

## Leistungsbeschreibung

---

# VCContakt

Version: 13.1

Autor: ITES GmbH (Geschäftsbereich VOICECOM)

Stand: Dezember 2023

# Inhalt

<b>1 Leistungsumfang VOICECOM</b>	<b>4</b>
1.1 Kombination von VOICECOM Bestandteilen	5
1.2 Buchung, Kündigung	5
1.3 Besonderheiten	5
<b>2 Leistungsbestandteile VCVoice</b>	<b>7</b>
2.1 Grundfunktionen - Teilnehmernebenstellen	7
2.2 Systemfunktionen - Funktionsnebenstellen	8
2.3 Coligo Desktop	9
2.4 Coligo Meetings	10
2.5 Coligo Reach	10
2.6 Weitere Funktionen	11
2.7 VCVoice – Tarife und Tarifoptionen	12
<b>3 Leistungsbestandteile VCContact</b>	<b>13</b>
3.1 VCContact - Grundfunktionen	13
3.2 VCContact - KI-Funktionen	16
3.3 VCContact - Optionale Funktionen	16
3.4 VCContact Nutzerprofile – Funktionsumfänge	23
3.5 VCContact – Tarife und Tarifoptionen	26
<b>4 Leistungsbestandteile VCClassic Mobile</b>	<b>28</b>
4.1 VCClassic Mobile - Tarife und Tarifoptionen	28
<b>5 Technische Voraussetzungen</b>	<b>29</b>
5.1 Internetanbindung von VOICECOM	29
5.2 SIP-Endgeräte	29
<b>6 VOICECOM Mobilfunknetz</b>	<b>32</b>
6.1 Besonderheiten des MVNO-Netzes	32
6.2 Mobilfunk Endgeräte	32
<b>7 VOICECOM Mobilfunkprodukte</b>	<b>33</b>
7.1 SIM-Karten	33
7.2 Datendienste und Daten-Flatrates	35
7.3 International Roaming	35
<b>8 Operator Online</b>	<b>38</b>
8.1 Zugang Operator Online	38

<b>9 Notrufe</b>	<b>39</b>
<b>10 Zusätzliche Optionen und Dienstleistungen</b>	<b>40</b>
10.1 Rufnummern/Rufnummernportierung	40
10.2 Premium-Dienste und Option 0900 Rufnummerngasse	41
<b>11 Flatrate Fair-Use-Policy</b>	<b>42</b>
11.1 Grundsatz der Fair-Use-Policy	42
11.2 Missbräuchliche Nutzungsszenarien von Flatrates	42
11.3 Verletzung der Fair-Use-Policy und Rechtsfolgen	43
<b>12 Weiterentwicklung von Diensten</b>	<b>44</b>
<b>13 Entstörung</b>	<b>45</b>
<b>14 Kunden-Hotline</b>	<b>46</b>

# 1 Leistungsumfang VOICECOM

Mit VOICECOM stellt die ITES GmbH (im Folgenden „VOICECOM“) dem Kunden eine Kommunikationsdienstleistung zur Verfügung, welche folgende Bestandteile umfasst:

## **VCVoice:**

Bereitstellung und Betrieb einer gehosteten virtuellen Telekommunikationsanlage (im Folgenden „MV“) inklusive Festnetztelefonie, welche einen spezifischen PC-Client (im Folgenden Coligo Desktop Client) oder SIP-Telefone als Endgeräte verwendet.

Aufbauend auf VCVoice können bei Buchung eines VCMobile Teilnehmers (im Folgenden „MM“) Mobilfunkendgeräte als Nebenstellen in VCVoice eingebunden werden. Mit Nutzung der bei VOICECOM erhältlichen SIM-Karten und Mobilfunkrufnummern hat der Kunde damit Zugang zum Mobilfunknetz. VCMobile Teilnehmer verfügen somit zusätzlich über mobilfunkspezifische Leistungsmerkmale und Optionen. Neben der Mobilfunknummer besitzen sie auch eine Festnetzzrufnummer und eine interne Durchwahl.

VCVoice beinhaltet standardmäßig die Basisversion des Coligo Desktop Client. Damit können spezielle Leistungsmerkmale und Anruffunktionen für VCVoice und VCMobile bedient werden.

Weitere, optional erhältliche Coligo Applikationen ermöglichen u.a. Videoconferencing oder die Einbindung von CRM-Anwendungen.

## **VCContact:**

Bereitstellung und Betrieb einer gehosteten virtuellen Telekommunikationsanlage mit optionalen, integrierten KI-Funktionalitäten.

VCContact sieht vier wählbare, unterschiedlich ausgestattete Nutzerprofile vor, welche sämtlich Festnetztelefonie beinhalten. Für die Festnetztelefonie können SIP-Telefone als Endgeräte verwendet werden, vom Nutzerprofil abhängig stehen weitere Kommunikationsformen (u.a. Videoconferencing) und ein spezifischer PC-Client (im Folgenden Contact Desktop) zur Verfügung. Damit können weitere, spezielle Leistungsmerkmale und Anruffunktionen genutzt werden.

Nutzerprofile, die mit Contact Desktop ausgestattet sind, beinhalten auch eine Mobilfunkintegration. Mobilfunkendgeräte werden in diesem Fall als Nebenstellen in VCContact eingebunden. Mit Nutzung der bei VOICECOM erhältlichen SIM-Karten und Mobilfunkrufnummern haben solche Nutzer Zugang zum Mobilfunknetz und verfügen somit zusätzlich über mobilfunkspezifische Leistungsmerkmale und Optionen. Neben der Mobilfunknummer besitzen sie auch mindestens eine Festnetzzrufnummer und eine interne Durchwahl.

Vom Nutzerprofil abhängig stehen weitere, buchbare Applikationen zur Verfügung.

**VCFax:**

Der Dienst VCFax wird VCVoice Kunden, sowie für VCContact Kunden angeboten. VCFax IN wandelt eingehende Faxmitteilungen in PDF-Dateien um und leitet sie per E-Mail an die angegebene E-Mail-Adresse weiter. VCFax OUT wandelt ausgehende E-Mails mit Anhängen im PDF-Format in analoge Faxsignale um.

**VCClassic Mobile:**

VCClassic Mobile ist eine VOICECOM Mobilfunkkarte, die nicht in die Funktionalität einer virtuellen Telekommunikationsanlage eingebunden ist, und die keine Festnetzapplikationen oder Festnetzzurufnummern beinhaltet.

## 1.1 Kombination von VOICECOM Bestandteilen

Die Bestandteile von VOICECOM können für jeden Kunden beliebig kombiniert werden. Eine Ausnahme besteht für VCVoice und VCContact: Diese beiden Dienste können nicht innerhalb eines Kunden kombiniert werden.

## 1.2 Buchung, Kündigung

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

## 1.3 Besonderheiten

VOICECOM bietet mit VCVoice und VCContact kombinierte Festnetz- und Mobilfunkdienste, welche auf standardisierten Mobilfunk- und VoIP-Technologien basieren. Die VoIP-Technologie kann nicht alle Funktionen der klassischen Sprachtelefonie (mit ISDN- oder Analog-Anschluss) abbilden.

Traditionelle 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 Anschlusses empfohlen, insofern dieser in Deutschland noch bestellbar ist.

Des Weiteren werden speziell für ISDN entwickelte Dienste, wie ISDN-Sondergeräte, wie z.B. ISDN-basierte Videokonferenzsysteme, Brandmelder oder Frankiermaschinen, sowie eine höhere Übertragungsgeschwindigkeit von mehr als 14,4 KBit/s nicht unterstützt.

Inbesondere die folgenden Funktionalitäten bietet VOICECOM 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 Rufnummernsperrern. Verbindungen zu Sonderdiensten werden von VOICECOM im Rahmen der rechtlich zulässigen sowie der technischen und betrieblichen Möglichkeiten von VOICECOM zur Verfügung gestellt.
- VOICECOM 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 VOICECOM dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung.
- Die Nutzung von Call-by-Call sowie CPS-Angeboten ist nicht möglich.

### 1.3.1 Verarbeiten von Sprachdaten

VOICECOM verarbeitet möglicherweise Sprachdaten, die während der Nutzung des Dienstes und/oder der Apps generiert werden, einschließlich Voicemail-Aufzeichnungen und Anruftranskriptionen in Echtzeit. Benutzer können eingehende Anrufe an die Voicemail weiterleiten, die auf unserem Server aufgezeichnet wird. Das Audio wird in Text transkribiert und per SMS und In-App an Benutzer gesendet. Darüber hinaus ermöglicht die Anrufüberwachung den Benutzern, Anrufe an einen Bot weiterzuleiten, wobei Konversationen in Echtzeit transkribiert und in der App präsentiert werden.

## 2 Leistungsbestandteile VCVoice

Die Grundlage von VCVoice bilden sogenannte Teilnehmernebenstellen. Sie definieren die Teilnehmer des Systems und sind die einzigen Nebenstellen, für die monatliche Kosten anfallen.

### 2.1 Grundfunktionen – Teilnehmernebenstellen

Hotdesking	Möglichkeit sich auf einem Endgerät innerhalb der VCVoice Lösung an- und abzumelden
Kurzwahl	Kollegen vom Festnetzanschluss oder (bei VCMobile) vom mobilen Endgerät über Kurzwahl 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 (vom Endgerät abhängig)
Rufübernahme (Pick-up)	Gezieltes Übernehmen von Anrufen von anderen Nebenstellen
Endgerätewechsel	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 / Nebenstelle
Voicemail	Individuelle Anrufbeantworterfunktion
Voicemail an E-Mail	Möglichkeit Voicemail Nachrichten direkt an eine E-Mail-Adresse weiterzuleiten
Webuser	Webuser Operator Online

## 2.2 Systemfunktionen - Funktionsnebenstellen

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

IVR	Das Sprachdialogsystem (Interactive Voice Response/IVR) ist ein Auswahlmenü, 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 VOICECOM 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 Voicemail Box mehreren Teilnehmern zur Verfügung gestellt werden.
Auto-Answer-Nebenstelle	Bei einem eingehenden Anruf auf der Auto-Answer-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.



## 2.3 Coligo Desktop

Coligo Desktop ist für Windows und macOS 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 VCVoice Lösung:

- Integriertes Softphone auf WebRTC Basis
- Chat mit Kollegen
- Endgerätewechsel - Unterbrechungsfreier Wechsel zwischen den angemeldeten Endgeräten während eines Gesprächs
- Anrufsteuerung - Steuerung einer laufenden Verbindung mit Mausclicks, 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 VCVoice und VCMobile Teilnehmer durch Farbindikator
- Verfügbarkeitsstatus – Umschalten der in Reach hinterlegten Status Optionen

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. Information dazu entnehmen Sie bitte der jeweils aktuellen Systemdokumentation und/oder dem Handbuch.

## 2.4 Coligo Meetings

Coligo Meetings ist eine optional buchbare Online Unified Anwendung und ermöglicht auf intelligente Weise die Nutzung von Voice, Chat, Videoconferencing, Filesharing und Screensharing in der internen und externen Kommunikation mit bis zu 2 Teilnehmern.

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

## 2.5 Coligo Reach

Coligo Reach ermöglicht es, die Erreichbarkeit eines Teilnehmers individuell festzulegen. Über Operator Online stellt ein berechtigter Webuser 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 im VCVoice und VCContact Dienst zusätzlich durch die Coligo Reach App mit den folgenden Funktionen unterstützt:

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

## 2.6 Weitere Funktionen

Folgende weitere Funktionen sind teilweise gegen gesondertes Entgelt erhältlich:

Wählpläne	Im Wählplan werden Rufnummern und Nebenstellen miteinander gekoppelt. Es können bis zu 99 Wählpläne (z.B. zeitbasiert) konfiguriert werden.	inkludiert
VCFax IN	Möglichkeit der Einrichtung einer Fax-Nummer zum Empfangen von Fax-Nachrichten. Eingehende Faxe werden an eine definierte E-Mail-Adresse weiter-geleitet.	Aufpreis
VCFax 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 VOICECOM registriert sein bzw. zu VOICECOM portiert werden.	Aufpreis
Festnetznummer unterwegs	Für VCMobile: Eingehende Anrufe auf der Festnetznummer sowie optionale Signalisierung der Festnetznummer ausgehend	inkludiert

## 2.7 VCVoice – Tarife und Tarifoptionen

VCVoice beinhaltet einen Zugang zum Festnetz, VCMobile Teilnehmer erhalten einen Zugang zum Festnetz und Mobilfunknetz. Im Standard werden Gespräche in das Festnetz bzw. Mobilfunknetz zu den jeweils gültigen Basistarifen berechnet.

Darüber hinaus bietet VOICECOM für VCVoice bzw. VCMobile Teilnehmer verschiedene Telefon-Flatrates an, die ergänzend zum Basistarif buchbar sind.

Eine Flatrate ist ein Add-on für VCVoice oder VCMobile, welches ermöglicht, zu einem monatlichen Festpreis von Teilnehmernebenstellen aus unbegrenzt Festnetz- und/oder Mobilfunknummern im Inland anzurufen.

Flatrates stehen nur in Kombination mit einem VCVoice oder VCMobile Teilnehmer zur Verfügung.

VCMobile Blue ist eine Kombination aus einer VCMobile Teilnehmernebenstelle mit einer All-Net Flat, einer SMS-Flat und einem inkludierten Datenvolumen. Es stehen unterschiedliche Datenvolumina zur Verfügung.

Option	Nutzerprofil	Beschreibung	
<b>Festnetz-Flat EU</b>	VCVoice  VCMobile	Bei Buchung dieser Tarifoption werden keine Verbindungsentgelte bei Gesprächen in das deutsche Festnetz und in die Festnetze der EU-Mitgliedstaaten berechnet. Ausgenommen sind Sonderrufnummern für die vom Anbieter gesonderte Gebühren erhoben werden.	Aufpreis
<b>All-Net Flat</b>	VCVoice  VCMobile	Bei Buchung dieser Tarifoption werden keine Verbindungsentgelte bei Gesprächen in das deutsche Fest- oder Mobilfunknetz, sowie in die Festnetze der EU-Mitgliedstaaten berechnet. Ausgenommen sind Sonderrufnummern für die vom Anbieter gesonderte Gebühren erhoben werden.	Aufpreis
<b>EU für Allnet Flat</b>	VCMobile Blue	Bei Buchung dieser Tarifoption werden keine Verbindungsentgelte Gesprächen in europäische Mobilfunknetze berechnet. Nur für VCMobile Blue erhältlich.	Aufpreis

## 3 Leistungsbestandteile VCContact

Die Grundlage für VCContact bilden vier wählbare, unterschiedlich ausgestattete Nutzerprofile, welche sämtlich Festnetztelefonie beinhalten.

Als Nutzerprofile werden unterschieden:

Nutzerprofil	Kurzbeschreibung
<b>Expert</b>	Maximaler Funktionsumfang mit PC-Client und Mobile App, inklusive Festnetzzugang und Mobilfunkzugang
<b>Professional</b>	Erweiterter Funktionsumfang mit PC-Client und Mobile App, inklusive Festnetzzugang und Mobilfunkzugang
<b>Advanced</b>	Standardfunktionsumfang mit PC-Client und Mobile App, inklusive Festnetzzugang und Mobilfunkzugang
<b>Starter</b>	Basisfunktionsumfang ohne PC-Client und ohne Mobile Apps, inklusive Festnetzzugang

Die verschiedenen Nutzerprofile haben unterschiedliche Funktionsumfänge, Ausstattungsoptionen, Rechte und Tarifoptionen.

### 3.1 VCContact - Grundfunktionen

Grundfunktionen stehen allen Nutzerprofile zur Verfügung. Abhängig vom Nutzerprofil und von den Eigenschaften des verwendeten Endgeräts können Unterschiede im Nutzungsgrad der Funktion bestehen. Eine Übersicht der bestehenden Abstufungen findet sich in Kapitel 3.4

#### Individuelle Anruffunktionen

Funktion	Beschreibung*
<b>Halten</b>	Erlaubt eine bestehende Verbindung in einen Wartezustand zu bringen.
<b>Makeln</b>	Erlaubt das Hin- und Herschalten zwischen zwei aktiven Verbindungen
<b>Weiterleiten mit und ohne Rückfrage</b>	Gesprächsübergabe mit oder ohne vorherige Rückfrage an einen anderen Teilnehmer

Funktion	Beschreibung*
<b>Dreierkonferenz</b>	Zusammenschaltung von drei verschiedenen Teilnehmern
<b>Dauerhafte Rufumleitung</b>	Dauerhafte Weiterleitung einer Nebenstelle auf eine andere Rufnummer
<b>Besetztanzeige für Nebenstellen</b>	Anzeige von besetzten Nebenstellen und anstehenden Rufen (vom Endgerät abhängig)
<b>Rufübernahme (Pick-up)</b>	Gezieltes Übernehmen von Anrufen von anderen Nebenstellen
<b>Zweituanruf</b>	Möglichkeit der Signalisierung und Annahme eines zweiten eingehenden Anrufs
<b>Anruf parken</b>	Möglichkeit Anrufe zu parken und vom eignen oder einem anderen Gerät wieder aufzunehmen.
<b>Persönliche Voicemail</b>	Individuelle Anrufbeantworterfunktion
<b>Reach - Anrufrouting</b>	Individuell konfigurierbares Anrufrouting zur Erreichbarkeitsteuerung
<b>DTMF Feature Codes</b>	Möglichkeit der Nutzung von DTMF Feature Codes zur Aktivierung spezifischer Funktionen während eines Anrufs
<b>Hotdesking</b>	Möglichkeit sich auf einem anderen Endgerät innerhalb der VCContact Lösung an- und abzumelden
<b>Kurzwahl</b>	Möglichkeit Kollegen vom Festnetzanschluss oder (abhängig vom Nutzerprofil) vom mobilen Endgerät über Kurzwahl direkt anzurufen oder weiterzuvermitteln

\* Abhängig vom Nutzerprofil können Unterschiede im Nutzungsgrad der Funktion bestehen

## Systemfunktionen

Funktion	Beschreibung*
<b>Standard IVR</b> Funktionsnebenstelle	Nebenstellenummer mit Zugang um integrierten Standard-Sprachdialogsystem (DTMF-basiert)
<b>Anrufgruppen</b> Funktionsnebenstelle	Nebenstellenummer, unter der mehrere Nutzer in einer Gruppe zusammengefasst werden können, um eingehende Anruf bei allen Mitgliedern der Gruppe zu signalisieren.
<b>Wartefeld</b> Funktionsnebenstelle	Nebenstellenummer mit Wartefeldfunktion, um eingehende Anrufe in eine Warteschleife zu stellen. Wartefelder bieten zahlreiche Konfigurationsmöglichkeiten

Funktion	Beschreibung*
<b>Voicemail</b> Funktionsnebenstelle	Nebenstellenummer mit der Möglichkeit Nachrichten zu hinterlassen. Die zentrale Voicemail kann gleichzeitig mehreren Nutzern eines Kunden zur Verfügung werden.
<b>Anrufweiserschaltung</b> Funktionsnebenstelle	Nebenstellenummer mit der Möglichkeit eingehende Anrufe direkt an andere interne oder externe Rufnummern weiterzuleiten.
<b>DISA</b> Funktionsnebenstelle	Nebenstellenummer mit der Möglichkeit, nach einem Ansagetext eine Nebenstelle per DTMF einzugeben mit automatischer Weiterverbindung zum eingegebenen Ziel.
<b>TBR (Time Based Routing)</b> Funktionsnebenstelle	Nebenstellenummer mit zeitbasiertem Routing (TBR = Time Based Routing) zu einem spezifischen Empfänger auf Basis von Datum und Uhrzeit.
<b>LBR (Location Based Routing)</b> Funktionsnebenstelle	Nebenstellenummer mit ortsbasiertem Routing (LBR = Location Based Routing) zu einem spezifischen Empfänger auf Basis Postleitzahl und anderen Parametern
<b>Authentifizierung</b> Funktionsnebenstelle	Nebenstellenummer, unter der Anrufer automatisch oder per PIN-Abfrage autorisiert werden können, um an spezifische Ziele weitergeleitet zu werden.
<b>Auto-Answer</b> Funktionsnebenstelle	Nebenstellenummer, unter der eine Ansage abgespielt wird mit anschließender Beendigung des Anrufs.
<b>Anruflimit</b> Funktionsnebenstelle	Nebenstellenummer, für die die Anzahl gleichzeitiger eingehender Anrufe limitiert werden kann und ein Überlaufziel definiert werden kann.
<b>Telefonbuch</b>	Telefonbuchfunktion für den Kunden, um Kontaktdetails zu hinterlegen und abzurufen. Die Telefonbuchfunktion steht allen Nutzern zur Verfügung.
<b>Wählpläne</b>	In Wählplänen werden Rufnummern und Nebenstellen gekoppelt. Es können mehrere, unterschiedliche Wählpläne konfiguriert werden, um die Erreichbarkeit zu steuern.
<b>Zugriffsgruppen</b>	Möglichkeit Nutzern bzw. Nebenstellen Zugriffsrechte für spezielle Leistungsmerkmale bzw. Funktionen zuzuweisen.
<b>Anrufsperrn</b>	Möglichkeit der Sperrung von abgehenden Anrufen auf der Basis verschiedener Anrufsperrklassen.

\* Abhängig vom Nutzerprofil können Unterschiede im Nutzungsgrad der Funktion bestehen

### 3.2 VCContact - KI-Funktionen

VCContact verfügt über spezielle Zusatzfunktionen, in der insbesondere die Medien Sprache, Text und Chat-Funktionen intelligent kombiniert und automatisiert werden können. Damit wird die Erreichbarkeit des Kunden jenseits der Telefonie zu ermöglicht bzw. optimiert.

Dabei kommen Funktionselemente wie kontextbasierte Spracherkennung, Text-Sprache-Umwandlung oder auch Chatbots zum Einsatz.

KI-Funktionen sind unabhängig vom Nutzerprofil optional erhältlich und kostenpflichtig.

Funktion	Beschreibung
<b>Smart IVR</b> Funktionsnebenstelle	Nebenstellenummer mit Zugang zum Smart IVR-System.  Smart IVR beinhaltet: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Graphischer Call Flow Editor</li> <li>• Zugriff auf Spracherkennung</li> <li>• Text-to-Speech und Speech-to-Text Funktionalität</li> <li>• Spracheingabe und -ausgabe</li> <li>• Nachrichten hinterlassen</li> </ul>
<b>WhatsApp Deflector</b> Funktionsnebenstelle	Nebenstellenummer mit der Möglichkeit Sprachdialoge per WhatsApp fortzusetzen.  WhatsApp Connector beinhaltet: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 WhatsApp Nummer</li> <li>• Standardisierter Call-Flow zur Umwandlung eines Sprachdialogs auf WhatsApp-Chat</li> <li>• Inbox / Chatoberfläche für maximal 3 Nutzer</li> </ul>

### 3.3 VCContact - Optionale Funktionen

Optionale Funktionen sind Funktionen, die nur in ausgewiesenen VCContact Nutzerprofile inkludiert sind, in anderen VCContact Nutzerprofile stehen diese optionalen Funktionen gar nicht oder ggf. gegen zusätzliches Entgelt zur Verfügung.

Optionale Funktionen, die ein Nutzer gegen Entgelt hinzubuchen kann, werden im Folgenden als Add-On bezeichnet.



### 3.3.1 VCContact Desktop

Der PC-Client Contact Desktop ist nur für die Nutzerprofile *Expert*, *Professional* und *Advanced* verfügbar und Bestandteil des Funktionsumfangs.

Contact Desktop ist für Windows und macOS verfügbar und bietet dem Benutzer eine Vielzahl von Funktionen.

Funktion	Beschreibung
<b>Integriertes Softphone</b>	Integriertes Softphone für eingehende und abgehende Anrufe
<b>Endgerätewechsel</b>	Unterbrechungsfreier Wechsel zwischen den angemeldeten Endgeräten während eines Gesprächs
<b>Anrufsteuerung</b>	Steuerung einer laufenden Verbindung mit Mausclicks, z.B. Rückfrage, Makeln und Konferenz
<b>Anrufübernahme</b>	Popup zur Übernahme von Anrufen für zuvor definierte Teilnehmer nach einer einstellbaren Wartezeit
<b>Präsenz-Status Anzeige</b>	Anzeige des Präsenz-Status anderer VCContact Nutzer durch Farbindikator
<b>Präsenz-Status Management</b>	Umschalten zwischen unterschiedlichen eigenen Präsenz-Status Optionen
<b>Notifizierung</b>	Notifizierung über eingehende Anrufe oder Nachrichten
<b>Chat</b>	Privater Chat oder Gruppenchat
<b>Microsoft oder Google Kontakte</b>	Anzeige von Microsoft- oder Google-Kontakten bei eingehenden Anrufen und im Telefonbuch
<b>Anzeige Gesprächsverläufe</b>	Anzeige von Gesprächsverläufen, inkl. Anzeige von Microsoft- oder Google-Kontakten
<b>Single Sign-On*</b>	Einloggen in Contact Desktop mit Microsoft 365 Anmeldeinformationen

\* Das Leistungsmerkmal Single Sign-On steht nur den Nutzerprofile *Professional* und *Expert* zur Verfügung.

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

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. Bitte informieren Sie sich zu den jeweils aktuellen Systemvoraussetzungen in den Produkthandbüchern.

### 3.3.2 VCContact Mobile App

Contact Mobile (Mobile App) ist nur für die Nutzerprofile *Expert, Professional und Advanced* verfügbar und jeweils Bestandteil des Funktionsumfangs.

Contact Mobile ist auf Android-Mobilfunkgeräten, sowie iOS-Geräten nutzbar.

Contact Mobile bietet Chat-, Anruf- und Statusfunktionen in einer Anwendung, die alle von vom Mobiltelefon aus verfügbar sind.

Funktion	Beschreibung
<b>VoIP</b>	Erreichbarkeit und Anrufe über WLAN oder 4G
<b>Firmenverzeichnis (Telefonbuch)</b>	Anrufe und Nachrichten können direkt aus dem Firmenverzeichnis (Telefonbuch) getätigt werden
<b>Präsenz-Status Anzeige</b>	Die Verfügbarkeit von Kollegen sehen und direkt kontaktieren
<b>Präsenz-Status festlegen</b>	Festlegung des eigenen Präsenzstatus
<b>Konversationshistorie</b>	Zurückliegende Konversationen können eingesehen werden
<b>Chat</b>	Privater Chat oder Gruppenchat
<b>Notifizierung</b>	Notifizierung über eingehende Nachrichten
<b>Media Sharing</b>	Teilen von Bildern, Video- und Audio-Files
<b>Persönliche Voicemail</b>	Zugriff auf die persönliche Voicemail

### 3.3.3 Reach

Reach ermöglicht es, die Erreichbarkeit eines Teilnehmers individuell festzulegen. Über den Operator Online Zugang kann mithilfe der Reach-Erreichbarkeitsmatrix konfiguriert werden, wann ein Teilnehmer auf welchem Gerät und unter welcher Rufnummer erreichbar sein soll und welche Rufnummer bei abgehenden Anrufen angezeigt wird.

Beim Nutzerprofil *Starter* ist die Reach-Funktion des zugeordneten Teilnehmers nur von einem berechtigten Administrator konfigurierbar.

### 3.3.4 VCContact Reach App

Die Contact Reach App (Mobile App) ist nur für die Nutzerprofile Expert, Professional und Advanced verfügbar und Bestandteil des Funktionsumfangs.

Über die Contact Reach App kann die Erreichbarkeit vom mobilen Endgerät gesteuert werden. Die Contact Reach App ist auf Android-, sowie iOS-Mobilfunkgeräten nutzbar.

Die Contact Reach App verfügt über weitere Funktionen, wie Voicemail-Abfrage (Visual Mailbox), Aktivierung von Wählplänen und Präsenz-Status Management.

### 3.3.5 VCContact Meetings

Contact Meetings ist nur für die Nutzerprofile *Expert*, *Professional* und *Advanced* verfügbar und Bestandteil des Funktionsumfangs.

Abhängig vom Nutzerprofil stehen unterschiedliche große Konferenzräume zur Verfügung:

*Expert:* 25 Teilnehmer (1 Host, 24 Gäste)

*Professional:* 15 Teilnehmer (1 Host, 14 Gäste)

*Advanced:* 5 Teilnehmer (1 Host, 4 Gäste)

Contact Meetings ist eine Online Unified Anwendung und kombiniert die Nutzung von Voice, Chat, Video-Konferenzen, Filesharing und Screensharing in der internen und externen Kommunikation.

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. Bitte informieren Sie sich zu den jeweils aktuellen Systemvoraussetzungen in den Produkthandbüchern.

### 3.3.6 VCContact Connect

Abhängig vom Nutzerprofil ist die Funktion Contact Connect Bestandteil des Funktionsumfangs, als kostenpflichtiges Add-On, oder gar nicht verfügbar:

*Expert:* inkludiert

*Professional:* Add-On

*Advanced:* Add-On

*Starter:* nicht erhältlich

Contact Connect ermöglicht die Integration dedizierter CRM- und ERP-Systeme sowie weiterer Kontaktdatenbanken in den Contact Desktop Client der VCContact Lösung. Nach der Installation und Konfiguration des Tools werden eingehende Anrufe erkannt und, sofern die Rufnummer

des Anrufers in Ihrem CRM-/ERP-System oder Ihrer Kontaktdatenbank hinterlegt ist, der Name, sowie weitere Informationen in einer Contact Desktop Benachrichtigung angezeigt.

Über die Benachrichtigung kann die passende Kundenmaske in Ihrer CRM- oder ERP-Anwendung geöffnet werden.

Die Kontaktinformationen werden ebenfalls bei abgehenden Anrufen angezeigt.

### 3.3.7 VCContact CRM-Integration\*

Contact-CRM Integration ist ein kostenpflichtiges Add-On und nur für die Nutzerprofile *Expert*, *Professional* und *Advanced* verfügbar.

Contact CRM-Integration ermöglicht die Integration dedizierter CRM- und ERP-Systeme sowie weiterer Kontaktdatenbanken. Für die Einrichtung werden spezielle Zugangsdaten bereitgestellt und eine zur Anwendung gehörige PC-Applikation ist beim Kunden zu installieren.

Nach der Installation und Konfiguration des Tools werden eingehende Anrufe erkannt und, sofern die Rufnummer des Anrufers in Ihrem CRM-/ERP-System oder Ihrer Kontaktdatenbank hinterlegt ist. Zugehörige Namen, sowie weitere Informationen können über die spezielle PC-Applikation angezeigt und/oder abgerufen werden.

In Abhängigkeit des angebundenen CRM-/ERP-System werden weitere Funktionen unterstützt. Eine Integration von DATEV ist ebenfalls möglich.

\*Bitte beachten: Diese Funktion ist noch nicht Teil des aktuellen Leistungsumfangs.

### 3.3.8 VCContact TAPI

Abhängig vom Nutzerprofil ist Multi-Line TAPI Bestandteil des Funktionsumfangs, als kostenpflichtiges Add-On, oder gar nicht verfügbar:

*Expert*: inkludiert

*Professional*: Add-On

*Advanced*: Add-On

*Starter*: nicht erhältlich

TAPI (Telephony Application Programming Interface) ist eine Microsoft Windows-API. Geeignete Windows-Anwendungen werden mit Kommunikationsdiensten wie VCContact verknüpft. Dadurch ist es möglich, Anrufe über Outlook oder geeignete CRM-Systeme zu tätigen.

Contact TAPI kann als Single-Line TAPI oder Multi-Line TAPI verwendet werden.

### 3.3.9 Microsoft Teams Connector

Der Microsoft Teams Connector ist ein kostenpflichtiges Add-On und nur für die Nutzerprofile *Expert*, *Professional* und *Advanced* verfügbar.

Über den Microsoft Teams Connector wird eine Integration der Microsoft Teams Anwendung mit VVContact ermöglicht.

Das Microsoft Teams Softphone verhält sich dabei wie ein angebundenes IP-Telefon und es ist möglich, den Präsenz-Status von Teams-Benutzern anzuzeigen.

Auf diese Weise können Microsoft Teams Nutzer auch die Komfortfunktionen von VVContact nutzen, beispielsweise die Einbindung in die Wartefeldfunktionen.

Die Nutzung des Microsoft Teams Connectors erfordert, dass die Nutzer des Kunden mit entsprechenden Microsoft Telefonie Lizenzen ausgestattet sind. Die Kosten für erforderliche Microsoft Teams Lizenzen trägt der Kunde und sind nicht im Add-On Microsoft Teams Connector inkludiert.

### 3.3.10 VVContact App für Microsoft Teams\*

Die Contact App für Microsoft Teams ist ein kostenpflichtiges Add-On und nur für die Nutzerprofile *Expert*, *Professional* und *Advanced* verfügbar.

Die Contact App für Microsoft Teams ist eine VOICECOM App, die sich in die MS Teams Oberfläche einbinden lässt. Neben Anruffunktionen werden kann auf weitere Leistungsmerkmale der VOICECOM Lösung zugegriffen werden, wie z.B. Reach Status, Endgerätemanagement oder Wartefeld Login/Logout.

Die Contact App für Microsoft Teams erfordert zur Nutzung keine Microsoft Telefonie Lizenzen.

\*Bitte beachten: Diese Funktion ist noch nicht Teil des aktuellen Leistungsumfangs.

### 3.3.11 VVContact Switchboard

Abhängig vom Nutzerprofil ist das Switchboard Bestandteil des Funktionsumfangs oder gar nicht verfügbar:

*Expert*: inkludiert

*Professional*: nicht erhältlich

*Advanced*: nicht erhältlich

*Starter*: nicht erhältlich

Das Switchboard ist eine Erweiterung von Contact Desktop mit speziellen Funktionen für effizientes Anrufmanagement.

Das Switchboard ist für Rezeptionisten, Telefonisten und Contact-Center-Teams gedacht, die häufig direkten Kundenkontakt haben.

### 3.3.12 VCContact Wartefelder und Statistiken

Die Wartefeldfunktion wird über die entsprechende Funktionsnebenstelle angesteuert (siehe Kapitel 3.1). Die Wartefelder bieten verschiedene konfigurierbare Anrufstrategien, sowie eine Echtzeitanzeige (QBoard).

Der Zugang zu den einzelnen Funktionskomponenten ist vom Nutzerprofil abhängig.

<b>Funktion</b>	<b>Expert</b>	<b>Professional</b>	<b>Advanced</b>	<b>Starter</b>
<b>Anmeldung als Agent in Wartefeldern</b>	<b>inkludiert</b>	<b>inkludiert</b>	<b>Add-on</b> (kostenpflichtig)	<b>nicht erhältlich</b>
<b>QBoard</b> Echtzeitanzeige in Contact Desktop	<b>inkludiert</b>	<b>inkludiert</b>	<b>nicht erhältlich</b>	<b>nicht erhältlich</b>

### 3.4 VCContact Nutzerprofile – Funktionsumfänge

Die nachfolgende Tabelle zeigt welche Funktionen in welchem Umfang den verschiedenen Nutzerprofile zur Verfügung stehen und welche kostenpflichtigen Erweiterungsoptionen (Add-On's) für die verschiedenen Nutzerprofile angeboten werden.

Es gelten folgende Symboldefinitionen:

- ü** : Funktion möglich bzw. inkludiert oder als Add-On erhältlich
- (ü)** : Funktion eingeschränkt möglich
- : Funktion nicht möglich und nicht erhältlich

Funktion	Expert	Professional	Advanced	Starter
<b>Anzahl SIP-Telefone / SIP-Kanäle</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>VCContact Reach App</b> Mobile App für Individuelle Erreichbarkeitssteuerung	<b>ü</b>	<b>ü</b>	<b>ü</b>	<b>-</b>
<b>VCContact Desktop Client</b>	<b>ü</b>	<b>ü</b>	<b>ü</b>	<b>-</b>
<b>VCContact Mobile App</b>	<b>ü</b>	<b>ü</b>	<b>ü</b>	<b>-</b>
<b>Reach</b> Individuelle Erreichbarkeitssteuerung	<b>ü</b> über Reach App und Operator	<b>ü</b> über Reach App und Operator	<b>ü</b> über Reach App und Operator	<b>(ü)</b> nur über Administrator
<b>Anrufer-ID dynamisch ändern / unterdrücken</b>	<b>ü</b> über Reach App und Operator	<b>ü</b> über Reach App und Operator	<b>ü</b> über Reach App und Operator	<b>(ü)</b> nur über Administrator
<b>Persönliche Voicemail</b>	<b>ü</b> über Mobile App, Operator und SIP-Telefon	<b>ü</b> über Mobile App, Operator und SIP-Telefon	<b>ü</b> über Mobile App, Operator und SIP-Telefon	<b>(ü)</b> über Operator u. SIP-Telefon, keine Notifizierung
<b>BLF</b> Besetzt-Status anderer Nutzer anzeigen und eigenen Besetzt-Status setzen	<b>ü</b> via Client oder geeignetes SIP-Telefon	<b>ü</b> via Client oder geeignetes SIP-Telefon	<b>ü</b> via Client oder geeignetes SIP-Telefon	<b>(ü)</b> nur mit geeignetem SIP-Telefon

Funktion	Expert	Professional	Advanced	Starter
<b>Anrufe parken</b>	ü	ü	ü	<b>(ü)</b> Nur eigene, geparkte Anrufe können ausgeparkt werden
<b>Mithören</b>	ü Benötigt entsprechende Berechtigung	ü Benötigt entsprechende Berechtigung	– Berechtigte Expert- oder Professional-Nutzer können bei allen Nutzerprofile mithören	– Berechtigte Expert- oder Professional-Nutzer können bei allen Nutzerprofile mithören
<b>Manager-Assistenz-Funktion</b>	ü	ü	ü	–
<b>Endgerätewechsel während des Gesprächs</b>	ü	ü	ü	–
<b>Teil einer Anrufgruppe</b>	ü	ü	ü	ü
<b>Ziel für Anrufweitschaltung</b> Funktionsnebenstelle	ü	ü	ü	–
<b>Ziel für TBR</b> Funktionsnebenstelle	ü	ü	ü	–
<b>Ziel für LBR</b> Funktionsnebenstelle	ü	ü	ü	–
<b>Ziel für Authentisierung</b> Funktionsnebenstelle	ü	ü	ü	–
<b>Wählpläne ändern</b>	ü	ü	ü	–
<b>Agent in Wartefeldern</b>	ü	ü	ü Add-On (kostenpflichtig)	–
<b>QBoard</b> Erweiterung Contact Desktop	ü	ü	–	–
<b>Switchboard</b> Erweiterung Contact Desktop	ü	–	–	–
<b>VCContact Meetings</b>	ü 1 Host, 24 Gäste	ü 1 Host, 14 Gäste	ü 1 Host, 4 Gäste	–



Funktion	Expert	Professional	Advanced	Starter
<b>Microsoft 365 &amp; Google Suite Kontakte</b> Import in Contact Desktop	ü	ü	ü	-
<b>Präsenz-Status Synchronisation</b> MS Teams zu VCContact	ü	ü	ü	-
<b>Single Sign-On</b> Contact Desktop mit MS 365	ü	ü	-	-
<b>Microsoft Teams Connector</b>	ü Add-On (kostenpflichtig)	ü Add-On (kostenpflichtig)	ü Add-On (kostenpflichtig)	-
<b>VCContact App für Microsoft Teams*</b>	ü Add-On (kostenpflichtig)	ü Add-On (kostenpflichtig)	ü Add-On (kostenpflichtig)	-
<b>VCContact Connect</b> Integrierte CRM-Integration	ü	ü Add-On (kostenpflichtig)	ü Add-On (kostenpflichtig)	-
<b>VCContact CRM-Integration*</b> CRM-Integration	ü Add-On (kostenpflichtig)	ü Add-On (kostenpflichtig)	ü Add-On (kostenpflichtig)	-
<b>VCContact TAPI</b>	ü	ü Add-On (kostenpflichtig)	ü Add-On (kostenpflichtig)	-

\* Bitte beachten: Diese Funktion ist noch nicht Teil des aktuellen Leistungsumfangs.

### 3.5 VCContact – Tarife und Tarifoptionen

Sämtliche VCContact Nutzerprofile beinhalten einen Zugang zum Festnetz. Bei den Nutzerprofile *Expert, Professional und Advanced* ist zusätzlich zum Festnetzzugang ein Zugang zum Mobilfunknetz inkludiert. Für den Zugang zum Mobilfunknetz benötigt der jeweilige Nutzer eine SIM-Karte oder ein eSIM-Profil. SIM-Karten und eSIM-Profile sind bei VOICECOM erhältlich.

Gespräche in das Festnetz bzw. Mobilfunknetz werden zu den jeweils gültigen Basistarifen berechnet.

Abhängig vom Nutzerprofil sind jedoch bestimmte Verbindungen oder Gesprächsziele durch eine im Nutzerprofil integrierte Flatrate abgedeckt oder können durch eine buchbare Flatrate abgedeckt werden. Beinhaltet oder verfügt der Nutzer über Flatrates kann er/sie von seinem/ihrem Teilnehmeranschluss die für die jeweilige Flatrate definierten Ziele unbegrenzt anrufen. Der Basistarif fällt dann für die in der Flatrate definierten Ziele nicht an.

Nutzerprofile *Expert, Professional und Advanced* inkludieren den Zugang und die Telefonie im Mobilfunknetz. Bei diesen Nutzerprofile gelten ggf. unterschiedliche Basistarife, abhängig davon, von welchem Endgerät oder Client der Anruf getätigt wird.

#### 3.5.1 Anrufe vom Festnetzanschluss

Als Anrufe vom Festnetzanschluss gelten Anrufe, die von VCContact Desktop, VCContact Mobile oder einem eingebundenen SIP-Endgerät aus getätigt werden, wobei VCContact Desktop und VCContact Mobile für das Nutzerprofil *Starter* nicht verfügbar ist.

Für Anrufe vom Festnetzanschluss sind die in der Tabelle dargestellten Flatrates im jeweiligen Nutzerprofil bereits inkludiert oder erhältlich.

Flatrate / Verbindung	Expert	Professional	Advanced	Starter
<b>Intern</b> Verbindungen zu Nutzern desselben Kunden	inkludiert	inkludiert	inkludiert	inkludiert
<b>Festnetz</b> Verbindungen in das deutsche Festnetz und EU-Festnetz	inkludiert	inkludiert	nicht erhältlich (es gilt Basistarif)	nicht erhältlich (es gilt Basistarif)

<b>Fest- u. Mobilnetz</b> Verbindungen in das nationale und EU-Festnetz, sowie in das nationale Mobilfunknetz	<b>inkludiert</b>	<b>inkludiert</b>	<b>Add-On</b> (kostenpflichtig)	<b>nicht erhältlich</b> (es gilt Basistarif)
--	-------------------	-------------------	------------------------------------	---

### 3.5.2 Nutzerprofile mit Mobilfunkzugang

Bei den Nutzerprofile *Expert*, *Professional* und *Advanced* ist zusätzlich zum Festnetzzugang ein Zugang zum Mobilfunknetz inkludiert. Für den Zugang zum Mobilfunknetz benötigt der jeweilige Nutzer eine SIM-Karte oder ein eSIM-Profil. SIM-Karten und eSIM-Profile sind bei VOICECOM erhältlich.

Für diese Nutzerprofile gelten besondere Bedingungen für Anrufe vom Mobilfunkanschluss, d.h. unter Nutzung der SIM/eSIM. Weiterhin bestehen zusätzliche Flatrate Optionen.

	<b>Expert</b>	<b>Professional</b>	<b>Advanced</b>
<b>Minutenrabatt</b> Für den genannten Zeitraum (180 / 120 /60 min pro Kalendermonat) gelten für Gespräche vom Mobilfunkanschluss die Verbindungsgebühren wie für Anrufe vom Festnetzanschluss.	<b>180 min</b> (nach der 180. Minute gilt für Anrufe vom Mobilfunkanschluss ein Mehrpreis gemäß geltender Preisliste.	<b>120 min</b> (nach der 120. Minute gilt für Anrufe vom Mobilfunkanschluss ein Mehrpreis gemäß geltender Preisliste.	<b>60 min</b> (nach der 60. Minute gilt für Anrufe vom Mobilfunkanschluss ein Mehrpreis gemäß geltender Preisliste.
<b>FMC-Flatrate</b> Alle Telefonverbindungen in das nationale und EU-Festnetz, in das nationale Mobilfunknetz, SMS-Flat und inkludierten Datenvolumen.  FMC-Flatrates werden mit verschiedenen Datenvolumina angeboten und inkludieren einen unbegrenzten Minutenrabatt.	<b>Add-on</b> (kostenpflichtig)	<b>Add-on</b> (kostenpflichtig)	<b>nicht erhältlich</b>

## 4 Leistungsbestandteile VCClassic Mobile

VCClassic Mobile ist ein VOICECOM Mobilfunkdienst, der nicht in die Funktionalität einer virtuellen Telekommunikationsanlage eingebunden ist, und die keine Festnetzapplikationen oder -rufnummern beinhaltet.

### 4.1 VCClassic Mobile - Tarife und Tarifoptionen

VCClassic Mobile ist als VCClassic Mobile Blue in verschiedenen Tarifoptionen, sowie in verschiedenen Optionen als VCClassic Mobile Data-SIM erhältlich.

VCClassic Mobile Blue Tarife inkludieren sämtlich eine Flatrate in das nationale Festnetz, das europäische Festnetz und das nationale Mobilfunknetz.

## 5 Technische Voraussetzungen

Der Leistungsumfang der VOICECOM Lösung enthält Funktionen, die eine funktionsfähige und breitbandige Internetverbindung voraussetzen. Soweit für Leistungen von VOICECOM ein Internetzugang erforderlich ist und nichts anderes vereinbart wurde, ist dieser Internetzugang nicht Teil des VOICECOM Leistungsumfanges und liegt somit nicht in der Verantwortung von VOICECOM.

Um die 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 VOICECOM Lösung 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 VOICECOM auf Computern und/oder Servern des Kunden erfordern (z.B. VOICECOM Desktop Clients, TAPI-Anwendungen) obliegt es dem Kunden, eine kompatible und ausreichend performante Systemumgebung mit geeigneter Konfiguration zur Verfügung zu stellen, sowie die entsprechenden Softwareinstallationen durchzuführen.

### 5.1 Internetanbindung von VOICECOM

Als optionaler Zusatzdienst kann eine Internetleitung zur Anbindung über VOICECOM bezogen werden. In diesem Fall bildet die Anschlussdose die Schnittstelle zum Kunden. Der Kunde ist ab dieser Anschlussstelle selbst für die Einhaltung rechtlicher und IT-sicherheitstechnischer Obliegenheiten zuständig. Sofern die zur Verfügung gestellten Anschlussleitung eine Stromversorgung am Installationspunkt des Kunden benötigen, ist vom Kunden die entsprechende Stromversorgung zu gewährleisten und an den Installationspunkten bis zum vereinbarten Installationstermin bereitzustellen. Grundsätzlich obliegt dem Kunden eine ständige Stromversorgung (24 Std / 7 Tage) sicherzustellen, um damit eine ständige Bereitstellung der Telefondienstleistung zu 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.

### 5.2 SIP-Endgeräte

Die Bereitstellung von Endgeräten für den IP-Telefonanschluss an VCVoice und VCContact gehören optional zum Leistungsumfang der VOICECOM. Grundsätzlich kann jedes Telefon, das VoIP über SIP (Session Initiating Protocol) unterstützt genutzt werden.

Für einen maximalen Funktionsumfang, aus Sicherheitsgründen und für bestmöglichen Support, empfiehlt VOICECOM jedoch die von VOICECOM geprüften Endgeräte über den VOICECOM Webshop zu beziehen.

Von VOICECOM bezogenen Endgeräte werden beim Start per Autoprovisionierung mit der zuvor hinterlegten Konfiguration versorgt. Endgeräte, die von Dritten gekauft wurden, sind hingegen vom Kunden manuell zu provisionieren und der Umfang der nutzbaren Funktionen am Endgerät kann gegebenenfalls abweichen. Support kann in diesem Fall nicht in allen Fällen gewährleistet werden.

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

### 5.2.1 Systemanforderungen Infrastruktur / LAN

Die Konfiguration der LAN-Infrastruktur liegt im Verantwortungsbereich des Kunden. Um einen störungsfreien Betrieb des Telefondienstes zu gewährleisten, empfiehlt VOICECOM nachfolgenden Anschlussvarianten:

#### **Anschlussvariante 1: Dediziertes Kunden-LAN zur Anbindung von SIP-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 SIP-Telefone mit dem Internetzugang verbindet. Wartung, Instandhaltung und Erweiterungen dieser Infrastruktur obliegen dem Kunden.

#### **Anschlussvariante 2: Kombiniertes Sprach-/Daten LAN zur Anbindung von SIP-Telefonen**

In dieser Anschlussvariante wird eine beim Kunden bestehende Verkabelung des Daten-LANs vom Typ CAT5 oder höher vorausgesetzt. Am Arbeitsplatz wird das SIP-Telefon an die Daten-LAN Infrastruktur angeschlossen und der Arbeitsplatz-PC an das SIP-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.
- Bereitstellung und Konfiguration eines geeigneten DHCP-Servers: Definition von mindestens 2 DHCP-Optionen mit Herstellerklassen, VLAN ID (mindestens 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 direkte Daten-Kommunikation zwischen PC und SIP-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 SIP-Endgerät und dem Internet-Netzanschluss 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 SIP-Telefone vom Kunden bereitzustellen, es sei denn die Infrastruktur eignet sich nachweislich für die Versorgung aller angeschlossenen SIP-Telefone über Ethernet (PoE, Power over Ethernet).

Sollten, abweichend von den Anschlussvarianten 1 und 2, alternative Anschlussmöglichkeiten vom Kunden gewünscht sein, bedarf dies einer gesonderten Anfrage.

## 6 VOICECOM Mobilfunknetz

VOICECOM bietet die Nutzung der VOICECOM Dienstleistungen innerhalb des nationalen Funknetzes eines Partners an.

Der berechtigte Nutzer kann in der Bundesrepublik Deutschland räumlich im Empfangs- und Sendebereich die vom VOICECOM Partner betriebenen Funkstationen entsprechend der aktuellen Systemverfügbarkeit in Anspruch nehmen. Die Verfügbarkeit richtet sich nach den bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten des VOICECOM Partners. Die Abrechnung dieser Leistung erfolgt durch VOICECOM.

### 6.1 Besonderheiten des MVNO-Netzes

VOICECOM betreibt in Deutschland ein sogenanntes MVNO-Netz (Mobile Virtual Network Operator). Das heißt, VOICECOM 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 VOICECOM APN, der von VOICECOM vorgegeben wird.

### 6.2 Mobilfunk Endgeräte

Im Netz des VOICECOM Partners werden grundsätzlich alle zugelassenen Endgeräte des GSM- bzw. 3GPP-Standards unterstützt.

In Einzelfällen übernimmt VOICECOM für die technische Funktionalität einzelner Endgeräte keine Verantwortung. VOICECOM kann verlangen, dass Endgeräte des Kunden, die eine Störung eines Netzes verursachen, nicht mehr zum Einsatz kommen. VOICECOM ist nicht verantwortlich für die Endgeräte des Kunden, außer es ist Abweichendes ausdrücklich vereinbart. Die Beschaffung von Mobilfunkendgeräten gehört nicht zu den Leistungen von VOICECOM.



## 7 VOICECOM Mobilfunkprodukte

Managend umfasst in den verschiedenen Dienstleistungen diverse Produkte bzw. Teilnehmertypen, die Zugang und Nutzung des VOICECOM Mobilfunknetzes ermöglichen:

Dienst	Mobilfunkprodukt
<b>VCVoice</b>	<b>VCMobile / VCMobile Blue</b> (inklusive Integration in die virtuelle Kommunikationsanlage)
<b>VCContact</b>	<b>Expert</b> <b>Professional</b> <b>Advanced</b> (inklusive Integration in die virtuelle Kommunikationsanlage)
<b>VCClassic Mobile</b>	<b>VCClassic Mobile</b> (keine Integration in die virtuelle Kommunikationsanlage)

### 7.1 SIM-Karten

Zur Nutzung der VOICECOM Mobilfunkprodukte mit einem Mobilfunktelefon im nationalen Funknetz des VOICECOM Partners ist eine eingebuchte VOICECOM SIM-Karte zum Einlegen in das Mobilfunkendgerät oder die Aktivierung einer eSIM (embedded-SIM) erforderlich.

VOICECOM stellt dem Kunden im Rahmen der gebuchten Leistungen eine oder mehrere mit einer Rufnummer und einer persönlichen Identifikationsnummern („PIN“) versehene VOICECOM SIM-Karte sowie einen entsprechenden persönlichen Entsperrcode („PUK“) zum vertrags- und funktionsgerechten Gebrauch zur Verfügung. Sie bleibt (bleiben) Eigentum von VOICECOM und ist (sind) bei Beendigung des Vertragsverhältnisses durch den Kunden umweltgerecht zu entsorgen. VOICECOM 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, bei Nutzung.

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.

VOICECOM wird die Berechtigung des Zuganges zu Diensten oder Plattformen in der Regel durch Kennwörter und Zugangscodes absichern. Ebenso ist die VOICECOM SIM-Karte durch die PIN und PUK-Codes, bei Auslieferung gesichert und werden dem Kunden in schriftlicher Form

mitgeteilt. Die VOICECOM 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 VOICECOM 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.

### 7.1.1 eSIM

Neben physischen SIM-Karten bietet VOICECOM sogenannte eSIM-Profile an.

Mit eSIM-Profilen kann eine eSIM aktiviert werden, wobei die eSIM eine in entsprechend ausgestatteten Mobilfunkgeräten integrierte (embedded) SIM-Karte ist. Die Daten zur Identifikation im Mobilfunk-Netz, die sich bei der klassischen SIM-Karte auf dem SIM-Kartenchip befinden, müssen bei der eSIM als eSIM-Profil runtergeladen werden. Je nach Telefontyp können eine oder mehrere eSIM-Profile installiert werden.

In Bezug auf eSIM gilt der GSMA (weltweite Normungsorganisation für Mobilfunktechnologie) definierte Standard, genau wie auch für physische SIM-Karten.

Für die Aktivierung und Nutzung einer eSIM sind einige besondere Voraussetzungen zu erfüllen:

- Die Nutzung in Wearables ist nicht möglich.
- Das Mobilfunkgerät muss eSIM-fähig sein, d.h. das Herunterladen einer eSIM und die Installation muss grundsätzlich möglich sein.
- Das Gerät muss Zugang zum Internet haben (z. B. mit WiFi oder mobilem Internet über eine vorhandene SIM-Karte verbunden sein)
- Das Gerät muss eine funktionierende Kamera haben und eine App um QR-Codes zu scannen
- QR-Codes können gescannt werden, wenn sie auf einem Bildschirm (z. B. Laptop oder Tablet) angezeigt werden.

Bei Nutzung einer eSIM ist diese dem Mobilgerät fest zugeordnet. Bei Gerätewechsel ist folglich ein SIM-Tausch notwendig.

Ansonsten gelten die gleichen Bestimmungen wie für physische SIM-Karten.

## 7.2 Datendienste und Daten-Flatrates

Bei Datendiensten kann die maximale Übertragungsrate 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) / eSIMs wird, sofern vom Kunden nicht anders gewünscht, eine Datennutzung für diese SIM-Karte(n) / eSIMs 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.

Bei den Datenoptionen steht ein maximales Datenvolumen von in jeweils angegebener Höhe zur Verfügung. Nach Überschreiten des Volumens reduziert sich die Übertragungsgeschwindigkeit automatisch auf maximal 56 kbit/s.

Auf Wunsch des Kunden können Teilnehmer für Daten und Datenroaming gesperrt werden.

Daten-Flatrates unterliegen der Fair-Use-Policy für Flatrates (Kapitel 11)

## 7.3 International Roaming

VOICECOM ermöglicht auch den technischen Zugang zu Diensten anderer Anbieter im Ausland, soweit ein Vertrag zwischen dem nationalen Funknetz-Partner von VOICECOM 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 VOICECOM auf Anfrage. VOICECOM 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.

Die zusätzlichen Funktionen der virtuellen Telekommunikationsanlage stehen auch für ausgehende Anrufe vom Mobilfunkendgerät in ausländischen Netzen zur Verfügung, sofern der jeweilige International Roaming Partner eine entsprechende Vereinbarung und technische Realisierung mit dem nationalen VOICECOM Netz-Partner hat.

Die Leistungen des International Roaming werden in Rechnung von VOICECOM 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.

### 7.3.1 „Roam like at Home“ in der EU

Nach der VO (EU) 531/2012, geändert mit VO (EU) 2015/2120 soll dem Grundsatz nach innerhalb der EU (inkl. Liechtenstein, Island und Norwegen) kein Unterschied zwischen Roamingtarifen und vereinbarten Inlandstarifen bestehen.

Sprachanrufe und SMS innerhalb der EU werden mit dem vereinbarten Inlandstarif abgerechnet, wenn sie nicht von einem vereinbarten Flat-Rate Tarif umfasst sind. Etwaig vereinbarte Maximalgrenzen oder sonstige Bedingungen des Inlandstarif gelten identisch auch für alle Anrufe und SMS innerhalb der EU.

Die Nutzung der Mobilfunkdienste zu Inlandspreisen ist durch die Regelungen zur angemessenen Nutzung (Fair-Use-Policy Roaming) beschränkt.

Die Mobile Datennutzung innerhalb der EU unterliegt auch dem Grundsatz, dass der vereinbarte Inlandstarif gilt. Die Inanspruchnahme des Roaming unterliegt einer Missbrauchskontrolle und ist durch die Regelungen zur angemessenen Nutzung (Fair-Use-Policy Roaming) beschränkt. Anbieter können daher nach den Regeln der Regulierung durch die EU mit fairen, angemessenen und verhältnismäßigen Maßnahmen prüfen, ob ihre Mobilfunkkunden beim Roaming innerhalb der EU die Tarife missbräuchlich nutzen.

### 7.3.2 Fair-Use-Policy Roaming

#### **Missbräuchliche Nutzung**

Folgendes Verhalten begründet eine missbräuchliche Nutzung:

Die SIM-Karte des Teilnehmers ist innerhalb eines Beobachtungszeitraums von vier Monaten 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 ein solches missbräuchliches oder / und zweckwidriges Verhalten festgestellt werden, hat der Kunde nach Mitteilung 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 VOICECOM berechtigt, rückwirkend die in der Tabelle „Verbindungsentgelte (Gespräche, SMS und Daten) EU-Roaming“ außerhalb der Fair Use Policy vorgesehenen Aufschläge zu verrechnen.

## Volumenbegrenzung für Daten-Roaming

Das Daten-Roaming unterliegt der Volumenbegrenzung und Verrechnung von Aufschlägen bei Daten-Roaming in der EU:

Die Höhe des Datenroaming-Limits entspricht dem doppelten Volumen, das sich aus der Division des inländischen Endkundengesamtpreises für mobile Dienste (ohne Mehrwertsteuer) durch die regulierte Preisobergrenze (in 2023: 1,79 € pro GB) bezogen auf den gesamten Abrechnungszeitraum ergibt. Die Höhe der Preisobergrenze unterliegt jederzeit den durch die EU-Regulierung bestimmten Vorgaben.

Beim inländischen Endkundengesamtpreis (ohne MwSt.) handelt es sich um die monatliche Tarifgebühr für einen Tarif, der ein Datenvolumen beinhaltet.

Beispiel:

Beträgt der inländische Endkundengesamtpreis (ohne MwSt.) 17,90€ monatlich, so beträgt die Datenroaming-Limit pro Monat  $2 * (17,90 \text{ €} : [1,79 \text{ €} / \text{GB}]) = 20 \text{ GB}$ .

Erst nach Erreichen dieses Datenroaming-Limits und nach dessen Mitteilung durch den Anbieter werden für zusätzliches Volumen die Aufschläge gemäß der Tabelle „Verbindungsentgelte (Gespräche, SMS und Daten) EU-Roaming“, bzw. die von den Regulierungsbehörden als angemessen festgesetzten Aufschläge erhoben.

Die Verrechnung etwaiger Aufschläge auf Grund einer Verletzung der Fair-Use-Policy kommt unbeschadet vom Erreichen des oben dargestellten Datenroaming-Limits zur Anwendung.

**Tabelle „Verbindungsentgelte (Gespräche, SMS und Daten) EU-Roaming“**

	Abgehende Gespräche	Empfangene Gespräche	Senden von SMS	Empfang von SMS	Datennutzung
<b>Roaming (EU) innerhalb der Fair-Use-Policy</b>	Gebühren: wie im Inland  Taktung: wie im Inland  Abzug von den inkludierten Freieinheiten	€ 0,00/Min	Gebühren: wie im Inland (oder günstiger)  Taktung: wie im Inland (pro SMS)  Abzug von den inkludierten Freieinheiten	€ 0,00/SMS	Gebühren: wie im Inland  Taktung: wie im Inland  Abzug von den inkludierten Freieinheiten
<b>Roaming (EU) außerhalb der Fair-Use-Policy - Überschreitung Datenroaming-Limit</b>	€ 0,032/Min Taktung: 1/1	€ 0,01296/Min Soweit nicht anders reguliert	€ 0,01/SMS Taktung: pro SMS	€ 0,00/SMS	€ 1,79/GB * Taktung: pro kB 1024 MB = 1 GB

\* Der Preis für die Datennutzung ist veränderlich unterliegt der durch die EU-Regulierung bestimmten Vorgaben für die Preisobergrenze und wird entsprechend angepasst.

## 8 Operator Online

VOICECOM stellt Kunden das Web Tool ‚Operator Online‘ zur Verfügung. Mit Operator Online haben berechtigte Teilnehmer des Kunden die Möglichkeit, Einstellungen seiner VOICECOM 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
<b>Auditor</b>	Kann sämtliche Informationen des Kunden einsehen
<b>Auftragsmanagement</b>	Kann neue Produkte bestellen, ändern und stornieren
<b>CDR-Nutzer</b>	Anzeigen von Verbindungsdaten (CDR) für den Kunden
<b>Fax-Nutzer</b>	Verwalten von Faxen
<b>Finanzen (aktiv)</b>	Kann Finanzdaten einsehen und ändern
<b>Finanzen (passiv)</b>	Kann Finanzdaten einsehen
<b>Konfigurator</b>	Kann alle technischen Einstellungen der Dienste anpassen
<b>Sprachaufzeichnung</b>	Gesprächsaufnahmen verwalten
<b>Support</b>	Kann technische und administrative Daten aller Diensten einsehen
<b>Vertrag</b>	Kann alle kaufmännischen Informationen von Kunden einsehen

### 8.1 Zugang Operator Online

Operator Online ist erreichbar über den Link <https://operator.VOICECOM.cloud/>.

Zur Anmeldung wird ein Webuser benötigt. Diese Daten werden von VOICECOM zur Verfügung gestellt. Sollten die Webuser-Zugangsdaten nicht mehr vorliegen, so kann diese beim VOICECOM Kundenservice in Erfahrung gebracht werden.

## 9 Notrufe

Notrufe, welche nicht von zellularen mobilen Netzen erfolgen, werden durch VOICECOM immer an die Notrufstelle vermittelt, die für die bei der Rufnummernbeantragung angegebenen Standortadresse verantwortlich ist.

Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass Notrufe durch VOICECOM immer an die Notrufabfragestelle vermittelt werden, die für die mitgeteilte Standortadresse verantwortlich ist. Sollte der Kunde den Dienst nicht an dieser Adresse nutzen (so genannte 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 darauf entsprechend hinzuweisen. Aus derartiger Nutzung entstehende Schäden liegen allein im Verantwortungsbereich des Kunden.

Um sicherzustellen, dass Notrufe die richtige Notrufabfragestelle erreichen, ist der Kunde verpflichtet, VOICECOM die bei der Rufnummernbeantragung angegebene Standortadresse mitzuteilen. Der Kunde ist dabei für die jederzeitige Aktualität sowie Richtigkeit der hinterlegten Daten verantwortlich. Im Falle eines Umzugs ist der Kunde gleichermaßen verpflichtet, der VOICECOM die neue Standortadresse mitzuteilen. Der Notrufabfragestelle werden diese vom Kunden hinterlegten Standortdaten übermittelt. Dies ist die Voraussetzung für die Ermöglichung eines Notrufs.

Das Absetzen von Notrufen ist auch bei einem Stromausfall vom Festnetzanschlüssen nicht möglich, es sein denn, der Kunde hat sichergestellt, dass seine stationären Endgeräte, das lokale Netzwerk einschließlich aller zugehörigen Netzelemente und die Internetanbindung des Standortes auch bei einem Stromausfall im Gebäude durch eine alternative Spannungsversorgung operabel gehalten werden. Die Bereitstellung einer geeigneten unterbrechungsfreien Stromversorgung liegt in der Verantwortung des Kunden.

Aus den oben genannten Gründen wird empfohlen, am Standort immer mehrere betriebsbereite Mobiltelefone vorzuhalten.

## 10 Zusätzliche Optionen und Dienstleistungen

### 10.1 Rufnummern/Rufnummernportierung

VOICECOM 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 den gesetzlichen Vorgaben und den zwischen Anbietern und Netzbetreibern standardisierten Abläufen mitgenommen, bzw. von anderen Anbietern portiert werden. Geografisch gebundene Nummern sind nur am Standort portierbar. Es soll mit dem Kunden ein Stichtag für die Mitnahme der Rufnummer vereinbart werden.

Sofern der Kunde von seinem gesetzlichen Anspruch zur Übertragung einer ihm zugeteilten Rufnummer bei Beendigung des Vertrages an einen anderen Anbieter (Portierung) Gebrauch macht, soll die Portierung innerhalb eines Arbeitstages erfolgen. Die Portierung und Rechte der Beteiligten richten sich nach § 59 TKG. Die Portierung einer Rufnummer zu einem anderen Anbieter ist nur möglich, wenn VOICECOM ein vollständig ausgefüllter Portierungsauftrag vorliegt. Wurde der Vertrag mit VOICECOM rechtswirksam gekündigt, muss der vollständig ausgefüllte Portierungsantrag, bis spätestens einen Monat nach dem Vertragsende, bei VOICECOM eingegangen sein.

#### **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 benötigte 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.



## 10.2 Premium-Dienste und Option 0900 Rufnummerngasse

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

### 10.2.1 Nutzungsvoraussetzung

Verbindungen zu Sonderdiensten werden von VOICECOM im Rahmen des rechtlich Zulässigen und der technischen und betrieblichen Möglichkeiten zur Verfügung gestellt.

Der Kunde ist auch in diesem Zusammenhang für die entsprechende Konfiguration seines TK-Systems zuständig, um Anrufe an den gewünschten Premium-Rufnummernbereich und eine entsprechende, korrekte Abrechnung zu ermöglichen.

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.

### 10.2.2 Kosten für Premium-Dienste u.Ä.

Anbieter sog. Premium Dienste und anderer in § 110 TKG genannter Dienste sind verpflichtet, die jeweiligen Preise für die Verbindung zu solchen Premiumnummern oder 0900-Rufnummern bei Beginn der Verbindung kostenlos anzukündigen. VOICECOM hat in der Regel keinen Einfluss auf diese Dienste. Hier gelten die Bestimmungen des TKG, insbesondere § 110 TKG.

### 10.2.3 Haftung für Premium-Dienste u.Ä.

VOICECOM ist nicht verantwortlich für Inhalt, Qualität, Preisgestaltung und Abrechnungszeitpunkt sog. Drittanbieter-Dienste, einschließlich der in § 110 TKG genannten Dienste. VOICECOM ist nicht verpflichtet, die Inanspruchnahme dieser Dienste durch seine Endkunden zu überwachen oder einzuschränken.

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

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

## 11 Flatrate Fair-Use-Policy

### 11.1 Grundsatz der Fair-Use-Policy

Telekommunikations-Flatrates sollen den Kunden oder Kunden-Gruppen nutzungsunabhängige Kostenstabilität und -sicherheit bei der Nutzung von Telekommunikationsleistungen geben. Die Ressourcenplanung auf Seiten des Anbieters unterstellt eine allgemein intensive Nutzung der Tarife und pro Kunde eine Nutzung, die maximal das Dreifache an Nutzung der Telekommunikationsleistung eines durchschnittlichen Kunden im gleichen Flatrate Tarif und Betrachtungszeitraum, unterstellt. Das so für die Gesamtheit der Kunden entstehende Ressourcenvolumen deckt auch gelegentliche Nutzungsspitzen einzelner Kunden, die einen über eine solche Ressourcenplanung hinausgehenden Bedarf an Telekommunikationsleistung haben, ab.

Als Anbieter vertrauen wir darauf, dass die Einräumung eines Flatrate-Tarifs von den Kunden nicht zu missbräuchlicher Nutzung der Telekommunikationsleistungen führt.

Zur Sicherung der Ressourcenplanung und technischen Stabilität der Systeme im Interesse aller vertragstreuen Kunden schließen wir – wie branchenüblich - im Rahmen einer Fair-Use-Policy missbräuchliche Nutzungen des Flatrate-Tarifs, wie im Folgenden definiert, aus. Wir behalten uns das Recht zur Suspendierung des Kunden, zur Kündigung und zum Schadensersatz nach schriftlicher Mitteilung des Missbrauchsverdachts und Aufforderung zur Änderung des Nutzungsverhaltens vor.

### 11.2 Missbräuchliche Nutzungsszenarien von Flatrates

Bei der Nutzung eines von uns angebotenen Flatrate-Tarifs ist der Kunde verpflichtet, folgende missbräuchliche Nutzungen zu unterlassen:

1. keine anderen Verbindungen als direkte Mensch-zu- Mensch-Sprachtelefonie zu Teilnehmern herzustellen; Machine-2-Machine Kommunikation und IoT-Verbindungen sind in diesen Tarifen ausdrücklich ausgeschlossen.
2. keine Verbindungen herzustellen, die Auszahlungen oder andere Gegenleistungen an den Kunden oder an Dritte zur Folge haben oder haben sollen, sofern nicht etwas anderes vereinbart ist;
3. keine Verbindungen herzustellen, um Dritten die Nutzung der Telekommunikationsleistung zu ermöglichen oder um diese anderweitig an Dritte weiterzugeben;
4. die Tarife nicht zum Anbieten von Telekommunikations- und Mehrwert-, Call-Center- oder Telefonvertriebsdiensten oder für Massenkommunikationsdienste oder für SMS/MMS Kampagnen o.ä. zu nutzen;

5. keine dauerhafte Anrufweiterleitungen von Anschlüssen / TK-Systemen herzustellen, für die keine Flatrate beauftragt wurde, über solche, für die eine Flatrate beauftragt wurde;
6. keine Nutzung benutzerbezogener Flatrate für Mobilfunkprodukte in Verbindung mit einem anderen Gerät als einem Mobilfunktelefon verwendet, einschließlich der Nutzung von SIM-Boxen;
7. keine kontinuierliche oder nahezu kontinuierliche Nutzung durch dauerhafte Verbindungen, wie z.B. ein Baby-Monitor oder einen Router;
8. keine Benutzung einer benutzerbezogenen Flatrate von mehreren Personen/Geräten gleichzeitig;
9. keine automatisierten, nicht-manuellen Wahlvorgänge zu veranlassen, beispielsweise zum Zwecke der Fernüberwachung von technischen Geräten, zum Beispiel der der Anbindung von Live-Cams;

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

### 11.3 Verletzung der Fair-Use-Policy und Rechtsfolgen

Der Kunde verletzt die Fair-Use-Policy, wenn er entweder Ziffer 11.2 verletzt oder Telekommunikationsleistung in einem Umfang in Anspruch nimmt, der das Dreifache an Nutzung der Telekommunikationsleistung eines durchschnittlichen Kunden im gleichen Flatrate Tarif und Betrachtungszeitraums überschreitet.

Der Betrachtungszeitraum ist stets ein ununterbrochener Zeitraum von 8 Wochen.

Wenn wir eine Überschreitung oder eine missbräuchliche Nutzung nach dieser Fair-Use-Policy feststellen, werden wir den Kunden zunächst schriftlich darauf hinweisen und auffordern, das Nutzungsverhalten anzupassen.

Passt der Kunden sein Nutzungsverhalten während eines weiteren Betrachtungszeitraums nach schriftlichem Hinweis nicht an, behalten wir uns als Anbieter des Flatrate-Tarifs vor, Verbindungen, die einen Verstoß gegen die o.g. Vereinbarungen darstellen, mit den Verbindungspreisen gemäß der jeweils gültigen Preisübersicht ab der ersten Minute (also nicht flat) abzurechnen, wenn und soweit der Kunde Telekommunikationsleistungen in Anspruch nimmt. Wir behalten uns weiterhin vor, die Leistung zum Schutz berechtigter, billiger Interessier zu suspendieren.

Das Recht zur Kündigung der Flatrate-Optionen oder der Teilnehmer/Nutzer, die eine Flatrate beinhalten durch uns als Anbieter wegen eines gravierenden Verstoßes gegen die Pflichten dieser Fair Use Policy wird vereinbart. Das beidseitige Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt stets unberührt.

## 12 Weiterentwicklung von Diensten

VOICECOM 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.

## 13 Entstörung

Störungen und Leistungseinschränkungen wird VOICECOM entsprechend des definierten Service Level Agreements beheben und den Kunden entsprechend informieren. Meldungen über Störungen und Einschränkungen nimmt der VOICECOM 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 VOICECOM 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 VOICECOM ergeben. Dies gilt entsprechend für Störungen von Telekommunikationsdienstleistungen Dritter, die VOICECOM zur Erbringung ihrer Dienstleistungen benutzt.

## 14 Kunden-Hotline

Unter einer Servicenummer erreicht der Kunde den VOICECOM Kundenservice, zu den jeweils in den Preislisten angegebenen Preisen. Dort erhält er Informationen zur virtuellen Telekommunikationsanlage, zu Tarifen, Endgeräten, Diensten, International Roaming, zur Kartenfreischaltung oder zur Rechnung.

Hotline:	+49 9923 80109-0
Erreichbarkeit:	24h x 7 (Außerhalb den üblichen Geschäftszeiten über die Notfallhotline 09923 – 80109-887)
Supportstunden:	Mo.–Do. 08:00–12:00 Uhr & 13:00–17:00 Uhr Fr. 08:00–12:00 Uhr & 13:00–15:00 Uhr