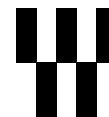


Professional Phone CallManager Leistungsbeschreibung


NetCologne

1 Allgemeines

AGB

Für alle in Anspruch genommenen Dienstleistungen und Produkte gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen, im Folgenden AGB genannt, der NetCologne Gesellschaft für Telekommunikation mbH, im Folgenden NetCologne genannt, soweit sich aus dieser Leistungsbeschreibung und der bei Vertragsabschluss gültigen Preisliste nichts anderes ergibt. Die Regelungen zur Vertragsänderung nach Ziff. 11 der AGB bleiben unberührt.

2 Pro Phone CallManager

2.1 Allgemein

Gemäß der aktuellen Preisliste stellt NetCologne dem Kunden auf Wunsch den Pro Phone CallManager als Ergänzung zu einem NetCologne-Telefonanschluss zur Verfügung, soweit die individuellen Anschlussseigenschaften beim Kunden die Einrichtung des Dienstes technisch erlauben. Bei dem Produkt Pro Phone CallManager leitet NetCologne Verbindungen, die bei der vom Kunden angegebenen Rufnummer eines NetCologne-Anschlusses ankommen, zu einer dritten Rufnummer (Zielrufnummer) weiter.

Die umzuleitende Kundenrufnummer darf maximal 12 Stellen lang sein (inkl. vollständiger Ortsnetzkennzahl (ONKZ), Rufnummer und Durchwahl – z.B. 0221 12345678-0). Ein NetCologne-Anschluss ist Voraussetzung für den Pro Phone CallManager, aber nicht Gegenstand dieses Vertrages. Die Zielrufnummer, an welche die Verbindungen weitergeleitet werden sollen, muss eine Rufnummer in einem deutschen oder internationalen Fest- oder Mobilfunknetz sein (ohne Service- und Notrufnummern). Über die Internetoberfläche (Pro Phone CallManager-Weboberfläche) richtet der Kunde die Zielrufnummer ein. Der Kunde kann die Rufdauer je Anrufziel in verschiedenen Schritten einrichten, wobei die maximale Rufdauer je Anrufziel in 1-Sekunden-Schritten von 1 bis 120 Sekunden eingestellt werden kann. NetCologne verwendet für die technische Realisierung eine virtuelle Rufnummer, die ggf. auf der Kundenrechnung als Leistungsbezeichnung erscheinen kann. Eine Zuteilung dieser Rufnummer an den Kunden erfolgt nicht.

Hinweis: Ist für eine Rufnummer eine individuelle Sperrliste eingerichtet, greifen diese Verbindungen nicht im Zusammenhang mit dem Pro Phone Callmanager. Etwaige Gebührensperrern greifen ebenfalls nicht.

Beim Pro Phone Callmanager kann der Kunde umfangreiche Statistikfunktionen für die entsprechende Rufnummer bezüglich der eingehenden Anrufe im Rahmen der technischen und datenschutzrechtlichen Möglichkeiten darstellen. Die Statistik enthält zum Beispiel Informationen über die Anzahl der Anrufe, die Anrufdauer, die Anrufminuten und die Anzahl der beantworteten und unbeantworteten Anrufe. Die Statistiken können jeweils auf verschiedene Zeiträume bezogen dargestellt werden. Ebenfalls kann der Kunde Drittnutzern über das Pro Phone CallManager-Webinterface die Verwaltung der Zielrufnummern ermöglichen.

2.2 Pro Phone CallManager-Webinterface

NetCologne stellt dem Kunden den Pro Phone CallManager mit einem Webinterface zur Verwaltung von Zielrufnummern für die Standardrufnummernkette sowie für Zeitfenster, die Verwaltung der Blacklisteinträge und die Verwaltung der Whitelisteinträge zur Verfügung. Daten- und Einstellungsänderungen können vom Kunden ausschließlich über das Pro Phone CallManager-Webinterface vorgenommen werden. Der Kunde hat bei der Nutzung vor allem der White- und Blacklistfunktion, eigenverantwortlich die rechtlichen Bestimmungen, insbesondere des Datenschutzes und des AGG (Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz), zu beachten. Voraussetzung für die Nutzung des Pro Phone CallManager-Webinterface sind ein kundenseitiger Internetzugang und ein aktueller Webbrowser, die nicht Vertragsbestandteil des Pro Phone CallManagers sind.

3 Generelle Pflichten des Kunden

3.1 Tarifierung

Grundlage für alle Preise sind die NetCologne Preislisten in ihrer jeweils aktuellen Fassung zum Zeitpunkt der Vertragsunterzeichnung. Verbindungen, die über den Pro Phone CallManager weitergeleitet werden, werden immer zu den Konditionen für den CallManager vereinbarten Business-Tarif abgerechnet. Die Regelungen der Ziff. 6 und 11 der AGB zur Preisanpassung bleiben unberührt.

3.2 Rechnungsstellung

Der Kunde erhält seine Rechnung via E-Mail oder kann diese in seiner Kundenwelt (OnlineService) abrufen. Dort befindet sich auch das persönliche Rechnungsarchiv für die letzten zehn Jahre.

Der Rechnungsversand via E-Mail erfolgt verschlüsselt soweit Ihr E-Mail-Provider das Verschlüsselungsverfahren „Transport Layer Security“ (TLS) einsetzt.

Bei Geltendmachung der in der Rechnung ausgewiesenen Umsatzsteuer im Rahmen des Vorsteuerabzugs genügt der selbst hergestellte Ausdruck bei Online-Rechnungsversand nicht den gesetzlichen Voraussetzungen des Umsatzsteuerrechts. Der Kunde muss für den Vorsteuerabzug den Rechnungsversand per Post wählen.

3.3 Vertragslaufzeit und Kündigung

3.3.1

Der Vertrag ist, soweit sich nicht etwas anderes aus dem jeweiligen Auftrag, Umzugsauftrag, der Preisliste (Tarif) oder Zusatzvereinbarung ergibt, mit einer Frist von 6 Wochen zum Quartalsende schriftlich ordentlich kündbar.

3.3.2

Soweit nach dem Auftrag, einer Preisliste (Tarif) oder Zusatzvereinbarung eine Mindestlaufzeit vereinbart wurde, beginnt die vereinbarte Mindestlaufzeit mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung. Der Vertrag ist für beide Seiten erstmals zum Ende des Monats, in dem die Mindestvertragslaufzeit endet, unter Einhaltung einer Frist von 6 Wochen kündbar. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit ist der Vertrag mit einer Frist von sechs Wochen zum Quartalsende kündbar, sofern sich aus dem Auftrag oder einer Zusatzvereinbarung nicht eine andere Form der Verlängerung ergibt. Die Kündigung muss schriftlich erfolgen.

3.3.3

Soweit bei einem Installationsortswechsel (Umzugsauftrag) eine neue Mindestvertragslaufzeit vereinbart wird, gelten die vorstehenden Regelungen nach 3.3.2 entsprechend. An die Stelle der erstmaligen betriebsfähigen Bereitstellung tritt die erstmalige betriebsfähige Bereitstellung am neuen Installationsort.

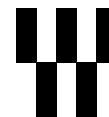
3.3.4

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung gemäß Ziff. 10 der AGB von NetCologne bleibt unberührt.

4 Verfügbarkeit

4.1 Störung

Als Störung werden alle Zustände bezeichnet, bei denen ein System oder ein Dienst nicht über die vertraglich vereinbarten Schnittstellen erreichbar ist oder nicht die vom Kunden erwarteten Ergebnisse in einer normalen Antwortzeit liefert. Ist die Erreichbarkeit eines Systems oder eines Dienstes durch Störungen in Systemen, Komponenten oder Diensten des Kunden begründet, fällt dies nicht in den Verantwortungsbereich der NetCologne und es handelt sich nicht um eine Störung. Jeder Kunde ist gehalten, die Symptome einer Störung möglichst genau zu beschreiben. Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, ist NetCologne gemäß Ziff. 4.1 der AGB berechtigt, dem Kunden die durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen. Als Störung des ordentlichen Betriebs gelten alle in den Leistungsbeschreibungen von Produkten genannten Störungen, die in einem



NetCologne

Maße schädlich sein können, dass diese den Betrieb weiterer Systeme so nachhaltig stören, dass ein den anderen Kunden garantierter Betrieb nicht mehr möglich ist. Dies bezieht sich auf alle von NetCologne betriebenen Systeme, Komponenten und Dienstleistungen. Verursacht eine vom Kunden bereitgestellte Komponente eine betriebsgefährdende Störung, so kann diese Komponente, ohne vorher Rücksprache mit dem Kunden gehalten zu haben, in dem Sinne abgestellt werden, dass diese keine weiteren Störungen des ordentlichen Betriebs mehr verursachen kann.

4.2 Entstörung des Dienstes

Zur Aufnahme von Störungsmeldungen stellt NetCologne eine Störungsannahme zur Verfügung. Diese ist werktags in der Zeit von 08:00 bis 22:00 Uhr und samstags in der Zeit von 08:00 bis 16:00 Uhr unter der Rufnummer 0800 2222-111 zu erreichen. Für den technischen Support stellt NetCologne eine gebührenpflichtige Hotline bereit: 0900 1222-230 (1,19 EUR/Minute aus dem deutschen Festnetz, ggf. abweichende Preise aus dem Mobilfunknetz).

4.3 Verfügbarkeiten

Die mittlere Verfügbarkeit der Weiterleitung von der Rufnummer, für die der Pro Phone CallManager eingerichtet ist, zur Zielrufnummer beträgt 99,5 Prozent je 12-Monats-Zeitraum.