

CCP Colt Intelligent Communications Operator Connect Leistungsbeschreibung



1 Übersicht

Colt Intelligent Communications Operator Connect (CIC) ermöglicht Kunden die Herstellung einer Verbindung mit den Microsoft-Teams-Lösungen mit Colt Netzwerk- und PSTN-kompatiblen Voice Services.

2 Funktionsumfang

Der CIC Operator Connect Service ermöglicht eine Sprachverbindung zu Microsoft Teams über die verfügbaren Microsoft-Integrationen. Alle von Colt als Teil des Operator-Connect-Systems zugewiesenen Nummern werden in Teams zur Verfügung gestellt und der Kunde kann sie dann den jeweiligen Nutzern zuweisen.

3 Microsoft Office 365

Der Kunde ist für den Erwerb der MS-Teams-Lizenzen, die die für die PSTN-Verbindung erforderliche Funktionalität ermöglichen, verantwortlich. Diese Lizenzen werden nicht als Teil des Colt CIC Operator Connect Service bereitgestellt.

Um ein korrektes Anruf-Routing zu den entsprechenden Notrufdiensten zu ermöglichen, stellt der Kunde sicher, dass die beim Angerufenen angezeigte Rufnummer (CLI = Calling Line Identity) dem Ortsnetzkenzahlbereich entspricht, von dem der Ruf abgesetzt wird, und die angezeigte CLI eine vom Kunden zur Nutzung des abgehenden Colt Service zugewiesene Rufnummer ist.

4 Cloud-SBC

Der Cloud-SBC ist eine gehostete SBC-Sprachplattform, die auf den Einsatz von Direct Routing (die Integration von Microsoft-Teams und SIP-Trunks) ausgerichtet ist. Dieser Service wird auf Verbrauchsbasis angeboten, d. h. pro Nutzer und Monat, wobei alle Kosten der SBC-Infrastruktur zusammen mit einem Managed Service Wrap inkludiert sind.

Die Lösung ermöglicht es dem Kunden, Voice-On-Teams zu aktivieren und einzusetzen, ohne dass Equipment vor Ort erforderlich ist.

Das Cloud-SBC-Modul stellt die Cloud-Infrastruktur, die Konnektivität und das Traffic-Paket bereit, die für den jeweiligen Nutzer am besten geeignet sind. Es sind insbesondere die folgenden Pakete verfügbar:

- Pay-as-you-go-Paket, das den Cloud-SIP-Trunk und die Cloud-SBC-Nutzung umfasst,
- Basis-Paket, das die Cloud-SBC-Nutzung, den Cloud-SIP-Trunk und 500 Minuten zu lokalen Endgeräten bietet,
- Inlands-Paket (Domestic Bundle), das die Cloud-SBC-Nutzung, den Cloud-SIP-Trunk und 1000 Minuten zu lokalen Endgeräten bietet,
- Auslands-Paket (International Bundle), Bereitstellung der Cloud SBC-Nutzung, Cloud SIP-Trunk, 1000 Minuten zu lokalen Endgeräten und 500 Minuten zu internationalen Endgeräten,
- Mobilfunkminuten, die zu jedem der vorhergehenden Pakete hinzugefügt werden können und 500 Minuten zu Mobilfunkgeräten bereitstellen.

Die Voice-Minuten in den Paketen werden auf einer Pro-Nutzer-Basis erworben und sind auf einer Pro-Land-Basis erhältlich. Sobald die in einem Land erworbenen Minuten verbraucht sind, wird der verbleibende generierte Traffic gemäß dem vereinbarten Tarif in Rechnung gestellt.

5 Professional Services

Die Professional Services können ergänzend zur Gesamtlösung, der Installation von Microsoft-Komponenten und Migration in die Cloud bereitgestellt werden. Colt kann eine Reihe standardmäßiger Professional Services bereitstellen, die im Bestellformular aufgeführt werden. Nicht standardmäßige Professional Services werden in einem gesonderten Dokument („Pflichtenheft“ oder „SOW“) im Detail festgelegt.

6 Moves, Adds und Changes (MACs)

Der Kunde kann Service-Anfragen an Colt richten, um Änderungen am CIC Operator Connect Service über Colt Online durchführen zu lassen. Colt informiert den Kunden darüber, ob hiermit zusätzliche Kosten verbunden sind und führt die Änderungen nach Zustimmung des Kunden zu diesen Zusatzkosten durch.

7 Netzwerk-Bereitschaft

Es liegt in der Verantwortung des Kunden, sicherzustellen, dass die aktuellen Mindestleistungsanforderungen von Microsoft an jedem einzelnen Standort erfüllt werden.

Falls Colt während der Bereitstellung des Service zusätzliche Tests oder Mangelbeseitigungsarbeiten durchführen muss, um sicherzustellen, dass die Kundenumgebung die Mindestanforderungen an die Leistungsspezifikationen erfüllt, sind diese Arbeiten kostenpflichtig und werden vorab mit dem Kunden abgestimmt.

8 Support Level

First Line-Helpdesk-Support, rund um die Uhr in Englisch; Deutsch, Italienisch, Französisch und Spanisch, von 7.00 bis 19.00 Uhr von Montag bis Samstag.

Support auf einer höheren Eskalationsebene erfolgt standardmäßig auf Englisch, ist aber möglicherweise auch in der vor Ort gesprochenen Sprache während der örtlichen Geschäftszeiten verfügbar.

Weitere Detailinformationen finden Sie im Service Level Agreement.

9 Definitionen

Geschäftszeiten bedeutet von 9.00 Uhr bis 17.00 Uhr Ortszeit.

24x7 bzw. rund um die Uhr bedeutet durchgehende Verfügbarkeit an 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche, an 365 Tagen im Jahr.