

# Leistungsbeschreibung der KurpfalzTEL, Gesellschaft für die Cloud-Telefonanlage

## 1. Produktdefinition

- a. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der KurpfalzTEL.
- b. Mit der Cloud-Telefonanlage wird dem Kunden über die Vertragsdauer eine zentrale, virtuelle, VoIP-basierten Telefonanlage aus der Cloud zur Verfügung gestellt. Für die Nutzung der Cloud-Telefonanlage ist der KurpfalzTEL SIP-Trunk (Sprachdienstleistung) Voraussetzung. Weiterhin ist ein Internetanschluss mit fester IP-Adresse und ausreichender Datenbandbreite Kundenseitig zu organisieren.
- c. Die Cloud-Telefonanlage ermöglicht, qualitativ hochwertige IP-Telefonie über eine zentrale, von KurpfalzTEL gemanagte Telefonanlage in hoch verfügbaren Rechenzentren zu führen.

## 2. Vertragslaufzeit

Sofern nicht anders schriftlich vereinbart wurde, gilt eine Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag um weitere 12 Monate, wenn nicht mindestens drei (3) Monate vor Ende der Mindestvertragslaufzeit schriftlich gekündigt wird.

## 3. Abrechnung

Die Abrechnung erfolgt monatlich pauschal im Voraus.

## 4. Konfiguration der Cloud-Telefonanlage

Die Konfiguration der Cloud-Telefonanlage erfolgt über ein webbasiertes Administrationsportal. Sämtliche Funktionen der Telefonanlage kann der Kunde selbst verwalten und einrichten. Der Zugang zum Portal erfolgt über einen aktuellen Internetbrowser (derzeit am besten geeignet sind Firefox, Chrome und Safari) per https über das weltweite Internet. Über die webbasierte Verwaltung können den Nebenstellennutzern Fax, Voicemails Hardware zugewiesen werden.

## 5. Leistungsumfang

Der Leistungsumfang und Funktionsmerkmale gemäß Datenblatt des Herstellers. KurpfalzTEL stellt dem Kunden das Datenblatt zur Verfügung. Weiterhin hat der Kunde die Möglichkeit, das Benutzerhandbuch und die entsprechenden Datenblätter auf der Webseite des Herstellers bzw. der KurpfalzTEL herunterzuladen.

## 6. Service und Support

- a. Die Konfiguration der Cloud-Telefonanlage obliegt alleine dem Kunden. KurpfalzTEL wird nur die Amtsleitungen des Kunden konfigurieren und bei KurpfalzTEL bestellte Endgeräte anlegen.
- b. KurpfalzTEL übernimmt den Support für die durch KurpfalzTEL bereitgestellten Dienste und Komponenten in Bezug auf die Her- und Wiederherstellung der in dieser Leistungsbeschreibung dokumentierten Funktionalität.
- c. Sollte sich während der Bearbeitung einer Supportanfrage herausstellen, dass das aufgetretene Fehlverhalten nicht durch KurpfalzTEL verursacht oder verschuldet worden ist, so behält sich KurpfalzTEL das Recht vor, die entstandenen Aufwendungen in Rechnung zu stellen.
- d. Anpassungen der Konfiguration können bei KurpfalzTEL gesondert beauftragt werden.
- e. Zusätzlich können Beratungs- und Schulungszeiten bestellt werden.

## 7. Haftung

Der Kunde haftet für jede von ihm oder von Dritten verschuldete Beschädigungen sowie anderen Teilen der KurpfalzTEL-Infrastruktur oder der Systeme ihrer „Dritt-Kunden“. Reklamiert der Kunde einen Fehler eines Systems, das von KurpfalzTEL administriert wird, überprüft KurpfalzTEL die Funktionsfähigkeit des Systems und stellt die Originalkonfiguration wieder her. Ist das Gerät oder das System defekt oder lässt es sich mit der Originalkonfiguration nicht wieder in Betrieb nehmen, stellt KurpfalzTEL ein vorkonfiguriertes Austauschgerät oder -system bereit. War das Gerät/System bei Einlieferung zur Überprüfung mit der Originalfunktion funktionsfähig und hat der Kunde einen solchen Fehler schuldhaft verur-

sacht, ist KurpfalzTEL berechtigt, dem Kunden die durch die Überprüfung bzw. Reparatur anfallenden Kosten in Rechnung zu stellen.

## 8. Service

Das Netzwerk der KurpfalzTEL wird durch automatisierte Prozesse an 365 Tagen und 24 Stunden überwacht. Die Verfügbarkeit beträgt im Jahresdurchschnitt mindestens 99,5%. Planmäßige oder dem Kunden mitgeteilte Wartungsarbeiten, Zeitverluste, die nicht von KurpfalzTEL verschuldet sind sowie Zeitverluste durch Verzögerungen bei der Entstörung, für die KurpfalzTEL nicht verantwortlich ist, gehen nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit ein.

## 9. Entstörung

- a. KurpfalzTEL beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich.
- b. Bei Störungsmeldungen, die werktags (montags 9:00 Uhr bis freitags 18:00 Uhr) eingehen, beseitigt die KurpfalzTEL die Störung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach Eingang der Störungsmeldung durch den Kunden. Bei Störungsmeldungen, die freitags nach 18:00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag um 9:00 Uhr. Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen gesetzlichen Feiertag, so wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag fortgesetzt.
- c. Wünscht der Kunde eine kostenpflichtige Express-Entstörung, beseitigt KurpfalzTEL die Störung innerhalb von acht Stunden nach Eingang der Störungsmeldung (Entstörungsfrist). Die Frist ist eingehalten, wenn innerhalb der acht Stunden die vollständige Wiederherstellung des vereinbarten Leistungsumfanges des gestörten Produktes erfolgt. Verspätungen, die dem Kunden anzulasten sind, vermindern die errechnete Störungsdauer entsprechend.

## 10. Wartungsarbeiten

- a. Zur Optimierung und Leistungssteigerung hat die KurpfalzTEL Wartungsfenster vorgesehen. Wartungsarbeiten werden in der Regel in der Nacht von Freitag auf Samstag, Samstag auf Sonntag oder Sonntag auf Montag zwischen 23:00 und 06:00 Uhr.
- b. Bei schnellen und notwendigen Entstörungen von Systemen, die Probleme im Netzwerk verursachen, kann KurpfalzTEL auch außerhalb der in Ziffer (a) Zeitfenster Wartungsarbeiten durchführen. In diesen Fällen ist KurpfalzTEL bemüht den Kunden über die Wartungsarbeiten in Kenntnis zu setzen.

## 11. Anforderungen an Kunden

- a. Da die Endgeräte der Cloud-Telefonanlage in die Netzwerkumgebung des Kunden integriert werden, müssen an diese Netzwerkumgebung bestimmte Systemanforderungen gestellt werden. Der Kunde stellt die Erfüllung dieser Systemanforderungen sicher und bestätigt die Erfüllung der Voraussetzung zum Einsatz der Cloud-Telefonanlage mit Unterzeichnung des Auftragsformulars.
- b. Je Telefonat sind mindestens 100 kbit/s Bandbreite im Up- und Download (gleichzeitig) erforderlich. Die Latenz der Internetverbindung sollte unter 100ms und einen Paketverlust von deutlich unter 1% betragen. Wird eine Firewall betrieben.
- c. Eine fachgerecht installierte lokale Netzwerkinfrastruktur basierend auf mindestens full duplex 100 Mbit/s-Switchen und einer Verkabelung vom Typ CAT5 und höher wird vorausgesetzt. Die Kapazität für den zu erwartenden Sprachverkehr sollte in Spitzenzeiten berücksichtigt werden. Eine VLAN-Priorisierung für Telefonie und Daten wird empfohlen und stellt eine idealtypische Option dar.
- d. Setzt der Kunde IP-Telefone ein ist eine Netzwerksteckdose bzw. Port auf einem Switch (Ethernet 10BaseT oder 100BaseT) notwendig. Die

notwendigen Netzwerkkabel sind durch den Kunden selbst zu beschaffen.

- e. Da die passenden IP-Systemtelefone PoE (Power-over-Ethernet) unterstützen, wird empfohlen PoE-fähige Switches einzusetzen. Mittels PoE können die Telefone ohne Netzteil betrieben werden. Wird kein PoE Switch eingesetzt müssen die vom Hersteller vorgesehenen Netzteile genutzt werden. Für jedes Telefon, das nicht über PoE betrieben wird, muss eine Steckdose vorhanden sein.
- f. Bei intensivem Datenaustausch über das lokale Netz wird die Nutzung getrennter Switches für IP-Telefone und PC-Arbeitsplätze vorausgesetzt.
- g. Es ist erforderlich, dass der Kunde einen DHCP-Server betreibt und dieser den IP-Telefonen eine gültige IP-Konfiguration inklusive des für Sprachverkehr vorgesehenen Internetgateways mitteilt. Dieser DHCP-Server darf keine Option 66 (BOOTP-Server) nutzen.

## 12. Zusendung von eingehenden Faxsendungen oder Voicemail-Nachrichten per E-Mail

- a. Eine funktionierende E-Mail-Infrastruktur (Server und Clients) liegt im Verantwortungsbereich des Kunden, über die den Nutzern die Voice-mails und Faxsendungen zugestellt werden können.
- b. Eingehende Nachrichten sind in regelmäßigen Abständen von höchstens vier (4) Wochen abzurufen. KurpfalzTEL behält sich das Recht vor, für den Kunden eingehende persönliche Nachrichten zu löschen, wenn die vorgesehenen Kapazitätsgrenzen überschritten sind.

## 13. Pflichten des Kunden

- a. Bei Aktivierungen von Rufweiterleitung ist sicher zu stellen, dass die Anrufe nicht an einen Anschluss weitergeleitet werden, bei dem ankommende Anrufe ebenfalls weitergeleitet werden und dass der Inhaber des Anschlusses, zu dem ein Anruf weitergeleitet wird, mit der Rufweiterleitung einverstanden ist.
- b. Der Kunde verpflichtet alle Mitarbeiter sowie den Betriebsrat zu informieren, dass Gesprächsprotokolle eingesehen werden können und darin auch Gespräche zu (z.B.) sozialen Beratungsstellen angezeigt werden. Weithin hinzuweisen, dass bei einem räumlich ungebundenen oder verteilten Einsatz von Telefonie Endgeräten eine Vermittlung von Notrufen immer nur zu der Notrufannahmestelle erfolgt, die für die genutzte Rufnummer zuständig ist.
- c. Im Fehlerfall sind einfache Maßnahmen nach Anleitung von KurpfalzTEL durchzuführen. Einfache Maßnahmen können z.B. das Aus und Einschalten sowie die Bedienung von betroffenen Komponenten oder das zur Verfügung stellen einer Fernwartungssitzung mit KurpfalzTEL sein. Verfügt der Kunde nicht über ein ausreichend technisch versiertes Personal zur Durchführung dieser Maßnahmen, kann dies zu Verzögerungen bei der Bearbeitung von Störungsmeldungen führen.
- d. Der Kunde sichert eine uneingeschränkte Zustimmung und Unterstützung zu gewährleisten, sofern sich KurpfalzTEL im Verlauf einer Störungsbehebung zu einem Besuch beim Kunden vor Ort entschließt.

## 14. Passwortschutz

Der Kunde hat sämtliche Zugangsdaten und Passwörter, die ihm durch KurpfalzTEL zur Verfügung gestellt werden, vor dem Zugriff Dritter zu schützen und regelmäßig zu ändern. Bei der Auswahl des Passwortes sollte darauf geachtet werden, dass komplexe Passwörter verwendet werden. Die Passwörter sollten nicht auf einem PC abgelegt werden.

## 15. Leistungsabgrenzungen

KurpfalzTEL kann insbesondere

- kein Netzwerksupport erbringen und den Kunden nicht bezüglich der für ihn notwendigen Netzwerkinfrastruktur beraten oder bei Implementierung, Betrieb und Entstörung unterstützen, es sei denn, diese wird als kostenpflichtige Leistung angefragt.
- keinen Support hinsichtlich der Internetanbindung leisten (ausgenommen Internet-Produkte von KurpfalzTEL gemäß deren Leistungsbeschreibungen) und den Kunden auch nicht bezüglich der für ihn notwendigen Internetanbindung beraten bzw. bei Implementierung, Betrieb und Entstörung unterstützen.

- keine Unterstützung bei der Planung und Durchführung von Migrationsprojekten auf die Cloud-Telefonanlage leisten, es sei denn, diese wird als kostenpflichtige Beratung angefragt.
- keine Schulung von Kunden in Aufbau, Konfiguration und Betrieb einer Telefonanlage leisten, es sei denn, dieser wird als kostenpflichtige Leistung bestellt.
- keine Beratung hinsichtlich der Anbindung von Anwendungen an die KurpfalzTEL Cloud-Telefonanlage leisten, die über den Verweis auf die existierenden Schnittstellenspezifikationen hinausgeht, es sei denn, diese wird als kostenpflichtige Beratung gebucht.