

Inhaltsverzeichnis

1.	ALLGEMEINES	2
2.	AVAYA OFFICE	2
2.1.	FUNKTIONSUMFANG	2
2.2.	SICHERHEIT DER SYSTEME / TECHNISCHE SCHUTZMAßNAHMEN	2
2.3.	WAS GEHÖRT NICHT ZU DEN LEISTUNGEN	2
2.4.	VORAUSSETZUNGEN / MITWIRKUNGEN DES KUNDEN	2
2.4.1.	INTERNES NETZWERK, INTERNETANBINDUNG	2
2.4.2.	TELEFONE UND SONSTIGE ENDGERÄTE	2
2.4.3.	TESTPHASE	3
2.4.4.	RUFNUMMERNVERGABE / PORTIERUNG / AKTIVIERUNG	3
2.4.5.	TELEFONBUCHEinTRAG	3
2.4.6.	INBETRIEBNAHME UND KONFIGURATION DER TELEFONE	3
2.4.7.	EINSCHRÄNKUNGEN	3
2.5.	SERVICELEVEL	3
2.5.1.	VERFÜGBARKEIT	3
2.5.2.	STÖRUNGSMELDUNG / -BEARBEITUNG	3
2.5.3.	KOSTENPFLICHTIGE SERVICELEISTUNGEN	3
2.5.4.	WARTUNGSFENSTER	3
2.5.5.	RUFNUMMERN-SPERREN:	3
2.5.6.	MITWIRKUNGSLEISTUNGEN	3
2.6.	EINSCHRÄNKUNGEN DER AVAYA OFFICE-LEISTUNGEN	3
2.6.1.	ALLGEMEINE EINSCHRÄNKUNGEN	3
2.6.2.	NOMADISCHE NUTZUNG UND NOTRUF	4
2.7.	VERGÜTUNG	4
2.7.1.	GRUNDENTGELT	4
2.7.2.	VARIABLE ENTGELTE	4
2.7.3.	VOLUMENBASIERTE UND FLATRATE ABRECHNUNG	4
3.	AVAYA SPACES	4
3.1.	FUNKTIONEN	4
3.2.	WAS GEHÖRT NICHT ZU DEN LEISTUNGEN	4
3.3.	TESTPHASE	4
3.4.	VORAUSSETZUNGEN / MITWIRKUNGEN DES KUNDEN	4
3.4.1.	INTERNES NETZWERK, INTERNETANBINDUNG	4
3.4.2.	GENUTZTE ENDGERÄTE	4
3.4.3.	INBETRIEBNAHME	4
3.5.	SERVICELEVEL	4
3.5.1.	VERFÜGBARKEIT	4
3.5.2.	STÖRUNGSMELDUNG / -BEARBEITUNG	5
3.5.3.	KOSTENPFLICHTIGE SERVICELEISTUNGEN	5
3.5.4.	WARTUNGSFENSTER	5
3.6.	EINSCHRÄNKUNGEN DER SPACES-LEISTUNGEN	5
3.7.	VERGÜTUNG	5
4.	GOOGLE NUTZUNGSBEDINGUNGEN	5

**Leistungsbeschreibung
Avaya Office und Avaya Spaces**

Ausgabe-Nr.: AOS18-1
Stand: November 2018

1. Allgemeines

Die vorliegende Leistungsbeschreibung beschreibt den Umfang der Dienste Avaya Office und Avaya Spaces 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.avayamarket.com/de> werden die auf www.avayacloud.de angebotenen Leistungen erworben. Dazu muss ein Kundenkonto für die Organisation des Kunden auf <https://accounts.zang.io> angelegt werden. Jeder zukünftige Nutzer muss ebenfalls über ein Kundenkonto in der Organisation verfügen.

Die gebuchten Leistungen kann der Kunde auf der Administrator- und Benutzeroberfläche unter <https://accounts.zang.io> einsehen und von dort aus aufrufen. Von dort aus kann auch die jeweilige Administrations- und Benutzeroberfläche der Leistungen Avaya Office und Avaya Spaces aufgerufen werden.

2. Avaya Office

Avaya Office ist ein zentrales, Cloud-basiertes Telefoniesystem 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 Nutzer-Lizenzen, Endgeräte-Lizenzen und Rufnummer 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 Nutzer und ordnet den Nutzer-Lizenzen die Endgeräte und Telefonnummern sowie die weiteren Leistungsmerkmale zu.

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

Der Administration und Benutzeroberfläche ist über die Adresse <https://office2.zang.io> 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	X	X	X
Anzahl gleichzeitiger Anmeldungen je Nebenstelle	1	2	3
Virtueller Rezeptionist	X	X	X
Sammelanschluss	X	X	X
Anrufbeantworter	X	X	X
Einzelgesprächsnachweise	X	X	X
Nutzung Avaya Inc. Softphone Desktop Client	X	X	X
Nutzung Avaya Inc. Mobile Client		X	X
Verschlüsselung	X	X	X
Individuelle Wartemusik	Nicht verfügbar	Optional	X
Audiokonferenz	Nicht verfügbar	Optional	X
Durchwahl	Nicht verfügbar	Optional	X
Fax-zu-Email	Nicht verfügbar	Optional	X
Anrufbeantworter-zu-Email	Nicht verfügbar	Optional	X
Hot Desking	Nicht verfügbar	Optional	X
Find me, Follow me	Nicht verfügbar	Optional	X
Avaya Spaces	X (Essential)	X (Business)	X (Power)
Flatrate ins deutsche Festnetz	Optional	Optional	Optional
Flatrate ins deutsche Fest- und Mobilfunknetz	Optional	Optional	Optional

Telefonie: beinhaltet eingehende und ausgehende Telefongespräche, Anruf halten, Anruf vermitteln, Anruf Weiterleiten, Anruf heranholen, Anruf parken, Anzeige der Nummer des Anrufers, Bitte nicht stören.

Je nach gewählter Telefonnebenstelle ist die Anzahl an gleichzeitigen Anmeldungen am Kommunikationssystem begrenzt, alle aktiv angemeldeten Geräte klingeln dabei gleichzeitig.

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

Der Sammelanschluss ermöglicht es, dass verschiedene zugeordnete Nebenstellen gleichzeitig klingeln oder der Anruf an einen Anrufbeantworter weitergeleitet wird.

Mit dem Anrufbeantworter können Anrufe entgegengenommen und aufgezeichnet werden.

Einzelgesprächsnachweise 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.

Der Softphone Desktop Client, bereitgestellt von Avaya Inc., für Windows und MAC 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.

Individuelle Wartemusik gibt die Möglichkeit, die Musik in der Warteschleife nach eigenen Vorlieben zu bestimmen.

Mit der Audiokonferenzfunktion können Sie Telefonkonferenzen mit bis zu 10 gleichzeitigen Teilnehmern durchführen.

Durchwahl ermöglicht die direkte Erreichbarkeit von internen Teilnehmern durch die Nebenstellenummer.

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 Nebenstellen.

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

Avaya Spaces ist die cloudbasierte Zusammenarbeit-Plattform – siehe 3.

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

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

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:

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

Leistungsbeschreibung Avaya Office und Avaya Spaces

Ausgabe-Nr.: AOS18-1
Stand: November 2018

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. Während dieses Testzeitraums stellt Avaya dem Kunden 5 Rufnummern aus dem Bereich 032xx und 3 Lizenzen, jeweils eine pro Leistungsstufe Essential, Business, Power bereit.

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; er endet in jedem Fall spätestens nach Ablauf des Testzeitraumes ohne, dass es einer gesonderten Kündigung bedarf.

2.4.4. Rufnummernvergabe / Portierung / Aktivierung

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/agt 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 T-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.

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 avayamarket.com/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 Nebenstelle, Rufnummer und Funktionalitäten zum Endgerät erfolgt durch den Kunden in der Administrationsoberfläche. Bei Problemen mit den Endgeräten ist Tenovis Direct zu kontaktieren.

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.

2.5. 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 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. 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 zu den bei Avaya jeweils gültigen Listenpreisen berechnet; sie bedürfen einer gesonderten Beauftragung sowie Annahme durch Avaya.

- 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 statt.

2.5.5. Rufnummern-Sperren:

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

- Mobilfunk Gespräche - Voreinstellung: keine Sperre
- Internationale Gespräche –Voreinstellung: keine Sperre
- Servicernummern - 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 Bestellungs- 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.

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

Leistungsbeschreibung Avaya Office und Avaya Spaces

Ausgabe-Nr.: AOS18-1
Stand: November 2018

Es können keine Serviceleistungen außerhalb der vereinbarten Service-Einsatzzeit erbringen.

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 Nummernbereichs 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 betroffenen 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.

Avaya Office unterstützt für geografische Rufnummern die Weiterleitung eines Notrufes über die VoIP-Infrastruktur des Teilnehmersetzbetreibers (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/vertragsbedingungen>.

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 alle in der Tarifiergebühr enthaltenen Gespräche in das deutsche Festnetz, ohne Sonderrufnummern, enthalten.

Bei Flatrate National Fest- und Mobilfunknetz sind alle in der Tarifiergebühr enthaltenen Gespräche in das deutsche Festnetz und das Deutsche Mobilfunknetz, jeweils ohne Sonderrufnummern, enthalten.

3. Avaya Spaces

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 die Adresse <https://spaces.zang.io> direkt aufzurufen.

3.1. Funktionen

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

Leistungsmerkmal	Essential	Business	Power
Anlegen und Verwalten	X	X	X
Single Sign On	X	X	X
Online Support	1 Anfrage/Monat	5 Anfragen/Monat	unbegrenzt
Webbrowser Zugriff	X	X	X
Mobile App Zugriff	X	X	X
Gruppen-Chat	X	X	X
Einzel-Chat	X	X	X
File Sharing	Bis 1 GB	unbegrenzt	unbegrenzt
Online-Sprach-Konferenzfunktion	X (bis 5 Tln)	X (bis 25 Tln)	X (bis 60 Tln)
Einzelvideanruf	X	X	X
Online-Video-Konferenzfunktion	Nicht verfügbar	X (bis 15 Tln)	X (bis 25 Tln)
Vorschau geteilter Dateien	Nicht verfügbar	X	X
Group Task Management	Nicht verfügbar	X	X

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

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

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

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 des Spaces für alle Teilnehmer.

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

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

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

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

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

Group Task Management ist ein Aufgabenverwaltungstool für Projekte und Ziele.

3.2. Was gehört nicht zu den Leistungen

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.

3.3. Testphase

Der Dienst Avaya Spaces kann in der Leistungsstufe Power vom Kunden 90 Tage lang kostenlos und unverbindlich getestet werden (Testzeitraum). Während dieses Testzeitraums stellt Avaya dem Kunden die mit der Lizenz verbundene Leistungsstufe bereit.

Der Test endet automatisch nach Ablauf des Testzeitraumes ohne, dass es einer gesonderten Kündigung bedarf.

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 und 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:

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

3.4.2. genutzte Endgeräte

Für die Nutzung des Dienstes setzt einen aktuellen Internetbrowser mit WebRTC-Unterstützung voraus (bspw. Chrome, Firefox, o.ä.). Audiokonferenzen können auch über eine Einwahl aus dem Telefonnetz erfolgen. Um alle Funktionen (Audio, Video, Screensharing) zu nutzen, ist die Ausrüstung mit entsprechenden Zusatzgeräten (Kamera, Mikrofon, Lautsprecher) 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.

Leistungsbeschreibung Avaya Office und Avaya Spaces

Ausgabe-Nr.: AOS18-1
Stand: November 2018

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 der 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 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. 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.

3.5.3. Kostenpflichtige Serviceleistungen

Die nachfolgend genannten Leistungen sind nicht im Leistungsumfang enthalten und werden zu den bei Avaya jeweils gültigen Listenpreisen berechnet; sie bedürfen einer gesonderten Beauftragung sowie Annahme durch Avaya.

- 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

3.5.4. Wartungsfenster

Geplante Wartungsarbeiten finden in den Zeiten montags bis sonntags zwischen 24:00 und 06:00 Uhr 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

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

4. Google Nutzungsbedingungen

Der Telekommunikationsdienst Avaya Spaces, Avaya Accounts und Avayamarket.com 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.