

Inhaltsverzeichnis

1.	ALLGEMEINES	3
2.	AVAYA OFFICE (BUSINESS-TELEFONIE)	3
2.1.	FUNKTIONSUMFANG	3
2.2.	SICHERHEIT DER SYSTEME / TECHNISCHE SCHUTZMAßNAHMEN	3
2.3.	WAS GEHÖRT NICHT ZU DEN LEISTUNGEN	3
2.4.	VORAUSSETZUNGEN / MITWIRKUNGEN DES KUNDEN	3
2.4.1.	INTERNES NETZWERK, INTERNETANBINDUNG	3
2.4.2.	TELEFONE UND SONSTIGE ENDGERÄTE	4
2.4.3.	TESTPHASE	4
2.4.4.	TELEFONANSCHLUSS / RUFNUMMERNVERGABE / PORTIERUNG / AKTIVIERUNG	4
2.4.5.	TELEFONBUCH EINTRAG	4
2.4.6.	INBETRIEBNAHME UND KONFIGURATION DER TELEFONE	4
2.4.7.	EINSCHRÄNKUNGEN	4
2.4.8.	RECHTE AN AUDIODATEIEN	4
2.5.	SERVICELEVEL	4
2.5.1.	VERFÜGBARKEIT	4
2.5.2.	STÖRUNGSMELDUNG / -BEARBEITUNG	4
2.5.3.	KOSTENPFLICHTIGE SERVICELEISTUNGEN	4
2.5.4.	WARTUNGSFENSTER	4
2.5.5.	RUFNUMMERN-SPERREN	4
2.5.6.	MITWIRKUNGSLEISTUNGEN	5
2.6.	EINSCHRÄNKUNGEN DER AVAYA OFFICE-LEISTUNGEN	5
2.6.1.	ALLGEMEINE EINSCHRÄNKUNGEN	5
2.6.2.	NOMADISCHE NUTZUNG UND NOTRUF	5
2.7.	VERGÜTUNG	5
2.7.1.	GRUNDENTGELT	5
2.7.2.	VARIABLE ENTGELTE	5
2.7.3.	VOLUMENBASIERTE UND FLATRATE ABRECHNUNG	5
3.	AVAYA SPACES (TEAMWORK)	5
3.1.	FUNKTIONEN	5
3.2.	WAS GEHÖRT NICHT ZU DEN LEISTUNGEN	6
3.3.	TESTPHASE	6
3.4.	VORAUSSETZUNGEN / MITWIRKUNGEN DES KUNDEN	6
3.4.1.	INTERNES NETZWERK, INTERNETANBINDUNG	6
3.4.2.	GENUTZTE ENDGERÄTE	6

**Leistungsbeschreibung
Avaya Cloud**

Ausgabe-Nr.: AOS20-10
Stand: Oktober 2020

3.4.3.	INBETRIEBNAHME	6
3.5.	SERVICELEVEL	6
3.5.1.	VERFÜGBARKEIT	6
3.5.2.	STÖRUNGSMELDUNG /-BEARBEITUNG.....	6
3.5.3.	KOSTENPFLICHTIGE SERVICELEISTUNGEN.....	6
3.5.4.	WARTUNGSFENSTER.....	6
3.6.	EINSCHRÄNKUNGEN DER SPACES-LEISTUNGEN.....	6
3.7.	VERGÜTUNG.....	6
4.	GOOGLE NUTZUNGSBEDINGUNGEN	7

Leistungsbeschreibung
Avaya Cloud

Ausgabe-Nr.: AOS20-10
Stand: Oktober 2020

1. Allgemeines

Die vorliegende Leistungsbeschreibung beschreibt den Umfang der Dienste Avaya Office (Business-Telefonie) und Avaya Spaces (Teamwork) welche die Avaya GmbH & Co KG („Avaya“) während der Vertragslaufzeit erbringt. Die Leistungen erbringt Avaya ausschließlich gegenüber Geschäftskunden in Deutschland.

Mit den Diensten Avaya Office und Avaya Spaces bietet Avaya hochmoderne Kommunikationsdienste aus der Cloud an. Diese Dienste stellt Avaya dem Kunden während des Vertragsverhältnisses zur Nutzung zur Verfügung. Der Zugang erfolgt dabei über das öffentliche Internet. Die Dienste sind mehrfach, redundant und geographisch verteilt in hochverfügbaren Rechenzentren aufgebaut und sicher an das Internet angebunden.

Über <https://www.avayacloud.de> werden die angebotenen Leistungen erworben. Dazu muss ein Kundenkonto für die Organisation des Kunden angelegt werden. Jeder zukünftige Benutzer muss ebenfalls über ein Kundenkonto in der Organisation verfügen.

Die gebuchten Leistungen kann der Kunde auf der Administrator- und Benutzeroberfläche des Avaya Cloud Shops unter <https://www.avayacloud.de> einsehen und von dort aus aufrufen. Von dort aus kann auch die jeweilige Administrations- und Benutzeroberfläche der Leistungen Avaya Office (Business-Telefonie) und Avaya Spaces (Teamwork) aufgerufen werden.

2. Avaya Office (Business-Telefonie)

Avaya Office ist ein zentrales, Cloud-basiertes Telefonesystem von Avaya. Diese Lösung wurde entwickelt, um Businesskommunikation einfach zu machen und damit sich der Kunde wieder auf das konzentrieren können, was wirklich wichtig ist: das Management seines Unternehmens – nicht seines Kommunikationssystems. Avaya Office ermöglicht IP-Telefonie über IP-fähige Endgeräte, PC mit Headset oder Smartphones. Es können eingehende und ausgehende nationale und internationale Sprachverbindungen aufgebaut werden.

Im Rahmen der Bereitstellung des Dienstes wird Avaya dem Kunden die gebuchten Benutzer-Lizenzen und Rufnummern auf der Benutzeroberfläche bereitstellen.

Die Konfiguration und Einrichtung der Telefonanlage an die individuellen Wünsche und Bedürfnisse erfolgt komfortabel durch den Kunden über die Benutzeroberfläche. Über diese personalisiert der Kunde die Benutzer und ordnet den Benutzer-Lizenzen die Endgeräte und Rufnummern sowie die weiteren Leistungsmerkmale zu.

Die Abrechnung erfolgt monatlich nach Nutzung und beinhaltet sowohl die Telefonnebenstellen (Benutzer), ausgewählte Leistungsmerkmale, den Anschluss an das öffentliche Telefonnetz als auch die Kosten für die darüber geführten Gespräche.

Der Administration und Benutzeroberfläche ist über den Login Bereich unter <https://www.avayacloud.de> direkt aufzurufen.

2.1. Funktionsumfang

Es werden mit Essential, Business und Power drei Arten von Leistungsstufen mit unterschiedlichem Funktionsumfang für Avaya Office angeboten. Diese Unterscheidung ermöglicht dem Kunden für jeden Anwendungsfall die optimale Auswahl an Funktionen zu nutzen.

Übersicht der Leistungsmerkmale:

Leistungsmerkmal	Essential	Business	Power
Telefonie ins öffentliche Telefonnetz	✓	✓	✓
Flatrate ins deutsche Festnetz	optional	optional	optional
Flatrate ins deutsche Fest- und Mobilfunknetz	optional	optional	optional
Einzelverbindungsanzeige (EVN)	✓	✓	✓
Durchwahl	✓	✓	✓
Rufnummernanzeige / -unterdrückung	✓	✓	✓
Anrufmanagement	✓	✓	✓
Rufweiterleitung	✓	✓	✓
Anruf auf Leitung parken	✓	✓	✓
Bitte nicht stören (DnD)	✓	✓	✓
Firmen-Anrufbeantworter	✓	✓	✓
Firmen-Faxbox (Fax-2-EMail)	✓	✓	✓
Virtueller Rezeptionist	✓	✓	✓
Sprachdialog/IVR	✓	✓	✓
Zeitgesteuertes Anrufrouting	✓	✓	✓
Warteschleifen-Funktion	✓	✓	✓
Allgemeine Wartemusik (MoH)	✓	✓	✓
Standortkopplung	✓	✓	✓
Verschlüsselung	✓	✓	✓
Single Sign On (SSO)	✓	✓	✓
Nutzung Softphone Desktop Client (Avaya Inc.)	✓	✓	✓
Nutzung Mobile Client (Avaya Inc.)	✓	✓	✓
Persönliche Voicemail (Anrufbeantworter-zu-Email)	✓	✓	✓
Persönliche Faxbox (Fax-zu-Email und Email-zu-Fax)	optional	✓	✓
Persönliche Telefon/Audio-Konferenz	optional	✓	✓
Individuelle Wartemusik pro Benutzer	optional	✓	✓
Hot Desking	optional	optional	✓
Find me, Follow me	optional	optional	✓
Avaya Cloud CTI	optional	optional	optional

Telefonie: beinhaltet eingehende und ausgehende Telefongespräche, Anruf halten, Anruf vermitteln, Anruf weiterleiten, Anruf heranziehen, Anruf parken, Anzeige der Rufnummer des Anrufers, Bitte nicht stören.

Der virtuelle Rezeptionist ermöglicht es, Anrufer direkt an verschiedene Benutzer weiterzuleiten.

Die Warteschleifen-Funktion ermöglicht es, dass verschiedene zugeordnete Benutzer gleichzeitig klingeln oder der Anruf an einen Anrufbeantworter weitergeleitet wird.

Mit dem Anrufbeantworter können Anrufe entgegengenommen und aufgezeichnet werden.

Einzelverbindungsanzeige (EVN) werden in einer Liste mit den folgenden Inhalten geführt: Gespräche mit Dauer, Quell-Rufnummer und Ziel-Rufnummer.

Mit der Verschlüsselung kann die Übertragung zwischen dem Endgerät und unserem System verschlüsselt und damit vor unbefugtem Zugriff geschützt werden.

Mit Single Sign On authentifiziert sich der Benutzer einmal und kann dann auf alle gebuchten Dienste zurückgreifen.

Der Softphone Desktop Client, bereitgestellt von Avaya Inc., für Windows und macOS ermöglicht es, Telefongespräche am Laptop oder PC zu führen.

Mit dem Avaya Office Mobile Client, bereitgestellt von Avaya Inc., können Telefongespräche auf einem Smartphone bzw. Tablet (iOS und Android) geführt werden.

Die allgemeine Wartemusik (MoH) gibt die Möglichkeit, die Musik in der Warteschleife nach eigenen Vorlieben zu bestimmen.

Mit der persönlichen Audiokonferenzfunktion können Sie Telefonkonferenzen mit bis zu 25 gleichzeitigen Teilnehmern durchführen.

Eine Durchwahl ermöglicht die direkte Erreichbarkeit von internen Teilnehmern durch die Rufnummer des Benutzers.

Fax-zu-E-Mail ermöglicht Ihnen das elektronische Empfangen von Faxnachrichten ohne ein Faxgerät. Dabei werden die Faxe im System empfangen und an die hinterlegte E-Mail-Adresse versendet.

Mittels Anrufbeantworter-zu-E-Mail können Sie Sprachnachrichten aus Ihrem Anrufbeantworter an die hinterlegte E-Mail-Adresse versenden.

Hot-Desking ermöglicht das gemeinsame Nutzen eines Endgerätes von verschiedenen Benutzern.

Find me, Follow me Funktion ermöglicht die Weiterleitung der Anrufe auf jedes gewünschte Telefon.

Mittels Rufnummernunterdrückung kann die Anzeige der Rufnummer beim Gesprächsteilnehmer verhindert werden.

Die Rufnummernanzeige ermöglicht die Anzeige der Rufnummer des Anrufers an der Nebenstelle des Benutzers.

Avaya Cloud CTI ermöglicht dem Benutzer alle Informationen über einen eingehenden Anruf direkt auf dem Desktop zu sehen. Der CTI Client funktioniert mit nahezu allen Endgeräten und ist somit endgeräteunabhängig. Zusätzlich lassen sich alle gängigen CRM- und ERP-Systeme in den Client integrieren. Avaya Cloud CTI ist die Fernsteuerung auf dem Rechner für Ihr Endgerät. So müssen keine Rufnummern mehr physisch auf der Wähltastatur Ihres Telefons mühsam eingetippt werden. Dank vorkonfigurierter Plugins können diverse CRM- und ERP-Systeme mit dem CTI Client verbunden werden. Eingehende Anrufe werden übersichtlich in einem Screen-Popup angezeigt. Durch das Verbinden eines CRM- oder ERP-Systems können im entsprechenden System nach bestimmten Rufnummern gesucht werden und diese dann gegen den korrekten Namen aufgelöst werden. Sollte für ein bestimmtes CRM- oder ERP-System kein vorkonfiguriertes Plugin vorhanden sein, hat man dank der bereitgestellten TAPI Schnittstelle jederzeit die Möglichkeit TAPI kompatible Systeme direkt zu verbinden.

2.2. Sicherheit der Systeme / technische Schutzmaßnahmen

Avaya hat ein mehrstufiges Sicherheitssystem implementiert und nach TKG §109 auditieren lassen. Ziel ist die Gewährleistung der Sicherheit der Systeme vor unberechtigtem Zugriff und Manipulation von Daten durch unautorisierte Dritte.

2.3. Was gehört nicht zu den Leistungen

Nicht Gegenstand der Leistungen von Avaya sind der Transport der Daten über das Internet zum Kunden (siehe dazu nachfolgende Ziffer 2.4.1), sowie der direkte Anschluss der Kundenendgeräte an das interne Netzwerk bzw. den lokalen Internetanschluss des Kunden. Hilfe hierzu erhalten Sie bei Ihrem Verkäufer der Endgeräte.

2.4. Voraussetzungen / Mitwirkungen des Kunden

2.4.1. Internes Netzwerk, Internetanbindung

Um den Dienst nutzen zu können, ist es notwendig, dass der Kunde über einen breitbandigen Internetanschluss und ein internes VoIP fähiges Datennetzwerk von hoher Qualität verfügt. Der Dienst ist über das öffentliche Internet zu erreichen. Der Kunde stellt die Anbindung auf seiner Seite an das Internet sicher. Hierbei ist eine Bandbreite von 100 kbps pro Richtung und aktivem Sprachkanal bereitzustellen. Für Videokonferenzen und Datenaustausch ist weitere Bandbreite zu berücksichtigen. So beträgt die Bandbreite für eine HD 720p Videokonferenz 1024 kbps plus 100 kbps für den Sprachkanal.

Um die Qualität für Sprache und Video sicherzustellen gelten für Internet & Kundennetzwerk folgende Mindestanforderungen:

Leistungsbeschreibung Avaya Cloud

Ausgabe-Nr.: AOS20-10
Stand: Oktober 2020

Anforderungen	Mindestanforderung
Laufzeitschwankungen (Jitter)	max. 20ms
Laufzeit (Delay)	max. 150ms
Paketverlust (Paketloss)	max. 1%
Unterstützte Paketgröße	1300 Byte

Funkbasierte Netzwerkinfrastruktur kann deutlich leichter durch äußere Einflüsse gestört werden als kabelgebundene. Dies ist bei der Planung der Infrastruktur durch den Kunden zu berücksichtigen.

2.4.2. Telefone und sonstige Endgeräte

Folgende Avaya Endgeräte sind für Avaya Office freigegeben: Avaya J129, J139, J169, J179, B179 & Avaya Vantage K175. Die anzuschließenden Telefone müssen den einschlägigen SIP-Standard nach RFC 3261 und weiteren entsprechen. Des Weiteren kann eine Liste mit allen von Avaya getesteten Telefonen eingesehen werden. Die Liste wird kontinuierlich aktualisiert. Ein bestimmter Funktionsumfang mit einem Fremd-Endgerät kann aufgrund der Vielseitigkeit der technischen Implementierung des SIP RFCs nicht garantiert werden. Zur Übertragung der Sprache muss mindestens der Codec G.711 vom Endgerät unterstützt werden, weitere Codecs sind optional möglich. Bei der Verwendung von kundeneigenen Endgeräten ist darauf zu achten, dass der Kunde keinen störenden Einfluss auf die von Avaya betriebene Infrastruktur nimmt, bspw. durch übermäßige Server-Anfragen (Anruf-/Registrierungsversuche, Massenansrufe, etc.).

2.4.3. Testphase

Der Dienst Avaya Office kann vom Kunden einmalig 30 Tage lang kostenlos und unverbindlich getestet werden (Testzeitraum). Die Registrierung für den Test erfolgt online über www.avayacloud.de/trial/. Während dieses Testzeitraums stellt Avaya dem Kunden 10 Rufnummern aus dem Bereich 032xx bereit. Es erfolgt keine Begrenzung bei den Benutzer-Lizenzen.

Während des Tests gelten folgende Einschränkungen: Die anrufbaren Ziele und Rufnummerngebiete sind auf das deutsche Festnetz ohne Sonderrufnummern und Notrufziele beschränkt.

Der Test endet automatisch mit verbindlicher Bestellung der Leistungen durch den Kunden. Dabei kann die Konfiguration aus der Teststellung direkt übernommen werden. Der Test endet in jedem Fall spätestens nach Ablauf des Testzeitraumes ohne, dass es einer gesonderten Kündigung bedarf.

Nach der Beendigung des Tests werden die eingerichteten Benutzer und Daten gelöscht.

2.4.4. Telefonanschluss / Rufnummernvergabe / Portierung / Aktivierung

Avaya stellt dem Kunden mit Avaya Cloud einen VoIP-basierten Telefonanschluss zur Verfügung. Mit diesem Dienst können Anwender Telefonate in das öffentliche Telefonnetz übergeben sowie Anrufe aus dem öffentlichen Telefonnetz empfangen.

Dabei sind 200 parallele eingehende und ausgehende Gespräche (Nutzkanäle) als Standardleistung enthalten.

Die Anzahl der gleichzeitig nutzbaren, parallelen Gespräche ist durch die Bandbreite des Anschlusses beschränkt. Auf Anfrage kann die Anzahl der gleichzeitig nutzbaren, parallelen Gespräche erhöht werden.

Für den Fall, dass die maximale Anzahl paralleler Gespräche erreicht wird, wird dem nächsten Telefonat ein Besetzzeichen signalisiert.

Alle Merkmale werden gemäß national geltendem Recht und Regulierung in dem jeweiligen Land erbracht, in dem terminiert wird.

Auf Wunsch des Kunden unterstützt Avaya die lokale Portabilität von Rufnummern. Das heißt, beim Wechsel des Kunden von einem anderen Netzbetreiber zu Avaya Office kann der Kunde die bisherige(n) Rufnummer(n) behalten, vorausgesetzt, er wechselt nicht gleichzeitig in ein anderes Ortsnetz. Hierzu füllt der Kunde eine entsprechende Erklärung aus und sendet diese an Avaya. Diese wird zum Download auf www.avayacloud.de/ago bereitgestellt. Avaya führt sodann die Kündigung des Anschlusses beim bisherigen Netzbetreiber im Auftrag des Kunden durch und koordiniert die Portierung der Rufnummer(n). Mit der Kündigung werden alle Leistungen, für die der gekündigte Anschluss als Grundlage diente, deaktiviert, wie z. B. eine DSL-Anschaltung. Die Kündigung solcher Leistungen, sowie eventuell aufgeschalteter Telefon-/Datentarife wie z. B. Business Call, T-Online usw. muss durch den Kunden direkt bei seinem bisherigen Netzbetreiber erfolgen.

Die Aktivierung bei Vergabe neuer Rufnummern beträgt voraussichtlich 1 Woche. Bei Portierung der Rufnummern zu Avaya hängt die Dauer von der Freigabe der Portierung vom bisherigen Vertragspartner ab.

Wenn der Kunde die Möglichkeit nutzt, eine andere als seine eigene Rufnummer anzeigen zu lassen, sichert er Avaya zu, dass ihm ein Nutzungsrecht an der angezeigten Rufnummer zusteht (vgl. § 66 k TKG). Diesbezüglich ist ein entsprechender Nachweis je Rufnummer gegenüber Avaya zu erbringen.

2.4.5. Telefonbucheintrag

Wenn vom Kunden ein kostenfreier Telefonbucheintrag gewünscht ist, kann sich der Kunde unter www.telefonbuch.de (DeTeMedien) registrieren. Dort kann der kostenlose Verzeichniseintrag schnell und komfortabel selbst erstellt und jederzeit verwaltet werden.

2.4.6. Inbetriebnahme und Konfiguration der Telefone

Die Inbetriebnahme und Konfiguration der Endgeräte erfolgt durch den Kunden.

Werden Avaya Endgeräte über <https://www.avayacloud.de> bei dem Drittanbieter Tenovis Direct eingekauft, werden diese vorkonfiguriert an den Kunden ausgeliefert. Verbindet der Kunde diese mit dem Internet, stellen diese automatisch eine Verbindung zu Avaya Office her. Die Zuordnung der internen Benutzer, Rufnummer und Funktionalitäten zum Endgerät erfolgt durch den Kunden in der Administrationsoberfläche. Bei Problemen mit den Endgeräten ist Tenovis Direct zu kontaktieren.

Leistungsbeschreibung Avaya Cloud

2.4.7. Einschränkungen

Technologisch bedingt werden nicht alle von ISDN bekannten, klassischen Leistungsmerkmale unterstützt. Daher kann eine vollständige Kompatibilität zu ISDN oder Analoganschlüssen nicht sichergestellt werden. Dies betrifft vor allem die Notrufunktionalität bei Stromausfall, Anschaltung von ISDN Endgeräten, Betrieb von EC-Cash, Brandmelde- und Hausnotrufanlagen, Türöffner und Türsprechstellen sowie Modems und Faxgeräte. Die Einschränkungen können in der Nichterreichbarkeit des gewünschten Ziels oder eine fehlerhafte Datenübertragung während der Verbindung bestehen.

2.4.8. Rechte an Audiodateien

Soweit der Kunde eigene Audiodateien als Warteschleifenmusik hochlädt, erfolgt dies in der Verantwortung des Kunden. Er stellt insbesondere sicher, dass er alle notwendigen Rechte zur entsprechenden Nutzung besitzt und trägt ggf. anfallende Gebühren (z.B. Gema). Der Kunde stellt Avaya insoweit von allen entsprechenden Ansprüchen Dritter frei. Eine Haftung von Avaya im Falle von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit bleibt unberührt.

2.5. Servicelevel

2.5.1. Verfügbarkeit

Der Dienst wird redundant in hochverfügbaren deutschen Rechenzentren durch Avaya bereitgestellt und hat eine Verfügbarkeit von 99,9 % im Jahresdurchschnitt.

Dienste von Dritten, wie zum Beispiel Internet-Zugang, Verfügbarkeit von Apps und Endgeräten sowie die Verfügbarkeit des Kunden-LAN sind nicht in die Verfügbarkeit inkludiert. Ebenso nicht eingeschlossen in die Berechnung der Verfügbarkeit sind auch unwesentliche Programm-Fehler, bei denen weiterhin die wesentlichen Funktionalitäten zur Verfügung stehen.

Nur Störungen mit wesentlichen funktionalen Auswirkungen werden in die Berechnung der Verfügbarkeit einbezogen.

Avaya behält sich das Recht vor, den Zugang zu einzelnen Funktionen zeitweise und ohne Ankündigung zu sperren, sofern es der Stabilität des Gesamtdienstes erfordert. Zur Sicherstellung des Dienstes werden die Dienste durch Avaya rund um die Uhr an allen Tagen überwacht.

2.5.2. Störungsmeldung / -bearbeitung

Störungen werden durch das proaktive Monitoring erkannt und beseitigt. Störungsmeldungen können auch durch den Kunden reaktiv erfolgen.

Avaya nimmt Störungsmeldungen innerhalb der Serviceannahmezeit von Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr (MEZ oder MEST) telefonisch und darüber hinaus 24h am Tag per E-Mail an servicecloud@avaya.com entgegen. Die Service-Einsatzzeit ist Montag bis Freitag von 8 – 18 Uhr (MEZ oder MEST). Die Reaktionszeit beträgt 8 Stunden. Die Reaktionszeit beginnt mit dem Eingang der Störungsmeldung und Erstellung des qualifizierten Tickets bei Avaya.

Avaya bietet im Rahmen des telefonischen Supports Unterstützung und Beratung zur Störungseingrenzung und -beseitigung. Im Servicefall werden qualifizierte Hinweise gegeben um Schwierigkeiten / Störungen schnell zu beseitigen. Dieser telefonische Support wird innerhalb der vereinbarten Service-Einsatzzeit erbracht.

Avaya übernimmt den Support für die o.g. Dienste in Bezug auf die Wiederherstellung der in dieser Leistungsbeschreibung dokumentierten Funktionalität. Avaya erbringt Ferndiagnosen und, sofern technisch möglich, Störungsbeseitigung durch Sofortmaßnahmen oder Veranlassung sonstiger zur Instandsetzung erforderlicher Schritte innerhalb der Service Einsatzzeit. Im Rahmen der Störungsbeseitigung an von Avaya gelieferter Software führt der Kunde ggf. erforderliche Restarts der betreffenden Hardware durch.

2.5.3. Kostenpflichtige Serviceleistungen

Die nachfolgend genannten Leistungen sind nicht im Leistungsumfang enthalten und werden kostenpflichtig berechnet; sie bedürfen einer gesonderten Beauftragung sowie Annahme durch Avaya. Preise erfahren Sie auf Nachfrage.

- Fehlersuche und Entstörung von kundeneigener Hardware / Endgeräten;
- Fehlersuche und Entstörung im kundeneigenem Netzwerk;
- Eingabe und Pflege von Kundendaten sowie Änderungen in Systemen / Netzwerk;
- Beseitigung von Störungen und Schäden, die auf unberechtigte Eingriffe des Kunden oder Dritter, nicht sachgemäßen Gebrauch der Systeme und Netzwerkkomponenten durch Kunde oder Dritten oder sonstige von Avaya nicht zu vertretende äußere Einwirkungen zurückzuführen sind;
- Beseitigung von Störungen und Schäden, die auf Einwirkungen aus einem vom Kunden betriebenen Netzwerk zurückzuführen sind (z.B. durch Viren, sogenannte Internetwürmer oder Hackerangriffe oder sonstige Eingriffe);
- Vor-Ort-Service
- Serviceleistungen außerhalb der vereinbarten Service-Einsatzzeit

2.5.4. Wartungsfenster

Geplante Wartungsarbeiten finden in den Zeiten montags bis sonntags zwischen 24:00 und 06:00 Uhr (MEZ oder MEST) statt.

2.5.5. Rufnummern-Sperren

Für alle Benutzer gesamtheitlich können die nachfolgenden Sperren ausgehender Anrufe in der Administrationsoberfläche durch den Kunden eingerichtet werden. Individuelle Sperren sind nicht möglich.

- Intern - Voreinstellung: keine Sperre

**Leistungsbeschreibung
Avaya Cloud**

Ausgabe-Nr.: AOS20-10
Stand: Oktober 2020

- Mobilfunk Gespräche - Voreinstellung: keine Sperre
- Internationale Gespräche -Voreinstellung: keine Sperre
- Servicerufnummern - Offline gebillt (0900xx, 0181xx...0189xx) - Voreinstellung: Sperre
- Auskunfts- / Shared Cost - / Vote Call-Dienste (011xx, 012xx, 013xx, 014xx, 0164xx, 0166xx, 0167xx, 0168xx, 0169xx, 018xx, 019xx, 0700xx) - Voreinstellung: Sperre
- Alle ausgehenden Gespräche (außer 110/112/115XX) - Voreinstellung: keine Sperre

2.5.6. Mitwirkungsleistungen

Der Kunde erbringt alle erforderlichen Beistellungs- und Mitwirkungsleistungen rechtzeitig, im erforderlichen Umfang und kostenlos für Avaya. Der Kunde erbringt insbesondere die im Vertrag genannten sowie die nachfolgenden Mitwirkungsleistungen:

Der Kunde meldet die Störungen unter Angabe einer Fehlerbeschreibung und stellt Avaya alle Informationen und Unterlagen zur Verfügung, die für die Durchführung der Leistungen erforderlich sind (z.B. Netzwerkpläne).

Bei Beauftragung und bei einer Entstörung benennt der Kunden den bei ihm verantwortlichen Ansprechpartner einschließlich einer Rufnummer unter welcher dieser erreichbar ist, sofern dieser von dem bei der Anmeldung hinterlegten Ansprechpartner abweicht.

Bereitstellung von Netzwerkprotokollen und Konfigurationen der Netzwerkkomponenten
Bereitstellung von Netzwerk-Traces im Störfall. Bereitstellung von Rufbeispielen im Störfall.

2.6. Einschränkungen der Avaya Office-Leistungen

2.6.1. Allgemeine Einschränkungen

Für die Übertragung der Daten wird das öffentliche Internet genutzt, Funktions- und Qualitätseinschränkungen haben dabei unter Umständen direkt Auswirkung auf die Qualität der Telefonie, die außerhalb der Verantwortung von Avaya liegt.

Call-by-Call Dienste können nicht genutzt werden. Es gelten die Bedingungen der Bundesnetzagentur für die Zuteilung von Rufnummernblöcken.

Es werden ausschließlich Rufnummern aus Deutschland unterstützt.

Flatrates können nur gesamtheitlich für alle Benutzer gebucht werden. Sie sind für die Kommunikation zwischen Menschen konzipiert. Die Nutzung zur automatisierten Kommunikation (Dialer) oder Mensch-zu-Maschine Kommunikation ist nicht gestattet.

Es können keine Serviceleistungen außerhalb der vereinbarten Service-Einsatzzeit erbracht werden.

2.6.2. Nomadische Nutzung und Notruf

Der Kunde ist zur nomadischen Nutzung zugewiesener geografischer Rufnummern nur unter Beachtung der Allgemeinverfügung der Bundesnetzagentur zur Struktur und Ausgestaltung des Rufnummernbereichs für Ortsnetzzufnummern berechtigt.

Die Zuweisung einer geografischen Rufnummer an den Kunden und ihre spätere Nutzung ist nur zulässig, wenn der Kunde seinen Sitz in den Grenzen des betreffenden Ortsnetzbereiches hat. Zur Überprüfung dieses Ortsbezuges hat der Kunde Avaya vor der Zuweisung der Rufnummer entsprechende Nachweise des Endkunden (Handelsregisterauszug o.ä.) zu übermitteln. Avaya ist berechtigt, bei der Zuweisung und der späteren Nutzung von geografischen Rufnummern die Einhaltung der Ortsnetzbereiche zu überprüfen und entsprechende Nachweise vom Kunden zu fordern.

Bei einem Umzug ist der Teilnehmer verpflichtet, die neue Anschrift Avaya unverzüglich mitzuteilen. Wenn durch den Umzug der Anspruch auf die bestehende Ortsnetzzufnummer erlischt, muss Avaya von Gesetzes wegen die entsprechende Ortsnetzzufnummer entziehen.

Avaya Office unterstützt für geografische Rufnummern die Weiterleitung eines Notrufes über die VoIP-Infrastruktur des Teilnehmernetzbetreibers (TNB) nur zu der Einsatzzentrale, die der vom Kunden angegebenen Adresse am nächsten ist. Sogenannte „Röchelanrufe“ sind nicht möglich. Ist der Anrufende bei einem Notruf daher nicht mehr in der Lage seinen tatsächlichen Standort anzugeben, können die Einsatzkräfte (Polizei, Feuerwehr, Notarzt etc.) nur die angegebene Adresse anfahren. Nutzt der Kunde eine ihm zugewiesene Rufnummer an einem anderen als den angegebenen Standort, so hat dies zur Folge, dass die Einsatzkräfte vergeblich ausrücken. Die hierdurch entstehenden Risiken und Kosten sind vom Kunden zu tragen.

2.7. Vergütung

2.7.1. Grundentgelt

Für Avaya Office wird ein monatliches Grundentgelt erhoben. Zusätzlich besteht die Möglichkeit gegen weiteres Entgelt einzelne Leistungsmerkmale hinzu zu buchen. Die Abrechnung erfolgt ebenfalls monatlich. Die Höhe ergibt sich aus der aktuell gültigen Preisliste, veröffentlicht auf <https://www.avayacloud.de/aqb>.

2.7.2. Variable Entgelte

Die Berechnung variabler Entgelte erfolgt unter Zugrundelegung der von Avaya aufgezeichneten Verbindungsdaten des Kunden.

2.7.3. Volumenbasierte und Flatrate Abrechnung

Bei volumenbasierter Abrechnung erfolgt eine minutenbasierte genaue Abrechnung auf Basis des Verbrauchs.

Bei Flatrate National Festnetz sind Gespräche in das deutsche Festnetz, ohne Sonderrufnummern, enthalten.

Bei Flatrate National Fest- und Mobilfunknetz sind Gespräche in das deutsche Festnetz und das deutsche Mobilfunknetz, jeweils ohne Sonderrufnummern, enthalten.

In den Flatrates sind nur Verbindungen enthalten, die zwischen zwei Menschen hergestellt werden. Insbesondere sind Verbindungen die automatisiert zwischen zwei oder mehreren Maschinen hergestellt werden, ausgeschlossen. Der Kunde ist verpflichtet die Flatrates nur als Endkunde, im dafür üblichen Umfang zu nutzen. Insbesondere verpflichtet sich der Kunde die Flatrates nicht zur Herstellung von unterbrechungsfreien Verbindungen zu nutzen bzw. diese nahezu unterbrechungsfrei aufrecht zu erhalten.

Die Voraussetzung für die Nutzung der Flatrates ist, dass der Kunde kein Anbieter von Telekommunikationsdiensten, Mehrwertdiensten oder Massenkommunikationsdiensten ist. Insbesondere sind Anbieter von Faxbroadcastdiensten, Call-Center- oder Telemarketing-Leistungen ausgeschlossen.

Avaya ist berechtigt, dem Kunden Flatrates nicht zu gewähren bzw. ihn wieder zu kündigen, wenn

- es sich um Verbindungen handelt, die zum Ziel haben Telekommunikationsdienste für Dritte zu erbringen um für die Parteien entgeltliche oder sonstige Vorteile zu erlangen.
- es sich um Verbindungen handelt, die nicht dem Aufbau von direkten Sprachverbindungen zu anderen Teilnehmern dienen, insbesondere Verbindungen, die zur Datenübertragung dienen.
- es sich um Verbindungen handelt, bei denen von der Verbindungsdauer abhängige Vermögensvorteile erhalten sollen, hierunter fallen insbesondere Werbehottlines.
- eine Benutzer-Lizenz von mehreren Personen parallel genutzt wird.

Avaya ist bei einer Zuwiderhandlung berechtigt, die entsprechenden Minuten gemäß der jeweils gültigen Minutenpreisliste volumenbasiert (d.h. nicht Flat) zu berechnen.

3. Avaya Spaces (Teamwork)

Avaya Spaces ist die Cloud-basierte Zusammenarbeits- und Meeting-Lösung von Avaya. Ob im Büro, zu Hause oder am anderen Ende der Welt, am Rechner, Tablet oder Smartphone: Avaya Spaces sorgt für optimalen Daten- und Informationsaustausch, reibungslose Workflows und effizientes Management selbst komplexer Projekte.

Der Dienst ist über den Login Bereich unter <https://www.avayacloud.de> direkt aufzurufen.

3.1. Funktionen

Es werden mit Essential, Business und Power drei Arten von Benutzerprofilen mit unterschiedlich enthaltenem Funktionsumfang angeboten:

Leistungsmerkmal	Essential	Business	Power
Persönlicher Cloud Besprechungsraum	✓	✓	✓
Sprachkonferenz	50 Teilnehmer	200 Teilnehmer	500 Teilnehmer
Videokonferenz	-	200 Teilnehmer	500 Teilnehmer
Multi-Video Ansicht	-	15 Teilnehmer	35 Teilnehmer
Avaya CU360 & IX Room Video Systeme einwählen	-	✓	✓
Bildschirmfreigabe / Screen Sharing	Anwendung oder gesamten Bildschirm freigeben		
Telefoniewahl	-	-	in über 40 Länder
Aufzeichnung	-	-	✓
1-zu-1 Videoanrufe/Einzelvideoanruf	✓	✓	✓
Direktes- und Team-Messaging	✓	✓	✓
Dateifreigabe / File Sharing	1 GB	unbegrenzt	unbegrenzt
Gruppen-Aufgabenverwaltung	✓	✓	✓
Webzugriff	Google Chrome und Mozilla Firefox		
Mobiler App Zugriff	Apple iOS und Google Android		
App-Integration	Google Calendar, Office 365, Outlook, Slack, Teams		
Single Sign On (SSO)	Enterprise SSO, Google, Office 365, Salesforce		
Rollenbasierter Zugang	✓	✓	✓
TLS 1.2 Verschlüsselung	✓	✓	✓
Passwort Schutz und Privater Space	✓	✓	✓
Nutzerverwaltung nach Domäne	-	✓	✓
API	-	✓	✓
Support	FAQ	✓	✓

Leistungsbeschreibung Avaya Cloud

Ausgabe-Nr.: AOS20-10
Stand: Oktober 2020

Anlegen und Verwalten von Spaces ermöglicht das selbstständige managen der verschiedenen Spaces.

Rollenbasierter Zugang erlaubt es Nutzern, den Zugang von einzelnen Spaces mit verschiedenen Rechten auszustatten.

Mit Single Sign On kann sich der Nutzer mit seinem Firmen Account authentifizieren und kann dann auf alle gebuchten Dienste zurückgreifen.

Der Webbrowser Zugriff ermöglicht die einfache und komfortable Nutzung über einen aktuellen Webbrowser. Je nach verwendetem Webbrowser ist der Funktionsumfang unterschiedlich, es wird Chrome empfohlen.

Die Avaya Spaces Mobile App, bereitgestellt von Avaya Inc., erlaubt den komfortablen Zugriff von Ihrem Smartphone (iOS und Android) aus auf Ihre Spaces.

Gruppen-Chat im Space ermöglicht das Austauschen von Nachrichten innerhalb eines Spaces für alle Teilnehmer.

Im Einzel-Chat können Nachrichten zwischen einzelnen Teilnehmern ausgetauscht werden.

Mit der Bildschirmfreigabe können Sie Teilnehmern den Inhalt Ihres Bildschirms, eines Fensters oder eines Browser-Tab zeigen.

Mit dem File-Sharing können Dateien hochgeladen und geteilt werden - bis 1GB für das Essential- und unbegrenzt für das Business- und Power-Profil in Summe.

Mit der Online-Sprach-Konferenzfunktion können Audiokonferenzen mit vielen gleichzeitigen Teilnehmern abgehalten werden. Die Anzahl der gleichzeitigen Teilnehmer richtet sich nach dem gewählten Profil.

Mit dem Einzelvideoanruf können direkte Video-Audio-Verbindungen zwischen zwei Avaya Spaces Teilnehmern hergestellt werden.

Mit der Online-Video-Konferenzfunktion können Video-Audio-Konferenzen mit vielen gleichzeitigen Teilnehmern abgehalten werden. Die Anzahl der gleichzeitigen Teilnehmer richtet sich nach dem gewählten Profil.

Mit der Aufnahme-Funktion können Video-Audio-Konferenzen in einem Space aufgezeichnet werden. Die Aufnahme kann sich Online angeschaut, oder auch als Datei heruntergeladen werden.

Mit der Telefon-Einwahl können Teilnehmer sich per normaler Telefon-Verbindung in einen Space einwählen. Die Kosten für die Verbindung zur zentralen Landesnummer trägt jeweils der Teilnehmer, falls er keine Flatrate hat.

Mit den Plug-Ins kann die Zusammenarbeit mit ausgewählten Applikationen weiter verbessert werden (Avaya Agenda, Outlook Plug-in, Google Calendar Extension & mehr).

Die Vorschau geteilter Dateien ermöglicht es den Inhalt direkt ohne Download der Datei anzusehen.

Aufgabenverwaltung ist ein Aufgabenverwaltungstool für Projekte und Ziele.

Der Online Support bietet Hilfestellungen rund um Spaces. Der Zugriff erfolgt über unser Customer Experience Portal.

3.2. Was gehört nicht zu den Leistungen

3.3. Nicht Gegenstand der Leistungen von Avaya sind der Transport der Daten über das Internet zum Kunden, sowie der direkte Anschluss der Kundenendgeräte an das interne Netzwerk bzw. den lokalen Internetanschluss des Kunden. **Testphase**

Der Dienst Avaya Spaces kann vom Kunden einmalig 30 Tage lang kostenlos und unverbindlich getestet werden (Testzeitraum). Während dieses Testzeitraums stellt Avaya dem Kunden Spaces Lizenzen unentgeltlich bereit.

Der Test endet automatisch mit verbindlicher Bestellung der Leistungen durch den Kunden; er endet in jedem Fall spätestens nach Ablauf des Testzeitraumes ohne, dass es einer gesonderten Kündigung bedarf.

Nach der Beendigung des Tests werden die eingerichteten Benutzer und Daten gelöscht.

3.4. Voraussetzungen / Mitwirkungen des Kunden

3.4.1. Internes Netzwerk, Internetanbindung

Um den Dienst nutzen zu können, ist es notwendig, dass der Kunde über einen breitbandigen Internetanschluss verfügt. Der Dienst ist über das öffentliche Internet zu erreichen. Der Kunde stellt die Anbindung auf seiner Seite an das Internet sicher. Hierbei ist für Videokonferenzen und Datenaustausch ausreichende Bandbreite zu berücksichtigen. So beträgt die Bandbreite für eine HD 720p Videokonferenz ca. 768-1024 kbps.

Um die Qualität für Sprache und Video sicherzustellen gelten für Internet & Kundennetzwerk folgende Mindestanforderungen:

Anforderungen	Mindestanforderung
Laufzeitschwankungen (Jitter)	max. 20ms
Laufzeit (Delay)	max. 150ms
Paketverlust (Paketloss)	max. 1%
Unterstützte Paketgröße	1300 Byte

3.4.2. Genutzte Endgeräte

Die Nutzung des Dienstes setzt einen aktuellen Internetbrowser mit WebRTC-Unterstützung voraus (bspw. Google Chrome, Firefox, o.ä.). Audiokonferenzen können je nach gewähltem Benutzerprofil auch über eine Einwahl aus dem Telefonnetz erfolgen (Power). Um alle Funktionen (Audio, Video, Screensharing) zu nutzen, ist die Ausrüstung mit entsprechenden Zusatzgeräten (Kamera, Mikrofon, Lautsprecher, etc.) erforderlich (nicht enthalten).

3.4.3. Inbetriebnahme

Für die Inbetriebnahme ist es notwendig, dass sich der Kunde mit seiner beim Kauf verwendeten E-Mail-Adresse am Dienst anmeldet.

3.5. Servicelevel

3.5.1. Verfügbarkeit

Der Dienst wird redundant in hochverfügbaren Rechenzentren durch Avaya bereitgestellt und hat eine Verfügbarkeit von 99,9 % im Jahresdurchschnitt.

Dienste von Dritten, wie Server, Internet-Zugang, Verfügbarkeit von Apps und Endgeräten, die Verfügbarkeit des Kunden-LAN sind nicht in die Verfügbarkeit inkludiert. Ebenso nicht eingeschlossen in die Berechnung der Verfügbarkeit sind auch unwesentliche Programm-Fehler, bei denen weiterhin die wesentlichen Funktionalitäten zur Verfügung stehen.

Nur Störungen mit wesentlichen funktionalen Auswirkungen werden in die Berechnung der Verfügbarkeit einbezogen.

Avaya behält sich das Recht vor, den Zugang zu einzelnen Funktionen zeitweise und ohne Ankündigung zu sperren, sofern es die Stabilität des Gesamtdienstes erfordert. Zur Sicherstellung des Dienstes werden die Dienste durch Avaya rund um die Uhr an allen Tagen überwacht.

3.5.2. Störungsmeldung /-bearbeitung

Störungen werden durch das proaktive Monitoring erkannt und beseitigt. Störungsmeldungen können auch durch den Kunden reaktiv erfolgen.

Avaya nimmt Störungsmeldungen innerhalb der Serviceannahmezeit von Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr (MEZ oder MEST) telefonisch und darüber hinaus 24h am Tag per E-Mail servicecloud@avaya.com entgegen. Die Service-Einsatzzeit ist Montag bis Freitag von 8 – 18 Uhr (MEZ oder MEST). Die Reaktionszeit beträgt 8 Stunden. Die Reaktionszeit beginnt mit dem Eingang der Störungsmeldung und Erstellung des qualifizierten Tickets bei Avaya.

Avaya bietet im Rahmen des telefonischen Supports Unterstützung und Beratung zur Störungseingrenzung und -beseitigung. Im Servicefall werden qualifizierte Hinweise gegeben um Schwierigkeiten / Störungen schnell zu beseitigen. Dieser telefonische Support wird innerhalb der vereinbarten Service-Einsatzzeit erbracht.

Avaya übernimmt den Support für die o.g. Dienste in Bezug auf die Wiederherstellung der in dieser Leistungsbeschreibung dokumentierten Funktionalität. Avaya erbringt Fern Diagnosen und, sofern technisch möglich, Störungsbeseitigung durch Sofortmaßnahmen oder Veranlassung sonstiger zur Instandsetzung erforderlicher Schritte innerhalb der Service Einsatzzeit. Im Rahmen der Störungsbeseitigung an von Avaya gelieferter Software führt der Kunde ggf. erforderliche Restarts der betreffenden Hardware durch.

3.5.3. Kostenpflichtige Serviceleistungen

Die nachfolgend genannten Leistungen sind nicht im Leistungsumfang enthalten und werden kostenpflichtig berechnet; sie bedürfen einer gesonderten Beauftragung sowie Annahme durch Avaya. Preise erfahren Sie auf Nachfrage.

- Fehlersuche und Entstörung von kundeneigener Hardware / Endgeräten;
- Fehlersuche und Entstörung im kundeneigenem Netzwerk;
- Eingabe und Pflege von Kundendaten sowie Änderungen in Systemen / Netzwerk;
- Beseitigung von Störungen und Schäden, die auf unberechtigte Eingriffe des Kunden oder Dritter, nicht sachgemäßen Gebrauch der Systeme und Netzwerkkomponenten durch Kunde oder Dritten oder sonstige von Avaya nicht zu vertretende äußere Einwirkungen zurückzuführen sind;
- Beseitigung von Störungen und Schäden, die auf Einwirkungen aus einem vom Kunden betriebenen Netzwerk zurückzuführen sind (z.B. durch Viren, sogenannte Internetwürmer oder Hackerangriffe oder sonstige Eingriffe);

3.5.4. Vor-Ort-ServiceWartungsfenster

Geplante Wartungsarbeiten finden in den Zeiten montags bis sonntags zwischen 24:00 und 06:00 Uhr (MEZ oder MEST) statt.

3.6. Einschränkungen der Spaces-Leistungen

Für die Übertragung der Daten wird das öffentliche Internet genutzt, Funktions- und Qualitätseinschränkungen haben dabei unter Umständen direkt Auswirkung auf die Qualität der Übertragung dieser Daten, die außerhalb der Verantwortung von Avaya liegt. Bei dem Einsatz von Firewalls ist darauf zu achten, dass die Firewalls den Verkehr aus dem Netzwerk des Kunden ins Rechenzentrum nicht blockieren.

3.7. Vergütung

Die monatlichen Grundentgelte für Avaya Spaces entnehmen Sie bitte der aktuell gültigen Preisliste, veröffentlicht auf <https://www.avayacloud.de/agb>. Die Abrechnung erfolgt monatlich.

Leistungsbeschreibung Avaya Cloud

Ausgabe-Nr.: AOS20-10
Stand: Oktober 2020

4. Google Nutzungsbedingungen

Der Telekommunikationsdienst Avaya Spaces und Avaya Accounts wird in der Google Cloud gehostet und bereitgestellt. Soweit der Kunde diese Leistungen nutzt, finden zusätzlich zu den AGB und dieser produktspezifischen Leistungsbeschreibung die in dieser Ziffer 4. genannten Google Nutzungsbedingungen Anwendung.

Soweit nachfolgend englische Begriffe verwendet werden, gelten die Definitionen, wie sie im „Google Cloud Platform License Agreement“ (GCPLA) unter „Definitions“ definiert sind. Das GCPLA ist unter <https://cloud.google.com/terms/> abrufbar. Soweit der Kunde diese oder andere unten genannte Google Dokumente unter den entsprechenden Weblinks nicht abrufen können sollte, stellt Avaya die Dokumente auf Wunsch gerne zur Verfügung.

Die Google „Services“ dürfen nur im Zusammenhang mit den vertraglichen Leistungen genutzt werden. Der Kunde verpflichtet sich insoweit sowohl die Einschränkungen unter „Restrictions“ im GCPLA, als auch die „Google Cloud Platform Acceptable Use Policy“ (AUP), abrufbar unter <http://cloud.google.com/terms/aup>, sowie die „Service Specific Terms“, abrufbar unter <https://cloud.google.com/terms/service-terms>, zu beachten.

Der Kunde stimmt zu, dass sämtliche Inhalte und Daten im Rahmen seiner Nutzung der Leistungen in der Google Cloud gespeichert und neben AVAYA auch von Google und ihren Subunternehmern gemäß den Regelungen unter dem Abschnitt „Use of Customer Data“ in der GCPLA verarbeitet, gespeichert und genutzt werden. Der Kunde ist dafür verantwortlich die insofern gegebenenfalls notwendige Einwilligung seiner Mitarbeiter und sonstiger Nutzer der vertraglichen Leistungen einzuholen.

Alles geistige Eigentum von Google, bleibt ausschließliches Eigentum von Google oder deren Lizenzgebern. Der Kunde wird nichts unternehmen, was diese Rechte gefährdet, beschränkt oder auf sonstige Weise beeinträchtigen könnte. Der Kunde verpflichtet sich, weder Firma noch rechtlich geschützte Marken / Bezeichnungen von Google oder deren Lizenzgeber, ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Google zu nutzen. Der Kunde wird auch nicht im Namen von Google auftreten oder Google sonst verpflichten.

Der Kunde stellt Google, AVAYA und ihre jeweiligen verbundenen Unternehmen (§§15ff AktG) von sämtlichen Ansprüchen, gleich aus welchem Rechtsgrund und gleich ob bekannt oder unbekannt, frei, die aus oder im Zusammenhang mit der Verletzung dieser Google Nutzungsbedingungen entstehen.

Diese **Google Nutzungsbedingungen gelten vorrangig zur Leistungsbeschreibung, Preisliste und den AGB**. Näheres siehe §1 der AGB Google Supplement.