



Leistungsbeschreibung

Endkunden
Geschäftskunden

foncloud GmbH & Co.KG
Rheinstr. 9, 95445 Bayreuth
Tel. +49 921 800 7 800 0
www.foncloud.net

Version 2023-05 / gültig ab 1.5.2023

foncloud Leistungsbeschreibung

Endkunden / Geschäftskunden



Leistungsmerkmal

Erläuterung

Systembetrieb

Einleitung

foncloud stellt dem Kunden verschiedene Dienste innerhalb der bestehenden technischen Möglichkeiten über das Internet zur Verfügung. Die Übertragung der Datenpakete von und zur foncloud erfolgt über den Internet-Anschluss des Kunden. Dieser ist nicht Bestandteil der bereitgestellten Dienste.

Dieses Dokument stellt eine Beschreibung der durch die foncloud netzseitig bereitgestellten Dienste dar und ist keine Auflistung aller durch den Anwender nutzbaren Leistungsmerkmale.

foncloud ist bestrebt seine Dienste stets auf dem aktuellen Stand der Technik und Sicherheit anzubieten und entwickelt daher seine Plattform und die Dienste kontinuierlich weiter. Entsprechend können sich einzelne Leistungsmerkmale während der Vertragslaufzeit verändern, weshalb sich dieses Dokument im folgenden auf die unveränderlichen Leistungsbestandteile beschränkt. Weiterführende Leistungsmerkmale sind in den weiteren Anlagen beschrieben.

Hochverfügbarkeit

foncloud wird in hochverfügbaren Cloudsystemen an verschiedenen Standorten betrieben. Jedes von foncloud eingesetzte Rechenzentrum erfüllt nachfolgende Standards:

1. 2N oder N+1 Versorgung für alle kritischen Systeme
2. Unterbrechungsfreie Stromversorgung mit Notstromgeneratoren
3. Redundante Anbindung an mehrere Tier I Transit Provider
4. Zertifizierungen nach min. ISO 9001, ISO 27001, SOC 1 sowie PCI DSS Level 1
5. 99,999% Verfügbarkeit des RZ

foncloud betreibt mindestens 2 Cloud-Systeme, die sich im Fehlerfall gegenseitig ersetzen können. Die Systeme befinden sich in unterschiedlichen Verfügbarkeitszonen, d.h. die Standorte verfügen über unabhängige Stromnetze und unabhängige Stromversorger.

Die Standorte können sich im Fehlerfall gegenseitig ersetzen. Im Falle eines schleichend einsetzenden Fehlers, welcher rechtzeitig bemerkt wird, oder bei anstehenden Wartungsarbeiten, wird das betroffene Cloud-System evakuiert. Laufende Gespräche werden zu Ende geführt. Neue Telefonate werden auf dem anderen Cloud-System aufgebaut. Ein Kunde bekommt davon i.d.R. nichts mit.

Im Falle eines hart einsetzenden Fehlers erfolgt eine automatische Evakuierung des betroffenen Systems. Die betroffenen SIP-Accounts des ausgefallenen Systems gehen für ca. 60 Sekunden offline. Anschließend registrieren sich die Endgeräte neu. Laufende Gespräche werden unterbrochen.

Beide Cloud-Systeme sind automatisch skalierbar, so dass benötigte CPU- und Speicher-Kapazitäten unmittelbar abrufbar sind.



foncloud Leistungsbeschreibung

Endkunden / Geschäftskunden



Leistungsmerkmal

Erläuterung

Skalierbarkeit	Die foncloud Lösung kann von einer bis hin einer unbegrenzten Anzahl von Nebenstellen skaliert werden.
Standortunabhängigkeit	Alle Dienste können, soweit regulatorisch zulässig, an unterschiedlichen Standorten des Kunden (z.B. Filialen) genutzt werden. Dies gilt nur, wenn und soweit die Grundvoraussetzungen (z.B. ausreichend dimensionierter Internetzugang) auch am gewünschten Einsatzort vorliegt.
Anforderungen an die Internetverbindung	Der Zugang des Kunden zur Nutzung der bereit gestellten Leistungsmerkmale erfolgt mittels breitbandiger Internetverbindungen. Die minimale erforderliche Bandbreite beträgt 100 kbit/s je gleichzeitig laufendem Gespräch für Up- und Download. Die Internetverbindung muss gleichzeitig kontinuierlich eine Latenz von unter 100 Millisekunden (gemessen vom DE-CIX zum Endgerät) und einen Paketverlust von deutlich unter 1 % aufweisen. Die Absicherung durch eine Backupanbindung unterliegt der Verantwortung des Kunden.
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 den Endgeräten am Kundenstandort und foncloud zu ermöglichen.
SIP-Account	<p>Voraussetzung zur Nutzung der von foncloud bereitgestellten Dienste ist ein SIP-Account. Die zum SIP-Account gehörenden SIP-Daten dienen zur Authentifizierung jedes Kunden und beinhalten eine Domain, einen Benutzernamen und ein dazugehöriges Passwort. Kommen von foncloud zertifizierte Endgeräte zum Einsatz, provisioniert foncloud den SIP-Account auf das in KIS zugewiesene Endgerät. Für manuell zu konfigurierende Endgeräte kann durch den Kunden eine SIP-Daten Freigabe in KIS beauftragt werden.</p> <p>Sollte ein nicht durch foncloud provisionierbares Endgerät zum Einsatz kommen, muss der SIP-Account manuell am Endgerät eingerichtet werden. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass die SIP-Daten vertraulich behandelt werden und muss vor Herausgabe der SIP-Daten eine entsprechende Vereinbarung unterzeichnen.</p>
Fraud Schutzmechanismen	<p>foncloud betreibt umfangreiche mehrstufig wirksame aktive und passive Fraud Abwehrmechanismen um Schäden durch Fraud zu vermeiden oder zu minimieren.</p> <ol style="list-style-type: none">1. SIP-Registrierungen sind ausschließlich in Verbindung mit der zum Kunden gehörenden Domain, dem User-Agent des Endgerätes und der zugehörigen MAC-Adresse möglich.2. Typische Angriffsszenarien werden automatisch erkannt und durch sich automatisch dynamisch anpassende Firewallregeln abgewehrt.3. foncloud verfügt über ein Kontrollsystem für ein Tag-Budget. Bei Überschreitung des hinterlegten Tag-Budget's werden Auslandsgespräche gesperrt.4. Wird das Verkehrsvolumen des Mittelwertes der letzten 30 Tage zuzüglich eines festgelegten Überschreitungsrahmens überschritten, werden Auslandsgespräche gesperrt.

Interconnection

Einleitung	foncloud verfügt über eine Anbindung an mehrere Carrier (Vorleistungslieferanten von foncloud), welche die Terminierung und Originierung der Anrufe (Interconnection) gewährleisten. foncloud erbringt die Interconnection- Leistungen ausdrücklich durch Vorleistungslieferanten und nicht selbst.
Originierung der Anrufe	foncloud ermöglicht durch die Anbindung des ausgewählten Carriers, Anrufe aus dem öffentlichen Telefonnetz (PSTN) auf die geografischen Rufnummern des Kunden, welche zur foncloud portiert sind.

foncloud Leistungsbeschreibung

Endkunden / Geschäftskunden



Leistungsmerkmal

Erläuterung

Terminierung der Anrufe

foncloud ermöglicht die Terminierung von Anrufen des Kunden in das öffentliche Telefonnetz (PSTN).

Es sind folgende ausgehende Verbindungen in das weltweite Telefonnetz (PSTN) möglich:

- Anrufe auf Geografische Rufnummern und Mobilfunk-Rufnummern weltweit
- Anrufe auf Servicerufnummern (sogenannte Online Servicegassen) in Deutschland

Folgende ausgehende Verbindungen werden nicht unterstützt:

- Anrufe auf Premium Service Rufnummern (sogenannte Offline Service Gassen)
- Anrufe in ausländische Servicegassen
- Anrufe zu Auskunftsdiensten

Alle erfolgreich übermittelten Gespräche werden gemäß gültiger Preisliste abgerechnet. Der Kunde ist für die Einschränkung der Ziele und Anrufberechtigungen an der Telefonanlage selbst verantwortlich.

Multi Carrier-Strategie

foncloud betreibt Schnittstellen zu mindestens zwei Carrier, welche für die Terminierung und Originierung der Anrufe zuständig sind.

Für die Terminierung der Anrufe gilt: Ausgehende Telefonate werden in Abhängigkeit vom angewählten Ziel an den zuständigen Haupt-Carrier zur Vermittlung in das klassische Telefonnetz (PSTN) übergeben. Sollte die Vermittlung der Anrufe an den Haupt-Carrier nicht zu dem gewünschten Terminierungsergebnis führen, da dessen Systeme z.B. ausgefallen oder aus anderen Gründen nicht erreichbar sind, vermittelt foncloud den Anruf automatisch auf einen zweiten Carrier (automatischer Failover). Im Falle, dass der automatische Failover nicht funktioniert, kann das Anrufouting durch den foncloud Support manuell umgeleitet werden.

Für die Originierung der Anrufe gilt: Im Falle eines Ausfalls des Carriers, zu dem die Rufnummer des Kunden portiert ist, oder eines Fehlers in der Anbindung zwischen foncloud und dem Carrier, zu dem die Rufnummer des Kunden portiert ist, ist der Kunde für sämtliche Anrufer nicht erreichbar, bis die Störung behoben ist. Sollte sich die Störung für foncloud als nicht kurzfristig beherrschbar erweisen, kann foncloud die betroffenen Rufnummern binnen min. 2 Werktagen zu einem

Notrufe

Notrufe für die Notrufnummern 110 und 112 werden von foncloud (Vorleistungslieferanten) an die, für diesen Standort passende Notrufstelle vermittelt. Der Kunde ist dafür verantwortlich, den Standort vollständig und korrekt foncloud mitzuteilen.

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.

Nutzt ein Kunde foncloud 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. Der Reseller hat seine Kunden entsprechend darauf hinzuweisen.

Für Schäden und Forderungen, die aus dem missbräuchlichen Absetzen eines Notrufs entstehen, übernimmt foncloud keine Haftung.

Notrufe sind grundsätzlich nur für deutsche Standorte und die o.g. deutschen Notrufnummern möglich.

Nutzt der Kunde einen SIP-Trunk, ist die Anzahl der parallelen Gespräche gemäß der vereinbarten Menge beschränkt. Das heißt, der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass im Falle einer vollen Auslastung, ein bestehendes Gespräch unterbrochen wird, um einen Notruf zu ermöglichen.

Das Absetzen von Notrufen über 110 und 112 ist bei einem Ausfall des öffentlichen Stromnetzes oder eines Ausfalles der Internetverbindung des Standortes nicht möglich. Wir empfehlen alternativ die Nutzung eines von foncloud unabhängigen Mobiltelefons.

Günstige Verbindungsentgelte

foncloud rechnet Verbindungsentgelte minutengenau nach der aktuell gültigen Preisliste ab. Alternativ können die Flatrates "Festnetz EU", "Festnetz und Mobilfunk EU", "Festnetz und Mobilfunk EU und Welt 1" gebucht werden. Die in den jeweiligen Zonen enthaltenen Länder sind der aktuellen Preisliste zu entnehmen.

Service Level Agreement (SLA)

Die Verfügbarkeit, Reaktionszeit und Entstörzeit für die beschriebenen Leistungen richten sich nach den im vertraglich festgelegten Service Level Agreement beschriebenen Vereinbarungen.

foncloud Leistungsbeschreibung

Endkunden / Geschäftskunden



Leistungsmerkmal

Erläuterung

KIS-, Anlagen- und Endgeräte-Funktionen (alphabetisch sortiert)

	foncloud stellt eine webbasierte Administrationsoberfläche - das foncloud KundenInformationssystem (KIS) - bereit. In KIS können Partner und Kunden alle Einstellungen der gesamten Telefonanlage durchführen.
Abrechnung: Faire Vertragsbedingungen	Bei foncloud können beliebig viele Endgeräte an einer Nebenstelle betrieben werden. Faxgeräte, e-Fax-Nebenstellen und Türsprechstellen können kostenfrei betrieben werden. Interne Gespräche sind kostenfrei. foncloud ist monatlich kündbar. Es gibt keine Mindestvertragslaufzeiten.
Amtsberechtigung	Die Rufberechtigung der Nebenstelle kann in KIS wie folgt eingestellt werden: "nur intern", "national", "international"
Anklopfen	Signalisierung eines eingehenden Anrufes während eines laufenden Gesprächs. Anklopfen kann in KIS in den Einstellungen der Nebenstelle aktiviert oder deaktiviert werden. Wenn Anklopfen aktiviert ist, besteht die Möglichkeit den Anruf anzunehmen und zu makeln oder eine Konferenz einzuleiten. (1)
Anrufbeantworter	Professionelles Mailboxsystem mit unbegrenzter Anzahl von Sprachnachrichten. Es können die Modi "nur Ansage" und "Aufzeichnung" ausgewählt werden.
Anrufbeantworter Persönlich	Persönlicher Anrufbeantworter für die eigene Nebenstelle. Das Abhören der Nachrichten ist nur von der eigenen Nebenstelle möglich.
Anrufbeantworter Firma (Gruppen-AB)	Anrufbeantworter der firmenübergreifend verwendet werden kann. Es sind beliebig viele Gruppen-AB für jede Anlage möglich. Das Abhören der Nachrichten kann von verschiedenen, in KIS legitimierten Nebenstellen, ausgeführt werden.
Anrufbeantworter - Benachrichtigung über neue Nachrichten per E-Mail	Sprachnachrichten können per E-Mail zugestellt werden
Anrufbeantworter - Benachrichtigung über neue Nachrichten am Telefon	Message Waiting Indicator (MWI). Neue Sprachnachrichten können am Telefon signalisiert werden.
Anrufbeantworter - Nachrichten abhören, speichern und löschen per Telefon	Nachrichten können am Telefon abgehört, gespeichert und gelöscht werden. Datum und Uhrzeit der Sprachnachricht werden angesagt. Die Rufnummer des Anrufers wird am Display des abhörenden Telefons angezeigt (1).
Anrufbeantworter - Begrüßung aufsprechen	Es können bis zu 9 Begrüßungsnachrichten per Telefon aufgesprochen oder als Audio-Datei im Format mp3, wave oder m4a per KIS hochgeladen werden.
Anrufbeantworter - Begrüßung auswählen (aktivieren)	Die zu verwendende Begrüßung kann per Telefon oder KIS ausgewählt (aktiviert) werden.
Anrufbeantworter - Standartansage	Der foncloud Anrufbeantworter enthält im Urzustand die Begrüßung „Herzlich willkommen, leider ist unser Büro im Moment nicht besetzt. Bitte hinterlassen Sie nach dem Signalton Ihren Namen und Ihre Telefonnummer. Wir rufen Sie schnellstmöglich zurück. Vielen Dank für Ihren Anruf.“.
Anruferlisten (1)	
Anruferliste - angenommene Anrufe	Übersicht aller angenommenen Anrufe und Möglichkeit diese anzurufen
Anruferliste - getätigte Anrufe	Übersicht aller getätigten Anrufe und Möglichkeit diese erneut anzurufen
Anruferliste - verpasste Anrufe	Übersicht aller verpassten Anrufe und Möglichkeit diese anzurufen (Rückruf)
Anzeige der Gesprächsdauer (1)	Anzeigen der Dauer des aktuell geführten Gesprächs

foncloud Leistungsbeschreibung

Endkunden / Geschäftskunden



<u>Leistungsmerkmal</u>	<u>Erläuterung</u>
Autoprovisionierung der Endgeräte	foncloud unterstützt eine umfangreiche Auswahl an Tischtelefonen, DECT-Systemen, Konferenzsystemen und Analog-Adaptoren für den Anschluß analoger Endgeräte, welche autoprovisioniert werden. D.h., dass die Endgeräte nur an Netzwerk / Internet und Stromversorgung angeschlossen werden müssen, die Konfiguration wird ohne einen Tastendruck automatisch auf das Endgerät übertragen (Zero touch Rollout). Vorher muß das Endgerät in KIS angelegt und einer Nebenstelle zugewiesen werden. Die aktuelle Auswahl ist unter www.foncloud.net/endgeraete zu finden.
Benachrichtigungen	
Benachrichtigung - E-Mail bei verpassten Anruf	Der Benutzer erhält eine E-Mail mit allen Informationen zu einem verpassten Anruf (Rufnummer des Anrufers, Datum, Uhrzeit, angerufene Rufnummer).
Benachrichtigung - E-Mail bei besetzt	Der Benutzer erhält eine E-Mail mit allen Informationen zu einem Anruf, wenn seine Nebenstelle besetzt war (Rufnummer des Anrufers, Datum, Uhrzeit, angerufene Rufnummer). Voraussetzung für "besetzt" ist, dass in den Einstellungen der Nebenstelle anklopfen ausgeschaltet ist.
Benachrichtigung - E-Mail bei neuer Mailboxnachricht	Neue Mailboxnachrichten können optional per E-Mail zugestellt werden. Der Benutzer erhält eine E-Mail, wenn eine neue Mailboxnachricht aufgesprochen wurde. Die Sprachnachricht ist der E-Mail als .mp3 Datei angefügt, die Informationen zum Anruf sind in der E-Mail aufgeführt (Rufnummer des Anrufers, Datum, Uhrzeit, angerufene Rufnummer).
Benutzer	Es können Benutzer mit den nachfolgenden Rollen angelegt werden: Master Account: verfügt über alle Administrationsrechte Nebenstellen Benutzer: Kann für die ihm zugewiesenen Nebenstellen Weiterleitungen, Benachrichtigungen, Anrufbeantworter und Funktionstasten einstellen Verwaltungs Benutzer: Hat alle Möglichkeiten eines Nebenstellen Benutzers und kann zusätzlich Stammdaten ändern (Firmenanschrift, abweichende Rechnungsadresse), SIP-Daten Freigabe beauftragen, LDAP-Telefonbücher verwalten, EVN aktivieren und einsehen. FAX-Benutzer: Kann E-Faxe versenden und empfangen TAPI-Benutzer: Kann als Teilnehmer eines TAPI-Servers registriert werden
Benutzer - Passwort	Portal-Benutzer können Ihr Passwort selbst vergeben. Über die Funktion "Passwort vergessen" kann das Passwort jederzeit zurück gesetzt werden.
Besetztlampen (BLF) (1)	Besetztlampen für Kurzwahltasten, belegbar mit Nebenstellen des Mandanten. Über die BLF-Taste wird der Status der jeweiligen Nebenstelle angezeigt (verfügbar, eingehender Anruf, belegt). Die Konfiguration der BLF-Tasten erfolgt in KIS und wird automatisch auf das Endgerät übertragen.
Pickup	Ein Anruf auf einer anderen Nebenstelle kann durch Betätigen der BLF-Taste der Nebenstelle oder den Funktionscode **Nebenstelle übernommen werden. Voraussetzung ist, dass beide Teilnehmer Mitglied einer Pickupgruppe sind.
CLIP	Die bei ausgehenden Gesprächen übermittelte Rufnummer kann über KIS oder über Funktionscodes eingestellt werden. Zur Auswahl stehen alle Rufnummern die der Kunde bei foncloud hat.
CLIP no screening	Übermittlung einer Rufnummer, die nicht der auf der Nebenstelle eingehenden Rufnummer entspricht. Diese ausgehende Rufnummer kann in KIS und am Telefon über Funktionscodes eingestellt werden. Siehe "Funktionscode - „Amtsleitung“ auswählen".
CLIR	Unterdrückung der Übermittlung der Rufnummern (anonym). Clir kann in KIS und am Telefon über Funktionscodes eingestellt werden. Siehe "Funktionscode - „Amtsleitung“ auswählen". Siehe "Funktionscode - Anzeige der eigenen Rufnummer ein- / ausschalten".
CTI	Computer Telefonie Integration. Durch den Einsatz des foncloud CTI-Client bzw. des foncloud TAPI-Servers können Sie aus Ihrer PC-Anwendung heraus ausgehende Anrufe auf Ihren Tischtelefon aufbauen. Bei eingehenden Anrufen wird der Kontakt aus dem angebotenen Telefonbuch ausgelesen und angezeigt. Es können verschiedenen Telefonbücher angebunden werden. Zusätzlich lassen sich Wiedervorlagen (Erinnerungen) für Anrufe anlegen.
Direktdurchwahl	Externe Rufnummer (Durchwahl) für eine Nebenstelle

foncloud Leistungsbeschreibung

Endkunden / Geschäftskunden



<u>Leistungsmerkmal</u>	<u>Erläuterung</u>
Direktwahltaste	Funktionstastenbelegung mit einer externen Rufnummer oder einen Funktionscode. Die Konfiguration der Direktwahl-Tasten erfolgt in KIS und wird automatisch auf das Endgerät übertragen.
DND (1)	Ruhe vor dem Telefon durch Do Not Disturb
Dreierkonferenz (1)	Über das Menü des Telefons können Gespräche mit 2 Teilnehmern eingeleitet werden. Für Gespräche mit mehr Teilnehmern stehen Konferenzräume zur Verfügung.
Einzelverbindungs nachweis (EVN)	<p>foncloud erstellt auf Wunsch einen Einzelverbindungs nachweis für den jeweiligen Abrechnungszeitraum. Der EVN kann über KIS herunter geladen werden. Es kann eine E-Mail Benachrichtigung, wenn ein neuer EVN vorliegt, aktiviert werden.</p> <p>In den Einstellungen des EVN kann ausgewählt werden, ob der EVN die vollständigen oder um die letzten drei Ziffern gekürzten Zielnummern ausweisen soll. Anrufe zu Sozialdiensten werden im EVN nicht aufgeführt.</p> <p>Bei Anschlüssen im Haushalt ist die schriftliche Erklärung erforderlich, dass alle zum Haushalt gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert wurden oder werden, dass die Verkehrsdaten zur Erstellung des Einzelverbindungs nachweises erfasst und mit dem Nachweis dokumentiert werden. Der Kunde ist verpflichtet, foncloud diese Erklärung auf Anforderung zugänglich zu machen.</p> <p>Bei Anschlüssen 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, foncloud diese Erklärung auf Anforderung auszuhändigen.</p>
Erweiterungsmodule (1)	Modul für die Erweiterung der Funktionstasten am Telefon. Es werden Module für Snom und Yealink Tischtelefone unterstützt. Die Tastenbelegung für die Erweiterungsmodule wird autoprovisioniert.
Failover Rufnummern	Wenn das Endgerät nicht mit der Telefonanlage verbunden ist (offline), werden eingehende Gespräche auf individuell konfigurierte Rufnummern umgeleitet. FailoverZiele können in Nebenstellen, Rufgruppen und Warteschlangen eingerichtet werden.
Fax	Analoge Faxe und E-Faxe werden nicht abgerechnet. Es können maximal so viele abrechnungsfreie Faxnebenstellen betrieben werden, wie Telefon-Nebenstellen in der Anlage aktiv sind.
Faxdienst: analog	Anschluss von Faxgeräten über Analogschnittstelle (A-D Wandler)
Faxdienst: eFax - Fax2Mail (eingehend)	Eingehende Faxe werden in PDFs umgewandelt und per E-Mail zugestellt.
Faxdienst: eFax - Mail2Fax (ausgehend)	Der Faxversand wird per E-Mail-Adresse anstoßen.
Funktionstasten (1)	Frei belegbare Tasten für BLF, Direktwahl (z.B. externe Rufnummern, Funktionscodes, etc.) oder Rufsteuerung (z.B. Rufumleitung, Tag-/ Nachtschaltung, etc.). Die Konfiguration der Funktionstasten erfolgt in KIS und wird automatisch auf das Endgerät übertragen.
Freisprechfunktion (1)	Freisprechen
Funktionscodes	Einfache Sterncodes, die über die Tastatur des Telefons gewählt werden und Funktionen auf der Telefonanlage ausführen. Funktionscodes können auch auf den Funktionstasten des Telefons hinterlegt werden oder im Telefonbuch gespeichert.
Funktionscode - Rufumleitung "fest" für eigene Nebenstelle einschalten	Am Endgerät kann eine Rufumleitung "fest" für die eigene Nebenstelle über den Funktionscode *11Umleitungsziel eingeschaltet werden.
Funktionscode - Rufumleitung "fest" auf eigene Mailbox einschalten	Am Endgerät kann eine Rufumleitung "fest" für die eigene Mailbox über den Funktionscode *11VM_Nebenstelle eingeschaltet werden.
Funktionscode - Rufumleitung "fest" für eigene Nebenstelle ausschalten	Am Endgerät kann die feste Rufumleitung für die eigene Nebenstelle über den Funktionscode *12 ausgeschaltet werden.

foncloud Leistungsbeschreibung

Endkunden / Geschäftskunden



<u>Leistungsmerkmal</u>	<u>Erläuterung</u>
Funktionscode - Rufumleitung "fest" für fremde Nebenstelle einschalten	Am Endgerät kann die Rufumleitung "fest" für eine fremde Nebenstelle über den Funktionscode *11*Nebenstelle*Zielrufnummer eingeschaltet werden.
Funktionscode - Rufumleitung "fest" für fremde Nebenstelle ausschalten	Am Endgerät kann die feste Rufumleitung für eine fremde Nebenstelle über den Funktionscode *12*Nebenstelle ausgeschaltet werden.
Funktionscode - Pickup (Anruf von einer anderen Nebenstelle übernehmen)	Einen Anruf von einer anderen Nebenstelle mittels Tastenkombination übernehmen (Pickup): **Nebenstelle
Funktionscode - Anzeige der eigenen Rufnummer ein- / ausschalten (CLIR ein, aus)	Am Endgerät kann die Anzeige der eigenen Rufnummer bei ausgehenden Anrufen über den Funktionscode *20 ein- bzw. ausgeschaltet werden
Funktionscode - Rufsteuerung ein-/ ausschalten	Eine Rufsteuerung kann über den Funktionscode *[interne Durchwahl der Rufsteuerung] ein- und ausgeschaltet werden.
Funktionscode - „Amtsleitung“ auswählen (die zu sendende Nummer ändern)	A) Dauerhaft auswählen: #Index der Amtsleitung#Durchwahl der Amtsleitung B) Für ein einzelnes Gespräch auswählen: #Index der Amtsleitung#Durchwahl der Amtsleitung#Zielrufnummer
Gegensprechanlage & Türöffner	Gegensprechanlagen und Türöffner können über einen ATA oder SIP-Account angebunden werden.
Geschäftszeiten	bei foncloud können zentral Geschäftszeiten angelegt werden, welche Nebenstellen, Rufgruppen und Rufsteuerungen (z.B. für Tag-/ Nachtschaltungen) zugewiesen werden können. Eine Änderung der Geschäftszeiten kann komfortabel an zentraler Stelle eingestellt werden und wirkt sich automatisch auf alle Elemente der Telefonanlage aus, welche die Geschäftszeit zugewiesen haben.
Halten (Anruf) (1)	Gespräche halten, z.B. um Rücksprache zu halten. Der Anrufer hört während dessen Wartemusik.
IVR	Interaktives Sprachmenü zur Anruferführung via Sprachdialog (z.B. drücken Sie 1 für Service, 2 für Vertragswesen, ...) für bis zu 9 Ziele. Die Auswahl erfolgt über die Tastatur des Telefons. Es sind beliebig viele IVR pro Anlage möglich.
IVR - Failover-Ziel	Mittels Failover-Ziel kann ein Ziel festgelegt werden, auf das der Anrufer geleitet wird, wenn keine Eingabe erfolgt. Z.B. weil das Telefon des Anrufers kein DMTF unterstützt. Wenn kein Failover-Ziel hinterlegt ist, wird das IVR so lange wiederholt, bis der Anrufer auflegt.
Konferenzräume	Eigene, frei belegbare professionelle Konferenzräume für eine unbegrenzte Anzahl von Teilnehmern. Konferenzräume werden kostenfrei angeboten. Es können pro Anlage maximal so viele Konferenzräume betrieben werden, wie kostenpflichtige Nebenstellen aktiv sind.
Konferenzraum - eingehende Rufnummer	Rufnummer, unter der der Konferenzraum für externe Teilnehmer erreichbar ist.
Konferenzraum - interne Durchwahl	Rufnummer, unter der der Konferenzraum für interne Teilnehmer erreichbar ist.
Konferenzraum - Stummschaltung	Eigenes Mikrofon aus-/ einschalten (sich selbst stumm schalten)
Konferenzraum - Lautstärke ändern	Ändern der Lautstärken im Konferenzraum: A) Eigene Lautstärke, wie sie von anderen wahrgenommen wird. B) Lautstärke der anderen Teilnehmer, wie man sie selbst wahrnimmt.
Konferenzraum - Zugangs-PIN	Sicherheit der Konferenzräume durch PIN-Authentifikation
Mandantenfähigkeit	Die foncloud Telefonplattform und KIS sind mandantenfähig. Jeder Kunde wird auf der Plattform als separate Telefonanlage geführt und ist nur durch die Benutzer des Kunden und die Benutzer der übergeordneten Partner und des Resellers administrierbar. Für Reseller, Partner und Kunden können spezifische Benutzer angelegt werden. Reseller und Partner des Resellers verfügen über mandantenübergreifende Rechte für ihre jeweiligen Kunden.
Mobilfunkintegration	Mobilfunktelefone werden durch eine SIP-Client-App in die TK Umgebung eingebunden. Die auf dem Softphone registrierte Nebenstelle kann wie ein herkömmliches Telefon für ein- und ausgehende Telefonie verwendet werden. Voraussetzung ist eine ausreichend schnelle mobile Internetverbindung.

foncloud Leistungsbeschreibung

Endkunden / Geschäftskunden



<u>Leistungsmerkmal</u>	<u>Erläuterung</u>
Music on Hold	Individuelle Wartemusik
Rechnungsadresse	Es kann eine von den Stammdaten abweichende Rechnungsadresse hinterlegt werden.
Rückfrage (1)	Gespräche in eine Warteposition versetzen, um ein weiteres Gespräch zu beginnen oder anzunehmen.
Rufgruppen	Gruppen von Teilnehmern, denen ein Anruf mit einem vordefinierten Callflow zugestellt wird. Es ist die Bildung von beliebig großen Rufgruppen möglich. Die Anzahl der Rufgruppen pro Anlage ist nicht begrenzt. Individuelle Weiterleitungen der jeweiligen Nebenstellen werden ignoriert.
Rufgruppe - Anzeigename	Der im Feld "Anzeigename" eingegebene Begriff wird bei einem in der Rufgruppe eingehenden Anruf am Telefon signalisiert.
Rufgruppe - Callflow	Wie sollen die Anrufer an die Mitglieder der Rufgruppe verteilt werden: "alle gleichzeitig", "Teilnehmer mit längster Zeit ohne Anruf", "Teilnehmer mit der geringsten Calltime", "Teilnehmer mit der geringsten Callanzahl", "Teilnehmer der Reihe nach anrufen"
Rufgruppe - eingehende Rufnummern	Rufnummer(n), unter der die Rufgruppe von extern erreichbar ist
Rufgruppe - interne Durchwahl	Rufnummer, unter der die Rufgruppe von intern erreichbar ist
Rufgruppe - Failover Ziel	Ziel auf das der Anrufer geleitet wird, wenn die maximale Wartezeit für den Anrufer erreicht ist, ohne dass der Anruf zugestellt werden konnte. Die Wartezeit kann eingestellt werden.
Gruppe Extern	Mit der Gruppe-Extern können auch externe Teilnehmer, z.B. mit einem Mobiltelefon, Mitglied in einer Rufgruppe sein. Per White-List legitimierte Teilnehmer können sich über eine spezielle Rufnummer selbstständig in die Rufgruppe ein- und auch wieder auswählen.
Rufnummernmanagement	
Nationale Rufnummern - Geografische Ortsnetznummern aus allen Vorwahlbereichen Deutschlands	Es können nationale geografische Ortsnetzrufnummern aus Deutschland blockweise in 10er Schritten bereitgestellt werden. Der Bedarf an Rufnummernblöcken in größeren Einheiten als 100 Rufnummern ist zu begründen. Die Vergabe der deutschen Ortsnetzrufnummern erfolgt auf Basis der Regulierungen und Vorgaben der Bundesnetzagentur.
Internationale Rufnummern - Geografische Ortsnetznummern aus vielen internationalen Vorwahlbereichen	Es können Rufnummern aus vielen Ländern bereitgestellt werden. Die Vergabe der internationalen Rufnummern erfolgt auf Basis der Regulierungen und Vorgaben des jeweiligen Landes. Die Bestellung erfolgt über den foncloud Support.
Nichtgeografische Rufnummer ohne Ortsbezug (032)	Es können über KIS Rufnummern ohne Ortsnetzbezug mit der Vorwahl 032 bestellt werden. Da der 032-Rufnummernraum ortsunabhängig ist, kann die Teilnehmerrufnummer inklusive Vorwahl auch nach einem Umzug des Teilnehmers beibehalten werden.

foncloud Leistungsbeschreibung

Endkunden / Geschäftskunden



Leistungsmerkmal

Erläuterung

Portierung von Rufnummern zu foncloud	<p>foncloud unterstützt die Rufnummernmitnahme von deutschen geografischen Rufnummern. Das heißt, dass der Kunde beim Wechsel von einem anderen Netzbetreiber zu foncloud 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.</p> <p>Werden Rufnummern aus einem Anlagenanschluss portiert, die vertraglich an einen DSL-Anschluss gebunden sind, ist zu beachten, dass die Portierung der Nummern des Anlagen-Anschlusses in aller Regel gleichzeitig die Kündigung des DSL-Anschlusses erfordert. Somit entfällt der Internetzugang über den DSL-Anschluss. Vor der Portierung solcher Rufnummern ist daher sicherzustellen, dass alternative Zugänge zum Internet bestehen.</p> <p>Portierungsvorabstimmung: Die Portierungsvorabstimmung kann in KIS angelegt werden. foncloud leitet diese automatisiert an den abgebenden Carrier weiter. Mit Bestätigung der Vorabstimmung werden automatisch die Portierung und die zu portierenden Rufnummern im System angelegt und entsprechende Benachrichtigungen per E-Mail versendet.</p> <p>Für die Durchführung einer Rufnummernportierung muss eine schriftliche Bestätigung des Kunden vorliegen, in der er foncloud ermächtigt, die Portierung der Rufnummer durchzuführen.</p>
Portierung von Rufnummern zu einem anderen Anbieter	<p>foncloud unterstützt die Rufnummernmitnahme von deutschen geografischen Rufnummern. Die Portierung von Rufnummern von foncloud (bzw. ihrer Vorleistungslieferanten) zu einem anderen Teilnehmernetzbetreiber muss durch den Kunden über den aufnehmenden Teilnehmernetzbetreiber beauftragt werden. Dieser koordiniert dann die Portierung mit dem abgebenden Teilnehmernetzbetreiber und foncloud.</p> <p>foncloud behält sich zur vollständigen Begleichung offener Forderungen das Recht vor, den Portierungsanträgen von foncloud zum neuen Anbieter nicht zuzustimmen.</p> <p>Damit im Falle eines Anbieterwechsels bzw. der Rufnummernmitnahme von foncloud zu einem anderen Anbieter die Leistung nicht oder nicht länger als einen Kalendertag unterbrochen wird, müssen nachfolgende Voraussetzungen vorliegen:</p> <ul style="list-style-type: none">-Der vom aufnehmenden Anbieter übermittelte Portierungsauftrag muss mit den vollständig ausgefüllten Angaben spätestens sieben Werktage (montags bis freitags) vor dem Datum des gewünschten Vertragsendes bei foncloud eingehen.-Der Exporttermin ist abhängig von der Vertragslaufzeit. Eine gesonderte Kündigung, über den Portierungsauftrag hinaus, ist nicht erforderlich.
Übersicht aller Rufnummernzuweisungen	Übersicht über die Zuweisung aller Rufnummern in der Anlage.
Verlängerung eines bestehenden Rufnummernblockes	Bestehende Rufnummern können innerhalb der gesetzlichen Regelungen der Bundesnetzagentur verlängert werden, beispielsweise um die Durchwahlen der alten Anlage mit Anlagenanschluß beizubehalten. Diese Leistung ist aufpreispflichtig (siehe Anlage zur Preisliste).
Rufnummerübermittlung bei Rufweiterleitungen	Bei umgeleiteten externen Anrufen wird die Rufnummer des ursprünglichen Anrufers angezeigt.
Rufweiterleitung - Fest	Feste Weiterleitungen für eingehende Anrufe. Die Weiterleitung wird am Endgerät signalisiert.
Rufweiterleitung - Nach Zeit	Weiterleitung, wenn der Anruf nach einer definierten Zeit nicht angenommen wurde.
Rufweiterleitung - Bei Besetzt	Weiterleitung, wenn der Teilnehmer besetzt ist. Voraussetzung: Anklopfen ist ausgeschaltet.
Rufweiterleitung - Bei Gerät offline (Failover)	Hinterlegung einer Rufnummer, die erreichbar ist, wenn die VoIP Telefone keine Verbindung zu foncloud haben (z.B. bei Ausfall der Internetanbindung).

foncloud Leistungsbeschreibung

Endkunden / Geschäftskunden



<u>Leistungsmerkmal</u>	<u>Erläuterung</u>
Rufweiterleitung - Außerhalb der Geschäftszeiten	Ziel auf das der Anruf außerhalb der Geschäftszeiten geleitet wird.
SIP-Daten Freigabe	Die Freigabe der SIP-Daten kann über KIS durch einen Kundenbenutzer mit den Rollen Master oder Verwaltung beauftragt werden. Hierzu muss eine Einwilligungserklärung zur Freigabe der SIP-Daten akzeptiert werden. Die SIP-Kennwörter werden anschließend Benutzern des Kunden und des übergeordneten bzw. berechtigten Partners mit der Rolle Master angezeigt.
Smartphone App (Softphone für Mobile)	Mit der Telefon-App für IOS und Android telefonieren Sie auch von unterwegs ein- und ausgehend mit Ihrer Festnetzrufnummer. Die App wird autoprovisioniert.
Softphone für Desktop	Telefon App für Windows und MAC. Voraussetzung ist Mikrofon und Lautsprecher bzw. ein Headset. Die App wird autoprovisioniert.
Standortkopplung	Endgeräte können unabhängig vom Standort betrieben werden. Die einzige Voraussetzung ist eine geeignete Internetanbindung. Dadurch ist eine Integration von Teilnehmern außerhalb der Bürostandorte möglich. ACHTUNG: Bei dieser sog. nomadischen Nutzung ist im Falle eines Notrufes keine korrekte Zuordnung an die zu diesem Standort zuständigen Notrufstelle möglich.
Speicherung der Verbindungsdaten	Der Kunde kann über KIS einstellen wie lange seine Verbindungsdaten gespeichert werden sollen. Bei Aktivierung eines Einzelverbindungs nachweises (EVN) stehen die Optionen für die Speicherdauer a) "180 Tage", b) "80 Tage" zur Verfügung. Wenn der Kunde keinen EVN bestellt hat, werden die Verbindungsdaten automatisch nach Rechnungsversand gelöscht. Bei sofortiger Löschung der Verbindungsdaten besteht keine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleistungen. Dadurch ist eine nachträgliche Überprüfung der Rechnung nicht möglich. foncloud wird die Verbindungsdaten, entsprechend der Auswahl des Kunden, zum jeweiligen Zeitpunkt löschen. Dies umfasst auch die Löschung der EVN des Kunden und der CDR-Daten des Kunden. Mit jeder Löschung werden die CDR-Daten des Resellers neu geschrieben. Eine alte Version ist nicht mehr aufrufbar.
Stumm Schaltung (1)	Ausschalten des Mikrofons, beispielweise um Rücksprache zu halten
Tag- / Nachtschaltung	Manuelles oder zeitgesteuertes Routing eingehender Anrufe, z.B. auf einen Anrufbeantworter außerhalb der Geschäftszeiten. Die Tag-/ Nachtschaltung kann über eine Funktionstaste am Telefon übersteuert werden.
TAPI - Anbindung	Der foncloud TAPI-Server findet immer dann Anwendung, wenn eine Server-basierte Software im Einsatz ist und die TAPI-Unterstützung serverseitig stattfindet. Z.B. Datev, viele Dokumentenmanagementsysteme.
Teams Anbindung	foncloud bietet eine Integration der Telefonanlage in den Teams Client via direct routing. Dadurch benötigen Sie keinen eigenen Session Border Controller (SBC) um Ihre foncloud Telefonanlage mit Teams zu betreiben. Anrufe können auf Tischtelefonen, DECT-Geräten und dem Microsoft Teams* Client geführt werden. PSTN Rufnummern und Durchwahlen aus der Telefonanlage bleiben erhalten. Vermitteln ist auch zu Teams Kollegen möglich, die keine Telefon-Lizenz haben und keinen foncloud Account haben.
Telefonbucheintrag	foncloud leitet auf Wunsch des Kunden Rufnummer, Name und Adresse zur Eintragung in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (Telefonbuch etc.) und zur Erteilung von telefonischen Auskünften weiter. Der Telefonbucheintrag kann über KIS angelegt werden. Der einzutragende Name kann editiert werden. Es kann pro Eintrag eine Rufnummer des Kunden ausgewählt werden.
Telefonbuch zentral (LDAP-Telefonbuch)	Rufnummern können über KIS in einem zentralen Telefonbuch verwaltet werden, auf das die Endgeräte und der CTI-Client Zugriff haben. Es können Telefonbücher für öffentliche Einträge erstellt werden, die von allen Teilnehmern des Unternehmens gesehen werden. Weiterhin können Telefonbücher für private Einträge erstellt werden, die nur auf den Endgeräten des jeweiligen Teilnehmers aufgerufen werden. Die Zuweisung des gewünschten Telefonbuchs erfolgt in der Nebenstelle. Bei DECT-Geräten kann die Zuweisung nur pro Basisstation und nicht pro Nebenstelle / Handset erfolgen.
Telefonbuch zentral - Import im csv Format	Import von Telefonbucheinträgen mittels einer csv Datei
Uhrzeit / Datumsanzeigen (1)	Anzeige der aktuellen Uhrzeit / Datum
Vermittlung ohne Rückfrage	Übergabe des Gespräches ohne vorherige Rückfrage

foncloud Leistungsbeschreibung

Endkunden / Geschäftskunden



<u>Leistungsmerkmal</u>	<u>Erläuterung</u>
Vermittlung mit Rückfrage	Übergabe des Gespräches mit vorheriger Rückfrage
Videokonferenz	Videokonferenzen können mit dem Softphone (verfügbar für Android, IOS, Windows und Mac) gestartet werden. Voraussetzung ist eine Softphone-Lizenz vom Typ "Business-Bundel". Der Softphonebenutzer hat einen eigenen Videokonferenzraum mit fester URL. Eine Teilnahme durch externe Teilnehmer ist auch ohne Softphone mit Browser möglich. Weitere Funktionen des Konferenzraums sind Screensharing und Chat.
Wahlwiederholung (1)	Anruf bereits gewählter Rufnummern
Warteschlange	Die Warteschlange nimmt eingehende Anrufe entgegen und stellt den Anruf an vordefinierte Agents zu.
Warteschlange - Login / Logout	Agents der Warteschlange können über KIS und Funktionstasten ein- ausgeloggt werden.
Warteschlange - Eingehende Rufnummer	Rufnummer, unter der die Warteschlange von extern erreichbar ist
Warteschlange - Interne Durchwahl	Rufnummer, unter der die Warteschlange von intern erreichbar ist
Warteschlange - Anruferlimit	Mit dem Anruferlimit können Sie die maximale Anruferzahl für diese Warteschlange begrenzen. Sobald die maximale Anzahl von Anrufern erreicht ist, greift die Weiterleitung "Failover, wenn Anruferlimit erreicht ist".
Warteschlange - Parameter "Nachbearbeitungszeit"	Zeit, in der der Agent keine Anrufe bekommt, nachdem ein Gespräch beendet wurde.
Warteschlange - Agent Timeout	Mit dem Agent Timeout definieren Sie, wie lange ein Agent klingeln soll, bevor der Anruf an den nächsten Agenten übergeben wird. Dieser Timeout ist dann sinnvoll, wenn die Agenten unterschiedliche Reihenfolgen haben.
Warteschlange - "Maximale Wartezeit für Anrufer"	Zeit in der die Warteschlange versucht den Anruf an einen Agent durchzustellen. Anschließend wird der Anruf an das in der Warteschlange eingegebene Failover-Ziel übergeben.
Warteschlange - Ansage	Die Begrüßungsansage der Warteschlange kann über KIS hochgeladen werden
Warteschlange - Wartemusik	Die Wartemusik der Warteschlange kann über KIS hochgeladen werden. Es können bis zu 5 Soundfiles hintereinander abgespielt werden. Anschließend werden die Files wiederholt.
Warteschlange - Failover Ziel	Ziel, auf das der Anrufer geleitet wird, wenn die maximale Wartezeit für den Anrufer erreicht ist, ohne dass der Anruf zugestellt werden konnte.
Warteschlange - Reihenfolge	Agents können alle gleichzeitig oder der Reihe nach angerrufen werden. Hierzu wird die Reihenfolge der Agents von 1 bis 10 fegelegt. Alle Agents mit der gleichen Reihenfolge bekommen den Anruf gleichzeitig zugestellt.
Weiterleiten ohne anzunehmen (1)	Sie können einen eingehenden Anruf an eine andere Nebenstelle weiterleiten, ohne diesen anzunehmen. Dies kann wahlweise über die Betätigung der Funktionstaste oder die Eingabe der internen Durchwahl erfolgen.
Zeitsteuerung	Hinterlegung von Zeitplänen für unterschiedliche Routings eingehender Anrufe (z.B. Anrufbeantworter außerhalb der Geschäftszeiten)
Zeitsteuerung - Manuelle Steuerung der Geschäftszeiten über eine Taste am Telefon	Manuelle Schaltung der Zeitsteuerung über einer Funktionstaste am Telefon. Die Taste leuchtet, wenn die Zeitsteuerung aktiv ist. Wenn eine Geschäftszeit hinterlegt ist, wird die Zeitsteuerung automatisch einsprechend der Geschäftszeit ausgeführt und kann über die Funktionstaste am Telefon überschrieben werden (z.B. wenn Sie länger im Büro bleiben wollen).
Zeitsteuerung - Kaskadierung von mehreren Zeitsteuerungen	Es können mehrere Zeitsteuerungen miteinander verschachtelt werden um beliebige Szenarien abzubilden.

Legende:

(1): Funktion ist je nach Telefonmodell verfügbar.