pascom ONE Leistungsbeschreibung

1. Einleitung

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

2. Zielgruppe

pascom ONE ist ausschließlich für Geschäftskunden verfügbar. Alle Leistungen wie Tarife oder Auslastung des Systems orientieren sich am typischen gewerblichen Nutzerverhalten.

3. Kundenportal

Sämtliche zu pascom ONE relevanten Dokumente wie Verträge oder Einzelverbindungsnachweise sind über das Kundenportal my.pascom.net zugänglich. In der Regel werden hier ebenso die angefragten Leistungen angeboten und beauftragt.

4. Voraussetzungen zur Nutzung von pascom ONE

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

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

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

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

5. Leistungsmerkmale der pascom Telefonanlage

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

Wenn die KI gestützten Transkriptionsdienste aktiviert sind, wird z.B. der Audioinhalt einer Voicemail-Nachricht (Sprache) automatisch in einen geschriebenen Text umgewandelt (Speech-to-Text) und dem Empfänger bereitgestellt. Darüber hinaus können Texte (z.B. Ansagen) in Sprache umgewandelt werden (Text-to-Speech). Dabei können unter Umständen Wörter nicht erkannt bzw. erfunden und/oder aus dem Zusammenhang gerissen werden. Es obliegt dem Kunden, über eine ausreichende datenschutzrechtliche Rechtsgrundlage zu verfügen.

Während der Bereitstellungszeit erhält der Kunde immer die aktuelle pascom Server und Client Version. Daher können während dieser Zeit Funktionen hinzukommen bzw. auch abgekündigt werden. Genauere Informationen hierzu befinden sich in den Release-Notes.

6. Telekommunikationsdienst ins öffentliche Telefonnetz

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

(a) Rufnummern/Sprachkanäle

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

(b) Portierung von Rufnummern

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

(c) Notrufe

Notrufnummern können kostenfrei angewählt werden. Wird über pascom ONE ein Notruf gewählt, so wird dieser grundsätzlich an die zuständige Leitstelle weitergeleitet. Voraussetzung dafür ist, dass ein Endgerät mit Strom versorgt und bei pascom registriert ist. Als Standort ist der hinterlegte Firmenstandort gespeichert. Wenn sich das Endgerät an einem anderen Standort als dem Firmenstandort befindet und wenn der Kunde versucht über die Applikation auf dem mobilen Endgerät einen Notruf abzusetzen, wird der Kunde per Mitteilung informiert, dass er die Applikation nun verlässt. Dadurch wird der Notruf über das Mobilfunknetz abgesetzt und eine Ortung sichergestellt. Beim Anrufen einer Notrufnummer ist pascom nach § 124 TKG 2021 dazu verpflichtet, die Stammdaten sowie den Standort des Kunden an den Betreiber des Notrufdienstes weiterzugeben.

(d) Mehrwert Dienste

Eine Nutzung von Diensten, die mittels „Offline Billing“ Verfahren abgerechnet werden ist nicht möglich. Hierzu zählen Mehrwertdienste, Auskunftsdienste oder 0900 Premium Dienste. Auf ausdrücklichen Kundenwunsch besteht die Möglichkeit, eine Erreichbarkeit von Mehrwertnummern zu ermöglichen. Für die Entgelte, zu denen diese Nummern erreichbar sind, wird auf die Entgeltbestimmungen verwiesen.

(e) Gesperrte Rufnummernziele

Zum Schutz vor Missbrauch werden von pascom einzelne Zielrufnummern bzw. Rufnummerngruppen oder ganze Zielländer gesperrt. Dies umfasst die nationalen Rufnummern beginnend mit 0900, 0118, 018-1 bis 018-9 sowie alle Call by Call Verbindungen. International alle Satellitenverbindungen sowie die Fest- und Mobilfunknetze der in der Preisliste genannten Ländergruppe 2 und 3. Eine Freischaltung einzelner Länder dieser Gruppen kann auf Anfrage erfolgen.

(f) Einzelentgeltnachweis

Bei der Erstellung des EGN werden nur jene Daten verarbeitet, die dafür unbedingt erforderlich sind. Passive Nutzernummer oder sonstige Angaben, die zur Identifizierung einer Person geeignet sind, werden lediglich verkürzt im EGN ausgewiesen, es sei denn, die Verrechnung lässt sich nur aus der unverkürzten Nutzernummer ableiten oder der Kunde hat die schriftliche Erklärung erteilt, dass er alle aktuellen und zukünftigen Mitnutzer darüber informiert.

(g) Testzeitraum

Es ist möglich für einen Zeitraum von 30 Tagen pascom ONE kostenlos zu testen. Während dieses Testzeitraums

wird eine ortsunabhängige Rufnummer zugewiesen, über die insgesamt 100.
Gesprächsminuten ausschließlich Teilnehmer im österreichischen Fest- und Mobilnetz erreichbar sind. Für Anrufe ins Ausland und/oder an Mehrwert Dienste kann ein Abonnement (User-Subscription) abgeschlossen werden. Eine Beantragung oder Portierung weiterer Rufnummern ist während der Testphase nicht möglich.

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

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

7. Kommunikationsdienste über Drittanbieter

pascom ONE ermöglicht es verschiedene unterstützte Telekommunikationsanbieter mittels bereitgestellter Amtsvorlagen einzubinden. Dabei schließt der Kunde mit dem jeweiligen Anbieter zu dessen Bedingungen einen Vertrag ab und überträgt die Zugangsdaten in pascom ONE. Hierbei sind die Hinweise in der pascom Dokumentation zu beachten https://www.pascom.net/doc/de/trunk-settings/templates/

8. Verfügbarkeit/Wartung

Die Verfügbarkeit von pascom ONE beträgt mindestens 99% im Jahresmittel abzüglich der Wartungszeiten. Wartungszeitpunkt ist Sonntag bis Freitag jeweils von 22.00 Uhr bis 6.00 Uhr am Folgetag. Während der Wartungsarbeiten stehen sämtliche Dienste von pascom ONE möglicherweise nicht oder nur teilweise zur Verfügung. Der aktuelle Betriebsstatus kann unter https://status.pascom.net abgefragt werden.

9. Ersteinrichtung

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

10. Support/SLA

In der pascom ONE ist Softwaresupport inkludiert. Supportanfragen können jederzeit über das Kundenportal my.pascom.net eröffnet werden. Standardmäßig besteht während der Geschäftszeiten von pascom eine Reaktionszeit von 8 Stunden (SLA1). Pascom bietet verschiede SLA (Service-Level-Agreement) Upgrades an. Dadurch kann z.B. die Reaktionszeit verkürzt werden. Es gelten immer die im Auftrag definierten SLA.

11. Datensicherung

Pascom erstellt automatisiert eine Sicherung der Kundenspezifischen Daten. Dies erfolgt in der Regel täglich. Eine Rücksicherung kann über der pascom Support beauftragt werden und überschreibt den aktuellen Datenstand mit dem aus der Sicherung.

Wien, 03.02.2025