

Leistungsbeschreibung für TK-Anlagen

für Geschäftskunden



Übersicht

- A Dienstleistungen des Anbieters1**
- B Überlassung von TK-Anlagen.....1**
 - 1 Eigenschaften..... 1
 - 2 Vorkonfiguration; Lieferung 1
 - 3 Installation..... 1
 - 4 Betriebssoftware2
 - 5 Voice-over-IP-Systeme2
 - 6 Sicherheit.....2
 - 7 Austausch von TK-Anlagen.....2
- C Serviceleistungen2**
 - 1 Inhalt der Serviceleistung2
 - 2 Begriffsbestimmungen und allgemeine Regelungen3
 - 3 Durchführung der Serviceleistungen; Voraussetzungen.....3
 - 4 Servicelevel.....3
- D Weitere Dienstleistungen 3**
 - 1 Einweisungen3
 - 2 Datensicherung3

A Dienstleistungen des Anbieters

Die EWE TEL GmbH (im Folgenden „Anbieter“) erbringt auf Basis der „AGB der EWE TEL GmbH für Telekommunikations-, Online- und Datendienstleistungen (Geschäftskunden)“ (im Folgenden „AGB“) die nachfolgend beschriebenen Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Überlassung von Telekommunikationsanlagen.

B Überlassung von TK-Anlagen

Je nach Vereinbarung verkauft oder vermietet der Anbieter dem Kunden die im Auftrag angegebene(n) TK-Anlage(n). Kauft der Kunde die im Auftrag angegebene(n) TK-Anlage(n), finden insbesondere die Vereinbarungen in Abschnitt J der AGB Anwendung; im Falle einer Miete finden insbesondere die Vereinbarungen in Abschnitt K der AGB Anwendung.

1 Eigenschaften

Die TK-Anlagen sind Telefonanlagen, die je nach konkreter Ausgestaltung in herkömmlicher (TDM basierende Technik), hybrider Bauweise (TDM und IP) oder als Voice-over-IP-Systeme ausgelegt sind. Die TK-Anlagen werden je nach Vereinbarung in verschiedenen Betriebsmodellen angeboten, siehe nachfolgende Tabelle.

Je nachdem, welche Vereinbarungen der Kunde mit dem Anbieter trifft, kann der Kunde die vertragsgegenständlichen TK-Anlagen in verschiedenen Modellen betreiben:

Betriebsmodell	Überlassung	Serviceleistungen	Entstörung	Software Updates	Software Upgrades
„Eigenbetrieb durch Kunde“	Kauf	–	Servicelevel „on demand“	Im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung	nicht enthalten, kann aber optional gemäß Abschnitt 4.2 erworben werden
„Betrieb durch Anbieter“	Kauf	sind zusätzlich gemäß Abschnitt D zu vereinbaren	gemäß vereinbartem Servicelevel	ja, gemäß Abschnitt 3.1	nicht enthalten, kann aber optional gemäß Abschnitt 4.2 erworben werden
„Betrieb durch Anbieter“	Miete	sind gemäß Abschnitt D enthalten	gemäß vereinbartem Servicelevel (mind. Servicelevel Standard)	ja, gemäß Abschnitt 3.1	nicht enthalten, kann aber optional gemäß Abschnitt 4.2 erworben werden

Tabelle 1: Betriebsmodelle

2 Vorkonfiguration; Lieferung

Der Anbieter konfiguriert die vertragsgegenständliche TK-Anlage vor und installiert sie entsprechend dem folgenden Abschnitt 3 an einem im Voraus vereinbarten Tag (Installationstermin) an dem vereinbarten Standort.

3 Installation

Der Anbieter installiert und konfiguriert die im Auftrag angegebene(n) TK-Anlage(n) sowie ggf. weitere im Auftrag aufgeführte Hardware (im Folgenden insgesamt „beauftragte Komponenten“ genannt) zu den nachfolgenden Bedingungen. Die Installation erfolgt werktags (Montag – Freitag, ausgenommen Feiertage) zwischen 08.00 und 18.00 Uhr (Regelarbeitszeit) und wird nach Aufwand anhand der Preisliste für Servicedienstleistungen berechnet. Eine Installation zu einem anderen Zeitpunkt können die Parteien gegen gesondertes Entgelt, dessen Höhe sich ebenfalls nach der Preisliste für Servicedienstleistungen richtet, vereinbaren.

3.1 Inhalt der Installation

Die Installation umfasst

- das Auspacken, Aufstellen, Anschließen und die Inbetriebnahme der beauftragten Komponenten bis zu einer Montagehöhe von maximal 3 Metern und
- das Auflegen der Systemkabel auf vom Kunden bereitzustellenden freien Anschlussleisten eines dokumentierten Hauptverteilers oder Patchpanels.

Hierüber hinausgehende Dienstleistungen wie z.B. das Anpassen von Inhouseverkabelung oder das Erstellen von Dokumentationen sind gesondert zu vereinbaren.

3.2 Konfiguration

Die Installation umfasst zudem die Konfiguration der beauftragten Komponenten während der Regelarbeitszeit. Eine Konfiguration zu einem anderen Zeitpunkt können die Parteien gegen gesondertes Entgelt, dessen Höhe sich nach der Preisliste für Servicedienstleistungen richtet, vereinbaren.

Die Konfiguration umfasst:

- das Einspielen eines Grunddatenstammes,
- die kundenspezifische Programmierung der beauftragten Komponenten,
- die Einrichtung der Nebenstellen gemäß eines vom Kunden zuvor in elektronischer Form auszufüllenden Kundendatenformulars,
- Übergabe einer zuvor erstellten Sicherung der Teilnehmerdaten,
- Zuweisung der MSN zu Nebenstellen,
- Zuweisung von Nebenstellenrufnummern zu SIP-Telefonen,
- Anpassen des Rufnummernplanes der TK-Anlage,
- Einrichtung von Ansagen (wie z.B. individuelle Begrüßungsansagen),
- Einrichtung von Sammelanschlussgruppen,
- Einrichtung von Voiceboxen, Installation und Einrichtung von Unified Communication System Clients für CTI, Mobile, E-Mail, Fax.

Hierüber hinausgehende Dienstleistungen wie die Einrichtung und Konfiguration zusätzlicher Nebenstellen sind gesondert zu vereinbaren.

3.3 Abnahme

Nach Installation der beauftragten Komponenten erfolgt die Abnahme. Die Abnahme gilt als erfolgt, wenn der Kunde die Abnahme erklärt. Die Abnahme nutzt oder nicht binnen 14 Tagen einer Abnahme widerspricht. Wegen unwesentlicher Mängel kann die Abnahme nicht verweigert werden.

Leistungsbeschreibung für TK-Anlagen

für Geschäftskunden



3.4 Mitwirkung des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet,

- dem Anbieter die Dokumentationen aller für die Installation relevanter Inhouseverkabelungen, insbesondere der freien Anschlussleisten des Hauptverteilers oder des Patchpanels, vor Installationsbeginn zur Verfügung zu stellen;
- dafür zu sorgen, dass die zur Installation der beauftragten Komponenten erforderlichen Stromanschlüsse, Potentialausgleichsleitungen und/oder Potentialausgleichsschienen bauseitig vorhanden sind;
- die für die Installation notwendigen Patchkabel (Daten-Kabel Kat. 5/6/7) bereitzustellen, soweit sie nicht vereinbarungsgemäß vom Anbieter überlassen werden;
- sofern Applikationen oder Client-Software auf kundeneigener Hardware installiert werden müssen, sicherzustellen, dass die hierzu angegebenen Hardware und Softwaremindestanforderungen eingehalten werden;
- die zur Durchführung der Installation erforderlichen lokalen Administratorenrechte zu gewähren;
- dafür zu sorgen, dass die zuständigen Systembetreuer und/oder Administratoren während der Installation verfügbar sind, soweit dieses erforderlich ist, um die Installation durchführen zu können.

3.5 Racks; Datenschränke

Soweit der Anbieter vereinbarungsgemäß eine TK-Anlage in ein Rack einbauen soll, obliegt es dem Kunden, einen beschrifteten und vollständig dokumentierten 19"-Daten- oder Serverschrank inklusive einer strukturierten Verkabelung bereitzustellen. Soweit der Anbieter vereinbarungsgemäß weitere TK-Komponenten installieren soll, muss der Kunde ausreichend freie zusammenhängende Höheneinheiten mit einer Mindestdtiefe von 70 cm und für Serverkomponenten von 100 cm zur Verfügung stellen.

Soweit der Anbieter vereinbarungsgemäß einen neuen Daten- und/oder Serverschrank oder bei Verwendung eines klassischen Telefonverteilers mit LSA einschließlich Anschluss technik aufbauen soll, obliegt es dem Kunden, eine ausreichend große Stellfläche zur Verfügung zu stellen.

4 Betriebssoftware

4.1 Updates

Auf Anforderung des Kunden stellt der Anbieter ihm während der Laufzeit einer gemäß Abschnitt C vereinbarten Serviceleistung ausschließlich Updates per Remote bei fehlerhafter Betriebssoftware zur Verfügung, sofern es sich um reproduzierbare Fehler handelt und der Hersteller der TK-Anlage ein Update zur Verfügung stellt.

4.2 Upgrades

Der Kunde kann vom Anbieter ein Major Release der Betriebssoftware gegen gesonderte Berechnung erwerben und installieren lassen, soweit der Hersteller ein solches Major Release zur Verfügung stellt. Die Installation erfolgt kostenpflichtig durch den Anbieter nach vorheriger Absprache mit dem Kunden.

5 Voice-over-IP-Systeme

Kommen Voice-over-IP-Systeme zum Einsatz, obliegt es dem Kunden, die benötigte Bandbreite und Quality of Service für IP-Telefonie im Datennetz zur Verfügung zu stellen. Zudem muss er dafür sorgen, dass entsprechende Quality-of-Service-Parameter (QoS) vorhanden und eingerichtet sind. Sind diese Voraussetzungen nicht eingehalten, kann der Anbieter eine fehlerfreie Funktion nicht gewährleisten.

Der Kunde kann den Anbieter damit beauftragen, gegen gesondertes Entgelt vor der Installation ein Voice-over-IP-Audit durchzuführen.

Darüber hinaus hat der Kunde sicherzustellen, dass die erforderlichen Power over Ethernet Switche (PoE, IEEE 802.3af, Klasse 2) vorhanden sind und die verwendeten IP-Endgeräte hierüber mit ausreichend Strom versorgt werden. Zusätzliche Stecker-Netzteile für IP-Endgeräte sind nicht Teil der vertraglichen Leistung des Anbieters, können aber gegen gesondertes Entgelt bei diesem gekauft werden.

6 Sicherheit

Soweit der Anbieter dem Kunden ein persönliches Kennwort (Passwort) zur Nutzung der vom Anbieter überlassenen TK-Anlage überlässt, ist der Kunde zur vertraulichen Behandlung des Kennworts verpflichtet. Persönliche Zugangsdaten (wie Kennwort/Passwort) dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden und sind vor dem Zugriff durch Dritte geschützt aufzubewahren. Auf elektronischen Speichermedien (z.B. PC, USB-Stick und CD-ROM) dürfen sie nur in verschlüsselter Form gespeichert werden. Der Kunde ist verpflichtet, das Kennwort in angemessenen Zeiträumen zu ändern und alle Maßnahmen zu ergreifen, um jeglichen Missbrauch des Kennworts, auch durch Mitarbeiter und Angehörige, zu verhindern. Der Kunde ist zu einer unverzüglichen Änderung des Kennwortes verpflichtet, wenn für ihn die Vermutung besteht, ein Nichtberechtigter könnte Kenntnis vom Kennwort erlangt haben.

7 Austausch von TK-Anlagen

Hat der Kunde eine TK-Anlage vom Anbieter gemietet, dann sind ein ggf. erforderlicher Austausch der gemieteten Hardware sowie der hierfür notwendige Vor-Ort-Einsatz eines Technikers im Mietentgelt enthalten.

Hat der Kunde eine TK-Anlage vom Anbieter gekauft, dann sind der Austausch der gekauften Hardware sowie der hierfür notwendige Vor-Ort-Einsatz eines Technikers kostenpflichtig und wird nach Aufwand anhand der Preisliste für Servicedienstleistungen berechnet, soweit der Anbieter nicht aufgrund von Mängelrechten des Kunden zum Austausch der gekauften Hardware oder zum Vor-Ort-Einsatz eines Technikers verpflichtet ist.

C Serviceleistungen

Für TK-Anlagen, die der Kunde beim Anbieter gekauft hat, kann der Kunde zusätzlich und gegen gesondertes Entgelt die nachfolgend beschriebene Serviceleistung beauftragen.

Für TK-Anlagen, die der Kunde beim Anbieter mietet, gilt die nachfolgend beschriebene Serviceleistung in der Servicelevel Standard als vereinbart. Optional und gegen gesondertes Entgelt kann der Kunde in diesem Fall die höheren Servicelevel Standard Plus oder Premium vereinbaren.

1 Inhalt der Serviceleistung

Im Rahmen der Serviceleistung behebt der Anbieter Störungen an den von der Serviceleistung umfassten TK-Anlagen entsprechend den nachfolgenden Beschreibungen.

Die Serviceleistung beinhaltet:

- die Diagnose der Störungsursache aus der Ferne (Remotediagnose) und die Wiederherstellung;
- die Lieferung und den Austausch der für die Entstörung erforderlichen System-Ersatzteile (neu oder neuwertig) und der bei normalem Gebrauch unbrauchbar gewordenen Verschleißteile;
- die Lieferung von Updates per Remote bei fehlerhafter Betriebssoftware, sofern es sich um reproduzierbare Fehler handelt und der Hersteller ein Update zur Verfügung stellen kann;
- den Einsatz eines Technikers zur Störungsbeseitigung vor Ort, sofern die Störung nicht per Remote oder vom Kunden (Tausch eines Endgerätes) behoben werden kann;
- die Bestätigung der Entstörung.

Nicht Teil der Serviceleistung ist es

- Betriebsmittel wie z.B. Batterien und oder handelsübliche Akkus auszuwechseln oder
- Störungen zu beheben, die durch höhere Gewalt (wie z.B. durch Blitzschlag) entstanden sind.

Leistungsbeschreibung für TK-Anlagen

für Geschäftskunden



2 Begriffsbestimmungen und allgemeine Regelungen

Für die Erbringung der Serviceleistungen für TK-Anlagen gelten die nachfolgenden grundlegenden Begriffe und Regelungen:

Begriff	Beschreibung und/oder Regelungen
Störung	Eine Störung ist eine Unterbrechung der Verfügbarkeit, die weder durch Wartungsarbeiten noch durch den Nutzer noch durch Dritte verursacht worden ist.
Störungsannahme	Störungen sind ausschließlich an der Service-Line des Anbieters zu melden. Der Eingang der Störungsmeldung bei der Service-Line ist Basis für die Ermittlung der Reaktionszeit. Mit der Störungsannahme werden Störungen für die weitere Bearbeitung im Trouble-Ticket-System des Anbieters erfasst.
Servicezeit	Servicezeit ist die Zeit, in der Störungen vom Anbieter bearbeitet werden. Die Servicezeit richtet sich nach dem mit dem Kunden vereinbarten Servicelevel.
Reaktionszeit	Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen dem Eingang der Störungsmeldung beim Anbieter (Störungsannahme) und dem Beginn der Bearbeitung. Zeiten außerhalb der Servicezeit werden bei der Ermittlung der Reaktionszeit nicht berücksichtigt.
Vor-Ort-Zeit	Kann der Anbieter die Störung nicht aus der Ferne (Remote) beheben, beginnt die Vor-Ort-Zeit, innerhalb derer der Anbieter die Störung vor Ort bearbeitet.
Werktag	Als Werktag gelten die Tage Montag bis Freitag mit Ausnahme bundeseinheitlicher Feiertage.

Tabelle 2: Begriffe und Regelungen

3 Durchführung der Serviceleistungen; Voraussetzungen

Der Anbieter führt die Serviceleistungen gemäß der jeweils vereinbarten Servicelevel (unten Abschnitt 4) durch.

Während der Serviceleistungen ist der Anbieter berechtigt, nach vorheriger Rücksprache mit dem Kunden die TK-Anlage außer Betrieb zu setzen.

Dem Kunden obliegt es, dafür zu sorgen, dass die folgenden, für die Durchführung der Serviceleistungen notwendigen Voraussetzungen erfüllt sind:

- Der Anbieter kann über eine breitbandige Telekommunikationsleitung aus der Ferne auf die von der Serviceleistung umfassten TK-Anlagen zugreifen (Remotenzugang). Der Remotenzugang ist vom Kunden auf eigene Kosten bereitzustellen; die hierfür notwendige technische Ausrüstung ist nicht Gegenstand der Serviceleistung.
- Der Kunde stellt nach vorheriger Anforderung durch den Anbieter einen geeigneten Ansprechpartner vor Ort zur Verfügung und gewährt Mitarbeitern des Anbieters Zugang zu den TK-Anlagen.

4 Servicelevel

Die Zeiten, in denen der Anbieter die Serviceleistung erbringt, ergeben sich aus dem vereinbarten Servicelevel. Es können die folgenden Servicelevel vereinbart werden:

- Service on Demand,
- Remote,
- Standard,
- Standard Plus,
- Premium.

Die in den jeweiligen Servicelevel geltenden Zeiten ergeben sich aus der nachfolgenden Tabelle 3: Servicelevel

An einem Standort kann der Kunde nur einen einheitlichen Servicelevel mit dem Anbieter vereinbaren. Als Standort gilt die postalische Adresse des Installationsortes.

Zeit	Servicelevel				
	On Demand	Remote	Standard	Standard Plus	Premium
Störungsannahme	täglich 0.00 – 24.00 Uhr				
Servicezeit	Werktags 08.00 – 17.00 Uhr		Werktags 08.00 – 19.00 Uhr		täglich 0.00 – 24.00 Uhr
Reaktionszeit (innerhalb der Servicezeit)	–	4 Stunden	2 Stunden	1 Stunde	
Vor-Ort-Zeit (innerhalb der Servicezeit)	–	8 Stunden	4 Stunden	2 Stunden	

Tabelle 3: Servicelevel

D Weitere Dienstleistungen

Der Kunde kann optional und gegen gesondertes Entgelt die nachfolgend beschriebenen Dienstleistungen beim Anbieter beauftragen.

1 Einweisungen

Je nach individueller Vereinbarung führt der Anbieter die nachfolgend beschriebenen Einweisungen durch. Voraussetzung für jede Einweisung ist, dass der Kunde einen geeigneten Ort für deren Durchführung zur Verfügung stellt.

1.1 Typische Endgeräteeinweisung

Die typische Endgeräteeinweisung richtet sich an Endgerätenutzer oder an sogenannte Multiplikatoren und umfasst Einweisung in die Bedienung der Endgeräte-funktionen und in die Basisleistungsmerkmale (Wahlwiederholung, Rufumleitung etc.). Die Multiplikatoren können nach der Einweisung weitere Nutzer in die Bedienung der Endgeräte einweisen. Für diese Einweisung gilt:

- Ihre Dauer ist auf eine halbe Stunde begrenzt.
- Sie geht auf die dem Kunden überlassenen Endgeräte ein.
- Die maximale Teilnehmerzahl der Einweisung beträgt 20 Personen.

1.2 Einweisung für Call Center Agenten

Im Rahmen der Einweisung für Call Center Agenten demonstriert der Anbieter die Nutzung der überlassenen Endgeräte im Call Center Modus. Für diese Einweisung gilt:

- Ihre Dauer ist auf eine Stunde begrenzt.
- Teilnehmen können nur solche Personen, die zuvor an einer Endgeräteeinweisung teilgenommen haben.
- Die maximale Teilnehmerzahl der Einweisung beträgt 10 Personen.

1.3 Einweisung für Call Center Administratoren

Im Rahmen der Einweisung der Call Center Administratoren demonstriert der Anbieter die Benutzung eines Endgerätes als Supervisor sowie die wesentlichen Funktionen der gelieferten Administratorenapplikation.

Für diese Einweisung gilt:

- Ihre Dauer ist auf vier Stunden begrenzt.
- Teilnehmen können nur solche Personen, die zuvor an einer Endgeräteeinweisung teilgenommen haben.
- Die maximale Teilnehmerzahl der Einweisung beträgt 2 Personen.

1.4 Weitere Schulungen

Optional und gegen gesondertes Entgelt kann der Kunde den Anbieter beauftragen, weitere kundenspezifische Schulungen durchführen. Diese Schulungen ersetzen keine Herstellerschulungen.

2 Datensicherung

Der Anbieter führt monatlich eine Sicherung der in der vertragsgegenständlichen TK-Anlage gespeicherten Teilnehmerdaten durch. Hierzu kopiert er diese Daten über eine Datenverbindung auf einen eigenen Datenspeicher.

Stand: 09.01.2018