Leistungsbeschreibung 1&1 Business Phone

1 Allgemein

1&1 Versatel bietet mit 1&1 Business Phone, im Folgenden auch Produkt genannt, im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten die Nutzung einer Cloud-Telefonanlage an. Das Produkt bietet als cloudbasierte Plattform verschiedene Apps für Telefonie und Video, die Kommunikation & Zusammenarbeit im Büro, von Zuhause und Unterwegs ermöglichen. Hierdurch können umfangreiche Funktionen einfach und überall genutzt werden.

1&1 Versatel bietet im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten das Produkt mit der folgenden Anzahl an Sprachkanälen an: 2-200

Das Produkt ermöglicht mit dem Dienst Voice die Übermittlung von Sprache über das Festnetz von 1&1 Versatel. Voraussetzung für die Nutzung des Voice-Dienstes ist ein Zugang zum Internet. Der Zugang zum Internet ist für den Aufbau einer Telefonieverbindung und für die Administration der Cloud Telefonanlage notwendig. Dieser Zugang zum Internet ist nicht Bestandteil dieses Produkts.

2 Leistungsmerkmale

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

2.1 Produktvarianten

Das Produkt wird in zwei verschiedenen Produktvarianten angeboten: Basic, Plus. Diese umfassen unterschiedliche Leistungsmerkmale.

- Die Produktvariante Basic umfasst Leistungsmerkmale aus den Kategorien Telefon und Sicherheit. Pro Nebenstelle kann maximal 1 Endgerät genutzt werden.
- Die Produktvariante Plus umfasst Leistungsmerkmale aus den Kategorien Telefon, Screen-Sharing, Sicherheit, Video- und Audio-Konferenzen, Fax, und APIs. Darüber hinaus können die Mobile Apps genutzt werden. Pro Nebenstelle können bis zu 9 Endgeräte genutzt werden.

2.2 Zugang zum Admin-Portal

1&1 Versatel stellt dem Kunden für die Einrichtung und Konfiguration der Cloud PBX per E-Mail einen Link für den Zugang zum Administrationsportal zur Verfügung. Über den Link wird die erstmalige Nutzung des Services vom Kunden aktiviert. Die Konfiguration der Cloud PBX erfolgt über das Serviceportal.

Ein Systemadministrator kann hierüber die komplette Funktionalität der Cloud PBX einrichten und steuern:

1) „Ziele“ ermöglicht die Einrichtung von Nebenstellen, Telefonkonferenzen, Warteschlangen, Gruppen, eFax und mehr.
2) „Elemente“ umfasst alle Grundbausteine der Telefonanlage, wie die Endgeräte, sowie die Audiodateien zur Nutzung als Wartemusik, Wartemusik für Warteschlangen und Ansagen.
3) „Administration“ umfasst die folgenden Elemente:

- Profil, hier werden generelle Informationen festgelegt, z. B. E-Mail-Adresse des Administrators, Passwort, Callcenter, usw.
- Standorte, wenn Sie mehrere Standorte haben, werden die hier verwaltet.
- Datei Import, Importieren von Telefonbucheinträge, Nebenstellen, Kurzwahleinträge
- Telefonbuch, Verwaltung des zentralen Telefonbuches.

4) „Durchwahlen“ ermöglicht die Einrichtung von öffentlichen Rufnummern für Benutzer, Gruppen und Geräte.

3 Technische Anforderungen

3.1 Plattform- und Anwendungsanforderungen

Die Internetverbindung muss gleichzeitig kontinuierlich eine Latenz von unter 100 ms (gemessen vom DE-CIX zum Endgerät) und einen Paketverlust von deutlich unter 1 % aufweisen. 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 Cloud PBX zu ermöglichen.

Router / Firewall Einstellungen

Protokoll	Zielport	Zweck	Ziele
TCP	80, 83, 443, 18443	Provisionierung	alle Netze
UDP	123	NTP	alle Netze
UDP	53	DNS	DNS Server des Kunden
UDP	alle Ports	SIP, RTP, T-38, FMC, etc.	109.68.96.0/21
TCP	alle Ports	SIP/TLS, SIP, FMC	109.68.96.0/21

ICMP-Pakete mit Typ 3 (Destination unreachable) dürfen nicht blockiert werden, da ansonsten die dynamische Bestimmung von notwendigen Übertragungsparametern auf Netzwerkebene fehlschlägt. Die Nutzung von DNS- / FQDN-basierten Filterregeln wird explizit nicht empfohlen und erfolgt auf eigenes Risiko.
In einigen Fällen überschreitet die Größe der zwischen der Cloud PBX und den Kundengeräten übertragenen UDP-Pakete die standardmäßige 1500-Byte-Nutzlast. In diesem Fall muss das Paket fragmentiert werden. Es liegt in der Verantwortung des Kunden sicherzustellen, dass der Internetanschluss und die dahinterliegende Netzwerktopologie die UDP-Fragmentierung unterstützt. Es wird außerdem empfohlen zu überprüfen, ob weitere Funktionen auf dem Kundenrouter die Fragmentierung von UDP Paketen beeinträchtigen. Wenn die UDP-Fragmentierung nicht zulässig ist, funktionieren die folgenden Funktionen möglicherweise nicht ordnungsgemäß:

- BLF (Besetztlampenfeld)
- Funktionen wie Nicht Stören (DND), Rufumleitungen
- Eingehende Anrufe an Telefone nach einer Reihe von internen Rufumleitungen

Tipps für eine korrekte Routerkonfiguration:

- Ein UDP-NAT Timeout zwischen 120 und 130 Sekunden.
- Deaktivierung eines evtl. vorhandenen SIP-ALG
- Aktivierung des „consistent nat“-Features (sofern vorhanden – Bsp: Sonicwall)
- Deaktivierung von Store&Forward für die Verbindungen von / zu der Telefonanlage.

3.2 Anforderungen an das Kundennetzwerk

Das Netzwerk darf in Spitzenzeiten nicht an den Auslastungsgrenzen betrieben werden und muss ausreichende Kapazität für den zu erwartenden Sprachverkehr bereithalten. Es ist erforderlich, dass ein lokaler DHCP-Server betrieben wird und dieser den IP-Telefonen eine gültige IP-Konfiguration inklusive des für Sprachverkehr vorgesehenen Internetgateways mitteilt. Dieser DHCP-Server darf keine Option 66 (BOOTP-Server) nutzen.

Netzwerkeigenschaft	Anforderung
Verbindungskapazität	Jede Verbindung im Ende-zu-Ende-Pfad muss über eine symmetrische (bidirektionale) Kapazität verfügen, die größer ist als die maximale Anzahl gleichzeitiger Anrufe plus Kapazität für andere Arten von Nicht-Echtzeitverkehr und Wachstum.
Delay	< 100 ms (Latenzzeit in einer Richtung)
Packet Loss	< 1%
Jitter	< 30 ms

4 Voice-Dienst

Das Produkt ermöglicht mit dem Dienst Voice die Übermittlung von Sprache über das Festnetz von 1&1 Versatel. Voraussetzung für die Nutzung des Voice-Dienstes ist ein Zugang zum Internet. Dieser Zugang zum Internet ist nicht Bestandteil dieses Produkts. Die folgende Anzahl an Sprachkanälen bietet 1&1 Versatel je Voice-Dienst an:

Leistungsbeschreibung 1&1 Business Phone

Anzahl Sprachkanäle
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
30
40
50
60
70
80
90
100
110
120
130
140
150
200

4.1 Anrufmanagement
Der Einsatz von Power Dialern oder Predictive Dialern ist nur in Absprache mit 1&1 Versatel gestattet.

Mit den zahlreichen Anrufmanagement-Funktionen lassen sich alle Nebenstellen individuell organisieren und effizient miteinander verbinden.

Verfügbare Funktionen
- Einfaches An- und Abmelden von Nebenstellen an Geräten
- Unbegrenzte Anzahl von eingehenden oder ausgehenden Anrufen pro System
- Bis zu 5 parallele ein- oder ausgehende Anrufe pro Gerät; weitere parallele Verbindungen für eFax und Telefonzentrale möglich
- Definition mehrerer verschiedener Durchwahlnummern (für eingehende und ausgehende Anrufe) für eine Nebenstelle
- Anrufhistorie auf dem Gerät* mit Datum, Uhrzeit und Telefonnummer (ausgehende, eingehende, verpasste Anrufe einschließlich Kennzeichnung, ob es sich um einen Mehrparteienanruf oder um einen Anruf aus einer Warteschlange handelt, BPX-Gruppe und verwendete Leitung)
- Direkte oder indirekte Weiterleitung (intern, extern) (Quick Transfer)
- Wahlwiederholung: Wenn ein interner Teilnehmer nicht erreichen werden kann, besteht die Möglichkeit, diesen mit einer Kurzwahl zu markieren. Die Telefonanlage sendet eine Benachrichtigung, wenn der Teilnehmer wieder frei ist und verbindet auf Wunsch wieder. Möglich ist dies über einen Funktionscode, ohne dass der angerufene Teilnehmer von einem Anrufversuch erfährt.
- Einloggen in Warteschlangen (Overline-Service) direkt vom Telefon oder über App-Suite (Desktop-, Web-App, Mobile-App)
- Konfigurieren von Rufumleitungen direkt vom Telefon oder über App-Suite (Desktop-, Web-App, Mobile-App)
- DTMF (Dual-Tone-Multi-Frequency-Signalisierung) abgehend und ankommend
- Unterschiedliche Klingeltöne* für interne und externe Anrufe
- Freeseating / Hotdesking - flexible Arbeitsplatzwahl, An- und Abmelden einer Nebenstelle an/von verschiedenen Geräten (follow me)
- Signalisierung des Gesprächszustandes für einzelne Nebenstellen am Gerät* (Besetzlampenfeld)
- Anrufübernahme innerhalb der Anlage, innerhalb von Gruppen und für einzelne Nebenstellen über Kurzwahl- oder Funktionstasten am Gerät
- Rufumleitung über Funktionstasten (Rufumleitung)*
- Rückruf, Halten und Makeln zwischen Anrufen
- Automatische Rückvermittlung nach fehlgeschlagener Vermittlung nach Zeit (Call Reflection)
- Sprache (Telefonmenü, Ansagen, etc.) individuell pro Nebenstelle einstellen
- Individuelle Einstellung, wie viele Sekunden nach Eingabe einer Rufnummer ein Anruf getätigt wird *
- Nebenstellenindividuell festlegen, nach wie vielen Ziffern bei der Eingabe einer Rufnummer am Gerät eine Rufnummer vorgeschlagen werden soll. Die vorgeschlagenen Rufnummern entsprechen der gespeicherten Anrufhistorie*
- Anklopfende Nebenstellen
- Gegensprechanlage*
- Berechtigung für der Verwendung des Haupttelefonbuchs für jede einzelne Nebenstelle
- Konfiguration für jede einzelne Nebenstelle, ob die Nebenstelle im Haupttelefonbuch angezeigt werden soll.
- Zuweisung einer Kostenstellennummer pro Nebenstelle. Diese Kostenstelle wird im Einzelverbindungsnachweis aufgeführt.
- Verwendung von Projektcodes für ausgehende Anrufe (im Einzelverbindungsnachweis aufgeführt)
- Optionale MultiPhone-Funktion: Nutzung von bis zu 9 verschiedenen Gerätetypen unter einer Nummer pro Nebenstelle (1&1 Business Phone Plus)
- Systemmanagement für Administrator über komfortable Serviceseite (Webinterface), Verwaltung aller Systemeinstellungen (Deutsch, Englisch, Französisch und Italienisch)

*Je nach Gerät

4.2 Notrufverbindungen, Ortsnetzbezug von Rufnummern und nomadische Nutzung
1&1 Versatel stellt kostenlose Notrufverbindungen durch Wahl der europaweiten Notrufnummer 112 oder der nationalen Notrufnummer 110 oder durch Aussenden entsprechender Signalisierungen mit Angaben zur Rufnummer und zum Anruferstandort sicher, soweit der Notrufdienst selbst nicht eingeschränkt ist, kein Stromausfall vorliegt oder die Internetverbindung bei Sprachübertragung mittels VoIP (Voice over Internet Protocol) selbst nicht gestört ist. Wird durch den Kunden die Konfiguration der durch 1&1 Versatel zur Verfügung gestellten CPE verändert, kann dies zur Folge haben, dass ein Notruf nicht oder falsch abgesetzt wird. Voraussetzung für eine korrekte Übermittlung der Standortdaten durch 1&1 Versatel an die örtlich zuständige Notrufabfragestelle ist, dass der Kunde bei 1&1 Versatel für die Ortsnetzrufnummer, von der ein Notruf ausgeht, die korrekte Adresse des Anruferstandorts im zugehörigen Ortsnetz in Deutschland hinterlegt hat.

Die Nutzung der Einwahlmöglichkeit zum Sprachkommunikationsdienst an einer anderen, als der bei 1&1 Versatel für die jeweilige Ortsnetzrufnummer hinterlegten Adresse im rufnummernzugehörigen Ortsnetz (nomadische Nutzung), ist grundsätzlich möglich, soweit dabei die geltenden rechtlichen Vorgaben, insbesondere die nachfolgenden Vorgaben der Bundesnetzagentur aus der Verfügung 25/2006 zur Struktur und Ausgestaltung des Rufnummernbereichs für Ortsnetzrufnummern, eingehalten werden. Die Zuweisung von Ortsnetzrufnummern an den Kunden und ihre spätere Nutzung ist nur zulässig, wenn die Lokation des Netzzugangs oder der Betriebssitz des Kunden in den Grenzen des betreffenden Ortsnetzbereiches liegt. Zur Überprüfung dieses Ortsbezuges hat der Kunde der 1&1 Versatel vor der Zuweisung von Rufnummern entsprechende Nachweise (Handelsregisterauszug, Gewerbeanzeige o.ä.) zu übermitteln. 1&1 Versatel ist verpflichtet und berechtigt, die Einhaltung der Ortsnetzbereiche bei der Zuweisung und der späteren Nutzung von geografischen Rufnummern zu überprüfen und entsprechende Nachweise vom Kunden zu fordern. Bei einem Umzug ist der Kunde verpflichtet, 1&1 Versatel die neue Anschrift unverzüglich mitzuteilen. Wenn durch den Umzug der Anspruch auf die bestehende Ortsnetzrufnummer erlischt, muss 1&1 Versatel dem Kunden die entsprechende Ortsnetzrufnummer entziehen.

Die Herstellung einer Notrufverbindung mit Angabe des korrekten Anruferstandorts und/oder eine Notrufrückverfolgung und Standortbestimmung des Anrufers durch den Notrufempfänger (so genannte „Röchelrufe“) ist nur dann möglich, wenn der Kunde den Standort der Ortsnetzrufnummer korrekt bei 1&1 Versatel hinterlegt hat oder der Anrufer selbst seinen tatsächlichen Standort der Notrufabfragestelle mitteilen kann. Ist der Anrufer bei einem Notruf nicht an dem bei 1&1 Versatel für die Rufnummer hinterlegten Standort (nomadische Nutzung) und nicht mehr selbst in der Lage seinen tatsächlichen Standort anzugeben, können die Einsatzkräfte (Polizei, Feuerwehr, Notarzt etc.) nur die von ihm bei 1&1 Versatel hinterlegte Adresse anfahren und werden vergeblich ausrücken, wenn der Anrufer sich an einem anderen Standort als dem systemisch zur Ortsnetzrufnummer hinterlegten befindet. Die hierdurch entstehenden Risiken und Kosten sind vom Kunden zu tragen.

Leistungsbeschreibung 1&1 Business Phone

4.3 Einrichtung und Änderung von Ortsnetzrufnummern und Kundendaten
Der Kunde ist dafür verantwortlich, die korrekten Standortdaten (auch bei Änderungen) vollständig, korrekt und unverzüglich an 1&1 Versatel zu übermitteln und (bei Änderungen) stets auf dem aktuellen Stand zu halten.

4.4 Leistungsmerkmale Sprachanschluss
Dem Kunden steht folgendens Leistungsmerkmal zur Verfügung, unter der Voraussetzung, dass dies auch von den Endeinrichtungen (Telefon) des Kunden unterstützt wird.

- CLIP no screening (wird nicht über Netzgrenzen garantiert)

4.5 Codecs
Es werden folgende Sprachcodecs unterstützt bzw. von unseren Voice-Systemen transparent übertragen.
- G.711a-law
- G.711µ-law
- G.722

Faxübertragung nach
- G.711

Die Aushandlung der Codecs zwischen den Endpunkten erfolgt entsprechend des Offer-Answer-Modells (RFC 3264). Eine Transcodierung seitens 1&1 Versatel erfolgt nicht.

- DTMF-Signale: Inband G.711 a-law, G.711µ-law, G.722 - RTP-Event nach RFC 2833

4.6 Fax über IP
Für die Fax-Funktion gelten aufgrund technischer Einschränkungen die folgenden Hinweise. Zur Übertragung von Fax-Dokumenten über IP (VoIP) wird das Protokoll G.711 verwendet. G.711 ist ein Audio-Codec und zur Übertragung von Sprach- und Audiodaten via RTP vorgesehen. Hierbei werden die Faxdaten in einen PCM Audio Stream konvertiert. Bei dieser Methode ist die Gefahr von Paketverlusten vorhanden, da G.711 nicht für den Fax-Versand optimiert ist.

Aufgrund der zuvor genannten Einschränkungen wird eine fehlerfreie Fax-Übertragung nicht garantiert.

Empfehlungen für Hardware-Faxgeräte, die über einen ATA (Analog-Digital-Wandler) angeschlossen werden:

Viele Faxgeräte bieten Einstellungsmöglichkeiten, um die Fax-Übertragung anzupassen.

- ECM (Error Correction Mode) testweise aktivieren/deaktivieren
- Betriebsart Fax G3 einstellen auf 9600 Bit/Sec oder weniger (Die Übertragungsdauer kann dadurch verlängert werden)
- Datenkompression deaktivieren
- Sprechpausenerkennung deaktivieren

Auch mit diesen Empfehlungen kann eine fehlerfreie Übertragung nicht garantiert werden.

5 Rufnummern

Je Voice Dienst können entweder ein bis zehn Einzelrufnummern oder ein Rufnummernblock genutzt werden. Der Kunde erhält je Voice Dienst eine Vertragsnummer.

5.1 Einzelrufnummern
Soweit nichts Abweichendes vereinbart wurde, sind drei Rufnummern enthalten. Durch die Vergaberichtlinien der Bundesnetzagentur ist eine Zuteilung von maximal zehn Einzelrufnummern (MSN) für das Produktmöglich. Diese zusätzlichen Rufnummern werden gemäß Preisliste Komfort- & Serviceleistungen berechnet.

Einzelrufnummern sind ausschließlich in Verbindung mit 2 Sprachkanälen möglich.

5.2 Rufnummerblock:
1&1 Versatel weist dem Kunden innerhalb des 1&1 Versatel zur Verfügung stehenden Rufnummernraums bei Bedarf einen Rufnummernblock zu. Grundlage für die Berechnung des zu bescheinigenden Rufnummernbedarfs ist in der Regel die Anzahl der an eine TK-Anlage anzuschließenden Endeinrichtungen. Ein über die Zuteilung gemäß untenstehender Tabelle hinausgehender, zusätzlicher Rufnummernbedarf ist durch den Kunden bei der Bundesnetzagentur zu beantragen. Die Bescheinigung der Bundesnetzagentur ist die Grundlage für die Zuteilung weiterer Rufnummern durch 1&1 Versatel.

Die Anzahl der Rufnummern, die 1&1 Versatel dem Kunden zuweist, ist der folgenden Tabelle zu entnehmen.

Anzahl Sprachkanäle	Standard Anzahl Rufnummern Rufnummernblock	Maximale Anzahl Rufnummern Rufnummernblock
2 - 3	10	100
4 - 5	30	100
6 -7	70	100
8 - 9	100	300
10 – 20	300	500
30 – 50	500	1000
60 - 80	1000	3000
90 - 110	3000	3000
120 - 140	4000	4000
150	4000	5000
200	5000	10000

5.3 Portierung von Rufnummern
Der Kunde kann bestehende deutsche, geografische Rufnummern (Einzelrufnummern (MSN) und Rufnummernblöcke), die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurden, in das Produkt übertragen (Rufnummernportierung). Hierfür ist für die jeweiligen Rufnummern ein Anbieterwechselauftrag auszufüllen und an 1&1 Versatel zu übermitteln.

6 Bandbreite der Internetanbindung

Pro Sprachkanal werden in Abhängigkeit des vom Kunden verwendeten Codecs folgende Bandbreiten im Up- und Download benötigt.

Codec	Benötigte Bandbreite
G.711 (2 Frames pro IP-Paket, 20 msec Delay)	99,2 kbit/s
G.722 (2 Frames IP-Paket, 20 msec Delay)	99,2 kbit/s
Video	bis zu 2 Mbit/s je Richtung

Die oben dargestellen Bandbreiten gehen von einem zusätzlichen IP-, UDP-, RTP-Header von 40 Byte, sowie von Header pro Frame von 18 Byte aus.Ebenso werden noch je 5 % der RTP-Bandbreite für SIP-Signalling und das RTP-Control-Protokoll aufgeschlagen. Die oben genannten Bandbreiten sind lediglich Richtwerte und können je nach Übertragungsart (Protokolle, Versionen, Codec-Delay) variieren.

7 Änderungen der Einstellungen am Client oder der TK-Anlage.

Es kann sein, dass z. B. durch technische Weiterentwicklungen bzw. technische Updates Änderungen an der Cloud PBX oder am Client des Kunden vorgenommen werden müssen. (z. B. Wechsel der CA, Änderung des SIP-Registrar, etc.). Diese Änderungen wird 1&1 Versatel rechtzeitig anmelden, damit eine Änderung im Client erfolgen kann. Der Kunde nimmt die notwendigen Änderungen auf dem Client selbständig und auf seine Kosten vor.

8 Zusatzoptionen / Lizenzen

8.1 KI Assistent
Die Zusatzoption KI Assistent ist eine optionale Erweiterung für den Dienst 1&1 Business Phone Cloud-PBX. Der KI Assistent ermöglicht die automatische Transkription von Telefongesprächen, die Erstellung von Gesprächszusammenfassungen sowie die automatische Erkennung von Aufgaben (Action-Items) aus Gesprächsinhalten und wird in Textform gespeichert. Durch die automatisierte Dokumentation von Gesprächen wird die Nachbearbeitung deutlich vereinfacht. Die Zusatzoption kann für Nutzer mit einer 1&1 Business Phone Plus Lizenz aktiviert werden. Die Verarbeitung der Daten erfolgt unter Berücksichtigung der geltenden Datenschutzbestimmungen (DSGVO). Die nachfolgenden spezifischen Leistungen und Bedingungen gelten ausschließlich für KI Assistent und nicht für andere Bestandteile der Cloud-PBX oder optionale Zusatzdienste von 1&1 Versatel. Weitere Informationen zur Datenverarbeitung durch das Large Language Model (LLM) finden Sie in der Datenschutzrichtlinie unter: https://www.nfon.com/de/privacy-center/cloudya-app/

8.1.1 Anruftranskription
Die Funktion Anruftranskription ermöglicht die automatische Umwandlung gesprochener Inhalte aus Telefongesprächen in Textform. Ein- und ausgehende Te-

lefongespräche können während des Gesprächs transkribiert werden. Die Transkription kann vom Nutzer manuell gestartet und beendet werden. Der Start der Transkription erfolgt ausschließlich nach aktiver Zustimmung beider Gesprächsteilnehmer. Die Transkripte stehen den Nutzern innerhalb der App zur Ansicht und weiteren Verwendung zur Verfügung. Bestellbar nur mit 1&1 Business Phone Plus.

- Automatische Erstellung einer Gesprächszusammenfassung mit wichtigen Gesprächspunkten und Maßnahmen
- Transkription von 1:1-Gesprächen in Textform
- Nutzung über Web-Client, Desktop-App und Mobile-App
- Start der Transkription erst nach aktiver Zustimmung beider Gesprächspartner
- Manuelles Starten und Stoppen der Transkription während des Gesprächs
- Anzeige der Transkripte im Tab Ruflisten
- Transkripte enthalten Zeitmarken und Sprechererkennung
- Vollständige Anzeige des transkribierten Gesprächs
- Durchsuchbare Gesprächsdokumentation ohne manuelle Notizen
- Maximal 1.200 Transkriptionsminuten pro Monat und Nutzer
- Die Transkriptionen werden für 40 Tage gespeichert.

Es wird empfohlen, KI-generierte Inhalte vor einer Weiterverwendung zu überprüfen.

8.1.2 Anrufzusammenfassungen
Basierend auf der erzeugten Gesprächstranskription erstellt das System automatisch eine strukturierte Zusammenfassung des Gesprächs. Diese Zusammenfassung ermöglicht Nutzern einen schnellen Überblick über:

- wesentliche Gesprächsinhalte
- Strukturierte Zusammenfassungen mit Entscheidungen und Kernpunkten.
- Inhalte können geteilt und weiterbearbeitet werden
- Ideal für Kundengespräche, Projektabstimmungen oder dokumentationsintensive Arbeitsprozesse

8.1.3 Action-Items
Während der Analyse eines Gesprächs erkennt das System automatisch im Gespräch vereinbarte Aufgaben oder Maßnahmen. Diese werden extrahiert und als Action-Items direkt in der Anrufzusammenfassungen aufgeführt.

8.1.4 Voicemail-Transkription
Voicemails werden automatisch in Textform transkribiert und können anschließend durchsucht werden. Die Erstellung der Transkripte und Zusammenfassungen erfolgt über Open-Source-KI-Modelle, die von Botario in einer dedizierten privaten GPU-Cloud betrieben werden.

- Automatische Transkription aller Voicemails
- Verarbeitung und Speicherung der Daten erfolgen in Deutschland
- ein Whisper-basiertes Spracherkennungsmodell (zur automatischen Spracherkennung und Transkription)
- Gemma-3-27B-IT (Open-Source Large Language Model zur Erstellung von Zusammenfassungen)
- Die Verbindung zwischen 1&1 Business Phone und Botario ist mittels TLS-1.3-Verschlüsselung gesichert
- Die endgültige Speicherung der Daten erfolgt innerhalb der NFON-Cloud-Infrastruktur
- Durchsuchbare Textdarstellung innerhalb der Anwendung
- Die Transkriptionen werden für 40 Tage gespeichert

8.1.5 Nia – der KI Chat-Bot
Nia ist eine integrierte KI-Erweiterung innerhalb des 1&1 Business Phone Clients sowie im Admin-Portal. Der Chatbot unterstützt Nutzer bei Fragen zur Nutzung und Konfiguration der Telefonie-Plattform. Dadurch können viele Fragen direkt innerhalb der Anwendung beantwortet werden, ohne Kontakt zum Support-Team aufnehmen zu müssen.

- Integrierter KI-Assistenz für alltägliche Fragen zur Bedienung der Anwendung
- Echtzeit-Unterstützung bei Konfiguration, Funktionen und Nutzung des Telefonie-Clients
- Hilfe bei Fehlerbehebung und allgemeinen Supportfragen
- Zugriff ist direkt über den Hauptbildschirm möglich
- Nia erscheint als kontextbasierter Chatbot direkt innerhalb der Telefonie-App und im Admin-Portal
- Die Nutzung erfolgt nahtlos ohne zusätzlichen Login oder Wechsel der Anwendung

8.2 Softphone Pro
Softphone Pro ist eine Desktop-Applikation, die eine einheitliche und zentrale Verwaltung der Geschäftskommunikation eines Unternehmens über die gängigsten Funktionen und Integrationsprotokolle ermöglicht. Mit einer intuitiven Benutzeroberfläche können Mitarbeitende Anrufe direkt von ihren PCs verwalten, sowohl im Büro als auch von jedem anderen Ort aus. Es bietet die Möglichkeit, mehrere SIP-Konten und bis zu 20 gleichzeitige Anrufe im Operator Panel-Modus zu verwalten. Softphone Pro unterstützt sowohl Windows als auch Mac. Die Integration mit verschiedenen Anwendungen und Plattformen über das TAPI-Protokoll, Action-URL, JSON API und LDAPv2v3 werden Anrufe und Kontakte vereinfacht.

Die nachfolgenden spezifischen Leistungen und Bedingungen gelten ausschließlich für „Softphone Pro“ und nicht für andere Bestandteile der Cloud-PBX oder optionale Zusatzdienste von 1&1 Versatel.

8.2.1 CTI-Integration
CTI (Computer Telephony Integration) ermöglicht die Koppelung von Softphone Pro mit Tischtelefonen und bietet somit eine erweiterte Anrufverwaltung direkt vom PC-Bildschirm aus. Diese Integration ermöglicht die vollständige Kontrolle über die Funktionen des Telefons, wie z. B.:

- Anrufe tätigen und empfangen
- Anrufweiterleitungen
- Einrichtung von Telefonkonferenzen
- Überwachung des Status anderer Benutzer über das Besetztlampenfeld (BLF), das in Echtzeit die Verfügbarkeit anderer Mitarbeiter im System anzeigt

8.2.2 TAPI-Unterstützung
Softphone Pro stellt TAPI (Telephony Application Programming Interface) zur Verfügung, über die externe Anwendungen auf Telefoniefunktionen zugreifen können. TAPI ermöglicht die Integration von Telefonsystemen mit anderen Geschäftsanwendungen wie CRM, ERP oder auch E-Mail-Clients. Dank dieser Funktion können Benutzer Anrufe direkt aus ihren bevorzugten Anwendungen tätigen und verwalten, ohne zwischen verschiedenen Benutzeroberflächen oder Geräten wechseln zu müssen.

8.2.3 Kontakt-Synchronisation und Präsenz
Softphone Pro erleichtert das Kontaktmanagement durch Synchronisation mit verschiedenen Quellen, wie z. B.:

- Google Kontakte
- Microsoft Outlook und Office 365
- LDAP-Verzeichnisse

Diese Integration stellt sicher, dass Benutzende auf ihre Kontakte in anderen Applikationen zugreifen können, was die täglichen Kommunikationsaufgaben erheblich erleichtert. Darüber hinaus ermöglicht das System das Importieren von Kontakten aus CSV-Dateien und via JSON-APIs, was vollständige Flexibilität im Datenmanagement garantiert. Die Anwesenheit und der Status des Benutzers werden mit der Cloud PBX synchronisiert.

8.2.4 Anrufmanagement und Kontrolle
8.2.4.1 Multitasking mit SIP-Accounts
Softphone Pro ist so konzipiert, dass es bis zu 10 SIP-Konten gleichzeitig nutzen und somit mehrere Telefonleitungen oder Nummern gleichzeitig verwalten kann. Darüber hinaus kann das System bis zu sechs gleichzeitigen Anrufen unterstützen, was für Organisationen mit hohem Kommunikationsbedarf entscheidend ist. Diese Multitasking-Fähigkeit ermöglicht es den Benutzern, mehrere Telefongespräche, Weiterleitungen und Konferenzen effizient zu verwalten, ohne die Servicequalität oder Benutzererfahrung zu beeinträchtigen.

8.2.4.2 Anrufaufzeichnung und Anrufweiterleitung
Softphone Pro bietet lokale Gesprächsaufzeichnungsfunktionen, die es den Nutzern ermöglichen, Gespräche zur Rechtssicherheit, Qualität oder späteren Auswertung auf dem lokalen PC aufzuzeichnen. Die Aufzeichnung kann jederzeit während des Gesprächs im Operator Panel-Modus aktiviert werden. Darüber hinaus unterstützt das System eine intuitive Anrufweiterleitung und sorgt so für eine gesteigerte Effizienz für Endnutzer und Kunden.

8.2.5 Sicherheit und Verschlüsselung
In einer Umgebung, in der Datensicherheit von entscheidender Bedeutung ist, zeichnet sich das Softphone durch robuste Verschlüsselung für alle Kommunikationen aus. Durch die Verwendung von Verschlüsselungsprotokollen wie TLS (Transport Layer Security) stellt das Softphone sicher, dass alle Anrufe und Daten vor unbefugtem Zugriff geschützt sind. Darüber hinaus ist die Systemarchitektur darauf ausgelegt, in sicheren Umgebungen wie VPN-Netzwerken zu arbeiten, was einen zusätzlichen Schutz für Unternehmen bietet, die mit sensiblen Informationen umgehen oder in stark regulierten Branchen tätig sind.

8.2.6 Versionen und Funktionsliste
Im folgenden Abschnitt werden die derzeit verfügbaren Funktionen und unterstützten Desktop-Plattformen für Softphone Pro aufgeführt:

- Windows
- Linux
- Mac

Sprachübertragungsprotokolle:

- SIP
- uaCSTA (Snom, Yealink, Cisco)

Transportprotokolle:

- UDP
- TCP

Sicherheit:
- TLS-Unterstützung mit SIP
- TLS mit SRTP-Unterstützung
- Peer-to-Peer-Verschlüsselung
- HTTPS

Kontaktverwaltung:
- MS Outlook MAPI
- Office365/Exchange Shared Folders
- LDAP mehrere Datenquellen
- JSON mehrere Quellen
- CSV mehrere Datenquellen
- Google Kontakte
- Lokale Kontakte
- Reverse Lookup über Kontaktbasis
- Bildunterstützung
- Busy Lamp / Präsenz für externe Kontakte
- Kontaktgruppen
- Team Panel & Favoriten

Telekommunikationsfunktionen:
- 10 SIP-Konten
- Anruf ignorieren-Funktion
- Anrufweiterleitung
- Unbeaufsichtigte Weiterleitung
- Drag&Drop-Unterstützung für jeden Kontakt
- Anruf halten
- Weiterleitung mit Rückfrage
- Auto-Transfer (vor dem Abheben des Anrufs)
- Anrufaufzeichnungen
- Anrufaufzeichnungen mit Anrufrichtung
- Protokoll-Handler (callto:, tel:, sip:)
- Action-URL für alle Leitungszustände (CRM, ERP)
- Konferenz
- Selektive Konferenz
- Telefonkommentare
- Kommentarhistorie mit einem Anruf anzeigen
- Kommandozeilenwahl

Allgemeine Telefonfunktionen:
- Sprachanrufe
- Busy Lamp Field Unterstützung (nur für lokale Kontakte)
- Präsenz-Unterstützung (nur für lokale Kontakte)
- Globale und SIP-Konto-basierte Klingeltöne

Schnittstellenfunktionen:
- Mehrsprachige Unterstützung
- Leitungsbasierter Anrufmanager
- In Systemtray minimieren
- Konfigurierbare Tastenkürzel
- Mausgesten für einen sauberen Desktop
- Kontakte im Vollbildmodus anzeigen
- Team-Panel für Schnellansicht mit Gruppenfilter und Suche
- Zwangsweise GUI-Anzeige im Vordergrund

Engine-Funktionen:
- Audio-Analyse-Monitor
- Echo-Unterdrückung
- Adaptive Jitter-Puffer
- Paketverlustkompensation
- Auto-Gain-Control
- Rauschunterdrückung
- Audio: PUS, G.722, G.726, GSM, Speex, iLBC, G.711, G.729
- Audio: Clearmode 8kHz, 16kHz, 24kHz
- Codec-Einstellungen pro Konto
- Senden von Outband DTMF-Tönen
- Inband DTMF
- DTMF-Dual-Unterstützung

Integrations-Tools / Auto-Provisioning:
- GPO-Konfiguration (Group Policy Objects)
- Sicheres Auto-Provisioning (XML)
- API-Provisioning durch Kunden-Webseiten
- Kunden-Provisioning durch Kunden-Webseiten
- OAuth-Unterstützung
- Single Sign-On-Unterstützung (SSO für Google, Azure)
- Integration von JSON-Kontakten über Auto-Provisioning
- Integration von LDAP-Kontakten über Auto-Provisioning
- TAPI-Unterstützung auf lokalen Computern
- TAPI Multiline-Unterstützung (z. B. Terminal Server)
- TAPI-Unterstützung für Linux (z. B. in Kombination mit Terminal Server)

Gerätesupport:
- HID einschließlich Mapping-Manager für jede Headset-Unterstützung
- Jabra
- Cisco
- Snom
- Plantronics
- Bevorzugte Audio-Geräte auswählbar

Desktop-Funktionen (uaCSTA):
- Direkte Verbindung ohne externe Webdienste (GDPR-konform)
- Fernsteuerung (Wählen, Auflegen, Weiterleiten, Halten, Konferenz)
- Volle TAPI-Unterstützung durch Softphone-Core
- Volle Kontaktquellen-Schnittstelle durch Softphone-Core
- Grafische Schnittstelle wie Softphone-Modus
- Reverse Lookup von Kontakten
- Erweiterung der Wählregeln durch Softphone-Core
- Protokoll-Handler-Unterstützung durch Softphone-Core
- uaCSTA-Unterstützung für Yealink, Snom, Mitel, Auerswald, usw.
- Cisco Tischtelefon-Unterstützung
- Umschaltbutton zur Operator Panel-Ansicht
- Gleichzeitige Anrufe (5 im Standardmodus, 20 im Operator-Modus)

8.2.7 Technische Anforderungen
Softphone Pro ist nur für Kunden mit Business Premium Tarif verfügbar. Die Software ist mit den folgenden 64-Bit Windows-Betriebssystemen kompatibel:
- Windows 10
- Windows 11

Die Software ist mit den folgenden Mac OS-Betriebssystemen kompatibel:
- M-Prozessor basierte Geräte (M1, M2, M3+)
- Sequoia 15
- Sonoma 14
- Ventura 13

Hardware-Anforderungen:
- Prozessor: M-Prozessor erforderlich
- Arbeitsspeicher: mindestens 8 GB RAM

8.2.8 Unterstützte Tischtelefone
Alle Tischtelefone mit uaCSTA-Protokoll werden unterstützt. Die Implementierung der einzelnen Hersteller variiert in der Qualität. Wir empfehlen Produkte der folgenden Hersteller:
- Yealink: Firmware-Version x.81.0.15 oder höher
- Snom: Firmware-Version 8.7.5.13 oder höher

8.3 Nia Frontdesk
NFON Nia Frontdesk ist eine cloudbasierte Softwarelösung zur Unterstützung von Empfangs- und Vermittlungsarbeitsplätzen in Unternehmen. Der KI-gestützte Sprachassistent ermöglicht die zentrale Steuerung eingehender Telefonie über die 1&1 Business Phone Cloud-Telefonanlage und unterstützt eine effiziente sowie professionelle Anrufvermittlung. Die Bereitstellung erfolgt als Software-as-a-Service (SaaS).

8.3.1 Funktionsumfang
Der zusätzliche Service Nia Frontdesk ermöglicht dem Kunden die Einrichtung eines KI-gestützten Sprachassistenten, der als virtuelle Rezeption agiert. Diese Funktion kombiniert Echtzeit-Sprachverarbeitung mit generativer KI und umfasst folgende Leistungen:
- Begrüßung und Anliegenverständnis: Anrufer werden professionell begrüßt. Offene Anliegen werden in natürlicher Sprache erfasst und interpretiert.
- Beantwortung von Standardfragen: Durch den Zugriff auf eine Wissensdatenbank, die durch den Admin eingerichtet wird, beantwortet Nia FrontDesk häufig gestellte Fragen.
- Die Wissensdatenbank enthält die wichtigsten Informationen, die der KI-Agent zur Beantwortung der Fragen des Anrufers verwenden kann und darf bis zu 10.000 Zeichen enthalten.
- Anrufe werden durch eine intelligente Weiterleitung anhand von Schlüsselwörtern oder Problembeschreibungen an die passende Abteilung, Durchwahl, Warteschlange, Skillgruppe oder Person verbunden.
- Eine Nia FrontDesk Lizenz ermöglicht das Konfigurieren von bis zu 25 Sprachassistenten.

Es wird empfohlen, KI-generierte Inhalte vor der Weiterverwendung zu überprüfen.

9 Optionale Sprachmodule Festnetz-Flatrate, Mobilfunk-Flatrate, Nationale-Flatrate, Euro-Flatrate

9.1 Optional kann eine Festnetz-Flatrate (Verbindungen ins deutsche Festnetz sind inklusive), eine Mobilfunk-Flatrate (Verbindungen in die deutschen Mobil-

funknetze sind inklusive), eine Nationale-Flatrate (Verbindungen in die deutschen Fest- und Mobilfunknetze sind inklusive) bzw. eine Euro-Flatrate (Verbindungen in die Festnetze der gemäß Preisliste ausgewiesenen Euro-Flatrate-Länder sind inklusive) beauftragt werden.

Verbindungen zu Sonderrufnummern sind in den jeweiligen Flatrates nicht enthalten und werden nach der jeweils gültigen Preisliste abgerechnet.

9.1.1 Voraussetzung für die Abrechnung der jeweiligen Flatrates ist, dass der Kunde die von 1&1 Versatel erbrachten Leistungen ausschließlich zur Abdeckung des im Geschäftsbetrieb des Kunden entstehenden Telefonbedarfs nutzt.

9.1.2 Voraussetzung für die Abrechnung der jeweiligen Flatrates ist, dass der Kunde kein Anbieter von Telekommunikationsdiensten, Mehrwertdiensten oder Massenkommunikationsdiensten ist, insbesondere kein Anbieter von Faxbroadcastdiensten, Call-Center- oder Telefonmarketing-Leistungen ist oder das Produkt zu solcher Massenkommunikation nutzt oder seine Leistungen gegenüber Dritten mittels Telekommunikationsleistungen erbringt.

9.1.3 Telefonanlagen, Telefonanlagenverbünde und Sprachdienstnetzwerke, die es ermöglichen, Telefonverkehr intern an eine oder mehrere Stellen zu routen und somit die nachgefragten Verbindungsleistungen an einzelnen Anschlüssen zu konzentrieren, sind von der Nutzung des Produktes ausgeschlossen, es sei denn, eine optionale Flatrate wird für alle an dem Anlagenverbund oder Sprachdienstnetzwerk angeschlossenen Sprachanschlüsse im 1&1 Versatel Ausbaugebiet vereinbart.

9.1.4 Von der Bepreisung der jeweiligen Flatrates ausgenommen sind Verbindungen, die der Anrufer herstellt, um Dritten Telekommunikationsdienste zu erbringen oder die er entgeltlich oder gegen sonstige Vorteile an Dritte weitergibt. Ausgenommen sind auch Verbindungen, die nicht dem Aufbau von direkten Sprach- oder Faxverbindungen zu anderen Teilnehmern dienen, insbesondere Verbindungen, mittels derer der Kunde Zugang zum Internet erhält oder die der Dateneinwahl dienen. Ausgenommen sind weiterhin mittels Callback-Verfahren hergestellte Verbindungen. Der Bepreisung der jeweiligen Flatrates unterfallen schließlich auch nicht Verbindungen, bei denen der Kunde oder ein Dritter aufgrund der Verbindung von der Dauer der Verbindung abhängige Vermögensvorteile erhalten soll, hierunter fällt insbesondere der Zugang zu Werbehotlines.

9.1.5 Soweit die vorgenannten Voraussetzungen nicht gegeben sind oder Verbindungen nach Maßgabe der vorstehenden Regelungen von der Bepreisung des Produktes ausgenommen sind, werden diese Verbindungen nach den in der Preisliste des Produktes ausgewiesenen Minutenpreisen abgerechnet. Im Falle einer missbräuchlichen Nutzung des 1&1 Versatel Teilnehmernetzes ist 1&1 Versatel – nach erfolgloser Abmahnung mit Fristsetzung – berechtigt, die im Anschluss an vorgenannte Abmahnung anfallenden Verbindungen in die jeweiligen Netze bzw. Destinationen zu dem jeweils gültigen Tarif gemäß Preisliste des Produktes abzurechnen, das missbräuchlich benutzte Produkt oder Modul zu sperren, ersatzweise das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen. Die Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen bezogen auf die im Rahmen der missbräuchlichen Nutzung angefallenen Verbindungsentgelte bleiben 1&1 Versatel vorbehalten.

9.2 Mobilfunkminutenkontingente
1&1 Versatel bietet dem Kunden die Möglichkeit, Minutenkontingente für Verbindungen in die deutschen Mobilfunknetze zu buchen. Die Minutenanzahl der Mobilfunkkontingente ist der jeweils gültigen Preisliste des Produktes zu entnehmen. Die Minutenkontingente sind nicht von einem auf den anderen Monat übertragbar. Nicht genutzte Minuten verfallen zum Monatsende. Gespräche, bei denen innerhalb der Verbindung das Minutenkontingent ausläuft, werden ab der darauf folgenden Sekunde zu den Verbindungspreisen gemäß gültiger Preisliste des Produktes berechnet.

10 Rechnung und Einzelverbindungsnachweis
Der Kunde erhält von 1&1 Versatel eine Rechnung und auf Wunsch zusätzlich eine Aufstellung über alle Verbindungen (Einzelverbindungsnachweis). Der Einzelverbindungsnachweis enthält die Auflistung aller Gespräche nach Datum, Zeit, Rufnummer des Anrufers (Anrufender), Ziel-Rufnummer, Ziel, tarifierte Dauer/Minuten und €/Netto. Die Gespräche sind nach den 1&1 Versatel Tarifzonen aufgelistet. Die Zielrufnummern des Kunden werden entsprechend dem Wunsch des Kunden entweder um die letzten drei Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge angegeben. Rechnung und Einzelverbindungsnachweis werden in elektronischer Form oder nach Vereinbarung in schriftlicher Form gemäß der jeweils gültigen Preisliste bereitgestellt. Es erfolgt kein EVN über die Telefon- und Internetverbindungen, die im Rahmen einer Telefon- oder Internet-Flatrate abgerechnet werden; ausgewiesen werden jedoch Gespräche ins Ausland, in die Mobilfunknetze, zu Sonderrufnummern oder Einwahlen ins Internet.

Für die Abrechnung von 0900-Sonderrufnummern gilt eine Sonderregelung. Kunden, die diesen Service nutzen, erhalten hierfür eine separate Papierrechnung unseres Dienstleisters. Der Kunde kann das Speicherverfahren seiner Verbindungsdaten im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten wählen. Soweit der Kunde von seinem Wahlrecht nicht Gebrauch macht, werden seine Verbindungsdaten ohne Kürzung der Zielrufnummer zu Beweiszwecken für die Richtigkeit der berechneten Entgelte bis zu sechs Monate nach Versendung der Rechnung gespeichert.

11 Telefonbucheintrag
1&1 Versatel beauftragt auf Wunsch des Kunden den Eintrag des Standard-Kundendatensatzes in das Kommunikationsverzeichnis der Deutschen Telekom, das als Basis für gedruckte Verzeichnisse und elektronische Medien sowie zum Betreiben telefonischer Auskunftsdienste benutzt wird. Im Kundendatensatz können auf Wunsch des Kunden Firmenname oder Name, Vorname, Berufsbezeichnung, Straße, Hausnummer, eine Rufnummer und/oder Telefaxnummer kostenfrei veröffentlicht werden. Sofern der Kunde nichts anderes wünscht, erfolgt bei Neuvergabe von Rufnummern der Eintrag in Teilnehmerverzeichnisse mit der niedrigsten Rufnummer. Der Kunde kann der Weitergabe seiner Rufnummer über die Telefonauskunft an Dritte jederzeit widersprechen. Gleiches gilt für die Weitergabe seines Namens und seiner Adresse gegen Mitteilung der Rufnummer (Inverssuche).

12 Bereitstellung der Cloud PBX

12.1 Grundinstallation der Cloud PBX
1&1 Versatel übernimmt die Grundinstallation für die beauftragten Standorte. Zur Installation werden die vom Kunden im Rahmen der Bestellung übermittelten Daten verwendet. Der Kunde ist für die Richtigkeit und Vollständigkeit der übermittelten Daten verantwortlich. Für den Betrieb ist ein 1&1 Versatel-oder ein Drittanbieter-Internetanschluss notwendig. Dieser kann auch von 1&1 Versatel über einen separat beauftragten Auftrag bereitgestellt werden. Die Grundinstallation erfolgt bei unterbrechungsfreiem Arbeitsablauf während unserer üblichen Service- und Geschäftszeit.

13 Bereitstellung des Voice Dienstes
1&1 Versatel vereinbart mit dem Kunden für die Bereitstellung des Voice Dienstes einen Termin.
Die Bereitstellung erfolgt werktags (Montag bis Freitag) oder nach Vereinbarung nach schriftlicher Auftragsbestätigung.

Die Einrichtung der Rufnummern in der Cloud PBX oder den VoIP-Endgeräten erfolgt durch den Kunden. Für die Einrichtung werden dem Kunden die notwendigen Parameter im Rahmen der Realisierung von 1&1 Versatel mitgeteilt.

14 Produktverfügbarkeit
Für das Produkt gilt folgende Verfügbarkeit: 99,9%
Die Verfügbarkeit ist die für einen Bewertungszeitraum von 12 Monaten ab Vertragsbeginn ermittelte tatsächliche Verfügbarkeitszeit der SIP-Signalisierung und der Sprachübertragung von und zum Netz von 1&1 Versatel in das PSTN zur theoretisch möglichen Jahresverfügbarkeitszeit.

14.1 Berechnung der Verfügbarkeit:
Verfügbarkeit in % = (8760 Stunden - Σ der Ausfallzeiten in Stunden) x 100 / 8760 Stunden
Die Messgenauigkeit der Ausfallzeiten beträgt Stunden und Minuten.

Die Ausfallzeit ist definiert als die Zeit, in der eine Störung vorliegt.

15 Service Level Agreement (SLA)

15.1 Störung
Eine Störung ist die vorübergehende Beeinträchtigung des Leistungsumfangs der vereinbarten Dienste, die im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten von 1&1 Versatel behoben werden kann. Eine Störung ist durch den Kunden gegenüber 1&1 Versatel anzuzeigen. 1&1 Versatel nimmt Störungsmeldungen täglich von 0.00 Uhr bis 24.00 Uhr entgegen. Sobald der Gegenstand der Störungsmeldung von 1&1 Versatel als Störung identifiziert wurde, wird ein Trouble Ticket erstellt. Alle Störungen werden laufend überwacht und alle mit der Störung zusammenhängenden Maßnahmen sowie jeder Kundenkontakt werden im Trouble Ticket dokumentiert.

Eine Störung liegt immer dann nicht vor, sofern mindestens eine der nachfolgenden Voraussetzungen erfüllt ist:
- Beeinträchtigungen bedingt durch höhere Gewalt
- Störungen aufgrund geplanter oder gegenseitig vereinbarter Unterbrechungen z. B. infolge von Wartungsarbeiten von 1&1 Versatel oder aufgrund von Änderungswünschen des Kunden
- Störungen aufgrund Außerbetriebnahmen bzw. Abschaltungen bedingt durch Umverlegungsmaßnahmen oder behördliche bzw. gerichtliche Anordnungen oder Entscheidungen
- Störungen aufgrund von unbefugten Eingriffen des Kunden oder von Drittpersonen an den Einrichtungen der Netzwerkbetreiber beim Kunden

- Störungen an den Hausinstallationen (z. B. Inhouse-Verkabelung), Stromversorgungsanlagen oder an Kundeneinrichtungen
- Störungen aufgrund der Einspielung von Updates und Patches
- Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen
- Die Anbindung des Produkts oder die Anbindung des Nutzungsortes der Rufnummern ist gestört.

15.2 Reaktionszeit
1&1 Versatel teilt dem Kunden auf Wunsch im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten innerhalb der Reaktionszeit einen ersten Status zur Störung mit. Dies setzt voraus, dass der Kunde bei Meldung der Störung einen Ansprechpartner benennt, der erreichbar ist.

15.3 Entstörung
Im Rahmen der Entstörung ergreift 1&1 Versatel alle erforderlichen Maßnahmen, die zu einer Behebung der Störung führen. Die Störung gilt als behoben, sobald der vereinbarte Leistungsumfang wiederhergestellt ist. Das Ende der Störung wird mit Datum und Uhrzeit im Trouble Ticket dokumentiert. Nach Behebung der Störung erhält der Kunde eine Abschlussmeldung und das Trouble Ticket wird geschlossen.

15.4 Terminvereinbarung
Falls für die Entstörung erforderlich, vereinbart 1&1 Versatel mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers. Der Termin wird mit einer maximalen Zeitspanne von sechs Stunden angegeben (z. B. zwischen 12:00 Uhr und 18:00 Uhr).

15.5 Servicebereitschaft
Die Entstörung sowie Statusmeldungen zu Trouble Tickets erfolgen ausschließlich innerhalb der Servicebereitschaft.

15.6 Maximale Entstörzeit
Die maximale Entstörzeit ist der Zeitraum innerhalb dessen die Störung behoben wird. Die maximale Entstörzeit gilt immer dann als eingehalten, wenn aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Entstörung nicht möglich ist.

15.7 Wartungsarbeiten
1&1 Versatel führt Wartungsarbeiten innerhalb des regulären Wartungsfensters durch. Wartungsarbeiten im Notfall können jederzeit durchgeführt werden. Bei Wartungsarbeiten kann es zum Ausfall der vereinbarten Dienste kommen. Über Wartungsarbeiten wird der Kunde vor Durchführung informiert. Dies setzt voraus, dass der Kunde seine Kontaktdaten inklusive E-Mail-Adresse 1&1 Versatel mitgeteilt hat.

15.8 SLA-Übersicht
Für das Produkt ist folgender SLA verfügbar. Soweit nichts Abweichendes vereinbart wurde, gilt der Service Level „1&1 Plus“.

Service Level	**1&1 Plus**
Max. Entstörzeit pro Störung für den Dienst	8 Stunden
Servicebereitschaft	Mo.-Fr. 08:00 - 18:00 Uhr
Reaktionszeit	2 Stunden
Wartungsfenster Werktags	Von Dienstag 22:00 Uhr MEZ bis Mittwoch 2:00 Uhr MEZ Von Donnerstag 22:00 Uhr MEZ bis Freitag 2:00 Uhr MEZ
Wartungsfenster Wochenende	Von Samstag 22:00 Uhr MEZ bis Sonntag 6:00 Uhr MEZ