

Leistungsbeschreibung

COMuniq ONE

Auerswald GmbH
Hordorfer Straße 36
D-38162 Cremlingen
Tel.: +49 5306 9200-0

Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung.....	4
1.1.	Besonderheiten	4
2.	Leistungsumfang COMuniq ONE.....	6
2.1.	Allgemeines.....	6
2.2.	Grundfunktionen COMuniq ONE	7
2.3.	COMuniq ONE - KI-Funktionen.....	9
2.4.	Optionale Zusatzfunktionen	9
2.5.	COMuniq ONE Desktop	10
2.6.	COMuniq ONE Mobile.....	10
2.7.	Reach.....	11
2.8.	Meetings	11
2.9.	CRM Connect	11
2.10.	COMuniq ONE Multiline TAPI.....	12
2.11.	Microsoft Teams Connector	12
2.12.	Vermittlungsplatz (Switchboard)	12
2.13.	COMuniq ONE - Wartefelder und Statistiken	13
2.14.	COMuniq ONE Nutzerprofile – Funktionsumfänge.....	13
3.	Tarife und Tarifoptionen.....	15
3.1.	Allgemein.....	15
3.2.	Anrufe vom Festnetzanschluss.....	16
3.3.	Nutzerprofile mit SIM-Karte	16
3.4.	Flatrate Optionen für Telefonie.....	17
3.5.	Datendienste und Daten-Flatrates	17
3.6.	Flatrates und Minutenpakete	17
4.	IP-Endgeräte.....	17
4.1.	Bereitstellung und Anschluss	17
4.2.	Systemanforderungen Infrastruktur / LAN.....	18
4.3.	Notrufe	20
5.	Mobile Nutzung mit COMuniq ONE FMC	20
5.1.	SIM-Karten.....	20
5.2.	eSIM.....	21
5.3.	Zusätzliche Funktionen.....	22
5.4.	Nationales Mobilfunknetz.....	22
5.5.	Besonderheiten	22
5.6.	Mobilfunk Endgeräte	22

6.	Roaming.....	22
6.1.	International Roaming.....	22
6.2.	„Roam like Home“ in der EU	23
6.3.	Roaming Voraussetzungen.....	24
6.4.	Volumenbegrenzung für Datenroaming.....	24
7.	Zusätzliche Optionen und Dienstleistungen	25
7.1.	Rufnummern/Rufnummernportierung	25
7.2.	0900 Rufnummerngasse	26
7.3.	Nutzungsvoraussetzung.....	26
7.4.	Kosten	26
7.5.	Haftung	26
8.	Beauftragung und Abrechnung	27
8.1.	Buchung, Kündigung.....	27
9.	Operator Online.....	28
9.1.	System- und Installationsvoraussetzungen:	28
9.2.	Einzelverbindungsnachweis (CDR).....	28
10.	Internetzugang / PC-basierte Leistungsmerkmale	28
11.	Entstörung	29

1. Einleitung

Mit COMuniq ONE stellt die Auerswald GmbH (im Folgenden „Auerswald“) dem Kunden eine Kommunikationsdienstleistung zur Verfügung, welche die Bereitstellung und den Betrieb einer gehosteten, virtuellen Telekommunikationsanlage mit optionalen, integrierten KI-Funktionalitäten umfasst.

COMuniq ONE:

- COMuniq ONE: Zurverfügungstellung und Betrieb einer von Auerswald im Wege des Software-as-a-Service (SaaS) bereitgestellten virtuellen Telefonanlage (im Folgenden „CO“) inklusive Festnetztelefonie.
- COMuniq ONE unterscheidet dabei folgende Nutzerprofilen und Tarife, welche je nach gewünschtem Leistungsumfang gebucht werden können.
 - **COMuniq ONE „Light“**
 - **COMuniq ONE „Business“**
 - **COMuniq ONE „Professional“**
 - **COMuniq ONE „Expert“**
- Desktop & Mobile Applikationen: COMuniq ONE Desktop & COMuniq ONE Mobile sind Bestandteil von COMuniq ONE in den Tarifen „**Business**“, „**Professional**“ und „**Expert**“ und ermöglichen neben den klassischen Telefonfunktionen weitere, spezielle Leistungsmerkmale und Anruffunktionen (z. B. Video-Konferenz oder Chat).
- COMuniq ONE FMC (im Folgenden „COFMC“): Aufbauend auf COMuniq ONE können Mobilfunkendgeräte mit Hilfe einer SIM-Karte oder eSIM als Nebenstellen in COMuniq ONE eingebunden werden. Mit Nutzung der von Auerswald bereitgestellten SIM-Karten/eSIM und Rufnummern hat der Kunde zudem Zugang zum Mobilfunknetz. Diese Option ist Bestandteil in den Tarifen „**Business**“, „**Professional**“ und „**Expert**“.

Vom Nutzerprofil abhängig stehen weitere, buchbare Applikationen zur Verfügung

E-Fax:

- Der Dienst E-Fax IN wandelt eingehende Faxmitteilungen in PDF-Dateien um und leitet sie per E-Mail an die angegebene E-Mail-Adresse weiter. Der Dienst E-Fax OUT wandelt ausgehende E-Mails mit Anhängen im PDF-Format in analoge Faxsignale um.

1.1. Besonderheiten

COMuniq ONE beinhaltet kombinierte Festnetz- und Mobilfunkdienste, welche auf standardisierten Mobilfunk- und VoIP-Technologien basieren. Wir weisen darauf hin, dass die VoIP-Technologie nicht alle Funktionen der klassischen Sprachtelefonie über das PSTN (Public Service Telephone Network) mit ISDN- oder Analog-Anschluss abbilden kann.

So wurden die PSTN-Dienste Fax und Modem für die früher gängigen, auf sogenannter TDM (Time-Division-Multiplex) Technologie basierten Netze entwickelt und sind über moderne IP-Weitverkehrsnetze nur eingeschränkt verfügbar. Die bei IP-Netzen grundsätzlich möglichen höheren Latenzzeiten bei der Übermittlung von Datenpaketen

können die Nutzung von Modem-Codecs erheblich stören und dazu führen, dass diese nicht mehr zu verwenden sind.

Die Übertragung von Fax-Nachrichten im PSTN erfolgt über ein über die Jahre entwickeltes T.30 Protokoll, welches in der Praxis nicht von allen Herstellern eingehalten wird. Insbesondere bei Multifunktionsgeräten ist mit Inkompatibilitäten zu rechnen. Sollte ein Faxgerät eingesetzt werden, welches nicht hinreichend kompatibel mit dem Protokoll T.30 ist, wird die Installation eines herkömmlichen ISDN- oder analogen Anschlusses empfohlen, insofern diese in Deutschland noch bestellbar sind.

Des Weiteren werden speziell für ISDN entwickelte Dienste und ISDN-Sondergeräte, wie z. B. ISDN-basierte Videokonferenzsysteme, Brandmelder oder Frankiermaschinen, sowie eine höhere Übertragungsgeschwindigkeit von mehr als 14,4 kbit/s nicht unterstützt.

Insbesondere bietet Auerswald bei COMuniq ONE die folgenden Funktionalitäten nicht an:

- Anschaltung von ISDN-Standard- oder Sondergeräten wie z. B. von 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.
- Sonderrufnummern und Rufnummernsperren. Verbindungen zu Sonderdiensten werden von Auerswald im Rahmen der rechtlich zulässigen sowie der technischen und betrieblichen Möglichkeiten von Auerswald zur Verfügung gestellt.
- Auerswald behält sich vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden einzelne Zielrufnummern, Gruppen von Zielrufnummern oder spezielle Ländervorwahlen zu sperren. Eine Liste der jeweils gesperrten Rufnummern stellt Auerswald dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung.
- Die Nutzung von Call-by-Call sowie CPS-Angeboten (sog. Carrier Preselection), bei denen Anrufe gezielt über einen bestimmten Anbieter geführt werden, ist nicht möglich.

2. Leistungsumfang COMuniq ONE

2.1. Allgemeines

COMuniq ONE

COMuniq ONE ist ein virtueller Telefonanlagendienst, welcher je nach gebuchtem Nutzerprofil/Tarif die COMuniq ONE Applikationen (Desktop- bzw. Mobile Clients) oder SIP-Telefone als Endgeräte verwendet. Grundsätzlich kann mit jedem Festnetztelefon, das VoIP über SIP (Session Initiation Protocol) unterstützt, COMuniq ONE genutzt werden.

Wenn Sie Wert auf einen maximalen Funktionsumfang und bestmöglichen Support durch Auerswald legen, empfehlen wir Ihnen, die Geräte der Auerswald COMfortel® D-Serie und COMfortel® M-Serie einzusetzen. Diese Auerswald Endgeräte werden bei Inbetriebnahme mit COMuniq ONE automatisch provisioniert.

Darüber hinaus werden weitere zertifizierte Endgeräte für den Betrieb an COMuniq ONE unterstützt. Die Übersicht hierzu erhält der COMuniq ONE Vertriebspartner über den Operator Zugang (siehe Punkt 9). Auerswald übernimmt keine Gewährleistung auf die Funktionstiefe der Endgeräte von Fremdherstellern.

Spezielle Leistungsmerkmale und Anruffunktionen können mit einem PC über COMuniq ONE Desktop für Windows und macOS bedient werden. Inwieweit Teilnehmer auf bestimmte Leistungsmerkmale zugreifen können, kann durch eine Rechtevergabe des Anlagenadministrators beeinflusst werden.

Nutzerprofil	Kurzbeschreibung
Expert	Maximaler Funktionsumfang mit PC-Client und Mobile App, inklusive Festnetzzugang und Mobilfunkzugang
Professional	Erweiterter Funktionsumfang mit PC-Client und Mobile App, inklusive Festnetzzugang und Mobilfunkzugang
Business	Standardfunktionsumfang mit PC-Client und Mobile App, inklusive Festnetzzugang und Mobilfunkzugang
Light	Basisfunktionsumfang ohne PC-Client und ohne Mobile Apps, inklusive Festnetzzugang

Die verschiedenen Nutzerprofile haben unterschiedliche Funktionsumfänge, Ausstattungsoptionen, Rechte und Tarifoptionen.

COMuniq ONE FMC

COMuniq ONE FMC ist die Einbindung einer Auerswald Mobilfunkkarte in die Funktionalität der COMuniq ONE Lösung. Die COMuniq ONE FMC Funktion beinhaltet somit zusätzlich auch mobilfunkspezifische Leistungsmerkmale und Optionen. Mit der Einbindung in den Leistungsumfang von COMuniq ONE erhalten Nutzer von Mobilfunktelefonen neben einer Mobilfunknummer auch eine Festnetzzrufnummer und eine interne Durchwahl. Die Steuerung von Anruf-Funktionen in COMuniq ONE FMC erfolgt grundsätzlich über die Tastatur der eingebundenen mobilen Endgeräte mittels einer DTMF-Signalisierung.

2.2. Grundfunktionen COMuniq ONE

Grundfunktionen stehen allen Nutzerprofile zur Verfügung. Abhängig vom Nutzerprofil und vom genutzten Endgerät können Unterschiede im Nutzungsgrad der Funktion bestehen. Eine Übersicht der bestehenden Abstufungen findet sich in Kapitel **2.14**.

Individuelle Anruffunktionen

Funktion	Beschreibung*
Halten	Erlaubt eine bestehende Verbindung in einen Wartezustand zu bringen.
Makeln	Erlaubt das Hin- und Herschalten zwischen zwei aktiven Verbindungen
Weiterleiten mit und ohne Rückfrage	Gesprächsübergabe mit oder ohne vorherige Rückfrage an einen anderen Teilnehmer
Dreierkonferenz	Zusammenschaltung von drei verschiedenen Teilnehmern
Dauerhafte Rufumleitung	Dauerhafte Weiterleitung einer Nebenstelle auf eine andere Rufnummer
Besetztanzeige für Nebenstellen	Anzeige von besetzten Nebenstellen und anstehenden Rufen (vom Endgerät abhängig)
Rufübernahme (Pick-up)	Gezieltes Übernehmen von Anrufen von anderen Nebenstellen
Zweiteranruf	Möglichkeit der Signalisierung und Annahme eines zweiten eingehenden Anrufs
Anruf parken	Möglichkeit Anrufe zu parken und vom eignen oder einem anderen Gerät wieder aufzunehmen.
Persönliche Voicemail	Individuelle Anrufbeantworterfunktion
Reach - Anrufrouting	Individuell konfigurierbares Anrufrouting zur Erreichbarkeitsteuerung
DTMF Feature Codes	Möglichkeit der Nutzung von DTMF Feature Codes zur Aktivierung spezifischer Funktionen während eines Anrufs
Hotdesking	Möglichkeit sich auf einem anderen Endgerät innerhalb der COMuniq ONE Lösung an- und abzumelden
Kurzwahl	Möglichkeit Kollegen vom Festnetzanschluss oder (abhängig vom Nutzerprofil) vom mobilen Endgerät über Kurzwahl direkt anzurufen oder weiterzuvermitteln

* Abhängig vom Nutzerprofil gibt es Unterschiede im Nutzungsgrad der Funktion.

Systemfunktionen

Funktion	Beschreibung*
Standard IVR Funktionsnebenstelle	Nebenstellenummer mit Zugang um integrierten Standard-Sprachdialogsystem (DTMF-basiert).
Anrufgruppen Funktionsnebenstelle	Nebenstellenummer, unter der mehrere Nutzer in einer Gruppe zusammengefasst werden können, um eingehende Anruf bei allen Mitgliedern der Gruppe zu signalisieren.
Wartefeld Funktionsnebenstelle	Nebenstellenummer mit Wartefeldfunktion, um eingehende Anrufe in eine Warteschleife zu stellen. Wartefelder bieten zahlreiche Konfigurationsmöglichkeiten
Voicemail Funktionsnebenstelle	Nebenstellenummer mit der Möglichkeit Nachrichten zu hinterlassen. Die zentrale Voicemail kann gleichzeitig mehreren Nutzern eines Kunden zur Verfügung werden.
Anrufweitschaltung Funktionsnebenstelle	Nebenstellenummer mit der Möglichkeit eingehende Anrufe direkt an eine interne oder externe Rufnummer weiterzuleiten.
DISA Funktionsnebenstelle	Nebenstellenummer mit der Möglichkeit, nach einem Ansagetext eine Nebenstelle (Weiterleitungsziel) per DTMF einzugeben.
TBR (Time Based Routing) Funktionsnebenstelle	Nebenstellenummer mit zeitbasiertem Routing (TBR = Time Based Routing) zu einem spezifischen Empfänger auf Basis von Datum und Uhrzeit.
LBR (Location Based Routing) Funktionsnebenstelle	Nebenstellenummer mit ortsbasiertem Routing (LBR = Location Based Routing) zu einem spezifischen Empfänger auf Basis Postleitzahl und anderen Parametern
Authentifizierung Funktionsnebenstelle	Nebenstellenummer, unter der Anrufer automatisch oder per PIN-Abfrage autorisiert werden können, um an spezifische Ziele weitergeleitet zu werden.
Auto-Antwort Funktionsnebenstelle	Nebenstellenummer, unter der eine Ansage abgespielt wird mit anschließender Beendigung des Anrufs.
Anruflimit Funktionsnebenstelle	Nebenstellenummer, für die die Anzahl gleichzeitiger eingehender Anrufe limitiert werden kann und ein Überlaufziel definiert werden kann.
Telefonbuch	Telefonbuchfunktion für den Kunden, um Kontaktdetails zu hinterlegen und abzurufen. Die Telefonbuchfunktion steht allen Nutzern zur Verfügung.
Wählpläne	In Wählplänen werden Rufnummern und Nebenstellen gekoppelt. Es können mehrere, unterschiedliche Wählpläne konfiguriert werden, um die Erreichbarkeit zu steuern.
Zugriffsgruppen	Möglichkeit Nutzern bzw. Nebenstellen Zugriffsrechte für spezielle Leistungsmerkmale bzw. Funktionen zuzuweisen.
Anrufsperrn	Möglichkeit der Sperrung von abgehenden Anrufen auf der Basis verschiedener Anrufsperrklassen.

* Abhängig vom Nutzerprofil gibt es Unterschiede im Nutzungsgrad der Funktion.

2.3. COMuniq ONE - KI-Funktionen

COMuniq ONE verfügt über spezielle Zusatzfunktionen, in der insbesondere die Medien Sprache, Text und WhatsApp-Funktionen intelligent kombiniert und automatisiert werden können, um die Erreichbarkeit des Kunden jenseits der Telefonie zu ermöglichen bzw. zu optimieren.

Dabei kommen Funktionselemente wie kontextbasierte Spracherkennung, Text-Sprache-Umwandlung oder auch andere Automatisierungsfunktionen zum Einsatz.

KI-Funktionen sind unabhängig vom Nutzerprofil optional erhältlich und kostenpflichtig.

Funktion	Beschreibung
Smart IVR Funktionsnebenstelle	Nebenstellenummer mit Zugang zum Smart IVR-System. Smart IVR beinhaltet: - Graphischer Call Flow Editor - Zugriff auf Spracherkennung - Text-to-Speech und Speech-to-Text Funktionalität - Multilingualer Spracheingabe und -ausgabe - Nachrichten hinterlassen
WhatsApp Deflector Funktionsnebenstelle (ab Q1/2024 verfügbar)	Nebenstellenummer mit der Möglichkeit Sprachdialoge per WhatsApp fortzusetzen. WhatsApp Connector beinhaltet: - 1 WhatsApp Nummer - Standardisierter Call-Flow zur Umwandlung eines Sprachdialogs auf WhatsApp-Chat - Inbox mit maximal 3 Nutzern

2.4. Optionale Zusatzfunktionen

Das System und/oder Nutzer können mit optionalen Zusatzfunktionen ausgestattet werden. Welche optionalen Zusatzfunktionen den unterschiedlichen Nutzern zur Verfügung stehen und welche kostenpflichtig sind, kann der aktuell gültigen Preislisten entnommen werden ([Link zur Preisliste](#)).

Sonstige Zusatzfunktionen

– E-Fax IN: optional gegen Aufpreis

Möglichkeit der Einrichtung einer Fax-Nummer zum Empfangen von Fax-Nachrichten. Eingehende Faxe werden an eine definierte E-Mail-Adresse weitergeleitet.

– E-Fax OUT: optional gegen Aufpreis

Möglichkeit der Einrichtung einer Fax-Nummer zum Versenden von Fax-Nachrichten. Ausgehende Fax-Nachrichten werden zum Senden an eine definierte E-Mail-Adresse gesendet.

2.5. COMuniq ONE Desktop

Der PC-Client COMuniq ONE Desktop ist nur für die Nutzerprofile **Business**, **Professional** und **Expert** verfügbar und Bestandteil des Funktionsumfangs.

COMuniq ONE Desktop ist für Windows und Mac OSX verfügbar und bietet dem Benutzer eine Vielzahl von Funktionen.

Funktion	Beschreibung
Integriertes Softphone	Integriertes Softphone für eingehende und abgehende Anrufe
Endgerätewechsel	Unterbrechungsfreier Wechsel zwischen den angemeldeten Endgeräten während eines Gesprächs
Anrufsteuerung	Steuerung einer laufenden Verbindung mit Mausklicks, z. B. Rückfrage, Makeln und Konferenz
Anrufübernahme	Popup zur Übernahme von Anrufen für zuvor definierte Teilnehmer nach einer einstellbaren Wartezeit
Präsenz-Status Anzeige	Anzeige des Präsenz-Status anderer COMuniq ONE Nutzer durch Farbindikator
Präsenz-Status Management	Umschalten zwischen unterschiedlichen eigenen Präsenz-Status-Optionen
Benachrichtigung	Benachrichtigung über eingehende Anrufe oder Nachrichten
Chat	Privater Chat oder Gruppenchat
Microsoft oder Google-Kontakte	Anzeige von Microsoft- oder Google-Kontakten bei eingehenden Anrufen und im Telefonbuch
Anzeige Gesprächsverläufe	Anzeige von Gesprächsverläufen, inkl. Anzeige von Microsoft- oder Google-Kontakten
Single Sign-On*	Einloggen in COMuniq ONE Desktop mit Microsoft 365 Anmeldeinformationen

* Das Leistungsmerkmal Single Sign-On steht nur den Nutzerprofile **Professional** und **Expert** zur Verfügung.

2.6. COMuniq ONE Mobile

COMuniq ONE Mobile (Mobile App) ist nur für die Nutzerprofile **Business**, **Professional** und **Expert** verfügbar und Bestandteil des Funktionsumfangs.

COMuniq ONE Mobile ist für ist auf Android-, sowie iOS-Mobilfunkgeräten nutzbar.

COMuniq ONE Mobile bietet Chat-, Anruf- und Statusfunktionen in einer Anwendung, die alle von vom Mobiltelefon aus verfügbar sind.

Funktion	Beschreibung
VoIP	Erreichbarkeit und Anrufe über WLAN oder 4G
Firmenverzeichnis (Telefonbuch)	Anrufe und Nachrichten können direkt aus dem Firmenverzeichnis (Telefonbuch) getätigt werden
Präsenz-Status Anzeige	Die Verfügbarkeit von Kollegen sehen und direkt kontaktieren
Konversationshistorie	Zurückliegende Konversationen können eingesehen werden

Funktion	Beschreibung
Chat	Privater Chat oder Gruppenchat
Benachrichtigung	Benachrichtigung über eingehende Nachrichten
Media Sharing	Teilen von Bildern, Video- und Audio-Files

2.7. Reach

Reach ermöglicht es, die Erreichbarkeit eines Teilnehmers individuell festzulegen. Über den Operator Online Zugang kann mithilfe der Reach-Ereichbarkeitsmatrix konfiguriert werden, wann ein Teilnehmer auf welchem Gerät und unter welcher Rufnummer erreichbar sein soll und welche Rufnummer bei abgehenden Anrufen angezeigt wird.

Beim Nutzerprofil **Light** ist die Reach-Funktion des zugeordneten Teilnehmers nur von einem berechtigten Administrator konfigurierbar.

2.8. Meetings

Meetings ist nur für die Nutzerprofile **Business**, **Professional** und **Expert** verfügbar und Bestandteil des Funktionsumfangs. Abhängig vom Nutzerprofil stehen unterschiedliche große Konferenzräume zur Verfügung:

Expert: 25 Teilnehmer (1 Host, 24 Gäste)

Professional: 15 Teilnehmer (1 Host, 14 Gäste)

Business: 5 Teilnehmer (1 Host, 4 Gäste)

Light: nicht erhältlich

Meetings ist eine Online Unified Communications Anwendung und kombiniert die Nutzung von Voice, Chat, Video-Konferenzen, Filesharing und Screensharing in der internen und externen Kommunikation.

2.9. CRM Connect

Abhängig vom Nutzerprofil ist die Funktion CRM Connect Bestandteil des Funktionsumfangs, als kostenpflichtiges Add-On, oder gar nicht verfügbar:

Expert: inkludiert

Professional: Add-On

Business: Add-On

Light: nicht erhältlich

CRM Connect ermöglicht die Integration dedizierter CRM- und ERP-Systeme sowie weiterer Kontaktdatenbanken in den COMuniq ONE Desktop Client der COMuniq ONE Lösung. Nach der Installation und Konfiguration des Tools werden eingehende Anrufe erkannt und, sofern die Rufnummer des Anrufers in Ihrem CRM-/ERP-System oder Ihrer Kontaktdatenbank hinterlegt ist, der Name, sowie weitere Informationen in einer COMuniq ONE Desktop Benachrichtigung angezeigt.

Über die Benachrichtigung kann die passende Kundenmaske in Ihrer CRM- oder ERP-Anwendung geöffnet werden.

Die Kontaktinformationen werden ebenfalls bei abgehenden Anrufen angezeigt.

2.10. COMuniq ONE Multiline TAPI

Abhängig vom Nutzerprofil ist Multiline TAPI-Bestandteil des Funktionsumfangs, als kostenpflichtiges Add-On, oder gar nicht verfügbar:

Expert:	inkludiert
Professional:	Add-On
Business:	Add-On
Light:	nicht erhältlich

TAPI (Telephony Application Programming Interface) ist eine Microsoft Windows-API. Geeignete Windows-Anwendungen werden mit Kommunikationsdiensten wie COMuniq ONE verknüpft. Dadurch ist es möglich, Anrufe über Outlook oder geeignete CRM-Systeme zu tätigen.

2.11. Microsoft Teams Connector

Der Microsoft Teams Connector ist ein kostenpflichtiges Add-On und nur für die Nutzerprofile **Business**, **Professional** und **Expert** verfügbar.

Über den Microsoft Teams Connector wird eine Integration der Microsoft Teams Anwendung mit COMuniq ONE ermöglicht (direct routing).

Das Microsoft Teams Softphone verhält sich dabei wie ein angebundenes IP-Telefon und es ist möglich, den Präsenz-Status von Teams-Benutzern anzuzeigen.

Auf diese Weise können Microsoft Teams Nutzer auch die Komfortfunktionen von COMuniq ONE nutzen, beispielsweise die Einbindung in die Wartefeldfunktionen.

Die Nutzung des Microsoft Teams Connectors erfordert, dass die Nutzer des Kunden mit entsprechenden Microsoft Telefonie Lizenzen ausgestattet sind. Die Kosten für erforderliche Microsoft Teams Lizenzen trägt der Kunde und sind nicht im Add-On Microsoft Teams Connector inkludiert.

2.12. Vermittlungsplatz (Switchboard)

Abhängig vom Nutzerprofil ist der Vermittlungsplatz Bestandteil des Funktionsumfangs, als kostenpflichtiges Add-On, oder gar nicht verfügbar:

Expert:	inkludiert
Professional:	nicht erhältlich
Business:	nicht erhältlich
Light:	nicht erhältlich

Der Vermittlungsplatz ist eine Erweiterung von COMuniq ONE Desktop mit speziellen Funktionen für effizientes Anrufmanagement.

Der Vermittlungsplatz ist für Rezeptionisten, Telefonisten und Contact-Center-Teams gedacht, die häufig direkten Kundenkontakt haben.

2.13. COMuniq ONE - Wartefelder und Statistiken

Die Wartefeldfunktion wird über die entsprechende Funktionsnebenstelle angesteuert (siehe Kapitel **2.2**). Die Wartefelder bieten verschiedene konfigurierbare Anrufstrategien, sowie eine Echtzeitanzeige (QBoard).

Der Zugang zu den einzelnen Funktionskomponenten ist vom Nutzerprofil abhängig.

Funktion	Expert	Professional	Business	Light
Anmeldung als Agent in einem Wartefeld	inkludiert	inkludiert	Add-on kostenpflichtig	nicht möglich
QBoard Echtzeitanzeige in COMuniq ONE Desktop	inkludiert	inkludiert	nicht möglich	nicht möglich
Zugang zum Reporting und Statistiken	inkludiert	nicht möglich	nicht möglich	nicht möglich

2.14. COMuniq ONE Nutzerprofile – Funktionsumfänge

Die nachfolgende Tabelle zeigt welche Funktionen in welchem Umfang den verschiedenen Nutzerprofile zur Verfügung stehen und welche kostenpflichtigen Erweiterungsoptionen (Add-Ons) für die verschiedenen Nutzerprofile angeboten werden.

Es gelten folgende Symboldefinitionen:

- ✓ : Funktion möglich bzw. inkludiert oder als Add-On erhältlich
- (✓) : Funktion eingeschränkt möglich
- : Funktion nicht möglich und nicht erhältlich

Funktion	Expert	Professional	Business	Light
Anzahl SIP-Telefone / SIP-Kanäle	2	2	2	1
COMuniq ONE Desktop	✓	✓	✓	–
COMuniq ONE Mobile	✓	✓	✓	–
Reach Individuelle Erreichbarkeitssteuerung	✓ über Operator	✓ über Operator	✓ über Operator	(✓) nur über Administrator
Anrufer-ID dynamisch ändern / unterdrücken	✓ über Operator	✓ über Operator	✓ über Operator	(✓) nur über Administrator

Funktion	Expert	Professional	Business	Light
Persönliche Voicemail	✓ Über Mobile App, Operator und SIP-Telefon	✓ Über Mobile App, Operator und SIP-Telefon	✓ Über Mobile App, Operator und SIP-Telefon	(✓) Über Operator und SIP-Telefon
BLF Besetzt-Status anderer Nutzer anzeigen und eigenen Besetzt-Status setzen	✓	✓	✓	(✓) Benötigt geeignetes SIP-Telefon
Anrufe parken	✓	✓	✓	(✓) Nur eigene, geparkte Anrufe können ausgeparkt werden
Mithören	✓ Benötigt entsprechende Berechtigung	✓ Benötigt entsprechende Berechtigung	– Berechtigte Expert- oder Professional- Nutzer können bei allen Nutzerprofilen mithören	– Berechtigte Expert- oder Professional- Nutzer können bei allen Nutzerprofilen mithören
Manager-Assistenz-Funktion	✓	✓	✓	–
Teil einer Anrufgruppe	✓	✓	✓	✓
Ziel für Anrufweitschaltung Funktionsnebenstelle	✓	✓	✓	–
Ziel für TBR Funktionsnebenstelle	✓	✓	✓	–
Ziel für LBR Funktionsnebenstelle	✓	✓	✓	–
Ziel für Authentisierung Funktionsnebenstelle	✓	✓	✓	–
Wählpläne ändern	✓	✓	✓	–
Agent im Wartefeld	✓	✓	✓ Add-On kostenpflichtig	–
QBoard Erweiterung COMuniq ONE Desktop	✓	✓	–	–
Zugang zu Reporting und Statistiken	✓	–	–	–

Funktion	Expert	Professional	Business	Light
Switchboard Erweiterung COMuniq ONE Desktop	✓	–	–	–
Meetings	✓ 1 Host, 24 Gäste	✓ 1 Host, 14 Gäste	✓ 1 Host, 4 Gäste	–
Microsoft 365 & Google Suite Kontakte Import in COMuniq ONE Desktop	✓	✓	✓	–
Präsenz-Status Synchronisation MS Teams zu COMuniq ONE	✓	✓	✓	–
Microsoft Teams Connector	✓ Add-On kostenpflichtig	✓ Add-On kostenpflichtig	✓ Add-On kostenpflichtig	–
CRM Connect CRM-Integration	✓	✓ Add-On kostenpflichtig	✓ Add-On kostenpflichtig	–
Multiline TAPI	✓	✓ Add-On kostenpflichtig	✓ Add-On kostenpflichtig	–

3. Tarife und Tarifoptionen

3.1. Allgemein

Auerswald bietet dem Kunden verschiedene Basistarife an, die durch Tarifoptionen ergänzt werden können. Einzelne teilnehmerbezogene Dienste sowie sonstige Dienstleistungen von Auerswald können über Ihren COMuniq ONE Vertriebspartner beauftragt bzw. gebucht werden.

Sämtliche COMuniq ONE Nutzerprofile beinhalten einen Zugang zum Festnetz. Bei den Nutzerprofile **Business**, **Professional** und **Expert** ist zusätzlich zum Festnetzzugang ein Zugang zum Mobilfunknetz inkludiert.

Gespräche in das Festnetz bzw. Mobilfunknetz werden zu den jeweils gültigen Basistarifen berechnet. Abhängig vom Nutzerprofilen sind jedoch bestimmte Verbindungen oder Gesprächsziele durch eine im Nutzerprofil integrierte Flatrate abgedeckt. Beinhaltet oder verfügt der Nutzer über Flatrates kann er/sie von seinem/ihrem Teilnehmeranschluss die für die jeweilige Flatrate definierten Ziele unbegrenzt anrufen. Der Basistarif fällt dann für die in der Flatrate definierten Ziele nicht an.

Bei diesen Nutzerprofile gelten ggf. unterschiedliche Basistarife, abhängig davon, von welchem Endgerät oder Client der Anruf getätigt wird.

3.2. Anrufe vom Festnetzanschluss

Als Anrufe vom Festnetzanschluss gelten Anrufe, die von COMuniq ONE Desktop, COMuniq ONE Mobile oder einem eingebundenen SIP-Endgerät aus getätigt werden, wobei COMuniq ONE Desktop und COMuniq ONE Mobile für den Nutzerprofil Light nicht verfügbar ist.

Für Anrufe vom Festnetzanschluss sind die in der Tabelle dargestellten Flatrates im jeweiligen Nutzerprofil bereits inkludiert.

Flatrate/Verbindungen	Expert	Professional	Business	Light
Intern Verbindungen zu Nutzern desselben Kunden	inkludiert	inkludiert	inkludiert	inkludiert
Festnetz Verbindungen in das deutsche Festnetz und EU-Festnetz	inkludiert	inkludiert	nicht erhältlich (es gilt Basistarif)	nicht erhältlich (es gilt Basistarif)
Fest- u. Mobilnetz Verbindungen in das nationale und EU-Festnetz, sowie in das nationale Mobilfunknetz	inkludiert	inkludiert	nicht erhältlich (es gilt Basistarif)	nicht erhältlich (es gilt Basistarif)

3.3. Nutzerprofile mit SIM-Karte

Bei den Nutzerprofilen **Expert**, **Professional** und **Business** ist zusätzlich zum Festnetzzugang ein Zugang zum Mobilfunknetz inkludiert. Für den Zugang zum Mobilfunknetz benötigt der jeweilige Nutzer eine SIM-Karte oder ein eSIM-Profil. SIM-Karten und eSIM-Profile sind bei Auerswald erhältlich.

Für diese Nutzerprofile gelten besondere Bedingungen für Anrufe vom Mobilfunkanschluss, d.h. unter Nutzung der SIM/eSIM. Weiterhin bestehen zusätzliche Flatrate Optionen.

	Expert	Professional	Business
Minutenrabatt Für den genannten Zeitraum (180 / 120 / 60 min im Kalendermonat) gelten für Gespräche vom Mobilfunkanschluss die Verbindungsgebühren des Basistarifs für Anrufe vom Festnetzanschluss.	180 min (nach der 180. Minute gilt der Basistarif für Anrufe vom Mobilfunkanschluss)	120 min (nach der 120. Minute gilt der Basistarif für Anrufe vom Mobilfunkanschluss)	60 min (nach der 60. Minute gilt der Basistarif für Anrufe vom Mobilfunkanschluss)
FMC-Flatrate Alle Telefonverbindungen in das nationale und EU-Festnetz, in das nationale Mobilfunknetz, SMS-Flat und inkludierten Datenvolumen	Add-on (kostenpflichtig)	Add-on (kostenpflichtig)	nicht erhältlich

3.4. Flatrate Optionen für Telefonie

Auerswald bietet dem Kunden verschiedene Flatrates an, die ergänzend zum Basistarif/Mobilfunktarif buchbar sind.

Die Nutzerprofile **Professional** und **Expert** beinhalten eine AllnetFlat für Gespräche aus der PBX heraus. Für die User mit SIM-Karte können Pakete inkl. AllnetFlat für Gespräche vom Handy aus hinzugebucht werden. Dies ermöglicht, zu einem niedrigen monatlichen Festpreis von der Teilnehmernebenstellen oder dem Mobilfunkgerät unbegrenzt Festnetz- und/oder Mobilfunknummern im Inland anzurufen.

Welche Flatrates den unterschiedlichen Nutzern zur Verfügung stehen, kann der vereinbarten Preisliste entnommen werden (Anlage 1 der Vertragsvereinbarung / [Link zur Preisliste](#)).

3.5. Datendienste und Daten-Flatrates

Bei Datendiensten kann die maximale Übertragungsrate sowohl vom eingesetzten Endgerät, der verfügbaren Netztechnologie, sowie den technischen und geographischen Gegebenheiten am Ort der Nutzung abhängen. Mit der Aktivierung der SIM-Karte(n) wird, sofern vom Kunden nicht anders gewünscht, eine Datennutzung für diese SIM-Karte(n) aktiviert. Datenverbindungen werden volumenabhängig gemäß der jeweils aktuellen Preisliste in Rechnung gestellt ([Link zur Preisliste](#)). Mit der Buchung einer Daten-Flatrate entfällt die volumenabhängige Abrechnung für den entsprechenden Teilnehmer. Bei den Datenoptionen steht ein maximales Datenvolumen von in jeweils angegebener Höhe zur Verfügung. Nach Überschreiten des Volumens reduziert sich die Übertragungs-geschwindigkeit automatisch auf maximal 56 Kbit/s.

3.6. Flatrates und Minutenpakete

Auerswald weist ausdrücklich darauf hin, dass für eine sogenannte „Flatrate“ oder ein Minutenpaket, die Auerswald gegebenenfalls für COMuniq ONE anbietet, die Regelungen in den COMuniq ONE AGB zu Nutzungszwecken und zum Nutzungsverhalten gelten.

4. IP-Endgeräte

4.1. Bereitstellung und Anschluss

Die Bereitstellung und der Betrieb der Endgeräte für den IP-Telefonanschluss gehören optional zum Leistungsumfang der Auerswald. Eine Auswahl kompatibler Endgeräte kann direkt bei Ihrem COMuniq ONE Vertriebspartner bestellt werden. Auerswald IP-Endgeräte der COMfortel® D-Serie und COMfortel® M-Serie werden von COMuniq ONE beim Start per Autoprovisioning mit der zuvor hinterlegten Konfiguration versorgt.

IP-Endgeräte von Fremdherstellern können gegen eine einmalige Gebühr für das Autoprovisioning für hinterlegte Konfigurationen aktiviert werden. Darüber hinaus ist es möglich, IP-fähige Endgeräte in das System zu integrieren und manuell zu konfigurieren. Bei Einsatz von Endgeräten fremder Fabrikate übernimmt Auerswald keine Gewähr für

die vollständige Nutzung der über das System zur Verfügung gestellten Funktionen - der Funktionsumfang kann gegebenenfalls abweichen.

Der Anschluss eines IP-Telefons setzt grundsätzlich ein für VoIP geeignet dimensioniertes und konfiguriertes LAN beim Kunden voraus, **siehe 4.2.** Das IP-Telefon wird an das kundeneigene LAN angeschlossen.

4.2. Systemanforderungen Infrastruktur / LAN

Die Konfiguration der LAN-Infrastruktur liegt im Verantwortungsbereich des Kunden. Um einen störungsfreien Betrieb des Telefondienstes zu gewährleisten, empfiehlt Auerswald nachfolgende Anschlussvarianten.

Anschlussvariante 1: Dediziertes Kunden-LAN zur Anbindung von IP-Telefonen

In dieser Anschlussvariante ist vom Kunden eine für die Sprachtelefonie dedizierte LAN-Verkabelung vom Typ CAT5 oder höher sowie die erforderliche aktive Netzwerk-Infrastruktur zur Verfügung zu stellen, um die IP-Telefone mit dem Internetzugang zu verbinden. Wartung, Instandhaltung und Erweiterungen dieser Infrastruktur obliegen dem Kunden.

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

In dieser Anschlussvariante wird eine beim Kunden bestehende LAN-Verkabelung vom Typ CAT5 oder höher vorausgesetzt. Am Arbeitsplatz wird das IP-Telefon an die LAN-Infrastruktur angeschlossen und der Arbeitsplatz-PC an das IP-Telefon. Das IP-Telefon muss dazu über einen entsprechenden Anschluss verfügen, wie z. B. die Auerswald IP-Endgeräte der COMfortel® D-Serie. 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.
- Wartung, Instandhaltung, Sicherheit sowie Erweiterungen und Verfügbarkeit von Infrastruktur und lokalen Netzelementen obliegen dem Kunden.

Beide Anschlussvarianten sorgen dafür, dass die Daten-Kommunikation zwischen den PCs und den IP-Telefonen des Kunden komplett voneinander isoliert sind.

Um eine geeignete Qualität für Sprach-Übertragung auf der LAN-Infrastruktur sicherzustellen, müssen bei der Dimensionierung und Konfiguration folgende

Leistungsparameter auf der Verbindung zwischen IP-Endgerät und dem Internet-Netzanschluss (CPE) unabhängig von der Anschlussvariante erfüllt sein:

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

In beiden Varianten ist eine 230V- Stromversorgung am Installationsort der IP-Telefone vom Kunden bereitzustellen (inkl. Netzteile für die Telefone), es sei denn, die aktive und passive LAN-Infrastruktur eignet sich nachweislich für die Versorgung aller angeschlossenen IP-Telefone über Power over Ethernet (PoE) und die dafür notwendigen aktiven Netzwerkkomponenten (PoE Switch) sind vorhanden. Die Auerswald IP-Endgeräte der COMfortel® D-Serie können etwa über PoE versorgt werden.

Optional kann die Internetleitung zur Anbindung von Auerswald bereitgestellt werden. In diesem Fall bildet das sogenannte customer premises equipment (CPE) von Auerswald die Schnittstelle zum Kunden. Der Kunde ist ab dieser Anschlussstelle selbst für die Einhaltung rechtlicher und IT-sicherheitstechnischer Obliegenheiten zuständig. Ferner ist vom Kunden die Stromversorgung für das CPE der von Auerswald zur Verfügung gestellten Anschlussleitungen zu gewährleisten. Die erforderliche Stromversorgung ist durch den Kunden an den Installationspunkten bis zum vereinbarten Installationstermin bereitzustellen. Grundsätzlich ist vom Kunden eine sogenannte unterbrechungsfreie ständige Stromversorgung (USV) für das CPE bereitzustellen, um eine ständige (24 Std. / 7 Tage) Bereitstellung der Telefondienstleistung zu gewährleisten und um Defekten an den eingesetzten Geräten durch unerwartete Unterbrechung der Stromversorgung vorzubeugen. Der Kunde haftet für Beschädigungen an den Anschlusssystemen (CPE), die auf Unterbrechungen der Stromversorgung zurückzuführen sind, es sei denn, das CPE wurde durch eine geeignete, funktionierende und dem Stromverbrauch der CPE angemessen dimensionierte USV abgesichert.

Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass bei einem Stromausfall auch alle IP-basierten Telefonendgeräte, die über die herkömmliche Stromversorgung oder über PoE versorgt werden, ausfallen. Sofern für diesen Fall keine geeignete und ausreichend dimensionierte unterbrechungsfreie Stromversorgung für alle beteiligten lokalen Netzelemente einschließlich der PoE Switches bereitgestellt wird, kann Auerswald die Telefondienstleistungen für Teilnehmer mit schnurgebundenen Nebenstellenapparaten bei Stromausfall nicht gewährleisten.

Darüber hinaus obliegt es dem Kunden, Ansprechpartner und Zugangsmöglichkeiten zu Räumen und Systemen für notwendige Installation oder Konfigurationen zu ermöglichen bzw. zeitgerecht zur Verfügung zu stellen.

Sollten, abweichend von den Anschlussvarianten 1 und 2, alternative Anschlussmöglichkeiten vom Kunden gewünscht sein, bedarf dies einer gesonderten vertraglichen Vereinbarung.

4.3. Notrufe

Notrufe, welche nicht von zellularen mobilen Netzen erfolgen, werden durch Auerswald immer an die Notrufstelle vermittelt, die für den bei der Rufnummernbeantragung angegebenen Standortadresse verantwortlich ist. Im Falle eines Umzugs ist der Kunde selbst verantwortlich, der Auerswald die neue Standortadresse mitzuteilen, um sicherzustellen, dass Notrufe die richtige Notrufabfragestelle erreichen.

Sollte der Kunde den Dienst nicht an dieser Adresse nutzen (sogenannte nomadische Nutzung) und einen Notruf absetzen, wird dennoch nur die oben genannte Notrufabfragestelle erreicht. Daher darf bei nomadischer Nutzung und speziell bei Nutzung aus dem Ausland der Notruf nicht genutzt werden, da Standortermittlung und Soforthilfe im Falle eines sogenannten „Röchelrufs“ (der Anrufer kann z. B. wegen einer Verletzung nicht sprechen) nicht sichergestellt werden können. Der Kunde hat seine Mitarbeiter entsprechend zu informieren.

Das Absetzen von Notrufen ist bei einem Stromausfall nicht möglich, es sein 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. Der Kunde ist daher selbst verantwortlich, die dauerhafte Verfügbarkeit der IP-Verbindung zum Auerswald System sicherzustellen. Aus den oben genannten Gründen wird empfohlen, am Standort immer mehrere betriebsbereite mobile Endgeräte vorzuhalten.

5. Mobile Nutzung mit COMuniq ONE FMC

5.1. SIM-Karten

COMuniq ONE FMC ermöglicht die optionale Nutzung von Mobilfunkendgeräten als Nebenstellen. Für die Verwendung von Mobilfunkendgeräten im nationalen Funknetz ist eine eingebuchte Auerswald SIM-Karte/eSIM erforderlich. Auerswald stellt dem Kunden im Rahmen der gebuchten Leistungen eine oder mehrere mit einer Rufnummer und einer persönlichen Identifikationsnummern („PIN“) versehene Auerswald SIM-Karte(n) sowie einen entsprechenden persönlichen Entsperrcode („PUK“) zum vertrags- und funktionsgerechten Gebrauch zur Verfügung. Die SIM-Karte(n) wird (werden) ohne zusätzliche Kosten zur Verfügung gestellt und müssen über den Auerswald Onlineshop bestellt werden. Den Auerswald Shop erreichen Sie unter <https://shop.auerswald.de>. Die SIM-Karte(n) bleibt (bleiben) Eigentum von Auerswald und ist (sind) bei Beendigung des Vertragsverhältnisses durch den Kunden umweltgerecht zu entsorgen. Auerswald darf SIM-Karte(n) jederzeit gegen eine Ersatzkarte austauschen. Die Nutzung der Dienstleistungen kann den Einsatz bestimmter hierfür geeigneter Endgeräte, die über die entsprechende Technologie verfügen (z. B. GSM, UMTS, LTE, GPRS, HSCSD), voraussetzen.

Hinweis: Bei Datendiensten kann die maximale Übertragungsrate darüber hinaus sowohl vom eingesetzten Endgerät, der verfügbaren Netztechnologie sowie den technischen und geographischen Gegebenheiten am Ort der Nutzung abhängen.

Mit der Aktivierung der SIM-Karte(n) wird, sofern vom Kunden nicht anders gewünscht, automatisch auch eine Datennutzung für diese SIM-Karte(n) aktiviert.

Datenverbindungen werden volumenabhängig gemäß der jeweils aktuellen Preisliste in Rechnung gestellt ([Link zur Preisliste](#)). Mit der Buchung einer Daten-Flatrate entfällt die volumenabhängige Abrechnung für den entsprechenden Teilnehmer.

Auerswald wird die Berechtigung des Zuganges zu Diensten oder Plattformen in der Regel durch Kennwörter und Zugangscodes absichern. Ebenso ist die Auerswald SIM-Karte bei Auslieferung durch die PIN und PUK-Codes gesichert, die Codes werden dem Kunden in schriftlicher Form mitgeteilt. Die Auerswald SIM-Karte wird gesperrt, wenn die zum Einbuchen erforderliche, vom Kunden veränderbare, persönliche Identifikationsnummer (PIN) dreimal falsch eingegeben wird. Sie kann durch Eingabe der PUK entsperrt werden. Nach wiederholter Falscheingabe der PUK wird die Karte dauerhaft unbrauchbar und Auerswald kann eine kostenpflichtige Ersatzlieferung vornehmen. Der Kunde ist für den verantwortungsvollen Umgang mit derartigen Kennwörtern und Codes verantwortlich und hat den Zugriff durch unbefugte Dritte zu verhindern.

5.2. eSIM

Neben physischen SIM-Karten bietet Auerswald sogenannte eSIM-Profile an.

Mit eSIM-Profilen kann eine eSIM aktiviert werden, wobei die eSIM eine in entsprechend ausgestatteten Mobilfunkgeräten integrierte (embedded) SIM-Karte ist. Die Daten zur Identifikation im Mobilfunk-Netz, die sich bei der klassischen SIM-Karte auf dem SIM-Kartenchip befinden, müssen bei der eSIM als eSIM-Profil heruntergeladen werden. Je nach Telefontyp können eine oder mehrere eSIM-Profile installiert werden.

In Bezug auf eSIM gilt der GSMA (weltweite Normungsorganisation für Mobilfunktechnologie) definierte Standard, genau wie auch für physische SIM-Karten.

Für die Aktivierung und Nutzung einer eSIM sind einige besondere Voraussetzungen zu erfüllen:

- Die Nutzung in Wearables ist nicht möglich.
- Das Mobilfunkgerät muss eSIM-fähig sein, d.h. das Herunterladen einer eSIM und die Installation muss grundsätzlich möglich sein.
- Das Gerät muss Zugang zum Internet haben (z. B. mit WiFi oder mobilem Internet über eine vorhandene SIM-Karte verbunden sein)
- Das Gerät muss eine funktionierende Kamera und eine App haben, um QR-Codes zu scannen
- QR-Codes können gescannt werden, wenn sie auf einem Bildschirm (z. B. Laptop oder Tablet) angezeigt werden.

Bei Nutzung einer eSIM wird diese dem Mobilgerät fest zugeordnet. Bei Gerätewechsel ist folglich ein SIM-Tausch notwendig.

Ansonsten gelten die gleichen Bestimmungen wie für physische SIM-Karten.

5.3. Zusätzliche Funktionen

COMuniq ONE FMC ermöglicht die optionale Nutzung von Mobilfunkendgeräten als Nebenstellen. In diesem Zusammenhang stellt Auerswald zusätzliche Funktionen im Rahmen der optionalen Leistung COMuniq Fixed-Mobile Convergence (FMC) bereit. Die Voraussetzung für die Nutzung dieser zusätzlichen Funktionen ist die Anmeldung des mobilen Endgerätes an den Dienst.

5.4. Nationales Mobilfunknetz

Auerswald bietet die Nutzung der Auerswald Dienstleistungen innerhalb des nationalen Funknetzes eines Partners an. Der berechtigte Nutzer kann in der Bundesrepublik Deutschland räumlich im Empfangs- und Sendebereich die vom Auerswald Partner betriebenen Funkstationen entsprechend der aktuellen Systemverfügbarkeit in Anspruch nehmen. Die Verfügbarkeit richtet sich nach den bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten des Auerswald Partners. Die Abrechnung dieser Leistung erfolgt durch Auerswald.

5.5. Besonderheiten

Der Provider betreibt in Deutschland ein sogenanntes MVNO-Netz (Mobile Virtual Network Operator). Der Provider betreibt ein eigenes Kernnetz, um die erweiterten Funktionen bereit zu stellen und nutzt das Mobilfunknetz eines weiteren Mobilanbieters in der Fläche.

Einige Endgeräte erkennen das nationale Netz als Roaming und das Roaming darf im Endgerät nicht deaktiviert werden. Dies hat keine Auswirkungen auf die Kosten im nationalen Netz.

Die Datennutzung im Ausland erfordert die Eintragung des korrekten APN, der von Auerswald bzw. dem Provider vorgegeben wird.

5.6. Mobilfunk Endgeräte

Im Netz des Providers werden grundsätzlich alle zugelassenen Endgeräte des GSM- bzw. 3GPP-Standards unterstützt.

In Einzelfällen übernimmt Auerswald für die technische Funktionalität einzelner Endgeräte keine Verantwortung. Auerswald kann verlangen, dass Endgeräte des Kunden, die eine Störung eines Netzes verursachen, nicht mehr zum Einsatz kommen. Auerswald ist nicht verantwortlich für die Mobilfunkendgeräte des Kunden, außer es ist Abweichendes ausdrücklich vereinbart. Die Beschaffung von Mobilfunkendgeräten gehört nicht zu den Leistungen von Auerswald.

6. Roaming

6.1. International Roaming

Auerswald ermöglicht auch den technischen Zugang zu Diensten anderer Anbieter im Ausland, soweit ein Vertrag zwischen dem nationalen Funknetz-Partner von Auerswald

und dem Anbieter oder Partnern besteht, die den Zugang zum Anbieter realisieren. Das Roaming kann optional deaktiviert werden. Bei Nutzung dieser Dienste entsteht ein unmittelbares Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und dem Anbieter im Ausland. Name, Anschrift und Dienste-Angebot der jeweiligen Anbieter benennt Auerswald auf Anfrage.

Auerswald behält sich das Recht vor, die Auswahl der Anbieter, deren Dienstleistungen, die der Kunde im Ausland in Anspruch nehmen kann, sowie den Inhalt der mit diesen Anbietern bestehenden Verträge, jederzeit zu ändern. Im Übrigen bestimmt sich der Umfang der International Roaming Leistungen nach dem Angebot des jeweiligen ausländischen Netzbetreibers. Zusätzliche Funktionen der COMuniq ONE Plattform stehen für ausgehende Anrufe vom Mobilfunkendgerät aus dem Ausland teilweise nicht zur Verfügung, da Anrufe direkt vom ausländischen Anbieter vermittelt werden.

Die Leistungen des International Roaming werden in Rechnung von Auerswald aber im Namen des International Roaming Partners auf der Basis des mit diesem und dem Kunden zustande gekommen Vertrages abgerechnet. Aufgrund der zeitaufwendigeren Übermittlung von Verbrauchsdaten durch den ausländischen Netzbetreiber können Rechnungsposition für Roaming-Verbräuche gegebenenfalls erst später als in der jeweils nächsten Rechnungsperiode in Rechnung gestellt werden.

6.2. „Roam like Home“ in der EU

Nach der VO (EU) 531/2012, geändert mit VO (EU) 2015/2120 soll dem Grundsatz nach innerhalb der EU (inkl. Liechtenstein, Island und Norwegen) kein Unterschied zwischen Roaming-Tarifen und vereinbarten Inlandstarifen bestehen.

Sprachanrufe und SMS innerhalb der EU werden mit dem vereinbarten Inlandstarif abgerechnet, wenn sie nicht von einem vereinbarten Flatrate-Tarif umfasst sind. Etwaig vereinbarte Maximalgrenzen oder sonstige Bedingungen des Inlandstarif gelten identisch auch für alle Anrufe und SMS innerhalb der EU.

Die Nutzung der Mobilfunkdienste zu Inlandspreisen ist durch die Regelungen zur angemessenen Nutzung (Fair-Use-Policy Roaming) beschränkt.

Die mobile Datennutzung innerhalb der EU unterliegt auch dem Grundsatz, dass der vereinbarte Inlandstarif gilt. Die Inanspruchnahme des Roaming unterliegt einer Missbrauchskontrolle und ist durch die Regelungen zur angemessenen Nutzung (Fair-Use-Policy Roaming) beschränkt.

"Roam-like-Home" ist nicht für den dauerhaften Einsatz im Ausland gedacht. Die Fair-Use-Policy (FUP) basiert auf Richtlinien der Europäischen Kommission, gemäß Verordnung (EU) 2015/2120, um eine unangemessene Nutzung im Ausland zu verhindern.

Die genannte EU-Verordnung läuft voraussichtlich am 30.06.2032 aus, Auerswald und der Netzbetreiber von Auerswald werden jedoch eine eventuelle Nachfolgeregelung unterstützen.

6.3. Roaming Voraussetzungen

Voraussetzung für die Anwendung von Roaming zu Inlandspreisen ist der gewöhnliche Aufenthalt in Deutschland oder der Nachweis einer „stabilen Bindung“ zu Deutschland gemäß Roaming-Verordnung. Auerswald ist berechtigt, bei Vertragsabschluss und während des aufrechten Vertragsverhältnisses Nachweise zu verlangen, um die oben genannten Voraussetzungen zu prüfen. Weist der Kunde weder eine stabile Bindung noch einen gewöhnlichen Aufenthalt nach, werden die jeweiligen Roamingaufschläge gemäß der **Tabelle Verbindungsentgelte (Gespräche, SMS und Daten) EU-Roaming** (Ziff. 6.4) verrechnet.

Folgendes Verhalten begründet eine missbräuchliche/zweckwidrige Nutzung:

Eine SIM-Karte des Kunden ist innerhalb des Beobachtungszeitraums zum Überwiegenden Teil (mehr als 50%) in (einem) ausländischen Netz/en eingebucht und Minuten, SMS und Daten werden innerhalb des Beobachtungszeitraums zum Überwiegenden Teil (mehr als 50%) im ausländischen Netz genutzt. SMS, Minuten und Daten werden dabei individuell betrachtet und geprüft.

Sollte innerhalb des Beobachtungszeitraums von vier (4) Monaten ein missbräuchliches /zweckwidriges Verhalten festgestellt werden, hat der Kunde die Möglichkeit, das Verhalten innerhalb von zwei (2) Wochen zu ändern, indem der Kunde innerhalb dieser zwei Wochen entweder eine überwiegende inländische Nutzung oder die überwiegende Einbuchung in das inländische Netz nachweist. Sollte der Kunde das Verhalten nicht anpassen, ist Auerswald berechtigt, rückwirkend die in **Tabelle Verbindungsentgelte (Gespräche, SMS und Daten) EU-Roaming** (Ziff. 6.4) vorgesehenen Aufschläge zu verrechnen.

6.4. Volumenbegrenzung für Datenroaming

Das Datenroaming unterliegt der Volumenbegrenzung und Verrechnung von Aufschlägen bei Datenroaming in der EU:

Die Höhe des Datenroaming-Limits entspricht dem doppelten Volumen, das sich aus der Division des inländischen Endkundengesamtpreises für mobile Dienste (ohne Mehrwertsteuer) durch die regulierte Preisobergrenze (in 2023: 1,79 € pro GB) bezogen auf den gesamten Abrechnungszeitraum ergibt. Die Höhe der Preisobergrenze unterliegt jederzeit den durch die EU-Regulierung bestimmten Vorgaben.

Beim inländischen Endkundengesamtpreis (ohne MwSt.) handelt es sich um die monatliche Tarifgebühr für einen Tarif, der ein Datenvolumen beinhaltet.

Beispiel:

Beträgt der inländische Endkundengesamtpreis (ohne MwSt.) 17,90€ monatlich, so beträgt das Datenroaming-Limit pro Monat

$$2 \times 17,90 \text{ €} : 1,79 \text{ €/GB} = 20 \text{ GB.}$$

Erst nach Erreichen dieses Datenroaming-Limits und nach dessen Mitteilung durch den Anbieter werden für zusätzliches Volumen die Aufschläge gemäß der Tabelle

„Verbindungsentgelte (Gespräche, SMS und Daten) EU-Roaming“, bzw. die von den Regulierungsbehörden als angemessen festgesetzten Aufschläge erhoben.

Die Verrechnung etwaiger Aufschläge auf Grund einer Verletzung der Fair-Use-Policy gemäß „Verrechnung von Aufschlägen bei fehlendem Nachweis des gewöhnlichen Aufenthalts oder stabiler Bindungen“ und „Verrechnung von Aufschlägen bei zweckwidriger/missbräuchlicher Nutzung“ kommt unbeschadet vom Erreichen des oben dargestellten Datenroaming-Limits zur Anwendung.

Tabelle Verbindungsentgelte (Gespräche, SMS und Daten) EU-Roaming

	Abgehende Gespräche	Eingehende Gespräche	Senden von SMS	Empfang von SMS	Datennutzung
Roaming (EU) innerhalb der Fair-Use-Policy	Gebühren: wie im Inland Taktung: wie im Inland Abzug von den inkludierten Freieinheiten	€ 0,00/Min	Gebühren: wie im Inland (oder günstiger) Taktung: wie im Inland (pro SMS) Abzug von den inkludierten Freieinheiten	€ 0,00/SMS	Gebühren: wie im Inland Taktung: wie im Inland Abzug von den inkludierten Freieinheiten
Roaming (EU) außerhalb der Fair-Use-Policy - Überschreitung Datenroaming-Limit	€ 0,032/Min Taktung: 1/1	€ 0,01296/Min Soweit nicht anders reguliert	€ 0,01/SMS Taktung: pro SMS	€ 0,00/SMS	€ 1,79/GB * Taktung: pro kB 1024 MB = 1 GB

* Der Preis für die Datennutzung ist veränderlich unterliegt der durch die EU-Regulierung bestimmten Vorgaben für die Preisobergrenze und wird entsprechend angepasst.

7. Zusätzliche Optionen und Dienstleistungen

7.1. Rufnummern/Rufnummernportierung

Auerswald stellt dem Kunden zur Erbringung der Dienstleistungen Mobilfunk- und Festnetzzufnummern im Rahmen der gesetzlichen Richtlinien (Ortsbezug) zur Verfügung. Bereits bestehende Rufnummern in Fest- und Mobilfunknetzen können auf Wunsch des Kunden entsprechend den gesetzlichen Richtlinien und den zwischen den Telekommunikationsanbietern standardisierten Abläufen portiert werden. Die Portierung und Rechte der Beteiligten richten sich nach § 59 TKG.

Sofern der Kunde nach Beendigung des Vertrages von seinem gesetzlichen Anspruch zur Übertragung einer ihm zugeteilten Rufnummer zu einem anderen Anbieter (Portierung) Gebrauch macht, hat Auerswald das Recht, die vertraglichen Leistungen bis zu vier (4) Tage vor dem Vertragsende einzustellen, falls dies aus abwicklungstechnischen Gründen bei der Portierung erforderlich ist. Die Portierung einer Rufnummer ist nur möglich, wenn

spätestens vier (4) Wochen vor Vertragsende ein entsprechender Antrag, über den die Rufnummer aufnehmenden Anbieter bei Auerswald eingegangen ist.

Mitwirkung des Kunden:

Sofern der Kunde die Portierung von bestehenden Festnetzrufnummern wünscht, sind folgende Informationen vom Kunden zur Verfügung zu stellen:

- Genaue Anschrift der Partei, die den Vertrag abgeschlossen hat, z. B. anhand der aktuellen Rechnung oder der Kündigungsbestätigung des bisherigen/ehemaligen Dienstansbieters
- Anschrift des Installationsortes (falls abweichend von der Anschrift der vorgenannten Vertragspartei
- Bestehende Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen
- Informationen zu der zu portierenden Rufnummernblockgröße und ggf. der zu portierenden Einzelrufnummern
- Information zu nicht mehr benötigten Einzelrufnummern und Freigabe zu deren Kündigung
- Nach der Portierung der Festnetzrufnummer ist der zuvor genutzte Anschluss des Kunden deaktiviert, insofern im Rahmen der Portierung die Kündigung des bisherigen Anschlusses beauftragt wurde. Damit sind daran gekoppelte Dienste (beispielsweise: Internet, Fax) auf diesem Anschluss nicht mehr nutzbar. Sofern vertraglich nicht anders vereinbart, obliegt es dem Kunden rechtzeitig einen neuen Anschluss zu beauftragen und bereitstellen zu lassen, falls sich eine Notwendigkeit aus Sicht des Kunden ergibt.

7.2. 0900 Rufnummerngasse

Bei Rufnummern der 0900-Gasse handelt es sich um Premium-Dienste. Die 0900-Rufnummerngasse ist standardmäßig für alle Teilnehmer freigeschaltet.

7.3. Nutzungsvoraussetzung

Anrufe zu 0900-Rufnummern sind nur dann möglich, wenn der jeweilige Teilnehmer seine Festnetzrufnummer abgehend signalisiert. Dies muss im Anrufer-ID hinterlegt sein. Anrufe zu 0900-Rufnummern mit signalisierter Mobilfunkrufnummer sind nicht möglich.

7.4. Kosten

Der jeweilige Preis für die Verbindung zu einer 0900-Rufnummer wird bei Beginn der Verbindung kostenlos angesagt. Hier gelten die Bestimmungen der §§ 108ff. TKG108ff.

7.5. Haftung

Auerswald ist nicht für den Inhalt, Qualität, Preisgestaltung und den Abrechnungszeitpunkt verantwortlich. Auerswald ist nicht verpflichtet, die Inanspruchnahme dieser Dienste durch Ihre Endkunden zu überwachen oder einzuschränken.

Der Kunde verpflichtet sich die Leistungen zu bezahlen und setzt sich bei Unklarheiten direkt mit dem Dienstanbieter in Verbindung.

Falls Auerswald von Beauftragten Dritten (Bundesnetzagentur, Telekom Deutschland GmbH, Bedarfsträger) explizit auf missbräuchliche Nutzung von einzelnen Diensten der 0900-Gasse hingewiesen wird oder für einzelne dieser Rufnummern Abrechnungsverbote der Bundesnetzagentur zu beachten hat, wird Auerswald ausnahmsweise die Erreichbarkeit dieser Rufnummern einseitig und ohne Ankündigung einschränken.

8. Beauftragung und Abrechnung

8.1. Buchung, Kündigung

COMuniq ONE sowie sonstige Dienstleistungen von Auerswald können über den bevollmächtigen COMuniq ONE Vertriebspartner beauftragt (gebucht) werden.

Auerswald akzeptiert Erstbestellungen des Kunden nur, wenn sie durch eine gegenüber Auerswald als vertretungsberechtigt benannte Person unterzeichnet wurden, oder durch einen gesetzlichen Vertreter (z. B. Geschäftsführer, Vorstand, Prokurist).

Im Rahmen der Erstbestellung muss der Kunde den COMuniq ONE Vertriebspartner gegenüber Auerswald bevollmächtigen, in seinem Namen und auf seine Rechnung Bestellungen von Produkten, Diensten und Optionen durchführen zu dürfen. Dies schließt auch zukünftige Bestellungen mit ein, die nicht im Rahmen der Erstbestellung aufgeführt sind. Hierzu zählen u.a. zusätzliche Nutzer, Upgrades und Downgrades (Kündigung) von Produkten, Diensten und Optionen. Die Bevollmächtigung umfasst auch die Konfiguration des Systems und deren Dienste. Die Bevollmächtigung kann jederzeit schriftlich gegenüber der Auerswald GmbH widerrufen werden.

Der Kunde kann unbeschadet der Bevollmächtigung gegenüber Auerswald im Innenverhältnis zwischen dem Kunden und dem Vertriebspartner abweichende Regelungen treffen, wonach der Vertriebspartner nur bei Vorliegen bestimmter Voraussetzungen handeln darf.

Auerswald berechnet die Leistung, insbesondere die monatlichen Grundgebühren, ab dem Zeitpunkt, ab dem der jeweilige Dienst aktiv geschaltet wurde. Falls der bisherige Netzbetreiber die Portierung der Rufnummer erst zu einem späteren Zeitpunkt zulässt, kann Auerswald für den Zeitraum bis zur Portierung eine temporäre Rufnummer zur Verfügung stellen.

Für Upgrades auf eine höhere Anzahl von Nutzern, gelten die jeweils gültigen Tarife. Verbunden mit dem Upgrade ist der Neubeginn einer Mindestvertragslaufzeit von mindestens einem (1) Monat. Die Buchung zusätzlicher Nutzer, als auch Upgrades bestehender Nutzer, sind jederzeit und zum gewünschten Bereitstellungstermin möglich.

Die Kündigung von einzelnen Nutzern sowie gebuchten Zusatzdiensten sind jeweils zum Monatswechsel möglich.

9. Operator Online

Auerswald stellt dem COMuniq ONE Vertriebspartner das Web Tool ‚Operator Online‘ zur Verfügung. Mit Operator Online hat der Reseller die Möglichkeit, Bestellungen von Produkten von COMuniq ONE und weiteren Dienste und Services im Auftrag des Kunden (Vertragspartner) vorzunehmen. Bestellungen in Namen des Kunden sind nur mit unterschriebener Autorisierung durch den Vertragspartner möglich. Desweiteren kann der Reseller dem Vertragspartner und ausgewählten Personen, z. B. in-House Administratoren Web-User Rechte einräumen. Dieser Zugang kann mitunter genutzt werden, um Online-Rechnungen abzurufen und Gesprächsdaten einzusehen.

Es obliegt dem Kunden, für den Zugriff auf „Operator Online“ bei sich intern die notwendigen datenschutzrechtlichen Voraussetzungen zu schaffen. Auerswald empfiehlt, bei Beauftragung eines Dritten, z. B. einem Auerswald Partner, zuvor eine datenschutzrechtliche Prüfung vorzunehmen, z. B., ob die Vereinbarung einer Auftragsverarbeitung mit dem Auerswald Partner erforderlich sein kann. Auerswald weist darauf hin, dass Auerswald Partner solche Leistungen unabhängig von Auerswald, auf eigenes Risiko, eigene Rechnung und zu eigenen Bedingungen erbringen.

9.1. System- und Installationsvoraussetzungen:

Operator Online ist erreichbar über den Link <https://comuniq.auerswald.de>. Zur Anmeldung wird ein Web-User benötigt. Die Einrichtung eines Web-Users für den Endkunden erfolgt über und in Absprache mit dem Auerswald Vertriebspartner.

9.2. Einzelverbindungs nachweis (CDR)

Alle externen Gespräche, die über COMuniq ONE geführt werden, generieren Kommunikationsdatensätze (Call Detail Records/CDR). Über den Auerswald Operator können diese CDR von autorisierten Benutzern durchsucht werden, um Gesprächsdaten zu erfassen. Darüber hinaus können die CDR für Analysezwecke oder zur Verarbeitung über den Auerswald Operator heruntergeladen werden.

Es obliegt dem Kunden, für den Zugriff auf die CDR und den Umgang mit den CDR bei sich intern die notwendigen datenschutzrechtlichen Voraussetzungen zu schaffen.

10. Internetzugang / PC-basierte Leistungsmerkmale

Der Leistungsumfang der Auerswald COMuniq ONE enthält Funktionen, die eine funktionsfähige und breitbandige Internetverbindung voraussetzen. Soweit für Leistungen von Auerswald ein Internetzugang erforderlich ist und nichts anderes vereinbart wurde, ist dieser Internetzugang nicht Teil des Auerswald Leistungsumfanges und liegt somit nicht in der Verantwortung von Auerswald. Um derartige Leistungen in vollem Umfang nutzen zu können, hat der Kunde die ausreichende Verfügbarkeit und Bandbreite der Internetverbindung sicherzustellen. Zur Einrichtung und Administration jeglicher Dienste von COMuniq ONE wird ein Web-Browser in aktueller Version (Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome) sowie eine Internetverbindung benötigt, die vom Kunden bereitzustellen sind.

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.

11. Entstörung

Störungen und Leistungseinschränkungen wird Auerswald entsprechend des definierten Service Level Agreements beheben und Reseller entsprechend informieren. Meldungen über Störungen und Einschränkungen nimmt der Auerswald Kundenservice oder ein von Auerswald beauftragtes Unternehmen entgegen. Soweit vertraglich nicht anderes vereinbart, gilt der Service Level „Standard“. Der Leistungsumfang der einzelnen Service Level sind dem Dokument „Service Level Agreements“ zu entnehmen, welches ebenfalls Bestandteil des Vertrages ist.

Zeitweilige Störungen oder Unterbrechungen der Auerswald Dienstleistungen können sich aus Gründen höherer Gewalt, einschließlich Streiks, Aussperrungen und behördlichen Anordnungen sowie wegen technischer Änderungen und Verbesserungen sowie Wartungsarbeiten an den Anlagen von Auerswald ergeben. Dies gilt entsprechend für Störungen von Telekommunikationsdienstleistungen Dritter, die Auerswald zur Erbringung ihrer Dienstleistungen benutzt.