

Leistungsbeschreibung

der Unitymedia NRW GmbH (in NRW), der Unitymedia Hessen GmbH & Co. KG (in Hessen) bzw. der Unitymedia BW GmbH (in Baden-Württemberg), alle Aachener Straße 746-750, 50933 Köln (nachfolgend jede für ihre Region „Unitymedia“)



Unitymedia Virtual Voice

Ideal für kleinere und mittelständische Unternehmen.

1 Allgemeines

Mit Virtual Voice stellt Unitymedia dem Kunden einen gehosteten virtuellen Telefonanlagendienst (im Folgenden VV oder VV TK-Anlage) zur Vermittlung und Übermittlung von abgehenden und ankommenden nationalen und internationalen Sprach- und Faxverbindungen und einen Telefonanschluss zur Verfügung.

Virtual Voice Produkte stellt Unitymedia ausschließlich Unternehmern im Sinne von § 14 BGB zur Verfügung. Diese Leistungsbeschreibung gilt für Vertragsverhältnisse über die Produkte Virtual Voice und damit verbundene Dienste oder Leistungen, die ab dem 01.02.2018 begründet oder geändert wurden.

Die für die Leistung zu zahlenden Vergütung ergibt sich aus der jeweils gültigen Preisliste für den Dienst Virtual Voice.

Die Rechte und Pflichten der Vertragsparteien ergeben sich aus dem Auftragsformular und der Auftragsbestätigung, der jeweiligen Preisliste, dieser Leistungsbeschreibung, den Besonderen Geschäftsbedingungen Internet und Telefonie, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen Mobilfunkdienste und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (mit Ausnahme der Regelungen, die einen Breitband-Kabelanschluss voraussetzen). Im Fall von Widersprüchen der Bestimmungen der vorstehenden Dokumente gehen die Bestimmungen der jeweils zuerst genannten Dokumente denen der danach genannten Dokumente vor.

1.1 Produktvarianten

Unitymedia bietet bei Virtual Voice folgende Standard-Produktvarianten je gebuchtem Nutzer (im Folgenden „Seat“ genannt) an:

- Virtual Voice Basic
- Virtual Voice Premium
- Virtual Voice Mobile
- Virtual Voice Mobile+
- Virtual Voice Datenkarte

Die einzelnen Leistungsmerkmale der Seats Virtual Voice Basic, Premium, Mobile und Mobile+ sind in den Ziffern 2.2. sowie 2.3 und ergänzend für Virtual Voice Mobile, Mobile+ und Datenkarte in Ziff. 4 geregelt.

Bei Virtual Voice Premium sind für jeden Seat Festnetz oder Allnet Flat Flatrates gemäß der jeweils gültigen Preisliste zubuchbar. Die Leistungsmerkmale der Flatrates sind in Ziff. 8 geregelt.

Mit der Produktvariante Virtual Voice Mobile kann der Kunde mobile Endgeräte als gleichwertige Seats in die Virtual Voice TK-Anlage einbinden und Festnetz- oder Allnet-Flats, SMS-Flat sowie Datentarife (500 MB, 2.000 MB, 5.000 MB und 5.000 MB+) gem. der jeweils gültigen Preisliste optional dazu buchen.

Die Produktvariante Virtual Voice Mobile+ beinhaltet eine Allnet-Flat für kostenfreie Gespräche in deutsche Fest- und Mobilfunknetze, eine SMS Flat sowie eine Datenoption mit einem Nutzungslimit von 5.000 MB.

Die Produktvariante Virtual Voice Datenkarte dient der Übertragung von Daten und/oder SMS von und zu mobilen Endgeräten (Tablets, Surf-Sticks, etc.) über das Mobilfunknetz. Die Leistungsmerkmale der Datenkarte sind beschränkt auf die Übertragung von Daten- und/oder SMS über das Mobilfunknetz. Bei der Produktvariante Virtual Voice Datenkarte sind SMS-Flats, Datenflatrates (500 MB, 2.000 MB, 5.000 MB, 5.000 MB +) gemäß der jeweils gültigen Preisliste zubuchbar. Der Dienst Virtual Voice Datenkarte kann nicht als Seat der VV TK-Anlage (siehe Ziff. 2.2. Leistungsumfang Virtual Voice Basic, Premium und Mobile) eingerichtet werden.

1.2 Add Ons

Unitymedia bietet neben diesen Standard-Produktvarianten noch folgende weitere optionale Add Ons an:

- Unitymedia Unified Communications (im Folgenden „UC“): Ermöglicht die Integration von Voice, Chat, Videoconferencing, Filesharing und anderen Formen der Kommunikation. Die Basisversion von UC ist standardmäßig Bestandteil von Virtual Voice Premium.
- eFax IN: Der Dienst eFax IN wandelt eingehende Faxmitteilungen in PDF-Dateien um und leitet sie per E-Mail an die angegebene E-Mail-Adresse weiter. Der Dienst eFax OUT wandelt ausgehende E-Mails mit Anhängen im PDF- oder Word-Format in analoge Faxsignale um.
- Contact Connect Advanced: Möglichkeit zur Kopplung einer CRM oder ERP Anwendung mit VV um eingehende Anrufe anhand der Rufnummer zu identifizieren und einem Datensatz im CRM oder ERP System zuzuordnen.
- IVR: Das Sprachdialogsystem (Interactive Voice Response/IVR) ist ein Auswahlménü, das mehrere Ebenen umfasst und das den Anrufern die Möglichkeit bietet, aus verschiedenen vordefinierten Optionen zu wählen.
- Wartefeld/ACD: Ermöglicht die Verbesserung der Erreichbarkeit indem Anrufer nach einer Begrüßungsansage in Wartefelder gelangen und dort den jeweiligen Wartefeld-Mitgliedern zur Anrufentgegennahme bereit stehen.

1.3 Internetzugang und weitere Voraussetzungen

Voraussetzung für die Nutzung von Virtual Voice ist ein breitbandiger Internetzugang der mindestens 100 kbit/s je gleichzeitiger Telefonverbindung zur Verfügung stellt. Der Internetzugang ist nicht Teil des Leistungsumfangs von Virtual Voice. Der Kunde muss den Internetzugang mit einer ausreichenden Verfügbarkeit und Bandbreite bereitstellen. Weiterhin ist vom Kunden eine ausreichend dimensionierte LAN-Infrastruktur sowie Stromversorgung bereitzustellen.

Darüber hinaus wird zur Einrichtung und Administration jeglicher Dienste von Virtual Voice ein Web-Browser in aktueller Version benötigt, der ebenfalls vom Kunden bereitzustellen ist.

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

1.4 Endgeräte

Voraussetzung für die Nutzung von Virtual Voice sind Endgeräte (z. B. Festnetztelefone), die VoIP über SIP (Session Initiating Protocol) unterstützen. Diese Endgeräte sind nicht Gegenstand der Leistungen von Unitymedia und vom Kunden zu stellen.

2 Leistungsumfang Virtual Voice Basic, Premium und Mobile

2.1 Standardleistungen

Unitymedia stellt dem Kunden während der Vertragsdauer folgende Leistungen und Geräte zur Verfügung:

Der Kunde kann mithilfe von der von Unitymedia bereitgestellten und betriebenen virtuellen Telefonanlage und damit verbundener Endgeräte des Kunden (z. B. Telefon, Fax) Anrufe und Verbindungen entgegennehmen und zu anderen Teilnehmeranschlüssen herstellen (nachfolgend gemeinsam „Teilnehmernetzbetrieb der Unitymedia“). Die Verbindungsleistungen innerhalb des Sprachnetzes der Unitymedia dienen der Übermittlung von Sprache, Telefax und DTMF-Signalen. Die Verbindungsleistung besteht im Aufbau des Signalisierungskanals sowie dem Aufbau und Halten des Verbindungskanals für eine Telefon- oder Telefaxverbindung. Spezielle Leistungsmerkmale und Anruffunktionen können mit einem PC über eine benutzerspezifische Web-Oberfläche oder über einen speziellen PC-Client (im Folgenden Desktop-App) für Virtual Voice und Virtual Voice Mobile bedient werden.

Der Kunde kann den Zugriff von Teilnehmern auf bestimmte Leistungsmerkmale durch eine Rechtevergabe regeln.

2.2 Leistungsmerkmale

Zusätzlich zu Seats können im Rahmen von Virtual Voice weitere Benutzer- und Funktionsnebenstellen eingerichtet werden, um die Erreichbarkeit des Kunden individuell zu steuern.

Die in der nachstehenden Tabelle aufgelisteten Leistungsmerkmale sind bei den Seats Virtual Voice Premium bzw. Virtual Voice Basic inklusive, bzw. – sofern sie mit einem „Aufpreis“ gekennzeichnet sind – gegen gesondertes Entgelt gemäß der jeweils gültigen Preisliste zubuchbar. Die mit einem „Nein“ gekennzeichneten Funktionen sind in der jeweiligen Seatvariante nicht verfügbar.

Leistungsmerkmal		VV Premium, Mobile, Mobile+	VV Basic
Hotdesking	Möglichkeit, sich auf einem Endgerät innerhalb der Virtual Voice Lösung an- und abzumelden. Bei einem erneuten Login in ein neues Endgerät wird automatisch das letzte benutzte Endgerät abgemeldet	inklusive	inklusive
Twinning	Möglichkeit, sich auf mehreren Endgeräten gleichzeitig anzumelden.	inklusive	Nein
Kurzwahl	Kollegen über Kurzwahl vom Festnetz oder (bei VV Mobile) mobilen Endgerät direkt anrufen oder weitervermitteln.	inklusive	inklusive
Halten	Erlaubt eine bestehende Verbindung in einen Wartezustand zu bringen.	inklusive	inklusive
Makeln	Erlaubt das Hin- und Herschalten zwischen zwei aktiven Verbindungen.	inklusive	inklusive
Weiterleiten mit und ohne Rückfrage	Gesprächsübergabe mit oder ohne vorherige Rückfrage an einen anderen Teilnehmer. ¹	inklusive	inklusive
Dreierkonferenz	Zusammenschaltung von drei verschiedenen Teilnehmern.	inklusive	inklusive
Dauerhafte Rufumleitung	Dauerhafte Weiterleitung einer Nebenstelle auf eine andere Rufnummern. ¹	inklusive	inklusive

¹ Bei einer Weiterleitung ist es möglich dem Empfänger der Weiterleitung die Rufnummer des ursprünglichen Anrufes anzeigen zu lassen. Es obliegt dem Kunden die Datenschutzerforderung für die Übertragung an Dritte einzuhalten.

Leistungsmerkmal		VV Premium, Mobile, Mobile+	VV Basic
Besetztanzeige für Nebenstellen	Anzeige von besetzten Nebenstellen und anstehenden Rufen, im Falle von Virtual Voice Mobile auch für mobile Endgeräte.	inklusive	inklusive
Rufübernahme (Pick-up)	Gezieltes Übernehmen von Anrufen für andere Nebenstellen.	inklusive	Nein
Device-transfer	Möglichkeit, ein bestehendes Gespräch zwischen mehreren eigenen Endgeräten ohne Unterbrechung zu übergeben.	inklusive	inklusive
Flexible Rufnummernanzeige	Möglichkeit, unterschiedliche Absenderrufnummer zu signalisieren.	inklusive	Nein
Anruflimit	Anzahl paralleler Kanäle pro Benutzer.	5	2
Voicemailbox (fixed + mobile)	Individuelle Anrufbeantworterfunktion.	inklusive	Nein
Voicemail an E-Mail	Möglichkeit, Voicemailnachrichten direkt an eine E-Mail Adresse weiter zu leiten.	inklusive	inklusive
Web-User	Web-Login zu Operator Online (Ziff. 10).	inklusive	Nein
Gruppen	Zusammenfassen von bis zu 20 Benutzernebenstellen in einer Gruppe mit Hilfe von Gruppennebenstellen; über dieselbe Nebenstellenummer können so mehrere Teilnehmer zugleich erreicht werden.	inklusive	inklusive
Nebenstellenwähler	Möglichkeit, nach einem Ansagetext direkt Benutzer- oder Gruppennebenstellen einzugeben; nach Eingabe der Nebenstellenummer wird der Anrufer automatisch mit dem betreffenden Teilnehmer verbunden.	inklusive	inklusive
TBR Nebenstelle	Möglichkeit, eingehende Gespräche auf der Grundlage von Datum und Uhrzeit an spezifische Empfänger weiterzuleiten (Time-Based Routing).	inklusive	Nein
Authentifizierungsnebenstelle	Möglichkeit, nur autorisierte Anrufer an einen spezifischen Empfänger weiterzuleiten.	inklusive	Nein
Call-Limit-Nebenstelle	Ermöglicht, eine spezifische Begrenzung für die Zahl der auf einer Nummer eingehenden Anrufe (intern oder extern) zu definieren.	inklusive	Nein
Weiterleitungsnebenstelle ²	Weiterleitung mit der Möglichkeit der Anmeldung in einer Warteschleife.	inklusive	Nein
Wählpläne konfigurieren	Im Wählplan werden Telefonnummern und Nebenstellen aneinander gekoppelt. Es können bis zu 99 Wählpläne (z. B. zeitbasiert) konfiguriert werden.	inklusive	Nein

Leistungsmerkmal		VV Premium, Mobile, Mobile+	VV Basic
UC Standard	Basisfunktionen für die 1-zu-1-Kommunikation, darunter Messenger, Presence, Phonebook, Directory, Audio- und Videogespräche und die Integration mit dem Schreibtisch- und Mobiltelefon.	inklusive	Nein
UC Call Manager	Zentraler browserbasierter Vermittlungsplatz mit zusätzlichen Funktionen für Anrufbehandlung und Anzeige des Besetztzustandes der Teilnehmer.	Aufpreis	Nein
Reach	Möglichkeit, die Erreichbarkeit für die verschiedenen Rufnummern detailliert festzulegen.	inklusive	Nein
Contact Connect	Möglichkeit, aus Outlook oder von einer Website eine Rufnummer per „Click-to-dial“ anzurufen.	inklusive	Nein
Contact Connect Advanced	Möglichkeit zur Kopplung einer CRM oder ERP Anwendung mit Virtual Voice um eingehende Anrufe anhand der Rufnummer zu identifizieren und einem Datensatz im CRM oder ERP System zuzuordnen.	Aufpreis	Nein
eFax IN und eFax OUT	Möglichkeit der Einrichtung einer Fax-Nummer zum empfangen und versenden von Fax-Nachrichten. Eingehende Faxe werden an eine definierte E-Mail-Adresse weitergeleitet. Ausgehende Faxe werden zum Senden an eine definierte E-Mail-Adresse gesendet.	Aufpreis	Aufpreis
Multi Device	Möglichkeit des Erhalts einer weiteren SIM-Karte oder Endgeräts zur parallelen Verwendung.	Aufpreis	Nein
Zusätzliche Rufnummer	Möglichkeit der Schaltung einer zusätzlichen Rufnummer für einen Teilnehmer, unter der er auf seinem Endgerät erreichbar ist. Zusätzliche Rufnummern müssen bei Unitymedia registriert sein bzw. zu Unitymedia portiert werden.	Aufpreis	Nein
Call-Center Funktion Mithören	Möglichkeit, ein Gespräch mitzuhören und Kollegen Anweisungen erteilen können, ohne dass dessen Gesprächspartner dies bemerkt.	inklusive	Nein
IVR-Nebenstelle	Das Sprachdialogsystem (Interactive Voice Response/ IVR) ist ein Auswahlménú, das mehrere Ebenen umfasst und den Anrufern die Möglichkeit bietet, aus verschiedenen vordefinierten Optionen zu wählen.	Aufpreis	Aufpreis
Warteschleifennebenstelle	Möglichkeit, eingehende Anrufe mit einer breiten Palette von Möglichkeiten und Funktionen in eine Warteschleife zu stellen.	Aufpreis	Nein

² Bei einer Weiterleitung ist es möglich dem Empfänger der Weiterleitung die Rufnummer des ursprünglichen Anrufes anzeigen zu lassen. Es obliegt dem Kunden die Datenschutzerfordernisse für die Übertragung an Dritte einzuhalten.

2.3 Zusätzliche Funktionen Virtual Voice Mobile

Bei Virtual Voice Mobile stehen im Rahmen der Fixed-Mobile Convergence (FMC) die folgenden weiteren Funktionen zur Verfügung:

Mehrere Rufnummern auf einer SIM-Karte	Möglichkeit, mehrere Mobilfunk- und Festnetznummern auf einer SIM Karte zu nutzen.
Festnetznummer unterwegs	Eingehende Anrufe auf der Festnetznummer, sowie optionale Signalisierung der Festnetznummer ausgehend.
SMS an E-Mail	Möglichkeit SMS direkt an eine E-Mail Adresse weiter zu leiten.
Dienstsperrung	Teilnehmer können für spezielle Dienste, z. B. Roaming gesperrt werden.

Voraussetzung für die Nutzung dieser zusätzlichen Funktionen ist die Anmeldung des mobilen Endgerätes an den Dienst.

2.4 Desktop App

Dem Kunden wird eine Desktop App als Download zur Verfügung gestellt. Die Desktop App bietet die Möglichkeit über einen Computer den persönlichen Status zu verändern und damit die Behandlung von Anrufen zu steuern. Eingehende und abgehende Anrufe werden mit Anruferinformationen am PC angezeigt. So können vom PC aus Anrufe weiterverbunden oder abgelehnt werden, sowie Rückfragen oder Konferenzen eingeleitet werden. Die Desktop App kann nur verwendet werden, sofern die vom Kunden genutzte Hard- und Software über die erforderlichen Systemvoraussetzungen verfügt.

2.5 Unitymedia Unified Communications („UC“)

UC ist eine Online Unified Communications Anwendung und ermöglicht auf intelligente Weise die Nutzung von Voice, Chat, Videoconferencing, Filesharing und anderen Formen der Kommunikation über einen Browser. Darüber hinaus ermöglicht UC dem Kunden, Endgeräte (z. B. Telefone, bei Virtual Voice Mobile auch mobile Endgeräte) über den Browser zu integrieren. Unterstützt werden die jeweils aktuellen Versionen der gängigen Browser (z. B. Internet Explorer, Safari, Mozilla Firefox, Chrome).

Für eine automatische Anmeldung im UC im Browser über die Desktop App ist es notwendig, dass bei Safari der sichere Modus deaktiviert wird und bei Chrome das von UC zur Verfügung gestellte Flash-Plug-In verwendet wird.

UC ist unter: UC.VirtualVoice.Unitymedia.de erreichbar.

3 Leistungsumfang Mobilfunkseats (Virtual Voice Mobile, Mobile+)

Mit den Produktoptionen Virtual Voice Mobile und Mobile+ kann ein mobiles Endgerät durch eine von Unitymedia zur Verfügung gestellte SIM-Karte in die Funktionalität der Virtual Voice Telefonanlage eingebunden werden.

Mit Bestellung der Produktoptionen Virtual Voice Mobile oder Mobile+ erhält der Kunde je Seat jeweils eine SIM-Karte mit einer Mobilfunk-Rufnummer und einer Festnetzrufnummer mit einer internen Durchwahl. Die Steuerung von Anrufrufen bei Virtual Voice Mobile und Mobile+ erfolgt grundsätzlich über die Tastatur der eingebundenen mobilen Endgeräte mittels einer DTMF-Signalisierung.

Zur Nutzung von Unitymedia Virtual Voice Mobile oder Mobile+ mit einem Mobilfunktelefon ist eine in das Unitymedia Netz eingebuchte Unitymedia SIM-Karte erforderlich. Unitymedia stellt dem Kunden im Rahmen der gebuchten Leistungen eine oder mehrere mit einer mobilen Rufnummer und zwei persönlichen Identifikationsnummern („PIN“) versehene Unitymedia SIM-Karte(n) sowie zwei entsprechende persönliche Entsperrcodes („PUK“) zum vertrags- und funktionsgerechten Gebrauch zur Verfügung. Die Nutzung der Dienstleistungen setzt den Einsatz bestimmter hierfür geeigneter Endgeräte, die über die entsprechende Technologie (z. B. GSM, UMTS, LTE, GPRS, HSCSD) verfügen, voraus.

4 Besondere Einschränkungen des Virtual Voice Anschlusses

Virtual Voice ist ein auf VoIP-Technologien basierter Telefoniedienst. Die VoIP-Technologie kann nicht alle Funktionen der klassischen Sprachtelefonie (mit ISDN- oder Analog-Anschluss) abbilden, insbesondere kann es zu Einschränkungen bzw. Nichtübertragung von EC-Cash- und Porto-Geräten, Faxen, etc. kommen. Höhere Latenzzeiten in IP-Netzen können die Nutzung von Modem-Codecs erheblich stören und dazu führen, dass diese nicht mehr zu verwenden sind.

Zur Übertragung der Sprache und von Fax wird nur der Codec G711 eingesetzt. Es obliegt dem Kunden zu prüfen, ob die von ihm eingesetzten Endgeräte dieses Protokoll unterstützen.

Folgende Funktionalitäten gehören daher nicht zum Leistungsumfang von Virtual Voice:

- Anschaltung von ISDN-Standard- oder Sondergeräten wie z. B. von ISDN-basierten Videokonferenzsystemen, 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.

5 Eigentumsvorbehalt/Sachmängelhaftung

Sofern der Kunde Endgeräte oder sonstige Hardware über die Unitymedia bezieht, bleibt diese bis zur vollständigen Zahlung des Kaufpreises im Eigentum der Unitymedia.

Die Ansprüche wegen Mängeln verjähren innerhalb eines Jahres nach Übergabe. Dies gilt nicht, sofern ein Mangel vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht oder arglistig verschwiegen wurde oder durch einen schuldhaft verursachten Mangel eine Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit eintritt.

Garantien im Rechtssinne erhält der Kunde von Unitymedia nicht.

Etwaige Herstellergarantien bleiben hiervon unberührt.

6 LAN Voraussetzungen

Virtual Voice und die damit verwendeten IP-basierten Endgeräten setzen grundsätzlich ein für VoIP ausreichend dimensionierte und konfigurierte LAN Infrastruktur beim Kunden voraus, die mit einem leistungs- und funktionsfähigen Internetanschluss verbunden ist.

Die Konfiguration der LAN Infrastruktur sowie Wartung, Instandhaltung und Erweiterungen dieser Infrastruktur liegt im Verantwortungsbereich des Kunden. Um einen störungsfreien Betrieb des Telefondienstes zu gewährleisten empfiehlt Unitymedia nachfolgende Anschlussvarianten.

Anschlussvariante 1: Dediziertes Kunden-LAN zur Anbindung von IP-Telefonen
In dieser Anschlussvariante ist vom Kunden eine für Virtual Voice dedizierte LAN-Verkabelung vom Typ CAT5 oder höher, sowie notwendige Infrastruktur zur Verfügung zu stellen, die die IP-Telefone mit dem Internetzugang verbindet.

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

In dieser Anschlussvariante wird eine beim Kunden bestehende Verkabelung des Daten-LANs vom Typ CAT5 oder höher vorausgesetzt. Am Arbeitsplatz wird ein geeignetes IP-Telefon des Kunden an die Daten-LAN-Infrastruktur angeschlossen und der Arbeitsplatz-PC des Kunden an dieses IP-Telefon. Zudem erfordert diese Anschlussvariante folgende Leistungen des Kunden:

- Bereitstellung einer geeigneten und ausreichend dimensionierten LAN-Infrastruktur und Einrichtung eines Voice-VLANs mit entsprechender Priorisierung.
 - Bereitstellung VLAN fähiger Managed Switches und Verkabelungsarbeiten bis hin zur Anbindung des LANs an den Internet Netzanschluss (CPE).
 - Bereitstellung und Konfiguration eines geeigneten DHCP-Servers: Definition von mind. 2 DHCP Optionen mit Herstellerklassen, VLAN ID (mind. 2 VLANs müssen möglich sein) und QoS Klassen.
 - Kompatibilität zwischen Voice-VLAN und LLDP/LLDP-MED Erfordernissen und DHCP-Server Eigenschaften.
 - Einrichtung und Konfiguration aller benötigten Systeme.
 - Bereitstellung und Nutzung geeigneter Hardware durch den Kunden
- Beide Anschlussvarianten erlauben keine Daten-Kommunikation zwischen PC und IP-Telefon des Teilnehmers.

Um eine geeignete Qualität für Sprach-Übertragung auf der LAN-Infrastruktur sicherzustellen, müssen – unabhängig von der oben erwähnten Anschlussvariante – bei der Dimensionierung und Konfiguration folgende Leistungsparameter auf der Verbindung zwischen IP-Endgerät und dem Internet Netzanschluss (CPE) erfüllt sein:

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

7 Notruffunktionalität

Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 sind mit Virtual Voice möglich, sofern eine Stromversorgung besteht. Die Notrufabfragestelle kann aufgrund der übermittelten Rufnummer bei Festnetzanschlüssen (in der Seat-Variante Basic und Premium) des Anrufers Angaben zum Anrufer-Standort ermitteln. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass bei einer Nutzung der ihm zugewiesenen Festnetzrufnummer an einer anderen als der mit Unitymedia vereinbarten Objektadresse die Adresszuordnung bei einem Notruf zu fehlerhaften Ergebnissen des Anruf-Standortes führen würde. Die Nutzung einer Festnetzrufnummer an einem anderen Anschluss außerhalb der Objektadresse (nomadische Nutzung) ist daher nicht gestattet. Aus derartiger Nutzung entstandene Schäden liegen allein im Verantwortungsbereich des Kunden.

8 Laufzeiten, Tarife, Tarifoptionen und -wechsel

Die Seatvarianten Basic und Premium können jeweils tagesweise, die Seatvarianten Mobile und Mobile+, sowie die ergänzenden Tarifoptionen Flatrates und Datentarife jeweils zum Monatsende gekündigt werden. Tarifoptionen können bei den Varianten Basic, Premium und Mobile nur zu einzelnen Seats hinzugebucht werden und werden je nach Seat abgerechnet.

8.1 Buchung, Kündigung

Bestellungen und Kündigungen von Seats, Add-Ons und Tarif-Optionen können gemäß der vergebenen Rechte im Operator Online durchgeführt werden.

8.2 Tarifoptionen für Virtual Voice Premium und Virtual Voice Mobile

Flatrates sind ein Add-On für Virtual Voice Premium und Virtual Voice Mobile, welches dem Benutzer des jeweiligen Seats ermöglicht, zu einem monatlichen Festpreis unbegrenzt Festnetz- und/oder Mobilfunknummern im Inland anzurufen. Bei Virtual Voice Mobile+ ist je Seat bereits eine All-Net Flat, einer SMS-Flat und einer 5GB Datenflat inklusive. Nach verbrauchtem Highspeed Inklusivvolumen innerhalb eines Kalendermonats wird der Up- und Download auf max. 64 Kbit/s gedrosselt.

Die nachfolgend beschriebenen Flatrates sind bei Virtual Voice Premium und Virtual Voice Mobile je Seat gemäß der jeweils gültigen Preisliste zubuchbar.

- Festnetz - Flat: Bei Buchung dieser Tarifoption werden keine Verbindungsentgelte bei Gesprächen in das deutsche Festnetz berechnet. Ausgenommen sind Sonderrufnummern für die gesonderte Gebühren gemäß der aktuellen Preisliste erhoben werden.
- All-Net Flat: Bei Buchung dieser Tarifoption werden keine Verbindungsentgelte bei Gesprächen in das deutsche Fest- oder Mobilfunknetz berechnet. Ausgenommen sind Sonderrufnummern für die gesonderte Gebühren gemäß der aktuellen Preisliste erhoben werden.

8.3. Bedingungen für Flatrates

Soweit es technisch möglich ist mit einem Seat mehrere Verbindungen parallel aufzubauen, ist dazu immer nur eine natürliche Person mit einem Endgerät berechtigt (z. B. für Telefonkonferenzen, Rückfragen, Makeln). Der Kunde darf die gebuchten Flatrates nicht missbräuchlich nutzen, insbesondere darf er die für einen bestimmten Seat gebuchte Flatrate nicht gleichzeitig von mehreren Benutzern bzw. Geräten nutzen.

Der Kunde ist im Rahmen der optionalen Flatrates nicht berechtigt, Verbindungen zu Rufnummern aufzubauen, die einem anderen Zweck dienen, als dem Aufbau von Sprach- oder Faxverbindungen zu anderen Teilnehmern.

Ebenfalls ausgeschlossen ist die Nutzung der Flatrates für

- die Erbringung von Telekommunikationsdiensten (auch gegenüber Dritten), insbesondere Mehrwertdiensten oder Massenkommunikationsdiensten, Faxbroadcastdiensten, Call-Center- oder Telefonmarketing-Leistungen gegenüber Dritten,
- die Herstellung von Verbindungen, die der Kunde entgeltlich oder gegen sonstige Vorteile an Dritte weitergibt,
- die Nutzung von Internetverbindungen über geografische Einwahlnummern, sonstigen Datenverbindungen, mehrwertdienstähnlichen Anrufzielen wie z. B. Chatdiensten,
- die Einrichtung von Anrufweiserschaltungen oder Rückruffunktionen über das übliche Nutzungsmaß hinaus.

Ausgenommen sind weiterhin mittels Callback-Verfahren hergestellte Verbindungen sowie Verbindungen, bei denen der Kunde oder ein Dritter aufgrund der Verbindung von der Dauer der Verbindung abhängige Vermögensvorteile erhalten soll, hierunter fällt insbesondere der Zugang zu Werbehinhalten. Soweit die vorgenannten Voraussetzungen nicht gegeben sind oder Verbindungen nach Maßgabe der vorstehenden Regelungen von der Nutzung ausgeschlossen sind, sind diese Verbindungen auch von der Bepreisung der jeweiligen Flatrate ausgenommen. Diese ausgeschlossenen Verbindungen werden nach den in der Preisliste Unitymedia Virtual Voice ausgewiesenen Minutenpreisen abgerechnet.

Auf die Regelungen in Abschnitt C Ziff. 2. der Besonderen Geschäftsbedingungen Internet und Telefonie sowie in Ziff. 5.7 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Mobilfunkdienste wird ausdrücklich hingewiesen.

8.4 Datentarife bei Virtual Voice Mobile, Virtual Mobile+ und Datenkarte

Mit der Aktivierung der SIM-Karte(n) wird eine Datennutzung für diese SIM-Karte(n) aktiviert. Datenverbindungen werden volumenabhängig gemäß der jeweils aktuellen Preisliste in Rechnung gestellt. Optional kann auch ein Datentarif je Seat gemäß der aktuellen Preisliste dazu gebucht werden.

8.5 Tarifwechsel

Es ist möglich sowohl die Virtual Voice Seats Basic, Premium, Mobile und Mobile+ als auch die entsprechenden Datentarife für Mobile innerhalb eines laufenden Monats zu wechseln. Ein Wechsel auf einen höherwertigen Seat oder in einen höherwertigen Datentarif wird dabei rückwirkend zum Beginn des laufenden Monats wirksam. Ein Wechsel auf einen niederwertigen Seat oder in einen niederwertigen Datentarif wird dabei zu Beginn des Folgemonats wirksam. Tarifwechsel können nur einmal pro Monat durchgeführt werden.

9 Rufnummern, Portierung, Sperren und Call-by-Call

9.1 Rufnummern und Rufnummernportierung

Unitymedia stellt dem Kunden abhängig von den gewählten Seats Mobilfunkrufnummern und Rufnummern mit geographischer Ortsnetzzufnummer (einzeln oder als Rufnummernblock in 10er- oder 100er-Schritten) zur Verfügung.

Voraussetzung ist das Bestehen mindestens eines geschalteten Anschlusses oder eines Betriebssitzes in dem betreffenden Ortsnetzbereich. Besteht kein solcher Anschluss oder Betriebssitz mehr, so wird eine Rufnummer aus einem anderen Ortsnetzbereich, in dem ein Anschluss geschaltet oder ein Betriebssitz nachgewiesen ist, zugewiesen. Besteht kein Anschluss mehr, so kann eine Rufnummer nicht mehr zugewiesen werden. Alternativ kann der Kunde auch die Portierung von ihm bereits zugewiesenen Mobilfunk- oder Festnetzzufnummern von einem anderen Anbieter entsprechend der gesetzlichen Richtlinien und den zwischen den Telekommunikationsanbietern standardisierten Abläufen beantragen. Damit die Portierung zeitgleich mit dem Vertragsende bei Unitymedia erfolgen kann, muss der Kunde dafür Sorge tragen, dass der aufnehmende Anbieter den Portierungsauftrag mindestens 4 Wochen vor dem gewünschten Vertragsende bei Unitymedia einreicht.

9.2 0900er Rufnummernergasse

Die Verbindung zu bzw. Dienste über 0900er-Sonderrufnummern sind gesperrt und können vom Kunden nicht genutzt werden.

9.3 Rufnummer-Sperre

Unitymedia behält sich vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden, insbesondere bei Verdacht auf betrügerischer Nutzung einzelne Zielrufnummern, Gruppen von Zielrufnummern oder spezielle Ländervorwahlen zu sperren. Eine Liste der jeweils gesperrten Rufnummern stellt Unitymedia dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung.

9.4 Call by Call und Carrier-Pre-Selection

Die Nutzung von Call-by-Call sowie Carrier-Pre-Selection Angeboten ist nicht möglich.

10 Operator Online

Unitymedia stellt dem Kunden das browserbasierte Web Tool Operator Online zur Verfügung. Im Operator Online kann der Kunde verschiedene Benutzerrollen anlegen. Abhängig von der konkreten Benutzerrolle können folgende Einstellungen und Konfigurationen eingesehen und/oder angepasst werden:

	Benutzer	Administrator
Persönliches Telefonbuch bearbeiten	X	
Voicemail Box	X	
Tastenbelegung für eigenes Telefon	X	X
Rufweiterleitung einrichten	X	X
Teilnehmerverzeichnis einsehen	X	X
Firmentelefonbuch einsehen	X	X
Ausgehende dynamische Rufnummer einstellen	X	X
Administration aller VV Funktionen		X
Userrechte vergeben		X

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

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

Operator Online ist über den Link <https://operator.virtualvoice.unitymedia.de> erreichbar. Zur Registrierung wird die Kontakt-ID benötigt. Diese Daten werden Neukunden von Unitymedia zur Verfügung gestellt. Sollte die Kontakt-ID nicht mehr vorliegen, so kann diese beim Unitymedia Kundenservice in Erfahrung gebracht werden.

11 Updates

Unitymedia ist berechtigt die zur Verfügung gestellte bzw. genutzte Software jederzeit für den Kunden kostenfrei zu aktualisieren oder zu ändern.

12 Entstörung

Störungen und Leistungseinschränkungen für Basic und Premium Seats wird Unitymedia im Rahmen der unter Ziff. 14 genannten Zeiten beheben und den Kunden entsprechend informieren. Meldungen über Störungen und Einschränkungen nimmt der Unitymedia-Kundenservice entgegen. Nicht von Unitymedia zu vertretende Störungen, z. B. aufgrund von Störungen der Kundenhardware oder des Internetanschlusses des Kunden sowie Unterbrechungen der Unitymedia-Dienstleistungen aus Gründen höherer Gewalt, einschließlich Streiks, Aussperrungen und behördlichen Anordnungen, sowie wegen technischer Änderungen und Verbesserungen sowie Wartungsarbeiten an den Anlagen von Unitymedia, werden nicht von den in Ziffer 14 genannten Leistungsparametern umfasst. Dies gilt entsprechend für Störungen von Telekommunikationsdienstleistungen Dritter, die Unitymedia zur Erbringung ihrer Dienstleistungen benutzt.

Bei den Mobilfunkseats sowie der Datenkarte gelten die Service Level Agreements unter der Voraussetzung von Ziff. 6 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen Mobilfunkdienste.

13 Kundenbetreuung

Kunden erreichen die Kundenbetreuung für Unitymedia Virtual Voice unter der Rufnummer 0800 141 299 99.

14 Leistungsparameter

Unitymedia bietet den Dienst mit den folgenden Leistungsparametern an:

Leistung	Leistungswert
Virtual Voice Verfügbarkeit ¹	99,50 %
Erreichbarkeit Kundenbetreuung	24*7*365
Virtual Voice Service Zeit ²	Mo - Fr 8 bis 16 Uhr
Virtual Voice Lösungszeit ³	8 Stunden
Wartungsfenster (geplante Wartung)	Zwischen 1 und 6 Uhr
Ankündigung Wartung	5 Werktage
Virtual Voice Einrichtung, Konfigurationen und Änderungen	7 Werktage
Virtual Voice Vor-Ort-Installation Endgeräte	7 Werktage
Virtual Voice Phone & SIM Card Lieferung	7 Werktage
Virtual Voice Neue Rufnummer	2 Werktage
Virtual Voice Port In existierende Rufnummer	20 Werktage
Virtual Voice administrative Änderung	5 Werktage
Beratung	In Absprache mit dem Kunden
Generelle Fragen bezüglich Produkt, Service, Vertrag, Telefonen, Funktionen, SIM Karte, Lieferung, Installation und Support	2 Werktage

Werktag = Montag bis Freitag

15 Sonstiges

15.1 Zusätzliche Anfahrt

Unitymedia ist berechtigt, dem Kunden für jede zusätzliche Anfahrt, die notwendig wird, weil der Kunde im Bereitstellungs- bzw. Entstörungsprozess oder bei Beauftragung eines Servicetechnikers trotz mitgeteiltem Termin nicht angetroffen wird, ein einmaliges Entgelt gemäß der Preisliste zu berechnen.

15.2 Ungerechtfertigte Entstörung

Unitymedia ist berechtigt, dem Kunden für jede Störungsbeseitigungsmaßnahme, bei der die Störung im Verantwortungsbereich des Kunden oder eines Dritten lag, für den Unitymedia nicht einzustehen hat, den Aufwand gemäß der Preisliste in Rechnung zu stellen.

¹ Die Verfügbarkeit der Lösung Virtual Voice ist wie folgt definiert: Verfügbarkeit = (Gesamtzeit - Gesamtausfallzeit) / Gesamtzeit. Die Verfügbarkeit besitzt ausschließlich für das Produkt Virtual Voice Gültigkeit. Die von Unitymedia dem Kunden zugesicherten Produktleistungen, welche das Produkt in Gänze bilden, ist in den oberen Kapiteln definiert. Von Unitymedia gemäß Ziff. 12 nicht zu vertretende Ausfallzeiten bleiben bei der Ermittlung der Verfügbarkeit unberücksichtigt.

² Die Virtual Voice Service Zeit ist die Arbeitszeit, während der allgemeine Serviceanfragen im Rahmen der Kundenbetreuung oder Entstörung bearbeitet werden.

³ Ein kompletter Ausfall des Dienstes wird innerhalb von 8 Stunden während der Virtual Voice Service Zeit, gerechnet ab telefonischer Störungsmeldung bei der Kundenbetreuung, beseitigt. Die Lösungszeit ist definiert als die Zeitspanne zwischen der abgeschlossenen Registrierung der Störung oder Anfrage und der Bereitstellung der Lösung an den Kunden. Dieses schließt explizit die Zeit, die der Kunde die bereitgestellte Lösung prüft und das Prüfergebnis an die Unitymedia rückmeldet, aus. Die Registrierung ist abgeschlossen, wenn Unitymedia die Eröffnung eines Tickets an den Kunden meldet. Die genannte Lösungszeit gilt nur in Fällen, in denen der Dienst grundsätzlich nicht verfügbar ist, das heißt der Kunde kann mit keinem Gerät anrufen oder angerufen werden.