

Cloudya

Leistungsbeschreibung

Die Telefonanlage einer neuen Generation.



NFON
Die Cloud-Telefonanlage

Version 1.2

NFON GmbH
Linzer Str. 55
3100 St. Pölten
Tel.: + 43 2742 755 66
www.nfon.com

© 2019 NFON GmbH - Alle Rechte vorbehalten

Änderungen bleiben vorbehalten
Version 1.2 / 11.2019 (DE)
gültig ab dem 01.11.2018

1 Inhaltsverzeichnis

1	INHALTSVERZEICHNIS	3
2	EINLEITUNG	4
3	BASISDIENSTE	4
3.1	Rechnungen & Abrechnungsdaten	5
4	TELEFONANLAGE	5
5	ÖFFENTLICHES TELEFONNETZ	6
5.1	Besondere Bestimmungen für die Republik Österreich	7
6	ENDGERÄTEVERWALTUNG	8
6.1	Endgeräte-Provisionierung	9
6.2	Endgeräte-Anbindung	9
7	ZUSATZLEISTUNGEN	10
7.1	Mobility Option	10
7.2	Softphone	10
7.3	Computer Telephony Integration (CTI)	10
7.4	Vermittlungsarbeitsplatz	11
8	PFLICHTEN DES KUNDEN	11

2 Einleitung

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

Dieses Dokument stellt eine Beschreibung der durch die NFON netzseitig betriebenen und bereit gestellten Dienste dar und ist dabei keine Auflistung aller durch den Anwender nutzbaren Leistungsmerkmale oder kompatibler Soft- und Hardware. NFON 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.

Übersichten der aktuellen durch den Anwender nutzbaren Merkmale, technische Voraussetzungen sowie kompatibler Soft- und Hardware werden durch NFON gepflegt und über mynfon.com bzw. nfon.com jederzeit aktuell zur Verfügung gestellt.

Regelungen zur Verfügbarkeit der in dieser Leistungsbeschreibung definierten Leistungen finden sich im Service Level Agreement.

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

3 Basisdienste

Zur Nutzung der bereitgestellten Dienste, stellt NFON 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 NFON 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 Benutzernamen zur Administration der bereit gestellten Dienste wird am Termin der Bereitstellung per Email 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.

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 NFON technisch unterbunden. Diese Regelung dient der Wahrung der Dienstgüte, der Sicherheit der Kundendaten sowie dem Schutz der Anwender.

3.1 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 Email oder klassisch per Post zugestellt werden.

Bei Nutzung des Dienstes „Öffentliches Telefonnetz“ kann NFON bei Bedarf darüber hinaus auch Verbrauchsnachweise in Form sogenannter Einzelverbindungsachweise (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 anlagenintern 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 Sprachnachricht¹ und ggf. automatische Benachrichtigung per E-Mail

¹ Maximal 100 Nachrichten pro Nebenstelle mit bis zu 180 Sekunden Länge

- eFax: 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 mehreren Nebenstellen gleichzeitig signalisiert werden
- Warteschlangen: Eingehende Anrufe können nach Ansage oder Wartemusik regelbasiert an ausgewählte Nebenstellen vermittelt werden
- Sprachdialoge (IVR): 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: Abrufen von empfangenen Dokumenten sowie Versand
- Kontakte: Zugriff auf geteilte Kontakte sowie Verwaltung von persönlichen Kontakten

Eine ausführliche Beschreibung aller Leistungsmerkmale der Telefonanlage wird in der Übersicht „Telefonanlage“ auf mynfon.com bzw. nfon.com bereitgestellt.

5 Öffentliches Telefonnetz

Mit diesem Dienst können Anwender Telefonate in das öffentliche Telefonnetz übergeben sowie Anrufe aus dem öffentlichen Telefonnetz empfangen²

- Terminierung: Gesprächsübergabe und Fax aus und in das öffentliche Telefonnetz an lokale, nationale³ und internationale Rufnummern
- Rufnummern: Bereitstellung von nationalen Rufnummern mit und ohne fester geographischer Zuordnung sowie internationalen Rufnummern
- Rufnummernsignalisierung: Übertragung eigener 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

² Die erfolgreiche Rufvermittlung von und zu Teilnehmern außerhalb der NFON Plattform ist abhängig vom Anbieter der Gegenstelle oder Netztransportleistungen dorthin

³ Rufnummern gemäß dem national geltenden Rufnummernplan inkl. geographischer, mobiler sowie ausgewählter Sonderrufnummern

- 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 primär 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 NFON ermächtigt der Kunde NFON 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 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, da 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 mynfon.com bzw. nfon.com bereitgestellt.

5.1 Besondere Bestimmungen für die Republik Österreich

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

- Notruf: NFON gewährleistet die Herstellung der Verbindung zu allen Notrufnummern, einschließlich der einheitlichen europäischen Notrufnummer 112. 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 NFON die Verbindung zur nächstgelegenen Leitstelle nicht sicherstellen (insbesondere bei sogenannten „Röchelanrufen“).
- Rufnummeranzeige: Außer bei Notrufen, kann der Kunde die Unterdrückung der Rufnummeranzeige für jeden Anruf einzeln, selbstständig und entgeltfrei veranlassen.
- Telefonverzeichnis: Der Kunde hat das Recht sich in ein allgemein zugängliches Teilnehmerverzeichnis eintragen zu lassen, diesen Eintrag zu prüfen, zu korrigieren und wieder löschen zu lassen. Folgende Daten können unentgeltlich in das Teilnehmerverzeichnis aufgenommen werden: Familienname, Vorname(n), akademischer Grad, Adresse, Rufnummer und, sofern der Kunde dies wünscht, die Berufsbezeichnung. Mit seiner Zustimmung können noch zusätzliche Daten in das Teilnehmerverzeichnis aufgenommen werden. Sofern davon auch andere Personen betroffen sind, müssen auch diese zustimmen. Die Eintragung kann auf Wunsch (entgeltfrei) unterbleiben. Weiters hat auf Wunsch des Kunden die Eintragung der ihn betreffenden Daten in ein elektronisches Teilnehmerverzeichnis, das die Suche anhand anderer Daten als anhand des Namens des Kunden ermöglicht, zu unterbleiben.
- Fangschaltung (Anrufer-Identifikation): Auf Wunsch des Kunden wird NFON zur Verfolgung belästigender Anrufe eine Fangschaltung für zukünftige Anrufe einrichten bzw. die Einrichtung veranlassen. Als Ergebnis der Fangschaltung ist die Identität des Anrufers, zugeordnet zu bestimmten Anrufen, bekanntzugeben.
- CLIP no-screening: Wenn der Kunde die Möglichkeit nutzt, eine andere als seine eigene Rufnummer anzeigen zu lassen, sichert er der NFON zu, dass ihm ein Nutzungsrecht an der angezeigten Rufnummer zusteht.

Sofern der Kunde dem Erhalt von Einzelverbindungs nachweisen (EVN) nicht widerspricht (opt-out), hat er folgendes zu beachten:

- Zielrufnummern werden im EVN stets um die letzten 3 Stellen gekürzt, es sei denn die Tarifierung einer Verbindung lässt sich nur aus der unverkürzten Zielrufnummer ableiten. Die Listung vollständiger Rufnummern müssen durch den Kunden im Voraus beauftragt werden. Hierbei gilt:
 1. Bei Anschlüssen im Haushalt ist die schriftliche Erklärung erforderlich, dass alle zum Haushalt gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert wurden oder werden, dass ihre Verkehrsdaten zur Erteilung des Nachweises bekannt gegeben werden. Der Kunde ist verpflichtet, NFON diese Erklärung auf Anforderung auszuhändigen.
 2. Bei Anschlüssen in Betrieben und Behörden ist die schriftliche Erklärung erforderlich, dass alle Mitarbeiter darüber informiert wurden oder werden und der Betriebsrat oder die Mitarbeitervertretung entsprechend den gesetzlichen Vorschriften beteiligt wurde. Der Kunde ist verpflichtet, NFON diese Erklärung auf Anforderung auszuhändigen.

Wird der EVN in elektronischer Form zur Verfügung gestellt, kann der Kunde den EVN auf gesondertes Verlangen entgeltfrei in Papierform erhalten.

6 Endgeräteverwaltung

Mit den Diensten der „Endgeräteverwaltung“ werden physische oder virtuelle Endgeräte für den Betrieb an der NFON Plattform eingebunden. Diese unterteilen sich in

1. Die automatische Konfiguration von zertifizierten Endgeräten („Endgeräte-Provisionierung“)
2. Die Kommunikation zwischen der NFON Plattform und dem jeweiligen Endgerät („Endgeräte-Anbindung“)

Prinzipiell gibt es drei Klassen an Endgeräten, welche für den Betrieb an der NFON 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 NFON Plattform ändern.

Die Liste zertifizierter Endgeräte und spezifischer Leistungsmerkmale dieser Geräte kann sich im Laufe der Vertragslaufzeit verändern. Eine Liste aktuell unterstützter Endgeräte und der darauf unterstützten Funktionen wird als stets aktualisierte Übersicht „Zertifizierte Endgeräte“ auf mynfon.com bzw. nfon.com bereitgestellt.

6.1 Endgeräte-Provisionierung

Der Dienst „Geräte-Provisionierung“ versorgt zertifizierte Endgeräte vollautomatisch mit den notwendigen Einstellungen, um mit den Diensten der NFON 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 NFON Plattform
- Zero-Touch-Provisionierung: Vollautomatische Konfiguration unterstützter Endgeräte über den Redirection-Server des Herstellers.

Die Dienstleistung 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 NFON Plattform interagieren. Dazu zählen:

- Telefonie: Übertragung von Rufsignalisierung und Sprache mittels Voice over IP (VoIP) zwischen Endgerät und der NFON 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 NFON 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 unterstützen 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 Hardware und Software kann sich im Laufe der Vertragslaufzeit verändern. Eine Liste aktuell unterstützter Hardware und Software ist auf mynfon.com bzw. nfon.com zu finden.

7.2 Softphone

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

- Nsoftphone Premium für Windows
- iSoftphone für Mac

Eine Übersicht der spezifischen Leistungsmerkmale wird stets aktualisiert in der Funktionsübersicht „Nsoftphone Windows“ auf mynfon.com bzw. nfon.com bereitgestellt.

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)

Eine Übersicht der Funktionen und unterstützten Endgeräte wird stets aktualisiert in der Produktübersicht „NCTI Clients“ auf mynfon.com bzw. nfon.com bereitgestellt.

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 & 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 dimensionierten⁴, 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 Diensterbringung
- Bewahrung der Rechte Dritter: Nutzung aller bereitgestellten Dienste ohne mutwillige oder fahrlässige Beeinträchtigung oder Verletzung von Rechten Dritter.

Werden diese Pflichten durch en Kunden nicht oder nicht ordnungsgemäß erfüllt, können Diensterbringung und Dienstgüte durch NFON nicht sichergestellt werden. Weitergehende Ansprüche der NFON aufgrund Pflichtverletzung bleiben davon unberührt (z.B. Kündigung, Schadensersatz).

Eine Dokumentation der technischen Voraussetzungen zur Nutzung der jeweiligen Dienste wird als stets aktualisiertes „Merkblatt Plug&Play“ auf mynfon.com bzw. nfon.com bereitgestellt.

⁴ Je gleichzeitig nutzbarer Sprachverbindung wird eine Übertragungsgeschwindigkeit von min. 100 kbit/s in beide Richtungen benötigt.