-Protokolls (im Folgenden Telefonanlage genannt) zur Verfügung. Die Telefonanlage wird durch vio:networks in einem Rechenzentrum betrieben und mit dem Internet verbunden. Der Kunde bekommt die Telefonanlage in seinem Auftrag entsprechenden Umfang zur Verfügung gestellt.

Die vio:networks-Telefonanlage ermöglicht Sprachverbindungen mittels SIP-Telefonen (Hardphone/Softphone/DECT) über die Telefonie-Server von vio:networks.

Im Zentrum der vio:networks Leistungen stehen im wesentlichen die Telefondienste und Telefon-Leistungsmerkmale, sowie das vio:networks Webinterface, in welchem Benutzer in Form eines Self-Services Anpassungen vornehmen können.

Die Einrichtung und die Administration der Dienstleistungspakete erfolgt durch einen bei der Erstkonfiguration festgelegten lokalen Administrator bzw. den Anwender selbst, welcher zugleich als primärer und einziger Ansprechpartner gegenüber vio:networks vorgesehen ist.

Dem Administrator können spezielle Zugriffsberechtigungen zugewiesen werden.

3.2.2 E-Fax

Die vio:networks Telefonanlage bietet die Möglichkeit ein eingehendes Fax an eine vorher festgelegte E-Mail zu senden.

- ◆ Fax2Mail und Faxdrucker-Funktion (E-FAX)
- ◆ Unterstützung des T.38-Faxprotokolls
- ◆ Kostenlose Weiterleitung per E-Mail

3.2.3 Webinterface

Leistungsbeschreibung

Das vio:networks Webinterface ist das primäre Instrument/Werkzeug zur Konfiguration und Einrichtung der vio:networks Telefonanlage.

Die Einrichtung und Anpassungen werden von der lokalen Administration oder dem End-Nutzer selbständig vorgenommen. Auf Wunsch erfolgt die Ersteinrichtung unter telefonischer Betreuung des vio:networks-Supportteams.

Der Kunde bestimmt mindestens einen Nutzer als Administrator. Dieser Kundenadministrator erhält alle Zugangsdaten und -berechtigungen und kann bei Bedarf zusätzliche weitere Administratoren einrichten, teilnehmer- und rufgruppenbezogene Einstellungen selbständig vornehmen, ändern und löschen, soweit diese nicht vertraglich relevante Parameter betreffen.

3.2.4 Rufgruppen

Die vio:networks Telefonanlage erlaubt das Zusammenfassen beliebig vieler Benutzer zu einer Rufgruppe, welche durch eine individuelle Nummer gekennzeichnet werden und mit Hilfe eines Parallelrufs gleichzeitig erreicht werden können.

- ◆ Rufgruppen können mit einem individuellen Präfix versehen werden, welches bei internen Anrufen der Caller-ID vorangestellt werden.
- ◆ Rufgruppen können über verschiedene Anrufstrategien erreicht werden:
 - **Alle anrufen:** Es werden alle verfügbaren Benutzer gleichzeitig angerufen, bis ein Benutzer den Anruf entgegengenommen hat.
 - **Rundruf:** Es werden der Reihe nach alle verfügbaren Benutzer nacheinander angerufen.
 - **Rundruf - erweitert:** Es werden der Reihe nach alle verfügbaren Benutzer nacheinander angerufen. Dabei klingeln die zuvor angerufenen Benutzer weiter.
 - **Zuerst erreichbar:** Es wird der erste verfügbare Benutzer angerufen.
- ◆ Weitere Funktionen:
 - Individuelle Signalisierungsdauer
 - Benutzerliste
 - Eigene Ansage
 - Charakteristische Wartemusik
 - Anrufweiterleitung

3.2.5 Warteschleifen

Warteschleifen bieten die Möglichkeit eine große Anzahl eingehender Anrufe zu verwalten. Kunden, die in eine Warteschleife gelangen, werden an Agenten, die an dieser Warteschleife angemeldet sind, weitergeleitet.

Die vio:networks Telefonanlage bietet eine Vielzahl von Konfigurationsmöglichkeiten um Warteschleifen den eigenen Wünschen entsprechend zu gestalten.

Leistungsbeschreibung

- ◆ Anruferpositionübermittlung
- ◆ Agentenabhängiges Beenden der Warteschleife
- ◆ Agentenansage
- ◆ Anrufe aufzeichnen
- ◆ Breakoutfunktion
 - ermöglicht das Verlassen der Warteschleife über ein Sprachmenü
- ◆ Einstellbare Pausenzeit zwischen den Ansagen
- ◆ Dauer zwischen Anrufen
- ◆ Eintrittsansage
- ◆ Interne Rufnummer zur Einwahl von Agenten
- ◆ Maximale Anruferzahl
- ◆ Maximale Anrufdauer
- ◆ Maximale Wartezeit
- ◆ Warteschleifennamen
- ◆ Passworтеingabe vor betreten der Warteschleife
- ◆ Präfix (siehe Rufgruppen)
- ◆ Rufstrategien
 - **Alle anrufen:** Es werden alle verfügbaren Benutzer gleichzeitig angerufen, bis ein Benutzer den Anruf entgegengenommen hat.
 - **Rundruf:** Es werden der Reihe nach alle verfügbaren Benutzer nacheinander angerufen.
 - **am längsten nicht angerufen:** Es wird der Benutzer angerufen, der am längsten kein Gespräch geführt hat
 - **am wenigsten Gespräche:** Es wird der Benutzer angerufen, der die wenigsten beendeten Gespräche hat
 - **Zufallsmodus:** Es wird ein zufällig bestimmter Benutzer angerufen
 - **Rundruf mit Speicher:** Es werden der Reihe nach alle verfügbaren Benutzer angerufen, speichert jedoch zusätzlich, wo der letzte Anruf entgegengenommen wurde.
- ◆ Rufumleitung verbieten/erlauben
- ◆ Automatisches Überspringen der Warteschleife
- ◆ Ziele nach der Warteschleife sind abhängig von den konfigurierten Elementen innerhalb der Telefonanlage
- ◆ Sprachmenüs
- ◆ Statische Agenten
- ◆ Wartemusik/Klingeln
- ◆ Zeit zwischen Anrufen

3.2.6 Sprachmenü (IVR)

Sprachmenüs (IVR - Interactive Voice Response) dienen der automatisierten Verarbeitung großer Anrufvolumen. Wird ein Sprachmenü aufgerufen erfolgt eine automatisierte, vorher festgelegte Ansage (siehe 3.2.10 Aufnahmen/Mitschnitte), auf welche eine Nummerneingabe folgt, um zum gewünschten

Leistungsbeschreibung

Ziel weitergeleitet zu werden.

Die vio:networks Telefonanlage unterstützt DTMF gesteuerte Sprachmenüs.

Einstellungen:

- ◆ Name
- ◆ Individuelle Ansage
- ◆ Optionen für Weiterleitung
 - Siehe Warteschleifen → Ziele nach d. Warteschleife
- ◆ Festes Weiterleitungsziel nach Zeitüberschreitung

3.2.7 Zeitsteuerung

Zeitsteuerungen dienen der automatisierten Weiterleitung von Anrufen ohne Kundeninteraktion abhängig von Kriterien wie

- ◆ Start und Endzeit
- ◆ Wochenspanne
- ◆ Monatstage
- ◆ Monatsspanne

3.2.8 Konferenzen

Die vio:networks Telefonanlage ermöglicht den gleichzeitigen Austausch von bis zu maximal 50 Teilnehmern in einem virtuellen Konferenzraum. Jedem Konferenzraum wird dabei ein Name und eine Individuelle Nummer für den Eintritt zugewiesen.

- ◆ Zutritt zu Konferenzraum kann mittels 2 PINs gesichert werden
 - Benutzer-PIN
 - Moderator-PIN

Einstellungen:

- ◆ Auf Moderator warten
- ◆ Beitrittsansage
- ◆ Systemmeldungen unterdrücken
- ◆ Teilnehmerzähler
- ◆ Benutzeranmeldung
- ◆ Wartemusik
- ◆ Aufzeichnung

Leistungsbeschreibung

3.2.9 Blacklisting

Blacklisting erlaubt das Eintragen bestimmter Rufnummern auf einer Schwarzen Liste zum blockieren der Verbindung eines eingehenden Anrufs.

Einstellungen:

- ◆ Rufnummer des Anrufers, der blockiert werden soll
- ◆ Anonyme Rufnummern automatisch blockieren

3.2.10 Aufnahmen/Mitschnitte

Die vio:networks Telefonanlage erlaubt das Aufnehmen, Hochladen, Verwalten und Abspielen eigener Telefonansagen sowie das Mitschneiden von Gesprächen im WAV-Format. Aufnahmen können innerhalb der vio:networks Telefonanlage über die angeschlossenen Endgeräte erfolgen.

Aufgenommene Ansagen können über eine einstellbare Taste wiederholt und automatische Ziele nach Ansagen eingestellt werden.

Gesprächsmitschnitte und Ansagen werden separat verwaltet.

3.2.11 Logbuch

Die vio:networks Telefonanlage erstellt einsehbare Anruflisten welche folgende Daten zu geführten Anrufen speichern:

- ◆ Anrufer
- ◆ Anzahl Verbindungen/Anrufe
- ◆ Datum
- ◆ Dauer
- ◆ Durchschnittliche Gesprächsdauer
- ◆ Gesamtanzahl telefonierter Minuten
- ◆ Rufnummer
- ◆ Rufziel
- ◆ Status
 - angenommen
 - nicht angenommen
 - besetzt

Mit einer integrierten Suchfunktion können Eingrenzungen anhand verschiedenster Kriterien vorgenommen werden:

- ◆ Anrufer
- ◆ Anrufstatus

Leistungsbeschreibung

- ◆ Dauer
- ◆ Rufziel
- ◆ Zeitraum (von/bis)

Logbucheinträge werden für 60 Tage gespeichert. Wahlweise können Logbucheinträge auch für bis zu einem Jahr gespeichert werden.

3.2.12 Telefonbuch

Die vio:networks Telefonanlage ermöglicht das Anlegen und Verwalten von Telefonbüchern, welche über CSV-Dateien importiert bzw. exportiert werden können.

Folgende Einträge können vorgenommen werden

- ◆ Name
- ◆ Vorname
- ◆ Büronummer
- ◆ Mobilfunknummer
- ◆ Private Telefonnummer

3.2.13 Vertragsdaten

Die vio:networks Telefonanlage stellt die Ansicht und die Möglichkeit zur Änderung spezieller Vertragsdaten zur Verfügung.

Das Vertragsdatenmodul bietet Übersicht über:

- ◆ Vertragsdetails
 - Kundennummer
 - Firmenkennung
 - Benutzeranzahl
 - E-Faxanzahl
 - Flatrate
- ◆ Rechnungsadresse
 - Firmenname
 - Adresse (Straße, PLZ, Stadt, Land)
 - Email
 - Ansprechpartner
- ◆ Zahlungsinformationen

3.2.14 API-Zugang

Der API-Zugang der vio:networks Telefonanlage ist eine Programmierschnittstelle zur Telefonanlage, mit der sich die Telefonanlage z. B. in andere Software wie CRM-Systeme integrieren lässt. Durch das Senden von Kommandos kann z. B. eine Click2Dial-Funktion zum

Leistungsbeschreibung

Starten von Anrufen umgesetzt werden. Außerdem schickt die Telefonanlage z. B. Events und Meta-Informationen zu eingehenden Anrufen über die API zu registrierten Clients. Dadurch kann z. B. ein Look-UP von eingehenden Rufnummern realisiert werden. Bei der API handelt es sich um das Asterisk Manager Interface (AMI). Die detaillierte Dokumentation zum AMI kann unter folgendem Link eingesehen werden:

<https://wiki.asterisk.org/wiki/pages/viewpage.action?pagelId=4817239>

3.2.15 Chat-Client (vio.chat)

Mit der vio.chat App bietet vio:networks seinen Kunden einen Chat-Client mit Dateitransferfunktion. Chats können optional Ende-zu-Ende verschlüsselt werden. Es können 1-zu-1 Chats mit Teilnehmern gestartet werden, sowie Räume mit mehreren Teilnehmern erstellt werden. Weiterhin können Videokonferenzen über das Onlinevideokonferenztool meet.vionetworks.de gestartet werden. Dies kann sowohl für 1-zu-1 Chats, als auch für Räume erfolgen.

4. Service

4.1 Gewährleistung

Die Gewährleistung für erworbene Endgeräte oder Software ist auf einen Zeitraum von 12 Monaten nach Erwerb beschränkt.

4.2 Kundenservice / Support

Die vio:networks Telefonanlage ist ein „Self-Service“-Produkt, d.h. die Konfiguration der Anlage obliegt alleine dem Kunden.

vio:networks übernimmt den Support für die durch vio:networks bereitgestellten Dienste und Komponenten in Bezug auf die Her- und Wiederherstellung der in dieser Leistungsbeschreibung dokumentierten Funktionalität.

Zur Klärung von Fragen zur Bedienung oder Konfiguration der vio:networks Produkte stehen dem Kunden umfangreiche Hilfsquellen zur Verfügung. Hierzu zählen Online-Hilfen, Schulungsvideos und FAQ (häufig gestellte Fragen).

Unterstützung und Hilfestellung bei der Anlageneinrichtung sowie Anpassungen der Konfiguration sind während der Geschäftszeiten jederzeit möglich, alle darüber hinausgehenden Dienstleistungen können bei vio:networks gesondert beauftragt werden.

Der Kunde wird im Rahmen seiner Mitwirkungspflicht im Fehlerfall einfache Maßnahmen nach Anleitung von vio:networks oder eines durch vio:networks beauftragten Dienstleisters vornehmen. Einfache Maßnahmen können z. B. das Aus- und Einschalten sowie die Bedienung von betroffenen Komponenten oder das zur Verfügung stellen einer Fernwartungssitzung mit vio:networks sein. Verfügt der Kunde nicht über ein ausreichend technisch versiertes Personal zur Durchführung dieser

Leistungsbeschreibung

Maßnahmen, kann dies zu Verzögerungen bei der Bearbeitung von Störungsmeldungen führen.

5. Service Level Agreement (SLA)

5.1 Verfügbarkeit

vio:networks erbringt die in dieser Leistungsbeschreibung definierten Leistungen mit einer Verfügbarkeit am TK- Anlagensystem von 99,9% im Jahresdurchschnitt. Die Verfügbarkeit bezieht sich auf die vorgenannten Services und die eingesetzte Software. Systeme und Dienste von Dritten, wie Breitband-Zugang, Interconnection etc. sind nicht in die Verfügbarkeit inkludiert.

vio:networks erbringt ausschließlich Dienstleistungen höchster Qualität und Sicherheit. Die Sicherheit der Kundendaten und die Verfügbarkeit der Dienstleistungen werden im Rechenzentrum unter anderem durch die folgenden Maßnahmen sichergestellt:

Physische Sicherheit durch bauliche, betriebliche und technische Maßnahmen:

- ◆ 24 Stunden, 7 Tage pro Woche, 365 Tage im Jahr Personal vor Ort
- ◆ voll redundante Klimakreisläufe
- ◆ redundante Stromzuführung durch Energieversorger
- ◆ unterbrechungsfreie und gefilterte Stromversorgung durch USV-Batterien

Netzwerkinfrastruktursicherheit und Verfügbarkeit:

- ◆ tägliches Backup von relevanten Daten und Systemen
- ◆ Einsatz von Firewalls an relevanten Netzwerkpunkten
- ◆ Sicherheitsprüfungen durch unternehmensinterne Instanzen („Security Audits“)
- ◆ automatisierte Netzwerküberwachung
- ◆ Systeme zur frühzeitigen Identifizierung von Hackerangriffen und Einbruchversuchen
- ◆ ausschließliche Verwendung von Markenkomponenten

Verfügbarkeit der externen Netzwerkanbindung:

- ◆ Carrier-neutrale IP-Anbindung des Rechenzentrums
- ◆ mehrfach-redundante 10 Gbit/s IP-Anbindung

Von der Berechnung der Verfügbarkeit ausgenommen sind Zeiten, in denen die Systeme aufgrund von Not- und Katastrophenfällen, durch atmosphärische Bedingungen und geographische Gegebenheiten sowie funktechnische Hindernisse, Unterbrechung der Stromversorgung oder wegen technischer Änderungen an den Anlagen der vio:networks oder des Netzpartners (z. B. Verbesserungen des Netzes, Verlegung der Standorte von Anlagen, Anbindung der Station an das öffentliche Leitungsnetz etc.), wegen sonstiger Maßnahmen (z. B. Wartungsarbeiten, Reparaturen usw.), die für die ordnungsgemäße oder verbesserte Erbringung der Leistungen erforderlich sind, oder aus Gründen höherer Gewalt (einschließlich Streiks und Aussperrungen) oder in Fällen von Betriebsstörungen (Probleme bei der Energieversorgung etc.) ergeben. Dies gilt entsprechend für Störungen, Beschränkungen oder Unterbrechungen von Telekommunikationsanlagen Dritter, die von vio:networks

Leistungsbeschreibung

zur Erfüllung der Verpflichtungen aus dem Kundenverhältnis benutzt werden.

vio:networks kann den Zugang zu den bzw. zu einzelnen Leistungen beschränken, sofern die Sicherheit des Netzbetriebes, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität, insbesondere die Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder gespeicherter Daten dies erfordern. Für die Verfügbarkeit von internationalen Rufnummern wird keine Garantie übernommen.

Störungen der Internetverbindung des Kunden gehen zudem nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit ein.

Weiterhin sind von der garantierten Verfügbarkeit solche Zeiträume ausgenommen, in denen Wartung oder Verbesserung am System durchgeführt werden. Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen von vio:networks und dessen Zulieferern, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes bzw. der Durchführung von Updates oder Upgrades notwendig sind, ist ein Wartungsfenster vereinbart.

In der Regel wird eine Systemwartung an Wochenenden zwischen Samstag 22:00 Uhr und Sonntag 22:00 Uhr oder nachts an jedem Wochentag in der Zeit zwischen 1:00 Uhr und 6:00 Uhr am nächsten Morgen durchgeführt. In Ausnahmefällen kann eine Systemwartung unter Berücksichtigung der geringst möglichen Beeinträchtigung des laufenden Betriebs auch in allen übrigen Zeiten durchgeführt werden.

Geplante und dem Kunden mitgeteilte Wartungsarbeiten, Behinderungen des Zugangs zur Kundenlokation im Fehlerfall, Zeitverluste, die nicht von vio:networks verschuldet sind, sowie Zeitverluste durch Verzögerungen bei der Entstörung, für die der Kunde verantwortlich ist und der Ausfall bzw. Störungen der Internetverbindung des Kunden gehen zudem nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit ein.

5.2 Kundenverpflichtungen

Da die Endgeräte der vio:networks Telefonanlage in die Netzwerkumgebung des Kunden integriert werden, müssen an diese Netzwerkumgebung bestimmte Systemanforderungen gestellt werden. Der Kunde stellt die Erfüllung dieser Systemanforderungen sicher und bestätigt die Erfüllung der Voraussetzung zum Einsatz der vio:networks Telefonanlage mit Unterzeichnung des Auftragsformulars.

Der Kunde stellt die Einhaltung der nachfolgend genannten Voraussetzungen während der Nutzungsdauer sicher und bestätigt dies explizit bei dem Beratungsgespräch.

5.2.1 Breitband-Zugang

Die Nutzung der Telefonanlage ist nur mit einem Breitband-Internetanschluss auf Basis des TCP/IP- Protokolls möglich. Dieser muss vom Kunden bereitgestellt werden. Es wird vorausgesetzt, dass am Standort für jedes parallel geführte Gespräch mindestens 100 kbit/s Bandbreite im Up- und Download (gleichzeitig) bereitstehen. Die Internetverbindung muss gleichzeitig kontinuierlich eine Latenz

Leistungsbeschreibung

von unter 100 ms (gemessen vom DE-CIX zum Endgerät) und einen Paketverlust von deutlich unter 1 % sicherstellen.

5.2.2 LAN-Infrastruktur

vio:networks setzt für die reibungslose Anschaltung, zur einwandfreien Funktion der Tischtelefone sowie zur Sicherstellung der Sprachqualität ein IP-Telefonie-fähiges LAN voraus.

Das Netzwerk darf auch in Spitzenzeiten nicht an den Auslastungsgrenzen betrieben werden und muss ausreichende Kapazität für den zu erwartenden Sprachverkehr bereithalten.

Bei normaler PC-Arbeitsplatznutzung (d.h. bei Einsatz normaler Bürokommunikationsprogramme) mit nur mäßigem Datenaustausch über das lokale Netz ist ein gemischter Betrieb von IP-Telefonen und PC-Arbeitsplätzen an einem Switch möglich, es wird aber empfohlen, PC-Arbeitsplätze und IP-Telefone an getrennte Switchports anzuschließen.

Sofern eine Firewall betrieben wird, muss diese vom Kunden auf den VoIP-Datenfluss konfiguriert und angepasst werden, um die Kommunikation zwischen den Telefonen und der Außenwelt zu ermöglichen.

5.2.3 Stromversorgung der Telefone

Da die meisten von vio:networks unterstützen IP-Telefone PoE (Power-over-Ethernet) unterstützen, wird empfohlen PoE-fähige Switches einzusetzen. So können die VoIP-Telefone ohne Netzteil betrieben werden, andernfalls müssen die vom Hersteller vorgesehenen Netzteile genutzt werden. Für jedes Telefon, das nicht über PoE betrieben wird, muss eine Steckdose vorhanden sein.

5.2.4 E-Mail Infrastruktur

Wünscht der Kunde die Zusendung von eingehenden Faxesendungen oder Anrufbeantworter-Nachrichten, so benötigt der Kunde eine funktionierende E-Mail-Infrastruktur (Server und Clients), über die den Nutzern Anrufbeantworter-Nachrichten und Faxesendungen zugestellt werden können. Der Kunde verpflichtet sich, bei Änderung der von ihm gemachten Angaben vio:networks dies unverzüglich mitzuteilen und gleichzeitig seine Daten zu berichtigen. Er verpflichtet sich, auf Anfrage von vio:networks die von ihm gemachten Angaben binnen 15 Tagen ab Zugang zu bestätigen.

Der Kunde verpflichtet sich alle Personen die die Telefonanlage nutzen, darüber zu unterrichten, dass Aufzeichnungen über erfolgreiche und erfolglose Verbindungsversuche geführt werden, die vom Kunden eingesehen werden können. Darin werden auch Verbindungsversuche zu sozialen Einrichtungen aufgezeichnet. Es sind Verbindungsdauer, Datum und Uhrzeit, Zielrufnummer und der Benutzer, von dem aus der Versuch gestartet wurde, ersichtlich.

Leistungsbeschreibung

Der Kunde verpflichtet sich alle Personen die die Telefonanlage nutzen, darüber zu unterrichten, dass bei nomadischer Nutzung der Telefonanlage das Wählen einer Notrufnummer untersagt ist. Schäden und Forderungen, die aus dem missbräuchlichen Absetzen eines Notrufs entstehen, sind vollständig vom Kunden zu tragen.

5.3 Zuwiderhandlungen des Kunden im Rahmen der Tarifnutzung

vio:networks ist berechtigt, dem Kunden die Flatrate-Tarife nicht zu gewähren bzw. ihm wieder zu kündigen, wenn

- ◆ sie zur Maschine-zu-Mensch-Kommunikation benutzt werden, z.B. durch Verwendung von automatischen Wahlsystemen.
- ◆ eine Nutzerlizenz von mehreren Personen parallel genutzt wird.
- ◆ sie weitestgehend für Outbound-Telefonie-Dienste verwendet werden, z.B. in Call-Centern.
- ◆ sie für externe Weiterleitungen genutzt werden.
- ◆ sie unverhältnismäßig stark genutzt werden.
- ◆ sie missbräuchlich verwendet werden, d.h. im Allgemeinen nicht zur bilateralen Kommunikation von Mensch zu Mensch. Einen Missbrauch stellt insbesondere dar, wenn Nummern angewählt werden, bei denen der Anrufer Geld oder einen anderen materiellen Wert dafür erhält, dass er diese Nummer anwählt.
- ◆ vio:networks ist darüber hinaus bei einer Zuwiderhandlung berechtigt, die entsprechenden Minuten gemäß der jeweils gültigen Minutenpreisliste verbrauchsabhängig (d.h. nicht Flat) zu berechnen.

5.4 Garantieleistung

Bei den Service-Level gemäß diesem Dokument handelt es sich um eine Garantieleistung. Für jede Leistung, für die der Garantiefall eintritt, kann für den Monat des Eintretens der Kunde, durch Erklärung innerhalb einer Woche nach Erhalt der Rechnung, den Rechnungsbetrag um die Hälfte mindern.

5.5 Einschränkungen

Die VoIP-Technologie kann nicht alle Funktionen der klassischen Sprachtelefonie (mit ISDN- oder Analog- Anschluss) abbilden. Insbesondere die folgenden Funktionalitäten bietet vio:networks daher nicht:

- ◆ Notruffunktion bei Ausfall des Kunden-IP-Netzwerkes.
vio:networks empfiehlt den Einsatz eines von vio:networks unabhängigen Mobilfunkgeräts an jedem Standort.
- ◆ Anschaltung von ISDN-Standard- oder Sondergeräten, wie z.B. von ISDN-PC-Karten (ggf. via XCAPI möglich), Brandmeldern, EC-Cash bzw. Kreditkartensysteme, Frankiermaschinen und Alarmanlagen Sonderrufnummern und Rufnummernsperrern.

Leistungsbeschreibung

- ◆ Verbindungen zu Sonderdiensten werden von vio:networks im Rahmen des rechtlich Zulässigen und der technischen und betrieblichen Möglichkeiten von vio:networks zur Verfügung gestellt.

vio:networks behält sich vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden einzelne Zielrufnummern, Gruppen von Zielrufnummern oder spezielle Ländervorwahlen zu sperren. Die Nutzung von Call-by-Call-Angeboten ist nicht möglich.

vio:networks kann insbesondere keinen Netzwerksupport leisten und den Kunden nicht bezüglich der für ihn notwendigen Netzwerkinfrastruktur beraten oder bei Implementierung, Betrieb und Entstörung unterstützen, es sei denn diese wird als kostenpflichtige Beratung gebucht.

vio:networks kann keinen Support hinsichtlich der Internetanbindung leisten und den Kunden auch nicht bezüglich der für ihn notwendigen Internetanbindung beraten bzw. bei Implementierung, Betrieb und Entstörung unterstützen.

vio:networks kann keine Unterstützung bei der Planung und Durchführung von Migrationsprojekten auf die vio:networks Telefonanlage leisten, es sei denn diese wird als kostenpflichtige Beratung gebucht.

vio:networks kann keine Schulung von Kunden in Aufbau, Konfiguration und Betrieb einer Telefonanlage leisten, es sei denn, dieser wird als kostenpflichtige Beratung gebucht.

vio:networks kann keine Beratung hinsichtlich der Anbindung von Anwendungen an die vio:networks Telefonanlage leisten, die über den Verweis auf die existierenden Schnittstellenspezifikationen hinausgeht, es sei denn diese wird als kostenpflichtige Beratung gebucht.

Internationale Rufnummern dienen lediglich der Zuführung von Anrufen auf diese Nummern. Sie sind kein vollwertiger Telefonanschluss in dem jeweiligen Land. Anrufe in diese Länder sind Anrufe, aus Sicht eines Standortes in Deutschland, in das Ausland. Somit sind für diese Länder auch keine länderspezifischen Servicrufnummern oder Notrufgassen erreichbar. Die korrekte Signalisierung (Anzeige beim Angerufenen) der internationalen Rufnummer ist nicht gewährleistet. Die landesüblichen Töne (Freizeichen, Besetzt etc.) sind nicht gegeben, es werden die in Deutschland üblichen genutzt.

5.5.1 Endgeräte

Die in diesem Dokument genannten Leistungsmerkmale können nur dann in vollem Umfang genutzt werden, wenn der Kunde von vio:networks unterstützte Endgeräte einsetzt. vio:networks bietet einen Katalog von Endgeräten und Zubehör zum Kauf an und gewährleistet die Funktion aller Leistungsmerkmale für diese Systeme.

Sofern der Kunde die Endgeräte bei vio:networks kauft, verbleiben sie im Eigentum der vio:networks bis zur vollständigen Zahlung des Kaufpreises. Der Kaufpreis ergibt sich aus dem Vertrag bzw. der aktuellen [Hardware Preisliste](#).

Leistungsbeschreibung

5.5.2 Notruf

Nutzt ein Kunde die vio:networks Telefonanlage von einem anderen Ort als der hinterlegten Adresse (nomadische Nutzung), ist eine Notrufversorgung gar nicht oder nur dann möglich, wenn der Anrufer der Notrufzentrale seinen Standort und Namen mitteilen kann. Sogenannte „Röchelanrufe“ sind nicht möglich. Beachten Sie immer auch die nötige Amtsholung, um die Notrufnummern wählen zu können. Der Kunde hat seine Mitarbeiter entsprechend darauf hinzuweisen. Notrufe sind grundsätzlich nur in Deutschland und nicht zu internationalen Notrufdiensten möglich. Das Absetzen von Notrufen über die vio:networks Telefonanlage ist bei einem Ausfall des öffentlichen Stromnetzes nicht möglich, es sei denn, der Kunde hat sichergestellt, dass seine Endgeräte, das lokale Netzwerk und die Internetanbindung des Standortes auch bei einem Stromausfall im Gebäude durch eine alternative Spannungsversorgung operabel gehalten werden.

5.5.3 Ansprechpartner

Nur der bei Erstkonfiguration bestimmte Ansprechpartner oder eine vorher festgelegte Vertretung sind berechtigt, Bestellungen oder Vertragsänderungen, sowie Supportanfragen vorzunehmen.

5.6 Prioritätsklassen und Störungsbearbeitung

Für Störungen gelten unterschiedliche Prioritätsklassen, basierend auf den Auswirkungen für den Kunden. Die Prioritätsklasse wird durch den die Störung aufnehmenden Mitarbeiter festgelegt.

Priorität	Beschreibung	Reaktionszeit	Entstörung
normal	Einzelne Leistungsmerkmale stehen nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung	6h	24h
kritisch	Einzelne, sporadisch auftretende Gesprächsstörungen	4h	12h
hoch	Mehr als 50 % der Telefonate nicht möglich oder es liegt eine Störung einer zentralen Systemkomponente vor.	1h	4h

Die Behebung einer Störung der Priorität hoch erfolgt durch vio:networks in den Geschäftszeiten innerhalb von 4 Stunden, außerhalb der Geschäftszeiten erfolgt eine Entstörung innerhalb von 12 Stunden. Die Entstörungszeit beginnt dabei ab dem Zeitpunkt der ersten Reaktion von vio:networks auf die vom Kunden gemeldete Störung.

Leistungsbeschreibung

- ◆ Störungsmeldungen erfolgen entweder proaktiv durch das vio:networks Monitoring oder reaktiv durch den Kunden. Bei Störungen, die lediglich einzelne Kunden betreffen, wird jeweils ein Trouble-Ticket eröffnet.
- ◆ Störungsmeldungen von Kunden, die durch Vertriebspartner der vio:networks betreut werden, sind durch den Kunden bei seinem verantwortlichen Vertriebspartner zu eröffnen. Ein direkter Kontakt zum Support der vio:networks ist für diese Kunden nicht vorgesehen.
- ◆ Kann der Kunde vio:networks 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 zum Erhalt dieser Informationen ausgesetzt.

Ist eine weiterführende Bearbeitung notwendig, erfolgt eine Weitergabe des Service Requests an die entsprechende Supportorganisation. Bis zur Behebung der Störung sollte eine vorher festgelegte Kontaktperson des Kunden oder ihre Vertretung über die erfassten Angaben für Rückfragen erreichbar sein.

- ◆ Störungsmeldungen erfolgen während der Geschäftszeiten über die Zentralnummer

+49 30 20847010

- ◆ Außerhalb der Geschäftszeiten oder bei Unerreichbarkeit des Büros kann ein Anruf bei der zentralen Störungsannahmestelle erfolgen unter:

+49 9661 540313

Für Falschmeldungen, oder Meldungen von Störungen die außerhalb des Leistungsumfangs von vio:networks liegen, kann vio:networks nach eigenem Ermessen eine Service Gebühr von 100 Euro erheben.

Alle SLA-relevanten Parameter und alle Status- und Entstörungszeiten gelten für die von vio:networks angegebenen Geschäfts- und Betriebszeiten.