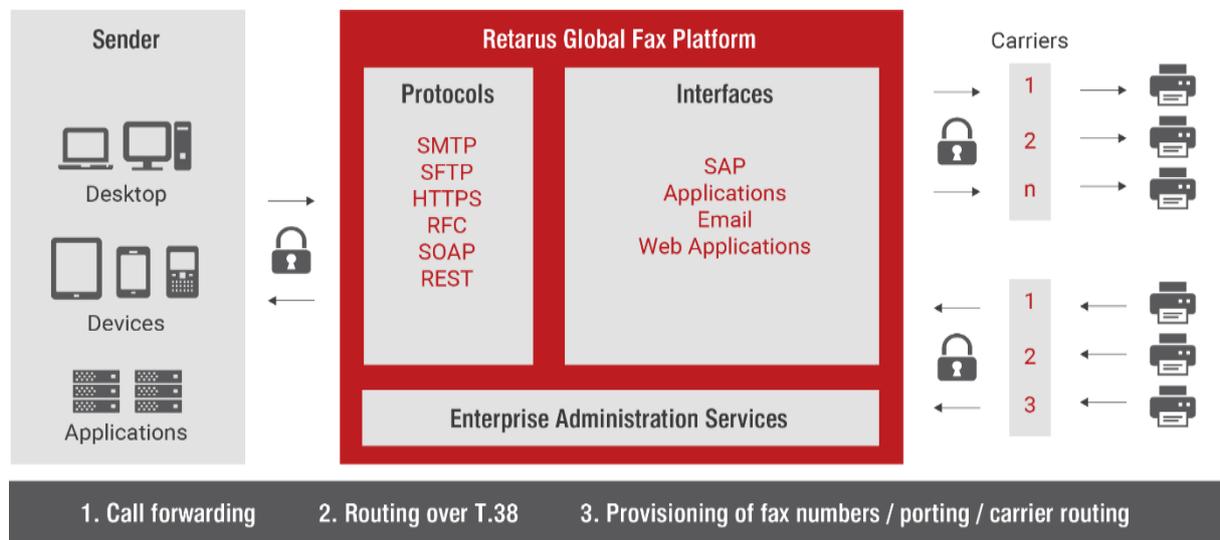


Service-Beschreibung und Mitwirkungspflichten Retarus Fax Services

Retarus Fax Services ermöglichen es, Fax-Dokumente zu empfangen und zu versenden, ohne eine eigene Fax-Infrastruktur zu betreiben. An das Retarus-System lassen sich Business-Applikationen und Web-Anwendungen, wie zum Beispiel CRM-, ERP- und Legacy-Systeme, sowie Desktop-Anwendungen anbinden. Die Datenverarbeitung erfolgt in Retarus-eigenen Rechenzentren.

Die unterschiedlichen Retarus Fax-Services bzw. -Schnittstellen lassen sich serviceabhängig konfigurieren. Zum Beispiel können Fax-Kennung, Versandpriorität, Kostenstelle, Dokumentenformate etc. als Standardeinstellungen für alle Fax-Jobs definiert bzw. für jeden Versandauftrag individuell bestimmt werden.

Systemarchitektur



Outbound Application Fax Services

Retarus Faxolution for SAP

Mit Retarus Faxolution for SAP lassen sich Fax-Dokumente direkt aus SAP-Systemen über das Retarus-System versenden. Die Anbindung für den Faxversand sowie die Rückmeldung des Versandstatus in das SAP-System erfolgt über die SAP-Standardschnittstelle SAPconnect (RFC-basierende BC-CON oder SMTP-basierende BC-SMTP). Die BC-CON-Verbindung kann über SAP-Router des Kunden erfolgen, und optional mittels VPN und/oder SNC gesichert werden. Die Anbindung per BC-SMTP kann optional über enforced TLS und/oder VPN verschlüsselt werden.

Retarus Faxolution for Applications

Mit Retarus Faxolution for Applications lassen sich Fax-Dokumenten aus Business-Applikationen oder Web-Anwendungen über das Retarus-System versenden. Die Anbindung der Kundensysteme erfolgt über die Schnittstellen REST, SOAP und/oder XML/FTP. Der Zugriff auf die REST- und SOAP-Schnittstelle erfolgt über HTTPS. Die Anbindung via XML/FTP kann über SFTP erfolgen. Der Versandstatus lässt sich über die jeweilige Schnittstelle abfragen. Bei REST- und SOAP-Schnittstellen kann zusätzlich der Versandstatus per SMTP und/oder per http(S)-Push automatisch übermittelt werden. Alternativ lassen sich Applikationen auch über SMTP an Retarus anbinden.

Inbound Application Fax Services

Retarus Fax2FTP

Retarus Fax2FTP ermöglicht den Empfang von Fax-Dokumenten über das Retarus-System und deren Zustellung an Business-Applikationen oder Web-Anwendungen über einen SFTP/FTP-Account. Empfangene Faxe werden zusammen mit zusätzlichen Empfangsdetails in eine XML-Datei eingebettet auf einem FTP-Server des Kunden, optional auf einem von Retarus betriebenen FTP-Server, bereitgestellt.

Retarus Fax2Webservice

Retarus Fax2Webservice ermöglicht den Empfang von Fax-Dokumenten über das Retarus-System und deren Zustellung an Business-Applikationen oder Web-Anwendungen über HTTPS. Die Übermittlung der eingehenden Faxe im PDF- oder TIFF-Format erfolgt via Webservice POST (SOAP, PLAIN oder Base64).

Outbound Desktop Fax Services

Retarus Mail2Fax / Retarus Faxolution for Exchange

Mit Retarus Mail2Fax und Retarus Faxolution for Exchange können Anwender mit eingerichteten Accounts beim Kunden Faxe aus E-Mail-Clients per SMTP über das Retarus-System versenden. Die Adressierung erfolgt im Format „<fax number>@rfax.net“ (die Domäne kann davon abweichen. Es gilt die jeweils von der Retarus Service Implementation kommunizierte Domäne). Unterstützt werden E-Mail-Anlagen in den Formaten PDF und TIFF sowie gängige Office-Dokumentformate. Standardeinstellungen wie Fax-Kennung, Kopfzeile, Kostenstelle, Personalisierungsfelder, etc. kann der Kunde auf unterschiedlichen Hierarchie-Ebenen wie System, Mandant, Profil, Benutzer vornehmen. Der Anwender beim Kunden kann Einstellungen für einzelne Versandaufträge mit Betreffzeilen-Befehlen überschreiben. Für Versandaufträge erhält der Versender per E-Mail eine Statusrückmeldung. Die Konfiguration und Aktualisierung von Absendern kann entweder manuell durch den Kunden über das EAS-Portal selbst, oder automatisiert durch Directory-Synchronisation in einem von Retarus vorgegebenen Format mit Adressbüchern und Verzeichnissen des Kunden erfolgen.

Retarus Faxolution for Windows

Retarus Faxolution for Windows ist ein Software-Client, der auf mit Windows-Betriebssystemen ausgestatteten Rechnern sowie auf Windows-Terminalservern beim Kunden installiert wird. Die Software ermöglicht es, über eine grafische Benutzerführung Fax-Versandaufträge (Einzelfaxe sowie Rundsendungen) einzurichten und mittels integriertem Druckertreiber aus Windows-Applikationen über das Retarus-System zu versenden. Dabei ist eine Personalisierung von Fax-Rundsendungen über die Serienbrief-Funktion einer Textverarbeitung wie Microsoft Word möglich. Der Versandstatus der jeweiligen Aussendung erfolgt direkt in das Benutzer-Interface. Die Kommunikation zwischen Faxolution for Windows und Retarus Fax-Plattform erfolgt via HTTPS. Standardeinstellungen für den Fax-Versand nimmt der Kunde im Software-Client vor. Über von Retarus definierte Steuerparameter können einige der Standardeinstellungen pro Fax neu definiert und angewendet werden.

Inbound Desktop Fax Service

Retarus Fax2Mail

Mit Retarus Fax2Mail können Fax-Dokumente durch das Retarus-System empfangen und an E-Mail-Adressen zugestellt werden. Die Übermittlung der eingehenden Faxe im PDF- oder TIFF-Format erfolgt als Dateianhang einer SMTP-Nachricht. Standardeinstellungen für Parameter wie Fax-Kennung, Kostenstelle, Dokumentformat, etc. können auf Kunden-, Profil- und Nummern-Ebene getroffen werden. Die Konfiguration und Aktualisierung von Nummern kann entweder manuell durch den Kunden über das EAS-Portal selbst, oder automatisiert durch Directory-Synchronisation in einem von Retarus vorgegebenen Format mit Adressbüchern und Verzeichnissen des Kunden erfolgen.

Ergänzende Standard-Features

Enterprise Administration Services Portal (EAS Portal)

Das Retarus Enterprise Administration Services Portal ist ein webbasierendes Portal, in dem der Kunde die gebuchten Retarus-Services konfigurieren kann. Es lassen sich Standardeinstellungen wie z. B. Fax-Kennung, Kopfzeileninformation, Versandpriorität, Kostenstelle, Statusmeldungen und Dokumenteinstellungen servicespezifisch vornehmen. Der Administrator des Kunden kann weitere Anwender und deren Berechtigungen konfigurieren. Detail- und Status-Informationen lassen sich darstellen und herunterladen, um diese zur weiteren Verarbeitung oder Analyse zu verwenden. Ausserdem bietet das EAS-Portal einen Überblick über gestellte Supportanfragen und deren Bearbeitungsstatus und stellt Service-Dokumentationen für gebuchte Services zur Verfügung.

Fax Report-Archiv

Im Fax Report-Archiv werden servicespezifische monatliche Übersichten der versendeten und empfangenen Fax-Dokumente (Monatsreports) für die letzten sechs (6) Monate gespeichert und können automatisch an eine hinterlegte E-Mail-Adresse versendet werden. Die Reports für den vorangegangenen Kalendermonat sind jeweils Anfang des Folgemonats abrufbar.

Optionale Features

Retarus Faxolution for Exchange Fax Domain

Über einen Exchange-Connector kann der Kunde Fax-Dokumente direkt an Outlook/Exchange-Fax-Kontakte über das Retarus-System versenden. Die Adressierung erfolgt im Format „[Fax:<fax number>]“. Die Übermittlung der Versandaufträge und die Rückmeldung des Versandstatus erfolgen per SMTP. Die Adressierung im oben genannten Format wird nicht in Microsoft Office 365 unterstützt.

Automated Fax Reply

Automated Fax Reply generiert automatische Antworten für Faxe, die auf einer für diesen Service konfigurierten Rufnummer eingehen. Das Antwort-Fax an den Absender basiert auf einer Vorlagendatei und enthält Details zur Übertragung, wie z. B. Absender- und Empfängernummer, Datum und Uhrzeit des Empfangs, Seitenanzahl und Sendestatus. Die Antwort wird an die Rufnummer des Absenders gesendet.

Fax Outbound Reporting

Optional stehen mit dem Fax Outbound Reporting über das Retarus EAS-Portal detaillierte Informationen pro Fax-Auftrag zur Verfügung, die für definierbare Zeiträume innerhalb der letzten sechs Monate nach dem Abschluss des jeweiligen Fauxauftrags und nach Suchkriterien wie beispielsweise Service, Empfängernummer, Status und Kostenstelle gezielt zur Ansicht gefiltert und per Download gespeichert werden können.

Fax Inbound Reporting

Optional stehen mit dem Fax-Inbound-Reporting über das Retarus EAS-Portal detaillierte Informationen pro Faxempfang zur Verfügung, die für definierbare Zeiträume innerhalb der letzten sechs Monate nach dem Empfang des jeweiligen Faxes und nach Suchkriterien wie beispielsweise Service, Absendernummer, Status und Kostenstelle gezielt zur Ansicht gefiltert und per Download gespeichert werden können.

Fax Outbound Archiv

Ausgehende Fax-Dokumente und deren Metadaten lassen sich in einem Retarus-Rechenzentrum archivieren. Die Dauer der Archivierung wird zwischen dem Kunden und Retarus individuell vereinbart (in der Regel maximal 12 Monate). Nach Ablauf des vereinbarten Archivierungszeitraums werden Fax-Nachrichten und Metadaten automatisch am jeweiligen Folgetag aus dem Archiv gelöscht. Der Zugriff auf das Fax Outbound Archiv während der Vertragslaufzeit setzt die Buchung des Fax Outbound Reportings voraus. Die Dokumente liegen im TIFF Format vor. Ein Zugriff auf vorhandene Archivdokumente oder den Datenexport der verbliebenen Dokumente nach Vertragsende kann über den Retarus Support kostenpflichtig initiiert werden.

Fax Inbound Archiv

Eingehende Fax-Dokumente und deren Metadaten lassen sich in einem Retarus Rechenzentrum archivieren. Die Dauer der Archivierung wird zwischen dem Kunden und Retarus individuell vereinbart (in der Regel maximal 12 Monate). Nach Ablauf des vereinbarten Archivierungszeitraums werden Fax-Nachrichten und Metadaten automatisch am jeweiligen Folgetag aus dem Archiv gelöscht. Der Zugriff auf das Fax Inbound Archiv während der Vertragslaufzeit setzt die Buchung des Fax Inbound Reportings voraus. Die Dokumente liegen im TIFF oder PDF-Format vor. Ein Zugriff auf vorhandene Archivdokumente oder den Datenexport der verbliebenen Dokumente nach Vertragsende kann über den Retarus Support kostenpflichtig initiiert werden.

Enforced TLS

Bei der Zustellung von E-Mails per SMTP von Retarus an den Kunden im Rahmen der Dienste Mail2Fax Status, Fax2Mail und Faxolution for Applications E-Mail Status ist die Einrichtung von enforced TLS pro Empfänger-Domain möglich.

SNC

Für die verschlüsselte Anbindung von Faxolution for SAP an das/die SAP-System(e) des Kunden ist eine SNC-Verbindung per SAP-Router möglich. Auf Anfrage kann eine SNC-Verbindung zum SAP-System direkt erfolgen.

VPN

Falls über die im Standard gebotenen und die oben genannten optionalen sicheren Anbindungsverfahren hinaus eine weitere Verschlüsselung der Verbindung zwischen Kunde und Retarus notwendig ist, kann die Anbindung über ein Virtual Private Network (VPN) erfolgen.

Anbindung an ein weiteres Retarus-Rechenzentrum

Die Retarus-Services sind in mehreren Retarus-Rechenzentren verfügbar. Die zusätzliche Anbindung an ein weiteres Retarus-Rechenzentrum erhöht die Service-Verfügbarkeit und ermöglicht die Umsetzung von Lastverteilungskonzepten. Details der servicespezifischen Ausprägung der Anbindung von Kundensystemen an ein weiteres Rechenzentrum werden im Einzelfall zusammen mit dem Kunden ausgearbeitet.

Rufnummern

Soweit möglich kann der Kunde seine bestehenden Rufnummern zum Fax-Empfang portieren lassen. Alternativ kann Retarus neue (lokale) Rufnummern im Namen des Kunden gemäss den massgeblichen nationalen rechtlichen und regulatorischen Rahmenbedingungen bereitstellen. Im Rahmen eines Projektes kann eine VoIP-Anbindung geprüft und ggf. angeboten werden.

Fax-over-IP Anbindung

In Rahmen der Inbound Fax Services (Faxempfang), bietet Retarus FoIP Anbindungen per Inbound SIP Trunks an. Für die FoIP Anbindung muss ein oder mehrere SIP Trunks direkt vom VoIP-Carrier des Kunden oder von der Netzwerkumgebung des Kunden zu einem Retarus Rechenzentrum eingerichtet werden. Ein SIP Trunk ist definiert als eine SIP-Signalisierungs-Assoziation zwischen zwei Endpunkten, d.h. zwischen einem Kunden Endpoint und einem Retarus SBC. Für eine High-availability-Anbindung sind damit mindestens zwei SIP Trunks notwendig. Retarus bietet SIP-Trunks über das öffentliche Internet, VPN oder Standleitung an.

Directory-Synchronisation

Directory-Synchronisation ist eine Schnittstelle, die es dem Kunden erlaubt, Mail2Fax- und Fax2Mail-Benutzerdaten anhand seiner Adressbücher oder Verzeichnisse automatisiert im Retarus-System zu aktualisieren.

Express-Versand

Fax-Versandaufträge vom Typ „Express“ werden priorisiert im Retarus-System verarbeitet.

Versand mit hoher Auflösung („fein“)

Zu versendende Dokumente werden mit einer Auflösung von 204x196 DPI gerendert.

Dokument-Verschlüsselung

Eingehende Fax-Nachrichten können mit verschiedenen Methoden verschlüsselt werden. Für die Services Fax2FTP und Fax2Webservice stehen PGP (für die Dateiformate TIFF und PDF) sowie X.509 und die Verschlüsselung per Passwort (für das Dateiformat PDF) zur Verfügung. Für den Service Fax2Mail steht die Verschlüsselung per Passwort für das Dateiformat PDF zur Verfügung. Für das Format PDF/A steht keine Verschlüsselung zur Verfügung.

OCR-Texterkennung und Barcode-Erkennung

Für eingehende Fax-Nachrichten kann eine Barcode-Erkennung oder eine kombinierte OCR-Text- und Barcode-Erkennung aktiviert werden. Die Erkennung unterstützt gängige Barcodes und gedruckte Schriften. Ausgabeformate für die Barcode-Erkennung sind Text und XML, für die kombinierte Erkennung stehen zusätzlich XLS, PDF/A, PDF, HTML, XML und RTF zur Verfügung. Bei aktivierter PDF-Verschlüsselung und OCR-Texterkennung wird das PDF-Dokument verschlüsselt zugestellt. Zusätzlich bereitgestellte Ausgabeformate werden nicht verschlüsselt.

Retarus FTP Server

Eingehende Fax-Dokumente werden auf einem von Retarus betriebenen SFTP-/FTP-Server bereitgestellt (gilt nur für Fax2FTP). Auf SFTP-/FTP-Servern von Retarus bereitgestellte Dateien stehen dem Kunden 14 Tagen zur Abholung bereit.

Implementierungsoptionen

Retarus-Services können an kundenspezifische Erfordernisse angepasst werden. Retarus bietet verschiedene Consulting-Services wie beispielsweise Implementierungsoptionen oder Consulting-Workshops für Dienstleistungen, die über eine Standardimplementierung hinausgehen.

Ergänzend zur Standardimplementierung ermöglichen vordefinierte Implementierungsoptionen für ausgewählte Retarus-Services eine kundenspezifische Anpassung einiger Servicebestandteile zur Unterstützung der Unternehmensidentität/Corporate Identity und/oder zur automatisierten Verarbeitung im Rahmen der Geschäftsprozesse.

Implementierungsoptionen können als Arbeitspakete bestellt werden.

Kundenspezifische E-Mail-Vorlage für Statusrückmeldungen (Mail2Fax, Faxolution for Applications)

Beim Fax-Versand über den Service Retarus Mail2Fax erhält der Absender Statusinformationen über den Aussand per E-Mail. Die Retarus Standardvorlagen für die Report-E-Mail können kundenspezifisch modifiziert und in der Kundenkonfiguration zur Auswahl im EAS implementiert werden. Modifikationen beinhalten das Ändern vorhandener Elemente, z. B. Farbe oder Position, oder das Hinzufügen/Löschen von Elementen wie:

- Kundenlogo (HTML-Template)
- Farbe der Auftragszusammenfassung (HTML-Template)
- Hinzufügen/Löschen von Retarus Digest-Informationselementen
- Vorschau hinzufügen/löschen; Grösse ändern (HTML-Template)
- Hinzufügen vom Kunden definierter Texte oder Links, z. B. zu Anleitung im Kunden-Intranet

Kundenindividuelles Deckblatt für Fax-Versand (Mail2Fax)

Retarus erstellt und implementiert ein kundenspezifisches Mail2Fax-Deckblatt. Modifikationen können beinhalten:

- Erstellung einer Deckblattvorlage auf Basis einer vom Kunden bereitgestellten Layout-Vorlage mit Firmenlogo
- Deckblatt im RTF-Format
- Einbinden des RTF-Deckblattes in ein Mail2Fax-Profil im EAS-Portal
- Mögliche Personalisierungsfelder:
- Absenderinformationen (Firmenname, E-Mail-Adresse, Berufsbezeichnung, Telefonnummer)
- Empfängerinformationen (Fax-Nummer)
- Betreffzeile
- Text im E-Mail-Body

Kundenindividuelle Domain für den Fax-Versand (Mail2Fax)

Die Standard-Domain für den Fax-Versand kann so angepasst werden, dass sie den Domain-Namen des Kunden anzeigt, z. B. <Faxnummer>@fax.yourdomain.de. Für die Umsetzung dieser Änderung sind folgende Implementierungsschritte erforderlich:

- Service-Implementierung innerhalb der Retarus Infrastruktur durch Retarus
- Whitelisting der neuen Fax Versand-Domain in der Retarus Infrastruktur durch Retarus
- Anpassung des betreffenden MX-Records (ggf. inkl. SPF / DKIM / DMARC) durch den Kunden, um die Subdomain @fax.yourdomain.com auf den Retarus Mail-in-Server zu verweisen

Kundenindividuelle E-Mail-Vorlage für Fax-Empfang (Fax2Mail)

Bei eingehender Fax-Übertragung erhält der Empfänger eine E-Mail mit der Fax-Nachricht als PDF- oder TIFF-Datei. Die Standard-E-Mail-Vorlage kann im EAS auf Profilebene definiert werden. Kundenindividuelle Modifikationen dieser Vorlage beinhalten das Ändern vorhandener Elemente, z. B. Farbe oder Position, oder das Hinzufügen/Löschen von Elementen wie:

- Kundenlogo (HTML-Template)
- Farbe der Auftragszusammenfassung (HTML-Template)
- Hinzufügen/Löschen von Retarus Default-Informationselementen
- Hinzufügen vom Kunden definierter Texte oder Links, z. B. zu Anleitung im Kunden-Intranet
- Die Implementierung der neuen Vorlage in die Kundenkonfiguration im EAS.

Kundenspezifische FTP-Ablagedateinamen (Fax2FTP)

Mit Fax2FTP empfängt Retarus Faxe und stellt die Dateien zur Abholung auf einem FTP-Server bereit. Neben den Fax-Dokumenten werden auf dem FTP-Server zugehörige Attributdateien (.idx) im ASCII-Format bereitgestellt. Das Fax-Dokument und die zugehörige Attributdatei haben den gleichen Dateinamen (ohne Dateierweiterung). Der Standarddateiname setzt sich aus einer eindeutigen Kombination von Zeichen zusammen, z. B. ein Zeitstempel und eine ID des Servers und Rechenzentrums, in welchem das Fax verarbeitet wurde. Der Standarddateiname kann von Retarus geändert werden, um eine einfachere oder automatisierte Verarbeitung der Dateien auf dem System des Kunden zu unterstützen. Der Dateiname kann individuelle Informationen aus dem Fax-Empfang enthalten, wie z. B.:

- Kontoname
- Zeitstempel (Datum & Uhrzeit)
- Statusanzeige (z. B. Zustellbestätigung oder Sendefehler)
- Fax-ID (aus der Nummernkonfiguration)

Die Anpassung umfasst die Erstellung und Implementierung eines kundenspezifischen Dateinamens für den Kunden. Folgende Implementierungsschritte sind enthalten:

- Erstellen eines Skripts, um den Fax2FTP-Dateinamen zu ändern
- Einbettung des Dateinamens in ein Fax2FTP-Profil im EAS-Portal
- Überprüfen/ Testen des generierten benutzerdefinierten Dateinamens

Definition Fax Destination «übriges Europa»

Der im kaufmännischen Angebot als «übriges Europa» genannten Position werden folgende Länder zugeordnet:

Albanien, Andorra, Belgien, Bosnien und Herzegowina, Bulgarien, Deutschland, Dänemark, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Kasachstan, Kosovo, Kroatien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Moldawien, Monaco, Montenegro, Niederlande, Nord Mazedonien, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Russland, San Marino, Schweden, Schweiz, Serbien, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechische Republik, Türkei, Ukraine, Ungarn, Vatikanstadt, Vereinigtes Königreich, Weissrussland, Zypern

Service Qualität / Mitwirkungspflichten

Der Kunde ist sich dessen bewusst, dass die erfolgreiche Nutzung der Retarus-Dienste und die Qualität der Dienstleistungserbringung wesentlich von seiner Mitwirkung abhängt. Der Kunde wird daher das ihm nach Vertragsabschluss zugesandte Implementation-Sheet innerhalb von fünf (5) Werktagen ausgefüllt zurücksenden und insbesondere die unten genannten Mitwirkungspflichten einhalten.

Enforced TLS (SMTP)

- Enforced TLS für SMTP-Kommunikation von Retarus an den Kunden erfolgt auf Basis der Domain der Empfänger der E-Mails.
- Bei enforced TLS über SMTP Verbindungen beauftragt der Kunde Retarus bei Änderungen der Empfänger-Domain, diese entsprechend einzurichten.
- Bei VPN-Nutzung informiert der Kunde Retarus über Änderungen an verwendeten Domains-/namen und Mail Hosts unverzüglich, um eine Beeinträchtigung des Services zu vermeiden.

Fax4A-XML/FTP

- Retarus empfiehlt, die Statusmeldungen regelmässig zeitnah abzuholen und zu löschen. Nach Ablauf eines Zeitraums von 14 Tagen nach Ablage der Statusmeldung behält sich Retarus das Recht vor, die Dateien zu löschen.

Faxolution for SAP

- Der Service setzt die Implementierung auf beiden Seiten (Kunde und Retarus) voraus. Für die Implementierung auf Seiten Retarus sind vom Kunden die per Implementation-Sheet angeforderten Informationen bereitzustellen.

Implementation, Change Management and Support

Für Support- und Serviceanfragen sowie Change Requests muss der Kunde Retarus den Kreis autorisierter Personen mitteilen, die solche Anfragen offiziell stellen dürfen. Der technische Ansprechpartner des Kunden für die Implementation des Services wird dabei grundsätzlich als erster autorisierter Ansprechpartner festgelegt. Dieser kann sodann als Kundenadministrator im Enterprise Administration Portal weitere Support Kontakte eintragen und somit autorisieren. Kunden Administratoren können diese Berechtigungen jederzeit ändern, erweitern oder löschen.

Im Kundenauftrag umgesetzte Änderungen am Service und Lösungen für Incidents (inkl. Workarounds) müssen durch den Kunden mindestens in Textform abgenommen werden. Erfolgt innerhalb von 10 Tagen keine Rückmeldung durch den Kunden, wird das jeweilige Kundenticket nach Ablauf dieser Frist automatisch geschlossen und die Änderung / Lösung gilt als abgenommen.

Fax-Empfang

Zuteilung oder Portierung von Ortsnetzziffernummern

Soweit Gegenstand des Angebots die Zuteilung oder Portierung von Ortsnetzziffernummern ist, erfolgt das Angebot vorbehaltlich der Wahrung des Ortsnetzbezugs durch den Kunden, den dieser für den relevanten Ortsnetzbereich durch einen Betriebssitz nachweist. Zu den weiteren regulatorischen Anforderungen können zählen: die Vorlage der Umsatzsteuer-Identifikationsnummer durch den

Kunden, der Nachweis der Identität eines Vertretungsberechtigten des Kunden (Kopie des Ausweises) sowie die Steuernummer dieses Bevollmächtigten. Länderspezifische Änderungen bleiben vorbehalten.

Wird die Portierung bestehender Rufnummern beauftragt, übermittelt der Kunde einen LoA (Letter of Authorisation) an Retarus sowie einen aktuellen Rechnungsnachweis desjenigen Carriers, der die Rufnummern bislang zur Verfügung stellt. Die beauftragte Portierung der Rufnummern erfolgt vorbehaltlich deren Freigabe durch den Carrier, von dem die Rufnummern übertragen werden soll. Der Kunde sichert zu, Retarus alle regulatorisch notwendigen Unterlagen zur Verfügung zu stellen, um die reibungslose Einrichtung oder Portierung der beauftragten Rufnummern zu ermöglichen. Der Kunde sichert überdies zu, Retarus über den Wegfall des Ortsnetzbezugs zugeteilter Ortsnetzzufnummern während der Vertragslaufzeit unverzüglich zu informieren.

Weiterleitungen

Stellt Retarus Rufnummern als Ziele von Weiterleitungen von Servicrufnummern oder als Ziele von Weiterleitungen aus der Telefonanlage des Kunden zur Verfügung, ist jede darüberhinausgehende Verwendung der Rufnummern sowie deren Veröffentlichung durch den Kunden ausgeschlossen; eine Mitnahme oder Weiterverwendung der Rufnummern nach Vertragsende scheidet aus. Wenn die zuständige lokale Behörde Änderungen an den so zur Verfügung gestellten Rufnummern veranlasst, müssen diese Änderungen vom Kunden hingenommen werden

Fax-Versand

Die rechtskonforme Gestaltung der Unternehmenskommunikation liegt in der Verantwortung des Kunden, der die Nachrichtenverarbeitung nur im Rahmen seiner Berechtigungen vornehmen wird. Der Kunde ergreift ggf. erforderliche innerbetriebliche Massnahmen wie z. B. eine entsprechende Einwilligung der Mitarbeiter bzw. betroffenen Kommunikationsteilnehmer und/oder eventueller Mitbestimmungsgremien in die oben bezeichneten Eingriffe und/oder ein wirksames Verbot der privaten Nutzung der Kommunikationsmittel durch die Mitarbeiter. Retarus ist berechtigt, Auskunft über die getroffenen Massnahmen zu verlangen. Für den Fall, dass der Kunde diesem Verlangen nicht nachkommt oder die erfolgten Zusicherungen des Kunden nach Ansicht von Retarus nicht zur Vermeidung eines Verstosses gegen rechtliche Bestimmungen ausreichen, steht Retarus das Recht zu, die Inanspruchnahme des Dienstes bzw. der konkreten Teilleistung oder Zugriffsmöglichkeit zu verweigern.

Der Kunde stellt eine gültige Fax Nummer aus seinem eigenen Fax-Nummernbereich zur Verfügung die als Default CLIP (Calling Line Identification and Presentation) Nummer konfiguriert wird. Falls keine Fax-Nummer (mehr) verfügbar ist, beauftragt der Kunde Retarus, eine neue Fax Nummer im Namen des Kunden zu bestellen.

Abrechnung

Die Fax Seitenpreise beruhen auf der Annahme, dass die Verarbeitung je Faxseite ab erfolgreichem Verbindungsaufbau 60 Sekunden nicht überschreitet. Bei längerer Verarbeitungsdauer behält sich Retarus vor, zusätzliche Faxseiten je weiterer angefangener 60 Sekundeneinheit in Rechnung zu stellen.