

## pascom ONE Product and Service Description

### 1. Introduction

pascom ONE is a cloud-hosted Voice-over-IP telephone system. The solution is delivered as a Software as a Service via the Internet and is licensed on a user subscriptions basis. This begins and ends with the agreed duration of the contract. As a rule, billing is carried out retrospectively on a monthly basis. The GTCs of pascom ONE, the applicable latest price list /tariffs and the services defined in the contract apply in addition to this product and service description.

### 2. Target group

pascom ONE is only available for business customers. All services, tariffs or utilisation of the system are based on typical commercial user behaviour.

### 3. Customer portal

All relevant documents for pascom ONE, such as contracts or itemised bills, can be accessed via the customer portal [my.pascom.net](https://www.pascom.net). As a rule, the requested services are also offered and ordered within the [my.pascom.net](https://www.pascom.net) portal.

### 4. Prerequisites for the use of pascom ONE

You must have access to the Internet to connect to the pascom ONE solution. In addition, several IP ports must be open and accessible to the central pascom IP addresses via this connection. This might require local security adjustments such as updating firewalls.

A more detailed description can be found in the pascom documentation: <https://www.pascom.net/doc/en/server/port-overview/>

If a voice connection is established to pascom, then this must be transmitted to the endpoint device via the Internet more or less in real-time. If this cannot be ensured, connection stability or voice quality will suffer. For this reason we recommend the use of a suitable Internet access with sufficient bandwidth (approx. 80kbit/s per active call). A low latency of less than 100ms is also necessary and a packet loss of less than 0.5%. The same requirements apply to the local network (LAN) of the participant or the mobile network to which the endpoint device is connected during the call either by wired or wireless means.

The pascom desktop and mobile client software system requirements plus an overview supported hardware telephones can also be found in the pascom documentation: <https://www.pascom.net/doc/en/>

If fax and voicemail messages are to be sent via e-mail, an appropriate infrastructure for the receipt of e-mails must also be in place.

### 5. Features of the pascom telephone system

The telephone system included with pascom ONE includes numerous Unified Communication functions such as desktop, mobile and web clients for telephony, video conferencing, screen sharing, group chat, fax & file transfer, single and multi-line TAPI, Contact Center, IVR & analytics, diverse interfaces & connectors and much more. The latest list of all features is available on the pascom website: <https://www.pascom.net>

Throughout the duration of the contract, the customer always receives the latest pascom server and client version. Therefore, functions can be added or discontinued during this time. You will

find more information on this topic in the release notes.

## 6. Communication services via third-party providers

Using the trunk provider templates provided, pascom ONE enables the integration of various supported telecommunication providers. Whereby the customer concludes a contract with the respective provider subject to its conditions and transfers the access data to pascom ONE. The following guide in the pascom documentation provides instructions to follow: <https://www.pascom.net/doc/en/trunk-templates/>

## 7. Availability/maintenance

pascom ONE has an average annual availability of at least 99%, excluding maintenance times. Maintenance times are from Sunday to Friday between 10:00 p.m. and 6:00 a.m. on the following day. Before maintenance work is conducted, prior notification will be given to the customer via the website <https://status.pascom.net/>. While the maintenance work is being carried out, it is possible that some or all pascom ONE services are not or only partially available.

## 8. Initial setup

The initial setup is not part of the pascom ONE licence. You can carry out the setup yourself or have a pascom reseller partner do it for you. Alternatively, you can also order this service from pascom directly. As a rule, the initial setup is carried out remotely.

## 9. Support/SLA

Software support is included in pascom ONE. Support requests can be opened at any time via the customer portal. The standard response time is 6 hours (SLA1) during pascom's hours of business. pascom offers different SLA (Service Level

Agreement) upgrades. These can shorten response times, for example. The SLA defined in the contract always applies.

## 10. Data backup

pascom automatically creates a backup for customer-specific data. As standard, this is carried out daily. A restoration can be ordered from the pascom Support, which then overwrites the current data stand with the backup.

### Deggendorf, 06.09.2023

These description of service are for translation purposes only. In case of discrepancies or disputes, the German version, which follows this document, will apply.

## pascom ONE Leistungsbeschreibung

### 1. Einleitung

pascom ONE ist eine Voice-over-IP Telefonanlage aus der Cloud. 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 Einzelverbindungs nachweise sind über das Kundenportal [my.pascom.net](https://www.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 und vieles mehr. Eine aktuelle Liste aller Features ist auf der pascom Webseite abrufbar: <https://www.pascom.net>

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

## 6. 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-templates/>

## 7. 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. Die Wartung wird vor Durchführung beim Kunden über die Internetseite <https://status.pascom.net/> angekündigt. Während der Wartungsarbeiten stehen sämtliche Dienste von pascom ONE möglicherweise nicht oder nur teilweise zur Verfügung.

## 8. 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.

## 9. Support/SLA

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

definierten SLA.

## 10. 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.

**Deggendorf, den 06.09.2023**