

Leistungsbeschreibung

speezy Managed Communication

SPIE Information & Communication Services GmbH

Version: 3.51

Inhalt

<u>1</u>	<u>Einleitung</u>	<u>3</u>
<u>2</u>	<u>Leistungsumfang speezy Managed Communications</u>	<u>3</u>
	Teilnehmernebenstellen	4
	Funktionsnebenstellen	5
	Coligo DESKTOP	6
	Coligo MEETINGS	6
	Coligo REACH	7
	Weitere Funktionen	7
	Tarife und Tarifooptionen	7
	Besonderheiten	8
<u>3</u>	<u>speezy Voice</u>	<u>10</u>
	IP-Endgeräte	10
	Systemanforderungen Infrastruktur / LAN	10
	Notruf in speezy Voice	11
<u>4</u>	<u>speezy Mobile</u>	<u>12</u>
	SIM-Karten	12
	Zusätzliche Funktionen	12
	Nationales Mobilfunknetz	13
	International Roaming	13
	Mobilfunk Endgeräte	15
	Besonderheiten des MVNO Netzes	15
<u>5</u>	<u>Zusätzliche Optionen und Dienstleistungen</u>	<u>16</u>
	Rufnummern/Rufnummernportierung	16
	0900 Rufnummerngasse	16
<u>6</u>	<u>Operator Online</u>	<u>17</u>
	6.1 System- und Installationsvoraussetzungen:	17
<u>7</u>	<u>Weiterentwicklung von Diensten</u>	<u>18</u>
<u>8</u>	<u>Internetzugang / PC-basierte Leistungsmerkmale</u>	<u>18</u>
<u>9</u>	<u>Internetzugang / PC-basierte Leistungsmerkmale</u>	<u>18</u>
<u>10</u>	<u>Entstörung</u>	<u>19</u>
<u>11</u>	<u>Kunden-Portal</u>	<u>19</u>

1 Einleitung

Mit speezy Managed Communications stellt die SPIE Information & Communication Services GmbH (im Folgenden „SPIE ICS“) dem Kunden eine Kommunikationsdienstleistung zur Verfügung, welche folgende Bestandteile umfasst:

- speezy Voice: Bereitstellung und Betrieb einer gehosteten virtuellen Telefonanlage (im Folgenden „SV“) inklusive Festnetztelefonie.
- speezy Mobile: Aufbauend auf speezy Voice können mit speezy Mobile (im Folgenden „SM“) Mobilfunkendgeräte als Nebenstellen in speezy Voice eingebunden werden. Mit Nutzung der von SPIE ICS bereitgestellten SIM-Karten und Rufnummern hat der Kunde zudem Zugang zum Mobilfunknetz.
- Coligo Applikationen: Die Coligo Applikationen ermöglichen die Integration von Voice, Chat, Video-Conferencing, Filesharing und anderen Formen der Kommunikation. Die Basisversion von Coligo ist standardmäßig Bestandteil von speezy Voice.
- E-Fax: Der Dienst E-Fax IN wandelt eingehende Faxmitteilungen in PDF-Dateien um und leitet sie per E-Mail an die angegebene E-Mail-Adresse weiter. Der Dienst E-Fax OUT wandelt ausgehende E-Mails mit Anhängen im PDF-Format in analoge Faxsignale um.

2 Leistungsumfang speezy Managed Communications

speezy Voice ist ein virtueller Telefonanlagendienst, welcher SIP-Telefone als Endgeräte verwendet.

Grundsätzlich kann mit jedem Festnetztelefon, das VoIP über SIP (Session Initiation Protocol) unterstützt, speezy Voice genutzt werden. Wenn Sie jedoch Wert auf einen maximalen Funktionsumfang und bestmöglichen Support legen, empfehlen wir Ihnen die von SPIE ICS zertifizierten Endgeräte über die SPIE ICS zu beziehen. Die über SPIE ICS bezogenen Telefone werden bei Inbetriebnahme automatisch konfiguriert.

speezy Mobile ist die Einbindung einer SPIE ICS Mobilfunkkarte in die Funktionalität der speezy Voice Lösung. Die speezy Mobile Funktion beinhaltet somit zusätzlich auch mobilfunkspezifische Leistungsmerkmale und Optionen. Mit der Einbindung in den Leistungsumfang der speezy Voice erhalten Nutzer von Mobilfunktelefonen neben einer Mobilfunknummer auch eine Festnetzrufnummer und eine interne Durchwahl. Die Steuerung von Anruffunktionen im speezy Mobile erfolgt grundsätzlich über die Tastatur der eingebundenen mobilen Endgeräte mittels einer DTMF-Signalisierung.

Spezielle Leistungsmerkmale und Anruffunktionen können mit einem PC über eine benutzerspezifische Web-Oberfläche oder über einen speziellen PC-Client (im Folgenden Coligo Desktop) für speezy Voice und speezy Mobile bedient werden.

Inwieweit Teilnehmer auf bestimmte Leistungsmerkmale zugreifen können kann durch eine Rechtevergabe des Anlagenadministrators beeinflusst werden.

Teilnehmernebenstellen

Die Grundlage von SV bilden sogenannte Nebenstellen. Sie lassen sich in zwei Kategorien unterteilen: Teilnehmernebenstellen und Funktionsnebenstellen. Teilnehmernebenstellen definieren die Teilnehmer des Systems; sie sind die einzigen Nebenstellen, für die monatliche Kosten anfallen.

Teilnehmernebenstellen

Hotdesking	Möglichkeit sich auf einem Endgerät innerhalb der speezy Voice Lösung an- und abzumelden
Kurzwahl	Kollegen über Kurzwahl vom Festnetz oder bei SM mobilen Endgerät direkt anrufen oder weitervermitteln
Halten	Erlaubt eine bestehende Verbindung in einen Wartezustand zu bringen.
Makeln	Erlaubt das Hin- und Herschalten zwischen zwei aktiven Verbindungen
Weiterleiten mit und ohne Rückfrage	Gesprächsübergabe mit oder ohne vorherige Rückfrage an einen anderen Teilnehmer
Dreierkonferenz	Zusammenschaltung von drei verschiedenen Teilnehmern
Dauerhafte Rufumleitung	Dauerhafte Weiterleitung einer Nebenstelle auf eine andere Rufnummer
Besetztanzeige für Nebenstellen	Anzeige von besetzten Nebenstellen und anstehenden Rufen
Rufübernahme (Pick-up)	Gezieltes Übernehmen von Anrufen für andere Nebenstellen
Endgeräthewechsel	Möglichkeit ein bestehendes Gespräch zwischen mehreren eigenen Endgeräten ohne Unterbrechung zu übergeben
Anrufer-ID	Möglichkeit die Anrufer-ID zu ändern
Anruflimit	Anzahl paralleler Kanäle pro Teilnehmer
Voicemailbox	Individuelle Anrufbeantworterfunktion
Voicemail an E-Mail	Möglichkeit Voicemail-Nachrichten direkt an eine E-Mail-Adresse weiterzuleiten
Webuser	Web User Operator Online (s. Kapitel 6)

Funktionsnebenstellen

Mit den übrigen Nebenstellentypen lässt sich in Kombination mit den Teilnehmernebenstellen die Erreichbarkeit Ihrer Organisation steuern.

Funktionsnebenstellen

IVR	Das Sprachdialogsystem (Interactive Voice Response/IVR) ist ein Auswahlménü, das mehrere Ebenen umfasst und das den Anrufern die Möglichkeit bietet, aus verschiedenen vordefinierten Optionen zu wählen.
Wartefeld	Ein Wartefeld bietet die Möglichkeit, eingehende Anrufe in eine Warteschleife zu stellen. Die Warteschleifennebenstelle von SPIE ICS bietet eine breite Palette von Möglichkeiten und Funktionen.
Gruppennebenstelle	Mithilfe von Gruppennebenstellen können Teilnehmernebenstellen in einer Gruppe zusammengefasst werden. Das bedeutet, dass eingehende Anruf bei allen Mitgliedern der Gruppe signalisiert werden.
Voicemail-Nebenstelle	Mit der Voicemail-Nebenstelle kann eine Voicemailbox mehreren Teilnehmern zur Verfügung gestellt werden.
Autoanswer-Nebenstelle	Bei einem eingehenden Anruf auf der Autoanswer-Nebenstelle wird eine Nachricht abgespielt und der Anruf danach beendet.
DISA-Nebenstelle	Eine DISA-Nebenstelle bietet den Anrufern die Möglichkeit, nach einem Ansagetext direkt eine Nebenstelle einzugeben. Nach Eingabe der Nebenstellenummer wird der Anrufer automatisch mit dem betreffenden Teilnehmer verbunden.
TBR Nebenstelle	Mit zeitbasiertem Routing (Time-Based Routing/TBR) können eingehende Gespräche auf der Grundlage von Datum und Uhrzeit an spezifische Empfänger weitergeleitet werden.
Authentifizierungsnebenstelle	Eine Authentifizierungsnebenstelle bietet die Möglichkeit, nur autorisierte Anrufer an einen spezifischen Empfänger weiterzuleiten.
Weiterleitungsnebenstelle	Eingehende Anrufe auf die Weiterleitungsnebenstelle werden automatisch zu einem vordefinierten Ziel weitergeleitet.

Coligo DESKTOP

Coligo DESKTOP ist für Windows und Mac OSX verfügbar und bietet dem Benutzer eine Vielzahl von Funktionen. Coligo DESKTOP zeigt eingehende und aktive Anrufe an, bietet Call-Control-Funktionen und Verfügbarkeitsinformationen zu den Teilnehmern Ihrer speezy Voice Lösung:

- Integriertes Softphone auf WebRTC Basis
- Endgerätewechsel - Unterbrechungsfreier Wechsel zwischen den angemeldeten Endgeräten während eines Gesprächs
- Anrufsteuerung - Steuerung einer laufenden Verbindung mit Mausklicks, z.B. Rückfrage, Makeln und Konferenz
- Anrufübernahme – Popup zur Übernahme von Anrufen für zuvor definierte Teilnehmer nach einer einstellbaren Wartezeit
- Besetztanzeige – Anzeige des Besetztzustandes der speezy Voice und speezy Mobile Teilnehmer durch Farbindikator
- Verfügbarkeitsstatus – Umschalten der in Reach hinterlegten Status Optionen

Systemvoraussetzungen:

Die ordnungsgemäße Funktionsweise ist von der Hard- und Software abhängig. Aus diesem Grund bestehen gewisse Mindestanforderungen für die Hard- und Software sowie für einige Browser.

Windows:

2.33 GHz oder schneller x86-kompatibler Prozessor oder Intel Atom™ 1.6G Hz oder schneller Prozessor für Geräte der Netbook-Klasse

Microsoft® Windows Server 2008, Windows Vista® Home Premium, Business, Ultimate oder Enterprise (einschl. 64-Bit-Versionen) mit Service Pack 2, Windows 7 oder Windows 8 Classic

1 GB empfohlen

Mac OS:

Intel® Core™ Duo 1.83GHz oder schnellerer Prozessor

Mac OS X v10.6, v10.7, v10.8 oder v10.9

1 GB empfohlen

Für die Installation der Coligo DESKTOP App sind Administratoren Rechte auf dem Arbeitsplatzrechner bzw. Server zu vergeben.

Coligo MEETINGS

Coligo MEETINGS ist eine Online Unified Communications Anwendung und ermöglicht auf intelligente Weise die Nutzung von Voice, Chat, Video-Conferencing, Filesharing und Screensharing in der internen und externen Kommunikation mit bis zu 25 Teilnehmern.

Diese WebRTC gestützte Anwendung kann aktuell über die Browser Chrome und Firefox genutzt werden.

Coligo REACH

Coligo REACH ermöglicht es, die Erreichbarkeit eines Teilnehmers individuell festzulegen. Über Operator Online stellt ein berechtigter Web User für den Teilnehmer ein, wann er auf welchem Gerät und unter welcher Rufnummer erreichbar sein soll und welche Rufnummer angezeigt wird.

Der mobile Teilnehmer wird zusätzlich durch die Coligo REACH App mit den folgenden Funktionen unterstützt:

- Erreichbarkeit steuern anhand von Kontaktgruppen
- Erreichbarkeit steuern anhand von Status
- Visual Voicemailbox
- Information über Verbrauchsdaten
- Verfügbar als Smartphone-App für iOS und Android

Weitere Funktionen

Folgende weitere Funktionen sind teilweise gegen gesondertes Entgelt buchbar:

Wählpläne konfigurieren	Im Wählplan werden Rufnummern und Nebenteilnehmern aneinandergekoppelt. Es können bis zu 99 Wählpläne (z.B. zeitbasiert) konfiguriert werden.	inkludiert
E-Fax IN	Möglichkeit der Einrichtung einer Fax-Nummer zum Empfangen von Fax-Nachrichten. Eingehende Faxe werden an eine definierte E-Mail-Adresse weitergeleitet.	Aufpreis
E-Fax OUT	Möglichkeit der Einrichtung einer Fax-Nummer zum Versenden von Fax-Nachrichten. Ausgehende Fax-Nachrichten werden zum Senden an eine definierte E-Mail-Adresse gesendet.	Aufpreis
Zusätzliche Mobilfunkrufnummer	Möglichkeit der Schaltung einer zusätzlichen Mobilfunkrufnummer für einen Teilnehmer, unter der dieser auf seinem Endgerät erreichbar ist. Zusätzliche Rufnummern müssen bei SPIE ICS registriert sein bzw. zu SPIE ICS portiert werden.	Aufpreis

Tarife und Tarifoptionen

SPIE ICS bietet dem Kunden verschiedene Basistarife an, die durch Tarifoptionen ergänzt werden können.

Buchung, Kündigung

Einzelne teilnehmerbezogene Dienste sowie sonstige Dienstleistungen von SPIE ICS können schriftlich und telefonisch vom Kunden beauftragt (gebucht) werden. Der Kunde kann den Kreis der Berechtigten, die zur Durchführung von Bestellungen befugt sind, schriftlich gegenüber SPIE ICS einschränken. SPIE ICS wird infolgedessen, Aufträge nur von diesem Personenkreis akzeptieren.

Flatrate Optionen für Telefonie

SPIE ICS bietet dem Kunden verschiedene Telefon-Flatrates an, die ergänzend zum Basistarif buchbar sind.

Flatrates sind ein Add-on für SV und SM, welches ermöglicht, zu einem niedrigen monatlichen Festpreis von Teilnehmernebenstellen unbegrenzt Festnetz- und/oder Mobilfunknummern im Inland anzurufen.

Flatrates stehen nur in Kombination mit einem SV oder SM Teilnehmer zur Verfügung.

speezy Mobile Blue ist eine Kombination aus einer speezy Mobile Benutzernebenstelle mit einer All-Net Flat, einer SMS-Flat und einer 5GB Datenflat.

Tarife

Festnetz-Flat	Bei Buchung dieser Tarifooption werden keine Verbindungsentgelte bei Gesprächen in das deutsche Festnetz berechnet. Ausgenommen sind Sonderrufnummern für die vom Anbieter gesonderte Gebühren erhoben werden.	Aufpreis
All-Net Flat	Bei Buchung dieser Tarifooption werden keine Verbindungsentgelte bei Gesprächen in das deutsche Fest- oder Mobilfunknetz berechnet. Ausgenommen sind Sonderrufnummern für die vom Anbieter gesonderte Gebühren erhoben werden.	Aufpreis
speezy Mobile Blue	Kombination von SM Benutzer inkl. All-Net, SMS und Datenflat (5GB)	Aufpreis/Kombination

Soweit es technisch möglich ist, mit einem SIP-Account mehrere Verbindungen parallel aufzubauen, ist dazu immer nur eine Person mit einem Endgerät befugt (z.B. für Telefonkonferenzen, Rückfragen, Makeln). Ein SIP-Account mit Flatrate-Option darf nicht gleichzeitig von verschiedenen Nutzern für parallele Gespräche genutzt werden.

FAIR-USE-POLICY bei Flatrates

SPIE ICS behält sich das Recht vor, bei Belästigungen, Missbrauch oder zweckfremdem und/oder exzessivem Gebrauch des Dienstes, die Flatrates auszusetzen oder zu beenden.

Eine Verletzung der Fair-Use-Policy liegt insbesondere in folgenden Punkten* vor:

Der Kunde ist verpflichtet, missbräuchliche Nutzung außerhalb der Fair-Use-Policy als zusätzliche Nutzung zu bezahlen.

* SPIE ICS ist berechtigt, zukünftig zusätzliche Anforderungen an die vertragskonforme Verwendung im Sinne der Fair-Use-Policy zu stellen.

Besonderheiten

Managed Communication ist ein kombinierter Festnetz- und Mobilfunkdienst, welcher auf standardisierten Mobilfunk- und VoIP-Technologien basiert. Die VoIP-Technologie kann nicht alle Funktionen der klassischen Sprachtelefonie (mit ISDN- oder Analog-Anschluss) abbilden.

Bisherige PSTN-Dienste Fax und Modem wurden für TDM-basierte Netze entwickelt und sind über moderne IP-Weitverkehrsnetze nur eingeschränkt verfügbar. Höhere Latenzzeiten in IP-Netzen können die Nutzung von Modem-Codecs erheblich stören und dazu führen, dass diese nicht mehr zu verwenden sind.

Die Übertragung von Fax-Nachrichten im PSTN erfolgt über ein über die Jahre entwickeltes T.30 Protokoll, welches in der Praxis nicht von allen Herstellern eingehalten wird. Insbesondere bei Multifunktionsgeräten ist mit Inkompatibilitäten zu rechnen. Sollte ein Faxgerät eingesetzt werden, welches nicht hinreichend kompatibel mit dem Protokoll T.30 ist, wird die Installation eines herkömmlichen ISDN- oder analogen Anschluss empfohlen, insofern dieser in Deutschland noch bestellbar ist.

Des Weiteren werden speziell für ISDN entwickelte Dienste, wie ISDN-Sondergeräte, wie z.B. ISDN-basierte

- A. Kunden nutzen den Service in einer Weise, welche unter Berücksichtigung des Vertrages und dem Zweck des Dienstes nicht angemessen ist;
- B. Es liegt eine wesentlich intensivere Nutzung als die durchschnittliche Verwendung anderer Endverbraucher vor;
- C. Der mobile Dienst wird in Verbindung mit einem anderen Gerät als einem Mobilfunktelefon verwendet;
- D. Die Benutzung einer benutzerbezogenen Flatrate von mehreren Personen/Geräten gleichzeitig;
- E. Kontinuierliche oder nahezu kontinuierliche Nutzung durch dauerhafte Verbindungen, wie z.B. ein Baby-Monitor oder einen Router;
- F. Verwendung für kommerzielle Zwecke wie das Anbieten von Text-, Anruf- oder Datendiensten an Dritte;
- G. Senden von Spam- oder Bulk-SMS (übermäßiges Senden von Text von einer Nummer zu einer oder mehreren Empfangsnummern) und / oder Bereitstellen von SMS-Diensten an Dritte;
- H. Verwendung in Verbindung mit einer Simbox;
- I. Verwendung einer Verbindung durch oder für mehrere Endbenutzer;

Videokonferenzsysteme, Brandmelder oder Frankiermaschinen, sowie eine höhere Übertragungsgeschwindigkeit von mehr als 14,4 kbit/s nicht unterstützt.

Insbesondere die folgenden Funktionalitäten bietet SPIE ICS daher nicht an:

- Anschaltung von ISDN-Standard- oder Sondergeräten wie z. B. von ISDN-PC-Karten, Brandmeldern, EC-Cash bzw. Kreditkartensysteme, Frankiermaschinen und Alarmanlagen.
- Unterstützung von erweiterten Funktionalitäten, bzw. Kompatibilität für Faxgeräte wie z.B. eine Übertragungsgeschwindigkeit von mehr als 14,4 kbit/s.
- Sonderrufnummern und Rufnummernsperren. Verbindungen zu Sonderdiensten werden von SPIE ICS im Rahmen der rechtlich zulässigen sowie der technischen und betrieblichen Möglichkeiten von SPIE ICS zur Verfügung gestellt.
- Die SPIE ICS 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 die SPIE ICS dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung.
- Die Nutzung von Call-by-Call sowie CPS Angeboten ist nicht möglich.

3 speezy Voice

IP-Endgeräte

Die Bereitstellung und der Betrieb der Endgeräte für den IP-Telefonanschluss gehören optional zum Leistungsumfang der SPIE ICS. Eine Auswahl kompatibler Endgeräte kann direkt bei SPIE ICS bestellt werden. Die von SPIE ICS bezogenen Endgeräte werden beim Start per Autoprovisioning mit der zuvor hinterlegten Konfiguration versorgt. Endgeräte die von Dritten gekauft wurden, sind hingegen vom Kunden manuell zu provisionieren und der Funktionsumfang der Endgeräte kann gegebenenfalls abweichen.

Der Anschluss eines IP-Telefons setzt grundsätzlich ein für VoIP geeignet dimensioniertes und konfiguriertes LAN beim Kunden voraus. Das IP-Telefon wird an das kundeneigene LAN angeschlossen.

Systemanforderungen Infrastruktur / LAN

Die Konfiguration der LAN- Infrastruktur liegt im Verantwortungsbereich des Kunden. Um einen störungsfreien Betrieb des Telefondienstes zu gewährleisten empfiehlt SPIE ICS nachfolgende Anschlussvarianten

Anschlussvariante 1: Dediziertes Kunden-LAN zur Anbindung von IP-Telefonen

In dieser Anschlussvariante ist vom Kunden eine für die Sprachtelefonie dedizierte LAN-Verkabelung vom Typ CAT5 oder höher sowie notwendige Infrastruktur zur Verfügung zu stellen, die die IP-Telefone mit dem Internetzugang verbindet. Wartung, Instandhaltung und Erweiterungen dieser Infrastruktur obliegen dem Kunden.

Anschlussvariante 2: Kombiniertes Sprach-/Daten LAN zur Anbindung von IP-Telefonen.

In dieser Anschlussvariante wird eine beim Kunden bestehende Verkabelung des Daten-LANs vom Typ CAT5 oder höher vorausgesetzt. Am Arbeitsplatz wird das IP-Telefon an die Daten-LAN Infrastruktur angeschlossen und der Arbeitsplatz-PC an das IP-Telefon.

Zudem erfordert diese Anschlussvariante folgende Leistungen des Kunden:

- Bereitstellung einer geeigneten und ausreichend dimensionierten LAN-Infrastruktur und Einrichtung eines Voice-VLANs mit entsprechender Priorisierung.
- Bereitstellung VLAN fähiger Managed Switches und Verkabelungsarbeiten bis hin zur Anbindung des LANs an den Internet Netzanschluss (CPE).
- Bereitstellung und Konfiguration eines geeigneten DHCP-Servers: Definition von mind. 2 DHCP Optionen mit Herstellerklassen, VLAN ID (mind. 2 VLANs müssen möglich sein) und QoS Klassen.
- Kompatibilität zwischen Voice-VLAN und LLDP / LLDP-MED Erfordernissen und DHCP-Server Eigenschaften.
- Einrichtung und Konfiguration aller benötigten Systeme.
- Wartung, Instandhaltung, Sicherheit sowie Erweiterungen und Verfügbarkeit von Infrastruktur und lokalen Netzelementen obliegen dem Kunden.

Beide Anschlussvarianten erlauben keine Daten-Kommunikation zwischen PC und IP-Telefon des Teilnehmers. Um eine geeignete Qualität für Sprach-Übertragung auf der LAN-Infrastruktur sicherzustellen müssen bei der Dimensionierung und Konfiguration folgende Leistungsparameter auf der Verbindung zwischen IP-Endgerät und dem Internet Netzanschluss (CPE) unabhängig von der Anschlussvariante erfüllt sein:

- maximal 2ms Verzögerung (4ms RTT)
- maximal 0.1% Paketverlust in 10s Intervall
- maximal 2ms Jitter

In beiden Varianten ist eine 230V- Stromversorgung am Installationsort der IP-Telefone vom Kunden bereitzustellen, es sei denn die Infrastruktur eignet sich nachweislich für die Versorgung aller angeschlossenen IP-Telefone über Ethernet (PoE, Power over Ethernet).

Optional kann die Internetleitung zur Anbindung von SPIE ICS geliefert werden. In diesem Fall bildet das CPE die Schnittstelle zum Kunden. Der Kunde ist ab dieser Anschlussstelle selbst für die Einhaltung rechtlicher und IT-sicherheitstechnischer Obliegenheiten zuständig. Ferner ist vom Kunden die Stromversorgung für die Anschlusssysteme (CPE) der von SPIE ICS zur Verfügung gestellten Anschlussleitungen zu gewährleisten. Die erforderliche Stromversorgung ist durch den Kunden an den Installationspunkten bis zum vereinbarten Installationstermin bereitzustellen. Grundsätzlich ist vom Kunden eine ständige Stromversorgung (24 Std / 7 Tage) der Anschlusssysteme (CPE) sicherzustellen, um eine ständige Bereitstellung der Telefondienstleistung zu gewährleisten und Defekten an den eingesetzten Geräten durch häufige Unterbrechung der Stromversorgung vorzubeugen. Der Kunde haftet für Beschädigungen an den Anschlusssystemen (CPE), die auf regelmäßige, geplante Unterbrechungen der Stromversorgung zurückzuführen sind.

Sofern keine unterbrechungsfreie Stromversorgung für alle beteiligten lokalen Netzelementen bereitgestellt wird, kann SPIE ICS die Telefondienstleistungen für Teilnehmer mit schnurgebundenen Nebenstellenapparaten bei Stromausfall nicht gewährleisten.

Darüber hinaus obliegt es dem Kunden Ansprechpartner und Zugangsmöglichkeiten zu Räumen und Systemen für notwendige Installation oder Konfigurationen zu ermöglichen bzw. zeitgerecht zur Verfügung zu stellen. Sollten, abweichend von den Anschlussvarianten 1 und 2, alternative Anschlussmöglichkeiten vom Kunden gewünscht sein, bedarf dies einer gesonderten vertraglichen Vereinbarung.

Notruf in speezy Voice

Notrufe, welche nicht von zellularen mobilen Netzen erfolgen, werden durch SPIE ICS immer an die Notrufstelle vermittelt, die für den bei der Rufnummernbeantragung angegebenen Standortadresse verantwortlich ist. Im Falle eines Umzugs ist der Kunde selbst verantwortlich, der SPIE ICS die neue Standortadresse mitzuteilen, um sicherzustellen, dass Notrufe die richtige Notrufabfragestelle erreichen.

Sollte der Kunde den Dienst nicht an dieser Adresse nutzen (sogenannte nomadische Nutzung) und einen Notruf absetzen, wird dennoch nur die oben genannte Notrufabfragestelle erreicht. Daher darf bei nomadischer Nutzung

und speziell bei Nutzung aus dem Ausland der Notruf nicht genutzt werden, da Standortermittlung und Soforthilfe

im Falle eines „Röchelrufs“ (der Anrufer kann z.B. wegen einer Verletzung nicht sprechen) nicht sichergestellt werden können. Der Kunde hat seine Mitarbeiter entsprechend hinzuweisen.

Das Absetzen von Notrufen ist bei einem Stromausfall nicht möglich, es sein denn, der Kunde hat sichergestellt, dass seine Endgeräte, das lokale Netzwerk und die Internetanbindung des Standortes auch bei einem Stromausfall im Gebäude durch eine alternative Spannungsversorgung operabel gehalten werden. Der Kunde ist daher selbst verantwortlich, die dauerhafte Verfügbarkeit der IP-Verbindung zum SPIE ICS System sicherzustellen. Aus den oben genannten Gründen wird empfohlen, am Standort immer mehrere betriebsbereite speezy Mobile Endgeräte vorzuhalten.

4 speezy Mobile

SIM-Karten

Zur Nutzung von SPIE ICS speezy Mobile mit einem Mobilfunktelefon im nationalen Funknetz eines SPIE ICS Partners ist eine eingebuchte SPIE ICS SIM-Karte erforderlich. SPIE ICS stellt dem Kunden im Rahmen der gebuchten Leistungen eine oder mehrere mit einer Rufnummer und einer persönlichen Identifikationsnummern („PIN“) versehene SPIE ICS SIM-Karte(n) sowie einen entsprechenden persönlichen Entsperrcode („PUK“) zum vertrags- und funktionsgerechten Gebrauch zur Verfügung. Sie bleibt (bleiben) Eigentum von SPIE ICS und ist (sind) bei Beendigung des Vertragsverhältnisses durch den Kunden umweltgerecht zu entsorgen. SPIE ICS darf sie jederzeit gegen eine Ersatzkarte austauschen. Die Nutzung der Dienstleistungen kann den Einsatz bestimmter hierfür geeigneter Endgeräte, die über die entsprechende Technologie verfügen (z.B. GSM, UMTS, LTE, GPRS, HSCSD), voraussetzen.

Hinweis: Bei Datendiensten kann die maximale Übertragungsrate darüber hinaus sowohl vom eingesetzten Endgerät, der verfügbaren Netztechnologie sowie den technischen und geographischen Gegebenheiten am Ort der Nutzung abhängen.

Mit der Aktivierung der SIM-Karte(n) wird, sofern vom Kunden nicht anders gewünscht, automatisch auch eine Datennutzung für diese SIM-Karte(n) aktiviert. Datenverbindungen werden volumenabhängig gemäß der jeweils aktuellen Preisliste in Rechnung gestellt. Mit der Buchung einer Daten-Flatrate entfällt die volumenabhängige Abrechnung für den entsprechenden Teilnehmer.

SPIE ICS wird die Berechtigung des Zuganges zu Diensten oder Plattformen in der Regel durch Kennwörter und Zugangscodes absichern. Ebenso ist die SPIE ICS SIM-Karte durch die PIN und PUK Codes, bei Auslieferung gesichert und werden dem Kunden in schriftlicher Form mitgeteilt. Die SPIE ICS SIM-Karte wird gesperrt, wenn die zum Einbuchen erforderliche, vom Kunden veränderbare, persönliche Identifikationsnummer (PIN) dreimal falsch eingegeben wird. Sie kann durch Eingabe der PUK entsperrt werden. Nach wiederholter Falscheingabe der PUK wird die Karte dauerhaft unbrauchbar und SPIE ICS kann eine kostenpflichtige Ersatzlieferung vornehmen. Der Kunde ist für den verantwortungsvollen Umgang mit derartigen Kennwörtern und Codes verantwortlich und hat den Zugriff durch unbefugte Dritte zu verhindern.

Zusätzliche Funktionen

speezy Mobile stellt zusätzliche Funktionen von speezy Voice im Rahmen der Fixed-Mobile Convergence (FMC) bereit. Diese Funktionen sind unter speezy Voice beschrieben und die Voraussetzung für die Nutzung dieser zusätzlichen Funktionen ist die Anmeldung des mobilen Endgerätes an den Dienst.

Zusätzlich zu speezy Voice stehen im speezy Mobile folgende weitere Funktionen zur Verfügung:

<u>Festnetznummer</u>	Eingehende Anrufe auf der Festnetznummer sowie optionale
<u>unterwegs</u>	Signalisierung der Festnetznummer ausgehend
<u>Datensperre</u>	Teilnehmer können für Daten und Daten-Roaming gesperrt werden

Nationales Mobilfunknetz

SPIE ICS bietet die Nutzung der SPIE ICS Dienstleistungen innerhalb des nationalen Funknetzes eines Partners an. Der berechtigte Nutzer kann in der Bundesrepublik Deutschland räumlich im Empfangs- und Sendebereich die vom SPIE ICS Partner betriebenen Funkstationen entsprechend der aktuellen Systemverfügbarkeit in Anspruch nehmen. Die Verfügbarkeit richtet sich nach den bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten des SPIE ICS Partners. Die Abrechnung dieser Leistung erfolgt durch SPIE ICS.

International Roaming

SPIE ICS ermöglicht auch den technischen Zugang zu Diensten anderer Anbieter im Ausland, soweit ein Vertrag zwischen dem nationalen Funknetz-Partner von SPIE ICS und dem Anbieter oder Partnern besteht, die den Zugang zum Anbieter realisieren. Das Roaming kann optional deaktiviert werden. Bei Nutzung dieser Dienste entsteht ein unmittelbares Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und dem Anbieter im Ausland. Name, Anschrift und Dienste-Angebot der jeweiligen Anbieter benennt SPIE ICS auf Anfrage. SPIE ICS behält sich das Recht vor, die Auswahl der Anbieter, deren Dienstleistungen, die der Kunde im Ausland in Anspruch nehmen kann, sowie den Inhalt der mit diesen Anbietern bestehenden Verträge, jederzeit zu ändern. Im Übrigen bestimmt sich der Umfang der International Roaming Leistungen nach dem Angebot des jeweiligen ausländischen Netzbetreibers. Zusätzliche Funktionen der speezy Voice Plattform stehen für ausgehende Anrufe vom Mobilfunkendgerät aus dem Ausland teilweise nicht zur Verfügung, da Anrufe direkt vom ausländischen Anbieter vermittelt werden. Die Leistungen des International Roaming werden in Rechnung von SPIE ICS aber im Namen des International Roaming Partners auf der Basis des mit diesem und dem Kunden zustande gekommen Vertrages abgerechnet. Aufgrund der Übermittlung von Verbrauchsdaten durch den ausländischen Netzbetreiber, können Rechnungsposition für Roaming-Verbräuche gegebenenfalls erst nach der Rechnungsperiode in Rechnung gestellt werden.

„Roam like Home“ in der EU

Im Rahmen der EU-weiten „Roam like at Home“ (RLAH) Regulierung gemäß der Änderungen der Roaming-Verordnung (VO (EU) 531/2012), welche mit 15.06.2017 in Kraft trat, können die in Ihrem Tarif enthaltenen Minuten und SMS (innerhalb der für den Tarif geltenden Maximalgrenze) unter Voraussetzung der Einhaltung der „Fair-Use-Policy“ ohne Aufpreis auch in den Ländern der EU (inkl. Island, Norwegen und Liechtenstein) verwendet werden. Nach Verbrauch der inkludierten Minuten und SMS werden die im Inland geltenden Entgelte berechnet. Die Nutzung der Mobilfunkdienste zu Inlandspreisen ist durch die Regelungen zur angemessenen Nutzung („Fair-Use-Policy“) beschränkt.

Bedingungen der Fair-Use-Policy

"Roam-like-Home" ist nicht für den dauerhaften Einsatz im Ausland gedacht. Die Fair-Use-Policy (FUP) basiert auf Richtlinien der Europäischen Kommission, um eine unangemessene Nutzung im Ausland zu verhindern.

Die Flatrates ‚speezy Mobile Festnetz Flat – VoIP‘ und ‚AllNet Flat – VoIP‘ sind ausschließlich für die Nutzung innerhalb des eigenen Campusnetzes gültig und fallen daher nicht unter die Regelung „Roam like Home“. Teilnehmer, die diese Flatrates gebucht haben und den Mobilfunkdienst im Ausland nutzen, werden nach den Standard Minuten-, MB- und SMS-Preisen wie Teilnehmer ohne Flatrate gemäß Anlage 4 abgerechnet.

4.1.1.1 Verrechnung von Aufschlägen bei fehlendem Nachweis des gewöhnlichen Aufenthalts oder der stabilen Bindung

Voraussetzung für die Anwendung von Roaming zu Inlandspreisen ist der gewöhnliche Aufenthalt in Deutschland oder der Nachweis einer „stabilen Bindung“ zu Deutschland gemäß Roaming-Verordnung. SPIE ICS ist berechtigt, bei Vertragsabschluss und während des aufrechten Vertragsverhältnisses Nachweise zu verlangen, um die oben genannten Voraussetzungen zu prüfen. Weist der Kunde weder eine stabile Bindung noch einen gewöhnlichen Aufenthalt nach, werden die jeweiligen Roaming-Aufschläge gemäß der Tabelle 2: „Verbindungsentgelte (Gespräche, SMS und Daten) EU-Roaming“ verrechnet.

4.1.1.2 Verrechnung von Aufschlägen bei zweckwidriger/missbräuchlicher Nutzung

Folgendes Verhalten begründet eine missbräuchliche/zweckwidrige Nutzung:

Ihre SIM Karte ist innerhalb des Beobachtungszeitraums zum überwiegenden Teil (mehr als 50%) in (einem) ausländischen Netz/en eingebucht und Minuten, SMS und Daten werden innerhalb des Beobachtungszeitraums zum überwiegenden Teil (mehr als 50%) im ausländischen Netz genutzt. SMS, Minuten und Daten werden dabei individuell betrachtet und geprüft.

Sollte innerhalb des Beobachtungszeitraums von 4 Monaten ein missbräuchliches /zweckwidriges Verhalten festgestellt werden, hat der Kunde die Möglichkeit, das Verhalten innerhalb von zwei Wochen zu ändern, indem der Kunde innerhalb dieser zwei Wochen entweder eine überwiegende inländische Nutzung oder die überwiegende Einbuchung in das inländische Netz nachweist. Sollte der Kunde das Verhalten nicht anpassen, ist SPIE ICS berechtigt, rückwirkend die in Tabelle 2 „Verbindungsentgelte (Gespräche, SMS und Daten) EU-Roaming“ vorgesehenen Aufschläge zu verrechnen.

4.1.1.3 Volumenbegrenzung für Datenroaming und Verrechnung von Aufschlägen bei Daten-Roaming in der EU bis 2022

Die Höhe des Daten-Roaming-Limits entspricht dem doppelten Volumen, das sich aus der Division des inländischen Endkundengesamtpreises für mobile Dienste (ohne Mehrwertsteuer) durch das regulierte maximale Roaming-Vorleistungsentgelt nach Artikel 12 der Verordnung (EU) Nr 531/2012 (Tabelle 1) bezogen auf den gesamten Abrechnungszeitraum ergibt. Erst nach Erreichen dieses Daten-Roaming-Limits werden für zusätzliches Volumen die Aufschläge gemäß der Tabelle 2 „Verbindungsentgelte (Gespräche, SMS und Daten) EU-Roaming“ erhoben. Die festgelegten Aufschläge sind reguliert und unterliegen einem Gleitpfad bis zum Jahr 2022 (siehe Tabelle 1 „Daten-Roaming-Limit und mögliche Aufschläge“).

Aufschlag nach Überschreitung des Daten-Roaming-Limits pro GB

	Zeitraum
€ 6,00	01.01.2018 bis 31.12.2018
€ 4,50	01.01.2019 bis 31.12.2019
€ 3,50	01.01.2020 bis 31.12.2020
€ 3,00	01.01.2021 bis 31.12.2021
€ 2,50	01.01.2022 bis 31.12.2022

Tabelle 1 Daten-Roaming-Limit und Aufschläge

	Aktive Gespräche	Passive Gespräche	Senden von SMS	Empfang von SMS	Datennutzung
Roaming (EU) innerhalb der Fair Use Policy	Abzug von den inkludierten Freieinheiten Taktung: wie im Inland	€ 0,00/Min.	Abzug von den inkludierten Freieinheiten Taktung: pro SMS	€ 0,00/SMS	Abzug von den inkludierten Freieinheiten
Roaming (EU) außerhalb der Fair Use Policy	€ 0,032/Min. Taktung: 1/1	€ 0,01296 /Min. Taktung 1/1	€ 0,01/SMS Taktung: pro SMS	€ 0,00/SMS	€ 6,00/GB (Tabelle 1) Taktung: pro kB 1024 MB = 1 GB
Roaming (EU) außerhalb der Fair Use Policy und bei Überschreitung der inkludierten inländischen Einheiten	Out-of-bundle Preis zuzüglich € 0,032/Min., max. € 0,19/Min. Taktung des out-of bundle Preises: wie im Inland Taktung für den Roamingaufschlag: 1/1	€ 0,01296 /Min. Taktung 1/1	Out-of-bundle Preis zuzüglich € 0,01, max. € 0,006/SMS Taktung: pro SMS	€ 0,00/SMS	Out-of-bundle Preis zuzüglich € 6,00/GB (Tabelle 1), Taktung des out-of bundle Preises: wie im Inland Taktung pro kB

Tabelle 2 Verbindungsentgelte (Gespräche, SMS und Daten) EU-Roaming

Die Verrechnung etwaiger Aufschläge auf Grund einer Verletzung der Fair-Use-Policy gemäß „Verrechnung von Aufschlägen bei fehlendem Nachweis des gewöhnlichen Aufenthalts oder stabiler Bindungen“ und „Verrechnung von Aufschlägen bei zweckwidriger/missbräuchlicher Nutzung“ kommt unbeschadet vom Erreichen des oben dargestellten Daten-Roaming-Limits zur Anwendung.

Mobilfunk Endgeräte

Im Netz des SPIE ICS Partners werden grundsätzlich alle zugelassenen Endgeräte des GSM-Standards unterstützt. In Einzelfällen übernimmt SPIE ICS für die technische Funktionalität einzelner Endgeräte keine Verantwortung. SPIE ICS kann verlangen, dass Endgeräte des Kunden, die eine Störung eines Netzes verursachen, nicht mehr zum Einsatz kommen. SPIE ICS ist nicht verantwortlich für die Endgeräte des Kunden (Mobilfunktelefone, Tischgeräte, Computer oder andere periphere Geräte), außer es ist Abweichendes ausdrücklich vereinbart. Die Beschaffung von Mobilfunkendgeräten gehört nicht zu den Leistungen von SPIE ICS.

Besonderheiten des MVNO Netzes

SPIE ICS betreibt in Deutschland ein sogenanntes MVNO-Netz (Mobile Virtual Network Operator). Das heißt, SPIE ICS betreibt ein eigenes Kernnetz, um die erweiterten Funktionen bereit zu stellen und nutzt das Mobilfunknetz eines weiteren Mobilanbieters in der Fläche.

Einige Endgeräte erkennen das nationale Netz als Roaming und das Roaming darf im Endgerät nicht deaktiviert werden. Dies hat keine Auswirkungen auf die Kosten im nationalen Netz.

Die Datennutzung im Ausland erfordert die Eintragung des korrekten SPIE ICS APN, der von SPIE ICS vorgegeben wird.

5 Zusätzliche Optionen und Dienstleistungen

Rufnummern/Rufnummernportierung

SPIE ICS stellt dem Kunden zur Erbringung der Dienstleistungen Mobilfunk- und Festnetzrufnummern zur Verfügung. Bereits bestehende Rufnummern in Fest- und Mobilfunknetzen können auf Wunsch des Kunden entsprechend der gesetzlichen Richtlinien und den zwischen den Telekommunikationsanbietern standardisierten Abläufen portiert werden.

Sofern der Kunde nach Beendigung des Vertrages von seinem gesetzlichen Anspruch zur Übertragung einer ihm zugeteilten Rufnummer zu einem anderen Anbieter (Portierung) Gebrauch macht, hat SPIE ICS das Recht, die vertraglichen Leistungen bis zu vier Tage vor dem Vertragsende einzustellen, falls dies aus abwicklungstechnischen Gründen bei der Portierung erforderlich ist. Die Portierung einer Rufnummer ist nur möglich, wenn spätestens vier Wochen vor Vertragsende ein entsprechender Antrag, über den die Rufnummer aufnehmenden Anbieter bei SPIE ICS eingegangen ist.

Mitwirkung des Kunden:

Sofern der Kunde die Portierung von bestehenden Festnetzrufnummern wünscht, sind folgende Informationen vom Kunden zur Verfügung zu stellen:

- Genaue Firmenanschrift des Vertragsinhabers (z.B. anhand der aktuellen Rechnung oder der Kündigungsbestätigung des bisherigen/ehemaligen Dienstanbieters)
- Anschrift des Installationsortes (falls abweichend vom Vertragsinhabers)
- Bestehende Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen
- Informationen zu der zu portierenden Rufnummernblockgröße und ggf. der zu portierenden Einzelrufnummern
- Information zu nicht mehr benötigten Einzelrufnummern und Freigabe zu deren Kündigung
- Nach Portierung der Festnetzrufnummer ist der zuvor genutzte Anschluss des Kunden deaktiviert. Damit sind daran gekoppelte Dienste (beispielsweise: Internet, Fax) auf diesem Anschluss nicht mehr nutzbar. Sofern vertraglich nicht anders vereinbart, obliegt es dem Kunden rechtzeitig einen neuen Anschluss zu beauftragen und bereitstellen zu lassen, falls sich eine Notwendigkeit aus Sicht des Kunden ergibt.

0900 Rufnummerngasse

Bei Rufnummern der 0900-Gasse handelt es sich um Premium-Dienste. Die 0900 Rufnummerngasse ist standardmäßig für alle Teilnehmer freigeschaltet.

Nutzungsvoraussetzung

Anrufe zu 0900-Rufnummern sind nur dann möglich, wenn der jeweilige Teilnehmer seine Festnetzrufnummer abgehend signalisiert. Dies muss im Anrufer-ID hinterlegt sein. Anrufe zu 0900-Rufnummern mit signalisierter Mobilfunkrufnummer sind nicht möglich.

Kosten

Der jeweilige Preis für die Verbindung zu einer 0900-Rufnummer wird bei Beginn der Verbindung kostenlos angesagt. Hier gelten die Bestimmungen des TKG §66a-g.

Haftung

SPIE ICS ist nicht für den Inhalt, Qualität, Preisgestaltung und den Abrechnungszeitpunkt verantwortlich. SPIE ICS ist nicht verpflichtet, die Inanspruchnahme dieser Dienste durch Ihre Endkunden zu überwachen oder einzuschränken.

Der Kunde verpflichtet sich die Leistungen zu bezahlen und setzt sich bei Unklarheiten direkt mit dem Dienstanbieter in Verbindung.

Falls SPIE ICS von Beauftragten Dritten (Bundesnetzagentur, Telekom Deutschland GmbH, Bedarfsträger) explizit auf missbräuchliche Nutzung von einzelnen Diensten der 0900-Gasse hingewiesen wird oder für einzelne dieser Rufnummern Abrechnungsverbote der Bundesnetzagentur zu beachten hat, wird SPIE ICS ausnahmsweise die Erreichbarkeit dieser Rufnummern einseitig und ohne Ankündigung einschränken.

6 Operator Online

SPIE ICS stellt allen Kunden das Web Tool ‚Operator Online‘ zur Verfügung. Mit Operator Online hat der Kunde die Möglichkeit, Einstellungen seiner Managed Communication vorzunehmen sowie Rechnungen online abzurufen.

In Abhängigkeit von der Registrierung als Administrator oder als Teilnehmer können die Daten für das komplette Unternehmen oder nur für einzelne Teilnehmer aufgerufen werden.

Neben den Benutzerrollen „Benutzer“ und „Administrator“ gibt es weitere Benutzerrollen mit spezifischen Rechten. Der Administrator kann jedem Teilnehmer eine Kombination aus Benutzerrollen zuweisen.

Benutzerrolle	Beschreibung
Auditor	Sämtliche Informationen des Kunden einsehen
Auftragsmanagement	Kann neue Produkte bestellen, ändern und stornieren
CDR-Nutzer	Anzeigen von Verbindungsdaten (CDR) für den Kunden
Fax-Nutzer	Verwalten von Faxen
Finanzen (aktiv)	Kann Finanzdaten einsehen und ändern
Finanzen (passiv)	Kann Finanzdaten einsehen
Konfigurator	Kann alle technischen Einstellungen der Dienste anpassen
Sprachaufzeichnung	Gesprächsaufnahmen verwalten
Support	Kann technische und administrative Daten aller Dienste einsehen
Unified Communication	Benutzer kann UC nutzen.
Vertrag	Kann alle kaufmännischen Informationen von Kunden

6.1 System- und Installationsvoraussetzungen:

Operator Online ist erreichbar über den Link <https://operator.speezy.de>. Zur Anmeldung wird ein Web User benötigt. Diese Daten werden Neukunden von SPIE ICS zur Verfügung gestellt. Sollten die Webuser-Zugangsdaten nicht mehr vorliegen, so kann diese beim SPIE ICS Kundenservice in Erfahrung gebracht werden.

7 Weiterentwicklung von Diensten

SPIE ICS behält sich das Recht vor, die angebotenen Dienste und Funktionen weiterzuentwickeln, zu verbessern oder auch einzustellen. Im Falle der Einstellung eines Dienstes wird der Kunde spätestens drei Monate vorher darüber in Kenntnis gesetzt.

8 Internetzugang / PC-basierte Leistungsmerkmale

Der Leistungsumfang der SPIE ICS Managed Communications enthält Funktionen, die eine funktionsfähige und breitbandige Internetverbindung voraussetzen. Soweit für Leistungen von SPIE ICS ein Internetzugang erforderlich ist und nichts anderes vereinbart wurde, ist dieser Internetzugang nicht Teil des SPIE ICS Leistungsumfanges und liegt somit nicht in der Verantwortung von SPIE ICS. Um derartige Leistungen in vollem Umfang nutzen zu können, hat der Kunde die ausreichende Verfügbarkeit und Bandbreite der Internetverbindung sicherzustellen. Zur Einrichtung und Administration jeglicher Dienste der Managed Communications wird ein Web-Browser in aktueller Version (Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome) sowie eine Internetverbindung benötigt, die vom Kunden bereitzustellen sind.

Für den Fall einer Nutzung von Leistungsmerkmalen, die eine Installation von Software der SPIE ICS auf Computern und/oder Servern des Kunden erfordern, obliegt es dem Kunden, eine kompatible und ausreichend performante Systemumgebung mit geeigneter Konfiguration zur Verfügung zu stellen, sowie die entsprechenden Softwareinstallationen durchzuführen.

9 Internetzugang / PC-basierte Leistungsmerkmale

Der Leistungsumfang der SPIE ICS Managed Communications enthält Funktionen, die eine funktionsfähige und breitbandige Internetverbindung voraussetzen. Soweit für Leistungen von SPIE ICS ein Internetzugang erforderlich ist und nichts anderes vereinbart wurde, ist dieser Internetzugang nicht Teil des SPIE ICS Leistungsumfanges und liegt somit nicht in der Verantwortung von SPIE ICS. Um derartige Leistungen in vollem Umfang nutzen zu können, hat der Kunde die ausreichende Verfügbarkeit und Bandbreite der Internetverbindung sicherzustellen. Zur Einrichtung und Administration jeglicher Dienste der Managed Communications wird ein Web-Browser in aktueller Version (Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome) sowie eine Internetverbindung benötigt, die vom Kunden bereitzustellen sind.

Für den Fall einer Nutzung von Leistungsmerkmalen, die eine Installation von Software der SPIE ICS auf Computern und/oder Servern des Kunden erfordern, obliegt es dem Kunden, eine kompatible und ausreichend performante Systemumgebung mit geeigneter Konfiguration zur Verfügung zu stellen, sowie die entsprechenden Softwareinstallationen durchzuführen.

10 Entstörung

Störungen und Leistungseinschränkungen wird SPIE ICS entsprechend des definierten Service Level Agreements beheben und den Kunden entsprechend informieren. Meldungen über Störungen und Einschränkungen nimmt der SPIE ICS Kundenservice entgegen. Soweit vertraglich nicht anderes vereinbart, gilt der Service Level „Standard“. Der Leistungsumfang der einzelnen Service Level sind dem Dokument „Service Level Agreements“ zu entnehmen, welcher ebenfalls Bestandteil des Vertrages ist.

Zeitweilige Störungen oder Unterbrechungen der SPIE ICS Dienstleistungen können sich aus Gründen höherer Gewalt, einschließlich Streiks, Aussperrungen und behördlichen Anordnungen sowie wegen technischer Änderungen und Verbesserungen sowie Wartungsarbeiten an den Anlagen von SPIE ICS ergeben. Dies gilt entsprechend für Störungen von Telekommunikationsdienstleistungen Dritter, die SPIE ICS zur Erbringung ihrer Dienstleistungen benutzt.

11 Kunden-Portal

Unter <https://www.spie-comnet.com/kundenportal/login.php> erreicht der Kunde den SPIE ICS Kundenservice. Dort erhält er Informationen zur virtuellen TK Anlage, zu Tarifen, Endgeräten, Diensten, International Roaming, zur Kartenfreischaltung oder zur Rechnung. Über das Kunden-Portal können Störungen, Änderungswünsche und Erweiterungen angefragt werden und werden über ein Ticket-System bearbeitet.