

pascom ONE Leistungsbeschreibung

1. Einleitung

pascom ONE ist eine Voice-over-IP Telefonanlage aus der Cloud. Diese enthält einen Telekommunikationsdienst in das öffentliche Telefonnetz. Die Bereitstellung der Lösung erfolgt als Software as a Service über das Internet auf Basis von abonnierten Benutzern (User-Subscription). Diese beginnt bzw. endet mit der vereinbarten Vertragslaufzeit. Die Abrechnung erfolgt in der Regel rückwirkend und monatlich. Neben dieser Leistungsbeschreibung gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für pascom ONE von pascom (AGB) in der jeweils aktuellen Fassung, die jeweils aktuellen Preise/Tarife sowie die im Auftrag bzw. Vertrag definierten Leistungen und die DSE und der AVV.

2. Kundenportal

Sämtliche zu pascom ONE relevanten Dokumente wie Verträge oder Einzelverbindungs nachweise sind über das Kundenportal my.pascom.net zugänglich. In der Regel erfolgt der Vertragsabschluss über das Portal. Der Vertrag kommt dabei erst mit Bestätigung von pascom zustande.

3. Voraussetzungen zur Nutzung von pascom ONE

Grundsätzlich ist ein Internetzugang notwendig, um sich mit der pascom ONE Lösung zu verbinden. Darüber hinaus müssen über den Internetzugang mehrere IP-Ports auf die zentralen pascom IP-Adressen erreichbar sein. Hierzu ist es ggf. notwendig, lokale Sicherheitseinrichtungen wie Firewalls anzupassen. Eine genaue Beschreibung befindet sich in der pascom Dokumentation unter: <https://www.pascom.net/doc/de/server/port-overview/>. Wenn eine Sprachverbindung zu pascom hergestellt wird, dann muss diese

nahezu in Echtzeit zum Endgerät über das Internet übertragen werden. Falls das nicht sichergestellt werden kann, leidet darunter die Verbindungs- bzw. Sprachqualität. Daher empfehlen wir den Einsatz eines geeigneten Internetzugangs mit ausreichend Bandbreite (ca. 80kBit/s pro laufendes Gespräch). Ebenso ist eine niedrige Latenz mit weniger als 100ms und ein Paketverlust kleiner 0,5% erforderlich. Gleiche Anforderungen gelten für das lokale Netzwerk des Teilnehmers (LAN) oder das Mobilfunknetz, an das ein Endgerät während des Gesprächs drahtgebunden oder drahtlos angeschlossen ist.

Die Systemanforderungen der pascom Client Software für Desktop und Mobile sowie die unterstützten Hardwaretelefone sind ebenso in der Dokumentation von pascom abrufbar: <https://www.pascom.net/doc/de/>.

Wenn Fax oder Voicemail-Nachrichten via E-Mail zugestellt werden sollen, so muss eine entsprechende Infrastruktur zum Empfangen von E-Mails vorhanden sein.

4. Leistungsmerkmale der pascom Telefonanlage

Die mit pascom ONE verknüpfte Telefonanlage enthält zahlreiche Unified Communication Funktionen wie Desktop-, Mobile- und Web-Clients für Telefonie, Videokonferenzen, Screensharing, Gruppenchat, Fax- & Dateitransfer, Einzelplatz- und Multiline-TAPI, Contact Center, IVR & Analytics, div. Schnittstellen & Konnektoren und vieles mehr. Eine aktuelle Liste aller Features ist auf der pascom Webseite abrufbar: <https://www.pascom.net>.

Während der Bereitstellungszeit erhält der Kunde immer die aktuelle pascom Server und Client Version. Daher können während dieser Zeit Funktionen hinzukommen bzw. auch abgekündigt

werden. Genauere Informationen hierzu befinden sich in den Release-Notes.

5. Telekommunikationsdienst ins öffentliche Telefonnetz

Neben der pascom Telefonanlage wird bei pascom ONE auch ein Zugang ins öffentliche Telefonnetz mitgeliefert. Hierüber können Anrufe an das öffentliche Telefonnetz übergeben bzw. empfangen werden.

(a) Rufnummern/Sprachkanäle

In der Regel werden pro lizenzierten Concurrent User der Telefonanlage eine Telefonnummer und fünf Sprachkanäle für die Terminierung ins öffentliche Telefonnetz bereitgestellt. Bei der Vergabe können nur Festnetznummern zugehörig des geografischen Firmenstandorts anhand der Kundenregistrierung zugeteilt werden. Sind mehr Rufnummern als lizenzierte Benutzer zugewiesen (z.B. durch Rufnummernblock), so werden diese separat berechnet. Weitere Informationen hierzu befinden sich in der pascom ONE Preisliste.

(b) Portierung von Rufnummern

Die Portierung einer öffentlichen Rufnummer zu pascom ONE ist im Rahmen der lizenzierten Benutzer kostenlos und kann über das Kundenportal my.pascom.net beauftragt werden. Es können nur Festnetznummern zugehörig des geografischen Firmenstandorts anhand der Kundenregistrierung portiert werden. Bei Portierung der Rufnummer von pascom zu einem anderen Anbieter sowie bei Überschreitung der Rufnummernanzahl nach Benutzer ist eine Gebühr fällig (s. pascom ONE Preisliste).

(c) Notrufdienste

Wird über pascom ONE ein Notrufdienst (dazu zählen derzeit die europäische Notrufnummer, Polizeinotruf, Feuerwehrnotruf, Sanitätsnotruf,

telefonische Hilfe für Erwachsene, telefonische Hilfe für Kinder und Jugendliche, Vergiftungsnotruf) gewählt, so wird dieser grundsätzlich an die zuständige Leitstelle weitergeleitet. Voraussetzung dafür ist, dass ein Endgerät mit Strom versorgt und bei pascom registriert ist. Sollte sich das Endgerät an einen anderen Standort als dem hinterlegten Firmenstandort befinden, ist nicht sichergestellt, dass die nächstgelegene Leitstelle kontaktiert wird. Daher wird für mobile Nutzer ausschliesslich das Verwenden des pascom mobile Clients auf einem entsprechenden Gerät mit Zugang zum Mobilfunknetz empfohlen. Notrufe werden dann direkt über das Mobilfunknetz abgesetzt.

(d) Mehrwertdienste

Eine Nutzung von Mehrwertdiensten, also Dienstleistungen, die über einen Fernmeldedienst erbracht und dem Kunden zusätzlich mittels „Offline Billing“ Verfahren abgerechnet werden, ist nicht möglich. Hierzu zählen insbesondere Auskunftsdienste oder 0900 Premium Dienste.

(e) Gesperrte Rufnummernziele

Zum Schutz vor Missbrauch werden von pascom einzelne Zielrufnummern bzw. Rufnummerngruppen oder ganze Zielländer gesperrt. Dies umfasst insbesondere die nationalen Rufnummern beginnend mit 084 (Gebührenteilung), 0900 (Business und Marketing), 0901 (Unterhaltung, Spiele), 0906 (Erwachsenenunterhaltung) sowie alle Call by Call Verbindungen. International betrifft dies alle Satellitenverbindungen sowie die Fest- und Mobilfunknetze der in der Preisliste genannten Ländergruppe 2 und 3. Eine Freischaltung einzelner Länder dieser Gruppen kann auf Anfrage erfolgen.

(f) Einzelverbindungs nachweis

Auf Wunsch wird ein Einzelverbindungs nachweis über das Kundenportal my.pascom.net zur Verfügung gestellt. Standardmässig ist diese Option deaktiviert. Eine Aktivierung muss im Kundenportal

erfolgen. Hierbei kann eine vollständige oder eine um die letzten drei Stellen der Zielrufnummer gekürzte Fassung gewählt werden. Diese Einstellungen gelten nur für zukünftig erstellte Abrechnungen.

(g) Testzeitraum

Es ist möglich, für einen Zeitraum von 30 (dreissig) Tagen pascom ONE kostenlos zu testen. Während dieses Testzeitraums wird eine ortsunabhängige Rufnummer zugewiesen, über die insgesamt 100 Gesprächsminuten ausschliesslich Teilnehmer im Schweizer Fest- und Mobilnetz erreichbar sind. Eine Beantragung oder Portierung weiterer Rufnummern ist während der Testphase nicht möglich.

(h) Leistungsmerkmale CLIP/CLIP-no-Screening/CLIR

Grundsätzlich wird die Teilnehmernummer bei eingehenden und abgehenden Verbindungen angezeigt (CLIP). Bei Bedarf kann die ausgehende Rufnummer unterdrückt werden (CLIR).

Darüber hinaus ist es möglich, bei abgehenden Verbindungen eine frei konfigurierbare Rufnummer in das öffentliche Telekommunikationsnetz zu übermitteln (CLIP-no-Screening). Dies kann insbesondere bei der Migration auf pascom ONE behilflich sein, da sofort ausgehend eine noch nicht portierte Telefonnummer verwendet werden kann. Voraussetzung ist, dass für die signalisierte Rufnummer ein entsprechendes Nutzungsrecht besteht. Rufnummern für Auskunftsdienste, internationale Rufnummern, Massenverkehrsdienste, neuartige Dienste, Mehrwertdienste oder Premium-Dienste (siehe Ziffer 6 (d) und (e) oben) sowie Nummern für Kurzwahl-Sprachdienste dürfen nicht übermittelt werden. Bei Aktivierung von CLIP-no-Screening sind diese Bestimmungen bzw. Voraussetzungen einzuhalten und von jeder Art von Missbrauch abzusehen.

6. Kommunikationsdienste über Drittanbieter

pascom ONE ermöglicht es, verschiedene unterstützte Telekommunikationsanbieter mittels von pascom bereitgestellter Amtsvorlagen einzubinden. Dabei schliesst der Kunde mit dem jeweiligen Anbieter zu dessen Bedingungen einen Vertrag ab und überträgt die Zugangsdaten in §Dokumentation zu beachten <https://www.pascom.net/doc/de/trunk-templates/>.

7. Verfügbarkeit/Wartung

Die Verfügbarkeit von pascom ONE beträgt mindestens 99% (neunundneunzig Prozent) im Jahresmittel abzüglich der geplanten Wartungszeiten. Geplante Wartungsfenster sind Sonntag bis Freitag jeweils von 22.00 Uhr bis 6.00 Uhr am Folgetag. Die Wartung wird vor Durchführung beim Kunden über die Internetseite <https://status.pascom.net/> angekündigt. Während der Wartungsarbeiten stehen sämtliche Dienste von pascom ONE möglicherweise nicht, nur teilweise oder eingeschränkt zur Verfügung.

8. Ersteinrichtung

Die Ersteinrichtung ist nicht Bestandteil der pascom ONE Lizenz. Diese kann in Eigenregie sowie durch den Vertriebspartner von pascom durchgeführt werden. Alternativ kann diese Dienstleistung auch direkt bei pascom beauftragt werden. Die Durchführung erfolgt in der Regel remote.

9. Support/SLA

In der pascom ONE ist Softwaresupport inkludiert. Supportanfragen können jederzeit über das Kundenportal eröffnet werden. Standardmässig besteht während der Geschäftszeiten von pascom eine Reaktionszeit von 6 Stunden (SLA1). pascom bietet verschiedene SLA (Service-Level-Agreement) Upgrades an. Dadurch kann z.B. die Reaktionszeit verkürzt werden. Es gelten immer die im Auftrag

bzw. Vertrag definierten SLA.

10. Datensicherung

pascom erstellt automatisiert eine Sicherung der kundenspezifischen Daten. Dies erfolgt in der Regel täglich. Eine Rücksicherung kann über den pascom Support beauftragt werden und überschreibt den aktuellen Datenstand mit demjenigen aus der Sicherung. Die Datensicherung ist kein Backup. Für das Backup ist der Kunde zuständig.

Diese Leistungsbeschreibung ist gültig seit 01.08.2024 und ersetzt alle vorgängigen Versionen.

Zug, den 25.07.2024