

Nvoice for Microsoft Teams

Leistungsbeschreibung

Die Telefonanlage einer neuen Generation.



NFON
Die Cloud-Telefonanlage

Nvoice for Microsoft Teams

Leistungsbeschreibung



Version 1.1

NFON AG
Machtlfinger Str. 7
81379 München
Tel.: + 49 89 45 3000
www.nfon.com

© 2019 NFON AG – Alle Rechte vorbehalten

Änderungen vorbehalten
Version 1.1 / 12/2019 (DE)

1 Inhaltsverzeichnis

1	INHALTSVERZEICHNIS	3
2	EINFÜHRUNG	4
3	GERÄTEMANAGEMENT	4
3.1	Endgeräte-Provisionierung	4
3.2	Endgeräte-Anbindung	5
4	ZUSÄTZLICHE DIENSTLEISTUNGEN	5
5	PFLICHTEN DES KUNDEN	5
6	SERVICEVERTRAG	6

Nvoice for Microsoft Teams

Leistungsbeschreibung



2 Einführung

„Nvoice for Microsoft Teams“ ist ein Zusatz zum Microsoft-Dienst „Telefonssystem“, der diesen Dienst mit einer VoIP-Schnittstelle (Voice over IP) ausstattet. Nvoice for Microsoft Teams verwendet Microsofts Direct Routing, um innerhalb von Microsoft Teams PSTN-Dienste zu ermöglichen.

Dieses Dokument beschreibt die von NFON angebotenen und durchgeführten Dienste, stellt jedoch keine vollständige Liste der dem Benutzer zur Verfügung gestellten Funktionen oder der Funktionen von Microsoft Telefonssystem dar.

NFON achtet stets darauf, seine Dienste auf dem neuesten Stand der Technik und Sicherheit anzubieten und entwickelt seine Plattform und Dienste kontinuierlich weiter. Dementsprechend können sich einzelne Merkmale während der Vertragslaufzeit ändern. Dieses Dokument befasst sich deshalb nur mit den festen Merkmalen.

Nvoice for Microsoft Teams kann nur als Add-on zu einer bestehenden NFON Cloudya-Nebenstelle verwendet werden. Dieser Zusatzdienst fungiert als Gerät auf einer Nebenstelle.

Die Bestellung und Erbringung der Dienstleistung erfolgt unabhängig von den Leistungen Dritter, insbesondere durch Microsoft Office 365, Microsoft Teams, Microsoft Telefonssystem und Microsoft Direct Routing.

Diese Leistungsbeschreibung gilt in Verbindung mit dem Kundenvertrag, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, dem Leistungsbeschreibung Cloudya und der jeweils aktuellen Preisliste. Im Falle eines Widerspruchs gilt die folgende absteigende Rangfolge:

1. Auftragsformular (höchste Priorität);
2. Diese Leistungsbeschreibung;
3. Leistungsbeschreibung Cloudya;
4. Service Level Agreement (SLA);
5. NFON Allgemeine Geschäftsbedingungen (niedrigste Priorität).

3 Gerätemanagement

Für Nvoice for Microsoft Teams gilt der Punkt „Endgeräteverwaltung“ wie in der Leistungsbeschreibung Cloudya definiert, mit unten beschriebenen Änderungen.

Spezifische Funktionen der Geräte von Nvoice for Microsoft Teams werden unterstützt, wo immer dies technisch und sicherheitstechnisch möglich ist. Funktionen können sich im Laufe der Zeit ändern, da Microsoft Telefonssystem, Microsoft Direct Routing und die NFON-Plattform kontinuierlich verbessert werden.

3.1 Endgeräte-Provisionierung

Der Dienst „Endgeräte-Provisionierung“ wird von Nvoice for Microsoft Teams nicht verwendet.

Die Ausführung des Dienstes und die Unterstützung bestimmter Funktionen ist abhängig von den Funktionen und dem Support von Microsoft. Dementsprechend ist auch die Möglichkeit, bestimmte Funktionen zu nutzen, davon abhängig, dass Microsoft die kontinuierliche Unterstützung dieser Funktionen bereitstellt.

Nvoice for Microsoft Teams

Leistungsbeschreibung



3.2 Endgeräte-Anbindung

Das Gerät Nvoice for Microsoft Teams interagiert mit Diensten auf der NFON-Plattform über mehrere technischen Schnittstellen. Dazu gehören:

- Telefonie: Übertragung von Gesprächen und Sprachdaten über Voice over IP (VoIP) zwischen Microsoft Telefonsystem und der NFON-Plattform;
- Verschlüsselung: Die Telefonie zwischen Microsoft Telefonsystem und der NFON-Plattform wird mit TLS verschlüsselt.

Die Funktionen Besetztfeldlampen und Telefonmenü werden nicht unterstützt.

Der Zusatzdienst Nvoice for Microsoft Teams verbraucht keine Gerätelizenz im NFON-Portal.

Die Konfiguration des Zusatzdienstes erfolgt über den Konfigurationsbildschirm der Nebenstelle, indem die Konfiguration „Eingehende Amtsleitungsnummer Teams“ hinzugefügt oder entfernt wird. Wenn Sie die Konfiguration „Eingehende Amtsleitungsnummer Teams“ zu einer Telefon-Nebenstelle hinzufügen, wird automatisch ein Teams-Gerät erstellt. Dementsprechend wird durch das Entfernen der Amtsleitungsnummer für Teams das zugehörige Gerät entfernt. Die maximale Anzahl der pro Gerät unterstützten gleichzeitigen Anrufe beträgt 5. Die Konfiguration von Nvoice for Microsoft Teams an einer Nebenstelle erfordert eine Rufnummer (DID) für die Nebenstelle, an welcher der Zusatzdienst konfiguriert ist. Diese Rufnummer (DID) kann nicht mit anderen Nebenstellen oder Cloudya-Telefonanlagendiensten (Telefonwarteschleife, IVR etc.) geteilt werden und ist erforderlich, solange der Zusatzdienst konfiguriert ist.

4 Zusätzliche Dienstleistungen

Die in der Leistungsbeschreibung Cloudya beschriebenen Computer-Telefonie-Integrationsdienste stehen in Verbindung mit dem Microsoft Teams-Client oder Microsoft Teams-Telefongeräten nicht zur Verfügung. Wenn eine solche Integration erforderlich ist, sollte ein zertifiziertes NFON-Telefon verwendet werden, oder es sollte eine alternative Integrationslösung für Microsoft Teams gesucht werden.

5 Pflichten des Kunden

Um sicherzustellen, dass der Dienst wie beschrieben verwendet werden kann, ist der Kunde zu folgenden Punkten verpflichtet:

- Abonnement von Microsoft Office 365: Die Verwaltung, Wartung und Konfiguration des Office-365-Abonnements mit Anschluss an die NFON-Telefonanlage liegen in der Verantwortung des Kunden. Für die erforderliche Konfiguration zur Verbindung des Microsoft Telefonsystems über Microsoft Direct Routing kann der Kunde, die von NFON bereitgestellten Konfigurationsrichtlinien verwenden. Diese Richtlinien basieren auf der Microsoft-Dokumentation, die ohne Vorankündigung geändert werden kann und wie besehen bereitgestellt wird;
- Verwendung von Telefoniefunktionen von Drittanbietern innerhalb von Microsoft Telefonsystem: Es liegt in der Verantwortung des Kunden, zu prüfen, ob Microsoft eine solche Funktion oder Funktionalität für die

Nvoice for Microsoft Teams

Leistungsbeschreibung



Verwendung mit Microsoft Direct Routing unterstützt, und zwar während der Implementierungsphase und solange der Dienst Nvoice for Microsoft Teams verwendet wird.

Die in Abschnitt 8 der Leistungsbeschreibung Cloudya aufgeführten Verantwortlichkeiten gelten weiterhin.

6 Servicevertrag

Der Dienst Nvoice for Microsoft Teams gilt gemäß Abschnitt 5.4.1 des Servicevertrags [SLA] als Endgeräte-Integration. Für diesen Dienst gelten die im SLA definierten Bedingungen entsprechend.

Die Microsoft Office 365-Plattform, Microsoft Teams, Microsoft Telefonsystem und Microsoft Direct Routing werden von NFON weder verwaltet noch betreut. NFON kann keine Verantwortung / Haftung für die Funktionalität und die Leistungsmerkmale der von Microsoft bereitgestellten Dienste und Software sowie für alle Änderungen übernehmen, die von Microsoft auf ihrer Plattform vorgenommen werden und die sich auf den bereitgestellten Dienst auswirken könnten. Dementsprechend gelten keine von NFON definierten Serviceverträge für die Microsoft-Umgebung.

Die Einrichtung und der Betrieb von Microsoft Teams, Microsoft Telefonsystem und Microsoft Direct Routing ist nicht Teil des von NFON angebotenen Dienstes. NFON stellt eine Dokumentation mit Konfigurationsrichtlinien zur Verfügung, um die Konfiguration von Microsoft Direct Routing und Microsoft Telefonsystem zu erleichtern. Diese Richtlinien basieren auf der Microsoft-Dokumentation, die ohne Vorankündigung geändert werden kann und wie besehen bereitgestellt wird. Wenn der Kunde sich entscheidet, die bereitgestellten Konfigurationsrichtlinien nicht vollständig einzuhalten, wird die Fähigkeit von NFON, die Lösung zu unterstützen, eingeschränkt.