

blueFAX UG (haftungsbeschränkt)

Leistungsbeschreibung für den Faxdienst blueFAX

Die blueFAX UG (haftungsbeschränkt), München (im folgenden „blueFAX“), erbringt gegenüber dem Kunden bei Aufträgen des Faxdienstes blueFAX die folgenden vertraglichen Leistungen nach ihren technischen und betrieblichen Möglichkeiten:

1. Funktionsweise des Faxdienstes

blueFAX veranlasst, dass für den Kunden Faxdaten zu einem Dritten Faxanschluss (im folgenden „Gegenstelle“) übertragen werden und umgekehrt Faxe über eine für den Kunden eingerichtete Faxrufnummer empfangen und elektronisch zugestellt werden. Für die Nutzung von blueFAX erhält der Kunde einen eindeutigen passwortgesicherten Kundenlogin (im folgenden „Kundenbereich“) mit Benutzername und Passwort. Über diesen Zugang kann der Kunde verschiedene Funktionen des Dienstes beauftragen, nutzen und konfigurieren.

2. Faxversand

Format und Größe der Fax-Vorlage. Für den Versand von Faxen kann der Kunde seine Dokumente blueFAX als reine Textnachrichten, als Dateien im PDF-Format sowie in weiteren Dateiformaten, die jeweils auf der Webpräsenz von blueFAX (www.blue-fax.com) einzusehen sind, an blueFAX über eine Internetschnittstelle oder über eine besondere E-Mail-Schnittstelle oder unter Verwendung einer besonderen Fax-Software übermitteln.

Versand über Internetschnittstelle. Im Kundenbereich ermöglicht ein Formular die Eingabe der Empfängerdaten der Gegenstelle, sowie das direkte Eingeben des zu versendenden Textes und die Option und Alternative Dateien für den Versand hochzuladen.

Versand per E-Mail. Eine von blueFAX bereitgestellte E-Mail-Schnittstelle (im folgenden „Mail2Fax“) ermöglicht die Beauftragung zum Versand von Faxen per E-Mail. Der Kunde muss zur Nutzung dieser Schnittstelle zuvor im Kundenbereich gesonderte Zugangsdaten für Mail2Fax festlegen. Bei der Nutzung von Mail2Fax wird die E-Mail mit der Faxvorlage vom Kunden an eine spezielle E-Mail-Adresse bei blueFAX gesendet, welche die Faxrufnummer der Gegenstelle enthält. Die Annahme des Auftrages wird stets per E-Mail an den Kunden bestätigt. Die Anforderungen an Format und Aufbau der E-Mail ist in einer gesonderten Schnittstellenbeschreibung beschrieben, die auf der Webpräsenz und im Kunden-Bereich von blueFAX (www.blue-fax.com) zum Download zur Verfügung steht.

Versand per Fax-Software. Sofern blueFAX Software zur Selbstinstallation auf Kundensystemen anbietet, wird der Auftrag über die Funktionsweise der Software, wie ein Fax-Druckertreiber oder Uploadsoftware, eingegeben. Die genaue Funktionsweise ist in einer gesonderten Anleitung beschrieben.

Größe und Format der Fax-Vorlage. Die maximale Größe an zu verarbeitenden Fax Daten pro Versandauftrag beträgt 5 Megabyte. Der Versand erfolgt ausschließlich im DIN A4 Hochformat. Der Kunde hat selbst sicherzustellen, dass die Fax Daten im DIN A4 Hochformat eingeliefert werden. Ein randloser Empfang bzw. Ausdruck ist bei vielen Empfangsgeräten aufgrund von deren technischen Merkmalen bzw. Einstellungen nicht möglich; daher wird dem Kunden geraten, bei Faxvorlagen einen Rand von mindestens 2,5 cm einzuhalten.

Absenderkennung. Die Absenderkennung kann vom Kunden frei gewählt werden und setzt sich aus einem Rufnummernfeld und Absendernamen zusammen. Diese Kennung wird in der Kopfzeile des gesendeten Faxes an die Gegenstelle übertragen. Sofern keine Absenderkennung gesetzt ist, kennzeichnet blueFAX den Absender als blueFAX.

Massenversand. Der Massenversand von Faxen bedeutet den Versand des gleichen Faxinhaltes an Empfängerlisten. Die Einlieferung von Massenfax Sendungen ist nur dann möglich, wenn der Kunde eine Faxempfangsnummer bei blueFAX geschaltet hat oder einen anderen schriftlichen Nachweis über eine ihm zugehörige Absender-Faxrufnummer blueFAX erbringt. Diese Absenderkennung wird als Abgehende Faxrufnummer an den Empfänger übermittelt. Überschreitet der Versand von Massenfaxen ein Auftragsvolumen von mehr als 200 EUR pro Monat ist blueFAX berechtigt eine angemessene Kautionsanzufordern.

Sendebereiche. Standardmäßig ist der Status jedes Faxversandes im Kundenbereich abrufbar. Sofern vom Kunden festgelegt, wird zusätzlich ein Sendebereich an die hinterlegte E-Mail-Adresse zugestellt. Für die Erstellung des Sendebereichs nutzt blueFAX den derzeit aktuellen Stand der Technik (ECM - Error Correction Mode). Die Zuverlässigkeit des Sendebereichs hängt jedoch wie üblich bei der Telekommunikation über Faxgeräte vom technischen Standard des Faxempfangsgeräts der Gegenstelle ab.

3. Faxempfang

Über die dem Kunden zugeteilte(n) Faxrufnummer(n) werden eingehende Faxe im Namen des Kunden entgegen genommen und im PDF Format an den Kunden per E-Mail weitergeleitet. Die Erzeugung des PDF Format bedarf der maschinellen Verarbeitung der empfangenen Daten aus der Faxübertragung. Je Faxrufnummer kann eine separate E-Mail Adresse als Zustellungsziel eingestellt werden.

Empfangskapazität. Der Empfang von Faxen ist lediglich auf die Kapazität der zwei parallel zur Verfügung stehenden Empfangskanäle pro Faxrufnummer begrenzt.

Zuteilung und Portierung von Faxrufnummern. Die Leistung des Faxempfangs über blueFAX setzt voraus, dass der Kunde über eine gültige Faxrufnummer an seinem Anschluss verfügt oder sich zuteilen lässt. Verfügt der Kunde bei Vertragsschluss noch über keine Faxrufnummer, kann ihm über blueFAX eine solche Faxrufnummer zugeteilt werden, wenn der Kunde die gesetzlichen Bestimmungen des jeweiligen Landes über die Zuteilung von Rufnummern erfüllt. Der Kunde hat das Recht zur Portierung der von blueFAX zugewiesenen Faxrufnummer gemäß den gesetzlichen Bestimmungen des jeweiligen Landes. In Deutschland muss bei ortsgebundenen Faxrufnummern ein Firmen- bzw. Wohnsitz im Bereich der Ortswahl nachgewiesen werden, bei ortsunabhängigen Vorwahlen ein Firmen- bzw. Wohnsitz in Deutschland. blueFAX ist verpflichtet die Richtigkeit der Zuteilung zu jedem Zeitpunkt zu prüfen, ins Besondere bei der Beauftragung. Eine Portierung einer ortsgebundenen Faxrufnummer in den Bereich eines anderen Ortsnetzes ist regelmäßig nicht möglich, ebenso nicht die Portierung einer ortsunabhängigen Faxrufnummer bei Umzug in ein anderes Land. Bei Umzug in ein anderes Land und/oder Ort erhält der Kunde, sofern erforderlich, eine neue Faxrufnummer zugewiesen. Hier entstehen einmalige Kosten in Höhe der Einrichtungsgebühr der neu zuzuteilenden Faxrufnummer. Sollte im neuen Zielgebiet keine Faxrufnummer von blueFAX angeboten werden, so muss die bisherige Faxruf-

¹ Die Verfügbarkeit beschreibt die für einen Bewertungszeitraum (Messperiode) von 12 Monaten ermittelte tatsächliche Verfügbarkeit (in Stunden) in Relation zur Gesamtzahl der theoretisch möglichen Stunden. Die Verfügbarkeit wird nach folgender Formel kalkuliert und auf zwei Nachkommastellen gerundet. Dabei ist unter dem Begriff Ausfallzeit die Summe aller Reparaturzeiten innerhalb der Messperiode zu verstehen. $\text{Verfügbarkeit} = (\text{Messperiode (h)} - \text{Ausfallzeit (h)}) / \text{Messperiode (h)} \times 100\%$. Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen oder die durch höhere Gewalt hervorgerufen werden, oder unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden bleiben bei der Ermittlung der tatsächlichen Verfügbarkeit außer Betracht. Planmäßige Wartungsarbeiten für die Erbringung der Dienstleistung werden in den Wartungsfenstern dienstags und donnerstags von 2 - 7 Uhr durchgeführt. Eine Nichtverfügbarkeit in diesem Zeitintervall über eine Dauer von max. zwei Stunden wird bei der o. g. Berechnung der Verfügbarkeit nicht in Abzug gebracht.

blueFAX UG (haftungsbeschränkt)

Leistungsbeschreibung für den Faxdienst blueFAX

nummer gemäß Vorschrift dennoch gelöscht werden. Eine Erstattung von Gebühren aus Restvertragslaufzeiten sind nicht möglich. Das gleiche gilt auch, wenn der Kunde die Löschung seiner Faxnummer vor Ablauf des Vertragslaufzeitendes wünscht.

4. Fax-Center

Das Fax-Center stellt eine Faxverwaltungsoberfläche im Kundenbereich dar, die der Kunde optional nutzen kann, wenn er die hierzu im Auftragsformular vorgesehene Datenschutzerklärung abgegeben hat. Das Fax-Center beinhaltet eine über die vertragliche Fax-Telekommunikationsdienstleistung hinausgehende Archivierungsleistung durch blueFAX.

Archivierungsfunktion. Im Fax-Center werden die ein- und ausgehenden Faxe des Kunden dauerhaft gespeichert. Der Kunde kann Faxe jederzeit selbständig löschen und in Ordnerstrukturen verschieben und so verwalten. Mit dem Löschen eines Faxes werden diese Daten unwiederbringlich gelöscht. Der vom Kunden genutzte Speicher wird in Anzahl enthaltener Faxe berechnet, ungeachtet der Größe oder Seitenzahl der Faxe.

Suchfunktionen und erweiterte Suche im Fax-Center. Die Standardsuche erstreckt sich über Absender- und Gegenstellen-Faxrufnummer sowie das Datum der Erstellung. Die Erweiterte Suche ist per Standard nicht aktiv und muss vom Kunden zur Einrichtung aktiv bestätigt werden. Die Suchfunktion im Fax-Center erweitert sich damit um die Suche nach Schlagwörtern in Faxinhalten. Zu diesem Zweck werden ab Aktivierung dieser Funktion ein- und ausgehende Faxe per Texterkennungssoftware gescannt und das Ergebnis zusammen mit den restlichen Faxdaten jedes Faxes zum Zwecke der Suchfunktionalität gespeichert. Mit dem Löschen eines Faxes werden auch diese Daten unwiederbringlich entfernt.

5. Softwareanwendungen

Soweit es für bestimmte Anwendungen der vertraglichen Leistung erforderlich ist, stellt blueFAX dem Kunden Computerprogramme (Software) zum kostenlosen Herunterladen über die Internetseite von blueFAX zur Verfügung. Diese Softwareüberlassung erfolgt lediglich leihweise als unselbständige zweckgebundene Nebenleistung.

6. Benachrichtigungsoptionen

blueFAX bietet im Rahmen des Faxempfangs und Faxversandes verschiedene Benachrichtigungsoptionen an. Die Benachrichtigung per E-Mail sind generell kostenfrei. Der Kunden kann sich auch per SMS Mobil über den Eingang neuer Faxe oder über den Status gesendeter Faxe informieren lassen. Die Benachrichtigung per SMS ist kostenpflichtig und kann jederzeit im Kundenbereich abbestellt werden. Der Kunde hat selbst sicher zu stellen, dass die Empfangskanäle Nachrichten von blueFAX entgegen nehmen können.

7. Verfügbarkeit der Internetanbindung

Für die Internetanbindung von blueFAX, die Voraussetzung für den Ausgang und Eingang von Faxen von und an den Kunden, wird eine durchschnittliche jährliche Verfügbarkeit von 99% vertraglich vereinbart. Der Aufbau der Verbindung

von und zur Gegenstelle erfolgt im Auftrag von blueFAX über externe Anbieter von Telekommunikationsdiensten.¹ Die jährliche Verfügbarkeit des Netzes dieser Anbieter beträgt mindestens 97%.¹ Die Verfügbarkeit der Telefondienstleistungen kann durch die Leistungsmerkmale, die durch die an der Verbindung beteiligten weiteren Netzbetreiber festgelegt sind, eingeschränkt sein. Dies gilt insbesondere, soweit die Verbindungen zum Nutzer bzw. zum Kunden unter Verwendung ausländischer Netze oder Mobilfunknetze hergestellt werden müssen.

8. Rufnummernweitergabe

blueFAX übermittelt standardmäßig die Anzeige der Rufnummer des Anschlusses des Kunden, die der Kunde bei Auftragserteilung angegeben hat oder ihm zugewiesen wurde. Die Anzeige der Rufnummern von Nebenstellen des Anschlusses ist nicht möglich. Mit Ausnahme der Verbindungen zu Notrufanschlüssen von Polizei und Feuerwehr kann die Übermittlung der Rufnummer a) fallweise oder b) auf gesonderten Antrag des Kunden ständig unterdrückt werden. Der Kunde darf die Funktion der Rufnummernunterdrückung nicht aktivieren, wenn er den Faxdienst für Werbung nutzt. In diesem Fall kann blueFAX die Absenderkennung des Kunden für den Kunden unveränderlich hinterlegen.

9. Einzelverbindungs nachweis

Der Kunde kann einen Einzelverbindungs nachweis (PDF- und ASCII-Format) über die kostenpflichtigen Internet- und Faxverbindungen ab Erhalt der Rechnung in elektronischer Form gemäß der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist in seinem passwortgeschützten Kundenbereich unter www.blue-fax.com einsehen und herunterladen. Ein Einzelverbindungs nachweis mit ungekürzten Zielrufnummern setzt voraus, dass der Kunde die hierzu im Auftragsformular vorgesehene Datenschutzerklärung abgegeben hat. Als zusätzliche und gesondert kostenpflichtige Leistung nach Maßgabe der vertraglichen Preisliste bietet blueFAX die Übersendung des Einzelverbindungs nachweises in Papierform an. Die weiteren Festlegungen und Hinweise in den Datenschutzbestimmungen sind zu beachten.

10. Support und Entstörung

blueFAX leistet während der Geschäftszeiten (Montag bis Freitag von 9:00 bis 17:00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage) standardmäßig Support per E-Mail. Die Reaktionszeit beträgt 8 Stunden ab Eingang der Anfrage. Liegt eine Störung der Faxempfangsnummer des Kunden vor, beträgt die Entstörfrist 14 Stunden ab Eingang der Störungsmeldung. Alle genannten Fristen beziehen sich auf die Geschäftszeiten; außerhalb dieser Zeiten ist der Lauf der Frist ausgesetzt. Premium-Kunden erhalten zu dem die Möglichkeit der telefonischen Kontaktaufnahme im Kundenbereich.

blueFAX UG (haftungsbeschränkt) - Stand: 22.12.2010

¹ Die Verfügbarkeit beschreibt die für einen Bewertungszeitraum (Messperiode) von 12 Monaten ermittelte tatsächliche Verfügbarkeit (in Stunden) in Relation zur Gesamtzahl der theoretisch möglichen Stunden. Die Verfügbarkeit wird nach folgender Formel kalkuliert und auf zwei Nachkommastellen gerundet. Dabei ist unter dem Begriff Ausfallzeit die Summe aller Reparaturzeiten innerhalb der Messperiode zu verstehen. $\text{Verfügbarkeit} = (\text{Messperiode (h)} - \text{Ausfallzeit (h)}) / \text{Messperiode (h)} \times 100\%$. Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen oder die durch höhere Gewalt hervorgerufen werden, oder unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden bleiben bei der Ermittlung der tatsächlichen Verfügbarkeit außer Betracht. Planmäßige Wartungsarbeiten für die Erbringung der Dienstleistung werden in den Wartungsfenstern dienstags und donnerstags von 2 - 7 Uhr durchgeführt. Eine Nichtverfügbarkeit in diesem Zeitintervall über eine Dauer von max. zwei Stunden wird bei der o. g. Berechnung der Verfügbarkeit nicht in Abzug gebracht.