

## Anhang C: Leistungsbeschreibung Installationsdienstleistungspauschale:

Installations-Service für Produkte der Sprach- und Datenkommunikation.

Die Installationsdienstleistungspauschale umfasst folgende Leistungen:

- Bereitstellung und Erläuterung von Tools zur Kundendatenerfassung,
- Systemaufbau und, falls erforderlich, Anschluss dazugehöriger Peripheriegeräte,
- Laden von Standard- und kundenspezifischen Parametern,
- Systemtest und Prüfung gemäß headON Spezifikationen.

**Voraussetzungen:** Verfügbarkeit des physikalischen Standortes und der Umgebung gemäß der Spezifikationen und Projektplanung von headON. Ihr Unternehmen benennt einen Projektmanager bzw. erwirbt einen Projektmanagement-Service. Bereitstellung der kundenspezifischen Konfigurationsdaten an headON innerhalb des von headON definierten Zeitraumes (7 bis 30 Tage vor Inbetriebnahme, je nach Projektumfang).

**Reaktionszeit:** Die Möglichkeit der Installation ist werktags während der normalen Arbeitszeit verfügbar. Die Projektplanung und Vorlaufzeit entsprechen den vom technischen Service von headON definierten Vorgaben. Die Inbetriebnahme kann auch, nach Absprache, außerhalb der normalen Arbeitszeit erfolgen.

**Laufzeit:** Die Serviceleistung ist mit Inbetriebnahme des Systems und nach Durchführung der Abnahmetests beendet.

**Nicht enthaltene Leistungen:** Folgende Services sind nicht in der Installationsdienstleistungspauschale enthalten, jedoch in den headON Servicebeschreibungen verfügbar und auf Anfrage erhältlich:

- Vorbereitung der Umgebung,
- Sammeln und Erfassen von kundenspezifischen Konfigurationsdaten,
- Definition interner und externer Adressierungspläne,
- Optimierung des Datenverkehrsflusses,
- Management und Planung von Leistungen Dritter,
- Änderungen an Verkabelung und Umgebung,
- Individuelle Unterstützung nach der Inbetriebnahme.
- Installationen auf Clients
- Installation und Konfiguration von Smartphone Apps

### **Datenerfassung:**

In dieser Pauschalleistung werden die von Ihrem Unternehmen ermittelten Teilnehmerdaten mit einem headON-Spezialisten abgestimmt. Im Detail abgeklärt werden z.B. die Richtung der Amtsleitungen, die Vermittlungssituation und die Nachtschaltung.

**Voraussetzungen:** Von Ihrem Kundenberater erhalten Sie Erläuterungen und einen Datenträger zur eigenständigen Erfassung der Teilnehmerdaten (auf Excel). Ihr Unternehmen erhebt die Teilnehmerdaten wie Namen, Rufnummern, Apparatetypen, Berechtigungen, Kostenstellen, Anrufübernahmegruppen etc. sowie die zentralen Kurzwahlzeiten und trägt diese auf dem Datenträger ein.

**Reaktionszeit:** Der Termin für Datenerfassung wird zwischen Ihnen und dem headON Spezialisten vereinbart.

Laufzeit: Die maximale Dauer dieser Pauschalleistung beträgt 2 (zwei) Stunden.

### **Benutzereinweisung:**

In der Installationsdienstleistung ist eine Benutzereinweisung durch den Inbetriebnahmetechniker inkludiert. Diese Einweisung stellt eine kurze Erklärung der Grundfunktionen dar, die für den Betrieb der Telekommunikationsanlage unbedingt erforderlich sind.

### **Leistungsumfang:**

Die Benutzereinweisung besteht aus einer Kurzeinweisung für die Benützung der:

- Teilnehmerapparate
- Abgehendes Gespräch führen,
- Anrufe entgegennehmen,
- Rückfrage und verbinden,
- Rufumleitung,
- Aushändigen der Bedienungsanleitung.
  
- Vermittlungsarbeitsplätze
- Vermittlung aktivieren,
- Anrufe entgegennehmen,
- Gespräche verbinden,
- Abgehendes Gespräch führen,
- Nachtschaltung aktivieren,
- Aushändigen der Bedienungsanleitung.

**Maximale Dauer:** Die Benutzereinweisung für alle Apparatetypen dauert Einweisung die in die Grundfunktionalitäten der Bedienung der Apparate in Summe 1 (eine) Stunde.

### **Nicht enthaltene Leistungen:**

Folgende Leistungen werden nach tatsächlichem Aufwand verrechnet (Mo-Fr 7:00 bis 17:00 – pro Stunde € 89,00):

- Verkabelungsarbeiten (z.B. Telefon-, Anschlussdosen),
- Prüf- und Messarbeiten an bestehenden Verkabelung
- Anschaltung, Inbetriebnahme und Installation von Produkten und Software, die nicht von headON geliefert wurden,
- Stehzeiten (z.B. Warten auf Elektriker,...)
- Demontagen jeglicher Art
- Softwareinstallationen
- Einspielen Texte (TVM, MOH)
- Einrichten der Automatischen Vermittlung
- Import/Export Telefonbuch aus bestehender Anlage
- Programmierung Telefonbuch (Adressbuch)
- Neuinstallation oder Anbindung vorhandener Torstelle
- Anbindung GSM Gateway
- Programmierung LCR
- Call Center Lösungen
- Weiterführende Unterweisungen
- Installationen auf Clients
- Installation oder Konfiguration von Smartphone Apps

### **Zufriedenheit im Fokus:**

Um Ihre maximale Zufriedenheit zu gewährleisten, bieten wir Ihnen gerne an, Ihr Anliegen bis maximal 5 Werktagen nach Abnahme des Systems bei uns einzumelden. Wir werden Ihnen die Wünsche bis zu einer maximalen Stundenanzahl von 5 Stunden ohne Berechnung bearbeiten.