



LEISTUNGSBESCHREIBUNG

www.hfo-telecom.de

INHALT

1. Leistungen

- 1.1 Leistungen der Anrufvermittlung
- 1.2 Leistung der Telefonanlage
- 1.3 Leistung UCC / Zusammenarbeit
- 1.4 Leistungen HFO Service Paket

2. Einschränkungen

3. Allgemeines

- 3.1 Stornierung
- 3.2 Hinweise zum Absetzen von Notrufen
- 3.3 Identifizierung von böswilligen und belästigenden Anrufen
- 3.4 Change Requests

4. Rufnummern

- 4.1 Rufnummernportierung
- 4.2 Zuteilung einer neuen geografischen Rufnummer
- 4.3 Sonderrufnummern und Rufnummernsperrern
- 4.4 Einzelverbindungsnachweise

5. Netzmanagement und Service

- 5.1 Service und Entstörung
 - 5.1.1 Annahme von Störungsmeldungen
 - 5.1.2 Entstörung
- 5.2 Mitwirkung
- 5.3 Ungerechtfertigte Entstörung
- 5.4 Wartungsarbeiten

6. Pflichten des Kunden

1. LEISTUNGEN

Die HFO Telecom GmbH („HFO“) stellt Ihren Kunden mit dem Produkt HFO 360° eine Bündelung verschiedener Dienste innerhalb ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten zur Verfügung. Die Summe der unterschiedlichen Dienste wird unter dem Begriff „HFO 360°“ zusammengefasst.

Zu den angebotenen Diensten gehören unter anderem: Zugang zur Telekommunikationsplattform von HFO zum Zweck der Anrufvermittlung in nationale und internationale Netze, Nutzungs- und Administrationsberechtigung zur von HFO bereitgestellten Software für PC's und mobile Endgeräten, Nutzung der durch die Software ermöglichten Dienste.

Für die Nutzung der unter HFO 360° angebotenen Dienste ist eine Internetverbindung notwendig, welche nicht Bestandteil des Leistungsumfangs von HFO 360° ist.

Die jeweils nutzbaren Dienste sind abhängig vom gebuchten Tarif bzw. von den gebuchten Tarifoptionen, womit ggf. je nach gewähltem Tarif einzelne Dienste nicht zur Verfügung stehen.

1.1 Leistungen der Anrufvermittlung

Der Kunde kann mit Hilfe von HFO 360° Sprachverbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. Diese Verbindungen werden grundsätzlich mit dem Kodierverfahren G.711a erzeugt. Alternativ können Verbindungen mit den Kodierverfahren G.711u, G.722, G.726 oder GSM hergestellt werden. Anweisungen bzw. Tastenbefehle innerhalb des Mehrfrequenzwahlverfahrens werden gemäß RTP-Inband übertragen.

Weiterhin sind Verbindungen mit Anschlüssen anderer nationaler und internationaler Netze möglich. Hierbei können sich auf Grund der technischen Gegebenheiten anderer Netze, die Übertragungsart und die nutzbare Übertragungsgeschwindigkeit ändern. Ggf. sind bestimmte Leistungsmerkmale nicht oder nur eingeschränkt nutzbar.

Verbindungen der HFO mit Anschlüssen im Ausland werden nur hergestellt, soweit dies mit den ausländischen Verwaltungen oder anerkannten privaten Betriebsgesellschaften vereinbart ist. Die Verbindungen der HFO werden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97,0 % hergestellt. Auf Grund dieser wirtschaftlichen Dimensionierung des Netzes der HFO muss der Kunde damit rechnen, dass eine Verbindung nicht jederzeit hergestellt werden kann.

1.2 Leistung der Telefonanlage

Dem Kunden stehen durch das Produkt HFO 360° Dienste und Funktionen einer virtuellen Telefonanlage für die Vermittlung von Telefongesprächen zu und zwischen seinem Rufnummernbereich zur Verfügung. Anweisungen bzw. Tastenbefehle innerhalb des Mehrfrequenzwahlverfahrens werden gemäß RTP-Inband übertragen.

Folgende Funktionen stehen dem Kunden zur Verfügung:

- + Anrufzustellung zu Durchwahlnummern innerhalb seines Teilnehmerkreises und von extern
- + Durchwahlspezifische Umleitung von eingehenden Gesprächen nach verschiedenen Wahlregeln inkl. Parallelruf und Anklopfen
- + Mailbox-Funktion je Durchwahl mit optionaler E-Mail-Benachrichtigung und PIN Schutz
- + Telefonkonferenzen mit bis zu 50 internen und externen Teilnehmern
- + ACD-Gruppen für die Verteilung von eingehenden Telefongesprächen an mehrere Durchwahlen
- + IVR- Warteschlangen mit individueller Bandansage oder Wartemusik und Zifferneingabe zur Callvermittlung
- + Zeitgesteuerte Weiterleitung auf Basis von Datum und Uhrzeit
- + Zentrales Telefonbuch zur Kontaktverwaltung
- + Mobile App für Android/iOS und Softphone für den PC
- + Virtual Phone Q Rückrufvereinbarung aus IVR
- + Web Callback zur Einbindung eines Rückrufes auf der Website des Kunden. Der Anruf wird automatisch aufgebaut
- + Who's Calling: Browser Plugin zur Anzeige des Anrufers
- + Statistiken und Reports nach Rufnummer, ACD-Gruppe oder Mitarbeiter
- + Call Recording: Aufzeichnung von Gesprächen mit der Möglichkeit zur Unterbrechung

1.3 Leistung UCC/Zusammenarbeit

- + CRM Integration: Anbindung von verschiedenen CRM-Systemen möglich
- + Kalender Integration von Exchange 2007, 2010, Office 365 und Google Calender
- + Video und Textchat innerhalb von Meetings und zwischen Mitarbeitern
- + Projektgruppen bilden
- + Austausch von Dateien zwischen Mitarbeitern
- + Web Meeting inkl. File- und Screensharing
- + Persönlicher Cloudspeicher je Nutzer
- + Wallboard: Überwachung der Inbound Calls von ACD-Gruppen auf separatem Bildschirm
- + Callboard: Mitarbeiterübersicht der ACD-Gruppen auch von Outbound Calls

1.4 Leistungen HFO Service Paket

Das im Produkt HFO 360° angebotene „HFO Service Paket“ beinhaltet Serviceleistungen rund um die fortlaufende Administration des Produkts. EWeiterhin beinhaltet es die Neubereitstellung und Changes innerhalb einer bereits bestehenden Installation, wie z. B. das Anlegen und Konfigurieren von neuen Usern innerhalb einer ACD-Gruppe oder das Ändern von Usernamen.

Die Erstinstallation des Produktes HFO 360° ist nicht Bestandteil des HFO Service Pakets. Bei Bedarf führt HFO im Rahmen seiner betrieblichen Möglichkeiten in enger Abstimmung mit dem Kunden die Erstinstallation durch. Aufwände im Rahmen dieser Erstinstaltion werden mit einem Stundensatz von 100,00 €/netto veranschlagt.

2. EINSCHRÄNKUNGEN

Standardmäßig stehen dem Kunden nach einem Wechsel zu HFO folgende Dienste des Telefonanschlusses nicht zur Verfügung:

- ▶ Operatordienst der Deutschen Telekom
- ▶ Telegrammdienst der Deutschen Telekom
- ▶ Weckdienst der Deutschen Telekom
- ▶ T-Net-Box der Deutschen Telekom
- ▶ Datenübertragung im D-Kanal Protokoll (X25; X31)
- ▶ Datenverbindungen mit Ausnahme von Telefaxverbindungen
- ▶ Internet-by-Call
- ▶ Einwahl über geografische Rufnummern oder in geschlossene Datensysteme
- ▶ Auskunftsdienste einiger privater Telefongesellschaften
- ▶ Rückruf bei Besetzt
- ▶ Call-by-Call
- ▶ Vorrangschaltung im Sinne von TKSIV
- ▶ Mehrwertdienste, wie z.B. 0900er Nummern, etc.
- ▶ Gebührenimpuls
- ▶ Nutzung des privaten IP-Adresskreises 172.16.0.0/12 mit HFO NGN Produkten

Kann der Kunde über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlos Leistungen nutzen, so besteht darauf kein Anspruch und bei einer möglichen Leistungseinstellung durch HFO entsteht weder Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadenersatz, noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.

3. ALLGEMEINES

Zur Einrichtung des Produktes nutzt HFO die vom Kunden im Rahmen der Bestellung übermittelten Daten. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass diese Daten korrekt und vollständig sind. HFO weist darauf hin, dass durch die Übermittlung von fehlerhaften Daten durch den Kunden Verzögerungen und Mehrkosten entstehen können, die HFO nicht zu vertreten hat. HFO kann dem Kunden etwaig entstandene Mehrkosten in Rechnung stellen.

HFO stellt die Vergütung der bestellten Produkte und Optionen ab Bereitstellung der jeweiligen Leistung in Rechnung. Die Bereitstellung liegt vor, sobald der Tarif oder einzelne gebuchte Optionen konfiguriert und für den Kunden nutzbar sind. Wurde mit der Erteilung des Auftrages an HFO eine Rufnummernmitnahme vom bisherigen Anbieter beauftragt, so hat eine etwaige spätere Portierung keinen Einfluss auf ggf. vorzeitige Bereitstellung von Tarifoptionen.

3.1 Stornierung

Eine kostenfreie Änderung oder Stornierung der Bestellung ist bis zur verbindlichen Auftragsbestätigung durch HFO möglich. HFO ist nicht verpflichtet, spätere Stornierungen zu akzeptieren, wird diese aber im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten gegebenenfalls akzeptieren. Für jede nach der Auftragsbestätigung und vor der Leistungsbereitstellung durch HFO akzeptierte Stornierung ist HFO berechtigt, dem Kunden ein einmaliges Entgelt i.H.v. 79,00 €/netto in Rechnung zu stellen.

Nach der Leistungsbereitstellung ist keine Stornierung mehr möglich.

3.2 Hinweise zum Absetzen von Notrufen

Die Notrufnummern 110 und 112 können über HFO erreicht werden. Diese sind für Ihre hinterlegte Adresse aktiviert (Standortadresse im Auftragsformular).

Bitte überprüfen Sie in regelmäßigen Abständen, ob Ihre persönlichen Angaben stimmen und teilen Sie uns Änderungen umgehend mit, falls notwendig.

Nur wenn Name und Adresse zum Zeitpunkt des Absetzens eines Notrufes korrekt sind, kann eine einwandfreie Notruf-Funktionalität, insbesondere die Erreichbarkeit der nächstgelegenen Feuerwehr- oder Polizeidienststelle, gewährleistet werden.

Eine Nutzung von Rufnummern an einem anderen Ort (nomadische Nutzung) ist seitens HFO grundsätzlich untersagt. Des Weiteren gelten die Bestimmungen der Bundesnetzagentur.

Bitte achten Sie darauf, dass bei diesen Nummern keine Vorwahl mitgewählt werden darf. Es dürfen also auch keine Durchwahlen mit den Nebenstellen 110 und 112 vergeben werden, um eine Erreichbarkeit der Notrufnummern zu gewährleisten.

Achtung: Testanrufe bei Polizei und Feuerwehr stören den geregelten Betrieb des Notrufs und sind ausdrücklich untersagt! Schäden durch eine unsachgemäße oder missbräuchliche Nutzung der Notruffunktion werden nicht ersetzt.

Sollten HFO Schäden durch den Missbrauch der Notruffunktion entstehen, werden diese dem Kunden in Rechnung gestellt.

3.3 Identifizierung von böswilligen und belästigenden Anrufen

Die Feststellung einzelner oder aller ankommenden Verbindungen bei bedrohenden oder belästigenden Anrufen ist auf Antrag möglich. Der dafür vorgesehene Antrag wird nach entsprechender Kontaktaufnahme mit dem HFO Kundenservice zur Verfügung gestellt. Der Kostenhinweis dieses Dienstes erfolgt im dazugehörigen Antrag.

3.4 Change Requests

Tarifänderungen, Optionsbuchungen, sowie Up- und Downgrades sind jederzeit zum ersten Kalendertag eines Monats möglich. Vorbehaltlich etwaiger Bearbeitungszeiten wird HFO die gewünschten Änderungen zum nächstfolgenden Monatswechsel aktivieren.

4. RUFNUMMERN

4.1 Rufnummernportierung

Beim Wechsel des Kunden von einem anderen Netzbetreiber können die bisherigen Rufnummern und Rufnummernblöcke behalten werden, vorausgesetzt er wechselt nicht gleichzeitig in ein anderes Ortsnetz („Portierung“). Hierzu füllt der Kunde das durch HFO bereitgestellte Portierungsformular pro Anschluss aus und sendet dieses unterschrieben an HFO zurück. HFO führt sodann die Kündigung der zugehörigen Anschlüsse beim vorherigen Netzbetreiber im Auftrag des Kunden durch und koordiniert die Portierung der Rufnummern.

Die Größe der durch die Portierung zugewiesenen Durchwahlrufnummernblöcke kann später nicht erhöht werden. Soll ein bestehender Rufnummernblock von geografischen Rufnummern genutzt werden (indem dieser zu HFO portiert wird), aber reicht die Größe dieses Blocks nicht aus, so wird HFO weitere Rufnummern zuteilen, die jedoch in aller Regel den genutzten Rufnummernblock nicht fortsetzen.

Darüber hinaus gelten die von der Bundesnetzagentur festgelegten Bestimmungen bezüglich der Vergabe sowie der Nutzung von Rufnummern.

4.2 Zuteilung einer neuen geografischen Rufnummer

Alternativ zur Portierung bestehender Rufnummern oder Rufnummernblöcke kann HFO neue Einzelrufnummern oder neue geografische Rufnummernblöcke zuteilen. Die Größe neu zugeteilter Durchwahlrufnummernblöcke kann später nicht erhöht werden.

4.3 Sonderrufnummern und Rufnummernsperren

HFO behält sich vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden, einzelne Zielrufnummern, Gruppen von Zielrufnummern oder spezielle Ländervorwahlen zu sperren. Eine Liste der jeweils gesperrten Rufnummern stellt HFO dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung.

4.4 Einzelverbindungsnachweise

Der Kunde erhält von HFO eine Aufstellung über alle in Rechnung gestellten – also kostenpflichtigen – Verbindungen (Einzelverbindungsnachweis, "EVN"). Der EVN wird dem Kunden elektronisch bereitgestellt, es ist auch eine postalische Bereitstellung möglich.

5. NETZMANAGEMENT UND SERVICE

Das Netzwerk von HFO wird im Rechenzentrum von HFO an 365 Tagen im Jahr und 24 Stunden am Tag überwacht. Die Verfügbarkeit des HFO-Backbones beträgt mindestens 99,9 % im Jahresdurchschnitt. Die Dienstverfügbarkeit beträgt im Jahresdurchschnitt mindestens 97,0 %.

Planmäßige oder dem Kunden mitgeteilte Wartungsarbeiten, Behinderungen des Zugangs zum Kundenstandort im Fehlerfall, Zeitverluste, die nicht von HFO verschuldet sind sowie Zeitverluste durch Verzögerungen bei der Entstörung, für die HFO nicht verantwortlich ist, gehen nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit des HFO Backbones oder der Dienstverfügbarkeit ein.

5.1 Service und Entstörung

HFO beseitigt Störungen Ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten gemäß den folgenden Regelungen:

5.1.1 Annahme von Störungsmeldungen

Störungsmeldungen des Kunden werden täglich von 00:00 bis 24:00 Uhr unter folgenden Kontaktdaten entgegengenommen: **Service-Hotline: 0800-8020208 (kostenfrei)** und **E-Mail: service@hfo-telecom.de** HFO bietet dem Kunden zusätzlich unter <https://www.hfo-telecom.de/stoerungen> einen Webservice für die schnelle Eröffnung von Störungstickets.

5.1.2 Entstörung

Die durchschnittliche Entstörungszeit beträgt 24 Stunden. Erfolgt der Störungseingang außerhalb der üblichen Geschäftszeiten (Montag bis Freitag mit Ausnahme bundeseinheitlicher Feiertage jeweils von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr), beginnt die Berechnung des Störungszeitraums am folgenden Werktag um 08.00 Uhr. Die Berechnung eines Störungszeitraums wird an Werktagen jeweils um 18:00 Uhr ausgesetzt und am folgenden Werktag um 08:00 Uhr fortgesetzt.

Eine Leistung gilt als entstört, wenn die Nutzung der auf der Leitung basierenden Sprachanbindung (bis zum Netzabschlusspunkt) wieder möglich ist. Nicht eingerechnet werden Zeiten, in denen der Kunde oder Dritte, für die HFO nicht einzustehen hat, für Verzögerungen bei der Entstörung verantwortlich sind.

Die durchschnittliche Entstörzeit gilt nicht für eine nicht von HFO zu vertretende Störung oder Zerstörung der physikalischen Anbindung (z.B. TAL). Beruht die Störung auf einem Defekt der von HFO zur Verfügung gestellten Endgeräte, der nur durch einen Austausch eines oder mehrerer Endgeräte behoben werden kann, so wird der Zeitraum, der für den Austausch erforderlich ist, bei der Berechnung des betreffenden Störungszeitraums nicht berücksichtigt.

5.2 Mitwirkung

Ist für eine Entstörung der Zugang zu einem Standort des Kunden erforderlich, so ist vom Kunden sicherzustellen, dass HFO zu den von HFO genannten Zeiten Zutritt zu den entsprechenden Räumlichkeiten des Kunden erhält und dass ein Ansprechpartner vor Ort zur Verfügung steht, der befugt ist, die notwendigen Maßnahmen zu ergreifen und der über die zur Entstörung erforderlichen Informationen verfügt. Sollten diese Mitwirkungspflichten vom Kunden nicht eingehalten werden, wird die entsprechende Verzögerung bei der Berechnung der durchschnittlichen Entstörzeit nicht berücksichtigt. HFO bleibt jedoch verpflichtet, die Entstörung vorzunehmen. Des Weiteren wird der Zeitraum zwischen dem von HFO erwünschten Zutrittstermin und dem Zeitpunkt, zu dem der Zutritt ermöglicht wird, bei der Berechnung der Dienstverfügbarkeit nicht gewertet.

5.3 Ungerechtfertigte Entstörung

HFO ist berechtigt dem Kunden für jede Störungsbeseitigungsmaßnahme, bei der die Störung im Verantwortungsbereich des Kunden oder eines Dritten lag, für den HFO nicht einzustehen hat, ein einmaliges Entgelt i.H.v. 82,00 €/netto zu berechnen. Dies gilt insbesondere dann, wenn die Störung auf einer Fehlfunktion oder fehlerhaften Einstellung eines nicht von HFO zur Verfügung gestellten Telekommunikationsendgerätes beruhte.

5.4 Wartungsarbeiten

Zur Optimierung und Leistungssteigerung des Netzes und der technischen Systeme sieht HFO Wartungsfenster außerhalb der üblichen Geschäftszeiten vor. Diese liegen nach Möglichkeit in der Nacht von Samstag auf Sonntag zwischen 0:00 und 6:00 Uhr, können jedoch bei Bedarf auch an Werktagen durchgeführt werden. Sollte ein solches sonstiges Wartungsfenster von HFO in Anspruch genommen werden, so wird der Kunde mindestens fünf (5) Werktage im Voraus informiert. Während der Wartungszeit wird HFO die Möglichkeit eingeräumt, ihre technischen Einrichtungen im notwendigen und auf ein Minimum begrenzten Umfang außer Betrieb zu nehmen.

6. PFLICHTEN DES KUNDEN

Um einen ordnungsgemäßen Betrieb der Leistung zu gewährleisten ist der Kunde verpflichtet einen ausreichenden Internetzugang für die Nutzung der Dienste bereitzustellen.

Der Kunde ist verpflichtet sichere Passwörter zu vergeben und diese vertraulich zu behandeln, um einer etwaigen missbräuchlichen Nutzung vorzubeugen.

Der Kunde hat die von HFO angebotenen Dienste bestimmungsgemäß zu verwenden. Darüber hinaus ist eine Weitergabe an Dritte zu kommerziellen Zwecken untersagt.