



NFON

Telefonanschluss

Leistungsbeschreibung



Version 1

NFON AG
Zielstattstr. 36
81379 München
Tel.: + 49 89 45 3000
www.nfon.com

© 2023 NFON AG - Alle Rechte vorbehalten

Änderungen bleiben vorbehalten
Version 1 / 12/2023 (EN)
gültig ab dem 25.07.2017

Inhaltsverzeichnis

1 EINFÜHRUNG	5
2 BASISDIENSTE	5
2.1 Netzwerkzugang.....	5
2.2 NFON Connect (optionale Leistung)	5
2.3 Netztransportdienstleistungen.....	6
2.4 Rufnummernmanagement.....	6
2.4.1 Zuteilung neuer Rufnummern oder Rufnummernblöcke.....	6
2.4.2 Rufnummernportierung.....	6
2.4.3 Telefonbucheintrag.....	7
3 BERECHNUNGSGRUNDLAGE	7
3.1 Erstellung von Rechnungen.....	8
3.2 Anrufe auf „offline billed“ Rufnummern (Premium Service–Rufnummern).....	8
3.3 Einzelverbindungs nachweisen (EVN).....	8
4 BERECHNUNGSGRUNDLAGE	8
4.1 Verbrauchsabhängige Berechnung der Sprachminuten.....	8
4.2 Die Flatrate–Tarife	8
4.2.1 Deutschland–Flat	9
4.2.2 Deutschland–International–Flat	9
4.2.3 Mobil–Deutschland–International–Flat	9
4.3 Zu widerhandlungen des Kunden im Rahmen der Tarifnutzung.....	9
4.4 Anlageninterne Gespräche eines Kunden	10
4.5 Servicerufnummern	10
4.6 Support	10
5 NOTRUF.....	10
5.1 Notruf.....	10
6 ABGRENZUNGEN UND EINSCHRÄNKUNG DER LEISTUNGEN	11
6.1 Abgrenzungen	11

6.2 Einschränkungen	11
6.3 Anforderungen an die Internetverbindung	12
6.4 Anforderungen an das Kundennetzwerk	12
6.5 Pflichten des Kunden	12
6.6 Zuwiderhandlungen des Kunden im Rahmen der Nutzung	12
7 ADRESSENVERZEICHNIS.....	13

1 Einführung

Mit dem NFON Telefonanschluss stellt die NFON AG (im Folgenden NFON genannt) dem Endkunden (im folgenden Kunden genannt) des Partners während der Vertragsdauer die Dienste eines Telefonanschlusses bereit, der ausschließlich mit der virtuellen, VoIP-basierten NFON-Telefonanlage (IP-Centrex-Anlage) des Partner die Verbindung zwischen dieser NFON-Telefonanlage und dem öffentlichen Telefonnetz (PSTN-Netz) bereitstellt. Im weiteren Verlauf wird hier nur noch von der NFON-Telefonanlage gesprochen. Gemeint ist die NFON-Telefonanlage des Partners, für die der Endkunde einen separaten Vertrag mit dem Partner abgeschlossen hat.

Der NFON Telefonanschluss ist ein Dienst für Geschäftskunden. Die Gespräche werden zentral an verschiedene Terminierungspartner zur Vermittlung in das klassische Telefonnetz (PSTN) übergeben und ermöglichen damit eine weltweite Erreichbarkeit. Die Abrechnung der Telefonate erfolgt durch NFON. Diese stellt nationale geografische Rufnummern sowie auf Wunsch auch Sonderrufnummern und internationale geografische Rufnummern zur Verfügung, sofern diese durch die Terminierungspartner der NFON bereitgestellt werden. Ebenso können bestehende Nummern, vorbehaltlich der Zustimmung der abgebenden Carrier, zu einem Terminierungspartner von NFON portiert werden.

Die Anbindung des Kunden an die NFON-Telefonanlage, des Partners, ist Sache des Endkunden.

Diese Leistungsbeschreibung beinhaltet nur die Leistungen des NFON Telefonanschlusses und nicht anderer optionaler Leistungen.

Diese Leistungsbeschreibung gilt in Verbindung mit dem Vertrag, den Handbüchern, den Merkblättern, den AGB und der jeweils aktuellen Preisliste (bzw. den Konditionen dargestellt unter www.nfon.com). Bei unterschiedlichen Angaben zum gleichen Thema gilt folgende absteigende Rangfolge der

Vertragsdokumente:

1. Vertrag (höchster Rang)
2. Leistungsbeschreibungen, aktuelle Preislisten
3. AGB (niedrigster Rang)

2 Basisdienste

2.1 Netzwerkzugang

Die Anbindung des Kundenstandortes an das Netz der NFON erfolgt mittels breitbandiger Internetverbindung. Optional kann der Kunde diesen von NFON über das Produkt NFON Connect beziehen. In jedem Fall hat der Kunde selbst für ausreichende Bandbreite (siehe 0) zu sorgen, damit die im Bestellformular angegebene maximale Anzahl von gleichzeitigen Anrufen erreicht werden kann.

2.2 NFON Connect (optionale Leistung)

Die Internetverbindung stellt NFON über einen externen ISP (Internet Service Provider) zur Verfügung. Details hierzu sind im NFON Connect Vertrag geregelt. Dieser ist gesondert zu unterzeichnen.

2.3 Netztransportdienstleistungen

Die Leistung von NFON beschränkt sich auf die Einbindung der Rufnummern in die NFON Infrastruktur und das Routing der durch Vorlieferanten zugeführten Anrufe auf diese Rufnummern zu der NFON-Telefonanlage des Partners. Eine Zusage über Verfügbarkeit, Qualität und Portierung der Rufnummern und der zugeführten Telefonate kann nicht getroffen werden. Der Kunde darf NFON nur Anrufe, deren Ursprung in Deutschland ist, übergeben. Die Erreichbarkeit von Anrufzielen im Ausland ist abhängig von den Möglichkeiten der jeweils beteiligten Carrier. Ausländische Servicegassen sind nur eingeschränkt oder gar nicht erreichbar.

Für durch NFON bereitgestellte Rufnummern und Netzanschlüsse sind folgende eingehende und ausgehende Verbindungen des weltweiten Telefonnetzes (PSTN) möglich:

- Anrufe auf geografische und Mobilfunk Rufnummern
- Anrufe von NFON auf Servicerufnummern = ausgehende Gespräche (sogenannte Online Service Gassen)
- Anrufe von NFON auf Premium Service Rufnummern = ausgehende Gespräche (sogenannte Offline Service Gassen).
- Anrufe aus dem öffentlichen Telefonnetz (PSTN) auf die geografischen Rufnummern des Kunden, welche zur NFON portiert sind (Vorleistungslieferanten der NFON).
- Ein Anspruch auf die Übermittlung der Rufnummer des Anrufers (Kunden-CLI) besteht nicht.

2.4 Rufnummernmanagement

2.4.1 Zuteilung neuer Rufnummern oder Rufnummernblöcke

Grundsätzlich kann NFON mittels Partner in sämtlichen Ortsnetzkennzahlbereichen der Bundesrepublik Deutschland neue Rufnummern, -blöcke bereitstellen. Aufgrund von Rufnummernmangel in einigen Ortsnetzbereichen, kann es zu verlängerten Lieferzeiten kommen.

2.4.2 Rufnummernportierung

Die Nummern werden durch Vorleistungslieferanten zur Verfügung gestellt. Im Falle eines Wechsels des Vorleistungslieferanten durch NFON ermächtigt der Kunde NFON explizit, die Nummern zu übertragen (zu portieren), und verpflichtet sich, einen entsprechenden Antrag zu unterzeichnen.

NFON unterstützt die Portierung von deutschen geografischen Rufnummern. Das heißt, dass der Kunde beim Wechsel von einem anderen Netzbetreiber zu NFON die bisherigen Rufnummern und Rufnummernblöcke behalten kann.

Der bisherige Verbindungsnetzbetreiber ist gemäß dem deutschen Telekommunikationsrecht zur Weitergabe der geografischen Rufnummern verpflichtet, es sei denn, der Kunde wechselt in ein anderes Ortsnetz.

Für die Portierung füllt der Kunde eine sogenannte Kundenerklärung (Portierungsformular) pro Rufnummer bzw. Rufnummernblock aus und sendet diese Erklärung unterschrieben und mit Firmenstempel versehen an NFON. NFON führt sodann die Kündigung der zugehörigen Anschlüsse beim vorherigen Netzbetreiber im Auftrag des Kunden durch und koordiniert die Portierung der Rufnummern.

Wird die Rufnummer, die der Kunde portieren möchte, für einen Analog- oder ISDN-Anschluss in Verbindung mit einem DSL-Anschluss genutzt, ist zu beachten, dass für die Portierung der Nummern des Analog- oder ISDN-Anschlusses in aller Regel gleichzeitig die Kündigung des DSL-Anschlusses erfolgt. Somit entfällt der Internetzugang über den DSL-Anschluss. Vor der Portierung solcher Rufnummern ist daher sicherzustellen das alternative Zugänge zum Internet bestehen.

Der Kunde hat, in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Vorschriften, das Recht die Nummern auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses mit NFON zu behalten. Bis zur vollständigen Begleichung offener Forderungen behält sich NFON das Recht vor, den Portierungsanträgen von NFON zum neuen Anbieter nicht zuzustimmen. Die Portierung der Rufnummern von NFON (bzw. ihrer Vorleistungslieferanten) zu einem anderen Anbieter muss durch den Kunden über den aufnehmenden Anbieter beauftragt werden. Dieser koordiniert dann die Portierung mit dem abgebenden Anbieter und NFON.

Damit im Falle eines Anbieterwechsels bzw. der Rufnummernmitnahme von NFON zu einem anderen Anbieter die Leistung nicht oder nicht länger als einen Kalendertag unterbrochen wird, müssen nachfolgende Voraussetzungen vorliegen:

- Der vom aufnehmenden Anbieter übermittelte Portierungsauftrag muss mit den vollständig ausgefüllten Angaben spätestens sieben Werkstage (montags bis freitags) vor dem Datum des Vertragsendes bei NFON eingehen.
- Der Exporttermin ist abhängig von der Vertragslaufzeit; eine gesonderte Kündigung, über den Portierungsauftrag hinaus, ist nicht erforderlich.
- Zur Einhaltung der Fristen sind vom Kunden zusätzlich die vom aufnehmenden Anbieter vorgegebenen Fristen zu beachten.

Sofern NFON den Service über die vertraglich vereinbarte Vertragslaufzeit dem Kunden zur Verfügung stellt, ist NFON berechtigt diesen gemäß der letzten gültigen Preisliste zu berechnen. Ein Anspruch auf eine dauerhafte Weiterführung des Dienstes besteht nicht

2.4.3 Telefonbucheintrag

NFON leitet auf Wunsch des Kunden Stammrufnummer, Name und Adresse zur Eintragung in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (Telefonbuch etc.) und zur Erteilung von telefonischen Auskünften weiter. Erhält der Kunde für seinen Anschluss neue Rufnummern, wird bei Beauftragung nur die Hauptrufnummer eingetragen, sofern der Kunde nichts anderes wünscht. Dies ist bei Anlagenanschlüssen die Stammnummer mit der Durchwahl -0).

3 Berechnungsgrundlage

Alle Anrufe von der Telefonanlage des Kunden, die an NFON übermittelt werden, leitet NFON an seine Vorleistungslieferanten zur Terminierung weiter. Alle erfolgreich übermittelten Gespräche werden gemäß gültiger Preisliste abgerechnet. Der Kunde ist für die Einschränkung der Ziele und Anrufberechtigungen an seiner Telefonanlage selbst verantwortlich.

3.1 Erstellung von Rechnungen

Rechnungen werden ausschließlich als PDF per E-Mail an die angegebene E-Mail-Adresse versandt, optional gegen einen monatlichen Aufpreis per Postversand. Rechnungen können, unter <https://reporting.nfon.com/> eingesehen werden

3.2 Anrufe auf „offline billed“ Rufnummern (Premium Service-Rufnummern).

Anrufe auf offline billed Rufnummern (Premium Service-Rufnummern) sind grundsätzlich möglich und werden durch einen externen Dienstleister direkt mit dem Kunden abgerechnet. Zu diesem Zweck behält sich NFON vor, personenbezogene Daten an Dritte weiterzugeben. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden. Wünscht der Kunde dies nicht, können diese Rufnummern für seine Anlage gesperrt werden. Mit dem Vertragsabschluss stimmt der Kunde zu, dass die Abrechnung seiner Anrufe auf diese Rufnummern von einem Dritten erfolgt, derzeit ist dies die Firma G-FIT (G-FIT GmbH & Co. KG, Greflingerstr. 26, 93055 Regensburg). NFON behält sich vor, diesen Dienstleister jederzeit wechseln zu können

3.3 Einzelverbindlungsnachweisen (EVN)

Einzelverbindlungsnachweise werden bei Bedarf elektronisch zur Verfügung gestellt bzw. können über eine Webschnittstelle (derzeit unter <https://reporting.nfon.com/>) eingesehen werden. Der Kunde kann wählen, ob er für die entgeltpflichtigen Verbindungen einen Einzelverbindlungsnachweis (EVN) wünscht oder auf diesen verzichtet. Wenn sich der Kunde für einen EVN entschieden hat, ist Folgendes zu beachten:

Der Kunde kann wählen, ob der EVN die vollständigen oder um die letzten drei Ziffern gekürzten Zielnummern ausweisen soll.

Bei Anschlägen in Betrieben und Behörden ist die schriftliche Erklärung erforderlich, dass alle Mitarbeiter darüber informiert wurden oder werden und der Betriebsrat oder die Personal- oder Mitarbeitervertretung entsprechend den gesetzlichen Vorschriften beteiligt wurde. Der Kunde ist verpflichtet, NFON diese Erklärung auf Anforderung auszuhändigen.

Anrufe zu Sozialdiensten werden im EVN nicht aufgeführt.

4 Berechnungsgrundlage

Die jeweiligen Konditionen ergeben sich aus dem gewählten Tarif, dem Vertrag und den jeweils aktuellen Preislisten (bzw. den Konditionen dargestellt unter <http://www.nfon.com>), wobei im Zweifelsfall der Vertrag (einschließlich individueller Vereinbarungen) den Vorrang hat. Grundlage der Berechnung der Telefonentgelte sind die von der Telefonanlage registrierten durchgeführten Anrufe eines Kunden. Hierzu existieren mehrere Modelle:

4.1 Verbrauchsabhängige Berechnung der Sprachminuten

Die reine verbrauchsabhängige Berechnung der Sprachminuten entsprechend der Minutenpreisliste NFON Business (Geschäftstarife).

4.2 Die Flatrate-Tarife

Die Voice-Flatrates gemäß Ziffer 5.2. sind für die Mensch-zu-Mensch-Kommunikation von Büroarbeitsplätzen mit einem durchschnittlichen monatlichen Minutenvolumen von unter 500 Minuten pro Arbeitsplatz bzw. Nebenstelle konzipiert. Nicht enthalten sind grundsätzlich Rufum- bzw. Rufweiterleitungen. Bei den

Endgeräteoptionen Nreception und XCAPI gemäß Ziffer kann keine Flatrate genutzt werden, hier werden ausschließlich die verbrauchten Minuten abgerechnet.

4.2.1 Deutschland-Flat

Entsprechend der Preisliste, für Gespräche von einer Nebenstelle ins deutsche Festnetz (d.h. nur geografische Nummern mit Ortsnetzvorwahl). Hierbei wird pro Nebenstelle ein pauschaler Betrag gemäß Preisliste für diese Gespräche erhoben. Alle sonstigen Verbindungen in die Mobilfunknetze und zu Sonderrufnummern werden der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Minutenpreisliste berechnet. Diese Flatrate ist nur gleichzeitig für alle Nebenstellen eines Kunden zu buchen.

4.2.2 Deutschland-International-Flat

Entsprechend der Preisliste, für Gespräche von einer Nebenstelle ins deutsche Festnetz und Festnetz der Auslandszone 1 (d.h. nur geografische Nummern mit Ortsnetzvorwahl). Hierbei wird pro Nebenstelle ein pauschaler Betrag gemäß Preisliste für diese Gespräche erhoben. Alle sonstigen Verbindungen in die Mobilfunknetze und zu Sonderrufnummern werden gemäß der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Minutenpreisliste berechnet. Diese Flatrate ist nur gleichzeitig für alle Nebenstellen eines Kunden zu buchen.

4.2.3 Mobil-Deutschland-International-Flat

Entsprechend der Preisliste, für Gespräche von einer Nebenstelle ins deutsche Festnetz und Festnetz der Auslandszone 1 (d.h. nur geografische Nummern mit Ortsnetzvorwahl), sowie in das deutsche Mobilfunknetz. Hierbei wird pro Nebenstelle ein pauschaler Betrag gemäß Preisliste für diese Gespräche erhoben. Alle sonstigen Verbindungen zu Sonderrufnummern werden gemäß der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Minutenpreisliste berechnet. Diese Flatrate ist nur gleichzeitig für alle Nebenstellen eines Kunden zu buchen.

4.3 Zuwiderhandlungen des Kunden im Rahmen der Tarifnutzung

NFON ist berechtigt, dem Kunden diese Tarife nicht zu gewähren bzw. ihn wieder zu kündigen, wenn

- er zur Maschine-zu-Mensch-Kommunikation benutzt wird, z.B. durch Verwendung von automatischen Wahlsystemen.
- eine Nutzerlizenz von mehreren Personen parallel genutzt wird.
- er weitestgehend für Outbound-Telefonie-Dienste verwendet wird, z.B. in Call-Centern.
- er für externe Weiterleitungen genutzt wird.
- er überverhältnismäßig hoch genutzt wird.
- er für Weiterleitungen bei FMC (Fixed Mobile Convergence) Nebenstellen genutzt wird, d.h. eine Weiterleitung von der Telefonanlage auf die hinterlegte FMC-Mobilfunknummer.
- er missbräuchlich verwendet wird, d.h. im Allgemeinen nicht zur bilateralen Kommunikation von Mensch zu Mensch. Einen Missbrauch stellt insbesondere dar, wenn Nummern angewählt werden, bei denen der Anrufer Geld oder einen anderen materiellen Wert dafür erhält, dass er diese Nummer anwählt.

NFON ist darüber hinaus bei einer Zuwiderhandlung berechtigt, die entsprechenden Minuten gemäß der jeweils gültigen Minutenpreisliste verbrauchsabhängig (d.h. nicht Flat) zu berechnen.

4.4 Anlageninterne Gespräche eines Kunden

Anlageninterne Gespräche eines Kunden werden nicht berechnet.

4.5 Servicerufnummern

Die Abrechnung von Anrufen auf Service-Rufnummern (Auskunftdienste 01183, Televoting oder 0900-Ziele), die im offline billed - Verfahren von den jeweiligen Service-Anbietern nicht im Taktverfahren, sondern individuell abgerechnet werden, wird von einem externen Abrechnungsdienstleister, gemäß Ziffer 4.2 direkt mit dem Kunden abgerechnet.

4.6 Support

NFON übernimmt den Support für die durch NFON bereitgestellten Dienste und Komponenten in Bezug auf die Her- und Wiederherstellung der in dieser Leistungsbeschreibung dokumentierten Funktionalität. Sollte sich während der Bearbeitung einer Supportanfrage herausstellen, dass das aufgetretene Fehlverhalten nicht durch NFON verursacht oder verschuldet worden ist, so behält sich NFON das Recht vor, die entstandenen Aufwendungen in Rechnung zu stellen.

5 Notruf

5.1 Notruf

Jedem Endgerät ist durch den Kunden ein Standort zuzuordnen. Passend zu diesem Standort müssen Rufnummern vorhanden sein. Notrufe für die Notrufnummern 110 und 112 werden von NFON an die für diesen Standort passende Notrufstelle vermittelt. Der Kunde ist dafür verantwortlich, den Standort vollständig und korrekt zu erfassen und zu jeder Zeit dem Endgerät jeweils den richtigen Standort zuzuweisen. Dies erfolgt durch die dem Kunden von NFON bereitgestellten Webschnittstellen (derzeit mynfon.net). Nur wenn Name und Adresse zum Zeitpunkt des Absetzens eines Notrufes korrekt sind, kann eine einwandfreie Notruffunktionalität, insbesondere die Erreichbarkeit der nächstgelegenen Feuerwehr- oder Polizeidienststelle, gewährleistet werden. Für Schäden und Forderungen, die aus dem missbräuchlichen Absetzen eines Notrufs entstehen, übernimmt NFON keine Haftung.

Nutzt ein Kunde NFON von einem anderen Ort als der hinterlegten Adresse (nomadische Nutzung), ist eine Notrufversorgung gar nicht oder nur dann möglich, wenn der Anrufer der Notrufzentrale seinen Standort und Namen mitteilen kann. Sogenannte Röchelanrufe sind nicht möglich. Beachten Sie immer auch die nötige Amtsholung, um die Notrufnummern wählen zu können. Der Kunde hat seine Mitarbeiter entsprechend darauf hinzuweisen. Notrufe sind grundsätzlich nur in Deutschland und nicht zu ausländischen Notrufdiensten möglich. Auf Anfrage und mittels gesonderter Beauftragung ist die Funktionalität Notruf in weiteren ausgewählten Ländern Europas möglich.

Das Absetzen von Notrufen über 110 und 112 ist bei einem Ausfall des öffentlichen Stromnetzes nicht möglich, es sei denn, der Kunde hat sichergestellt, dass seine Endgeräte, das lokale Netzwerk und die Internetanbindung des Standortes auch bei einem Stromausfall im Gebäude durch eine alternative Spannungsversorgung operabel gehalten werden.

Auch eine Veränderung der Konfiguration der von NFON vorkonfigurierten Komponenten der Sprach- und Datenlösung kann zur Folge haben, dass ein Notruf nicht abgesetzt werden kann. Der Kunde ist daher selbst

verantwortlich, sich über die Auswirkungen geplanter Änderungen vorab zu informieren und die Funktion der Telefonielösung vor und nach einer Änderung zu überprüfen.

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

Die Rahmenbedingungen für Rufnummern von internationalen Standorten bzw. Rufnummern aus anderen Ländern sind ergänzend in der Vertragsunterlage Ausländische Rufnummern unter <http://www.mynfon.com/> geregelt. Es werden seitens NFON keinerlei Garantien bezüglich der Verfügbarkeit, Sprachqualität und Entstörzeiten gegeben.

6 Abgrenzungen und Einschränkungen der Leistungen

6.1 Abgrenzungen

NFON kann und muss sich bezüglich der durch sie zu erbringenden Leistungen klar einschränken- und abgrenzen. NFON kann insbesondere

- keinen Netzwerksupport leisten und den Kunden nicht bezüglich der für ihn notwendigen Netzwerkinfrastruktur beraten oder bei Implementierung, Betrieb und Entstörung unterstützen.
- keinen Support hinsichtlich der Internetanbindung leisten, ausgenommen Access-Produkte von NFON gemäß deren Leistungsbeschreibungen.
- keinen Support für die NFON Telefonanlage leisten, da hierfür der Partner zuständig ist.

6.2 Einschränkungen

Die VoIP-Technologie kann nicht alle Funktionen der klassischen Sprachtelefonie (mit ISDN- oder Analog Anschluss) abbilden. Insbesondere die folgenden Funktionalitäten bietet NFON daher nicht:

- Notruffunktion bei Ausfall des Kunden-IP-Netzwerkes. NFON empfiehlt den Einsatz eines von NFON unabhängigen Mobilfunkgerätes an jedem Standort.
- Anschaltung von ISDN-Standard- oder Sondergeräten, wie z.B. von ISDN-PC-Karten (ggf. via XCAPI möglich), Brandmeldern, EC-Cash bzw. Kreditkartensysteme, Frankiermaschinen und Alarmanlagen
- Sonderrufnummern und Rufnummernsperren. Verbindungen zu Sonderdiensten werden von NFON im Rahmen des rechtlich Zulässigen und der technischen und betrieblichen Möglichkeiten von NFON zur Verfügung gestellt.
- NFON behält sich vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden einzelne Zielrufnummern, Gruppen von Zielrufnummern oder spezielle Ländervorwahlen zu sperren.
- Die Nutzung von Call-by-Call-Angeboten ist nicht möglich.
- Ausländische Rufnummern dienen lediglich der Zuführung von Anrufen auf diese Nummern. Sie sind kein vollwertiger Telefonanschluss in dem jeweiligen Land. Anrufe in diese Länder sind Anrufe, aus Sicht eines Standortes in Deutschland, in das Ausland. Somit sind für diese Länder auch keine landesspezifischen Servicerufnummern oder Notrufgassen erreichbar. Die korrekte Signalisierung (Anzeige beim Angerufenen) Ihrer ausländischen Rufnummer ist nicht gewährleistet. Die landesüblichen Töne (Freizeichen, Besetzt etc.) sind nicht gegeben, es werden die in Deutschland üblichen genutzt.

6.3 Anforderungen an die Internetverbindung

Es wird vorausgesetzt, dass Kunden pro gleichzeitig geführten Telefonat am Standort mindestens 100 kbit/s Bandbreite im Up- und Download (gleichzeitig) bereitstellen. Die Internetverbindung muss gleichzeitig kontinuierlich eine Latenz von unter 100 ms (gemessen vom DE-CIX zum Endgerät) und einen Paketverlust von deutlich unter 1 % bereitstellen

6.4 Anforderungen an das Kundennetzwerk

Es wird vorausgesetzt, dass der Kunde eine fachmännisch installierte, hochverfügbare lokale Netzwerkinfrastruktur betreibt.

Sofern eine Firewall betrieben wird, muss diese vom Kunden auf den VoIP-Datenfluss konfiguriert und angepasst werden, um die Kommunikation zwischen der Telefonanlage am Kundenstandort und der NFON zu ermöglichen.

6.5 Pflichten des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet,

- den Missbrauch (sogenannte dialer / bots / hacking) nach dem aktuellen Stand der Technik zu verhindern.
- seine Mitarbeiter darauf hinzuweisen, dass er Gesprächsprotokolle einsehen kann und darin auch Gespräche zu z.B. sozialen Beratungsstellen angezeigt werden. Der Kunde verpflichtet sich ferner, seine Mitarbeiter darauf hinzuweisen, dass bei einem räumlich ungebundenen oder verteilten Einsatz von Telefonie-Endgeräten eine Vermittlung von Notrufen immer nur zu der Notrufannahmestelle erfolgt, die für die genutzte Rufnummer zuständig ist, siehe auch 6.1;.
- im Rahmen seiner Mitwirkungspflichten im Fehlerfall einfache Maßnahmen nach Anleitung von NFON oder eines durch NFON beauftragten Dienstleisters vorzunehmen. Verfügt der Kunde nicht über ein ausreichend technisch versiertes Personal zur Durchführung dieser Maßnahmen, kann dies zu Verzögerungen bei der Bearbeitung von Störungsmeldungen führen.
- die angebotenen Leistungen, nicht für den Zweck des kommerziellen Handelns von Terminierungstleistungen im Sinne von Arbitagmodellen, Call Shops, usw. zu verwenden.
- den Service nicht für Maschine-zu-Mensch-Kommunikation zu benutzen, z.B. durch Verwendung von automatischen Wahlsystemen.

den Service nicht zur bilateralen Kommunikation von Mensch zu Mensch zu verwenden, z.B. wenn Nummern angewählt werden, bei denen der Anrufer Geld oder einen anderen materiellen Wert dafür erhält, dass er diese Nummer anwählt.

6.6 Zu widerhandlungen des Kunden im Rahmen der Nutzung

NFON ist berechtigt, dem Kunden den NFON Telefonanschluss Service nicht zu gewähren bzw. ihn wieder zu kündigen, wenn der Kunde gegen die unter Punkt 7.5 Pflichten verstößt.

7 Adressenverzeichnis

G-FIT GmbH & Co. KG, Greflingerstr. 26, 93055 Regensburg

NFON AG, Zielstattstr. 36, 81379 München