

## Geschäftskunden - Preisliste Sprachanschlüsse für Eco PrivateCloud

Ausgabe-Nr.: EC18-1

Von Avaya mit dem Anschlussnetzbetreiber vermittelte Verbindungen in die Regionen Inland International und Mobilfunk werden gemäß den nachstehenden Konditionen berechnet.

### 1. Monatliche Grundpreise

Leistung	Mindestvertragslaufzeit	
	36 Monate € / Monate	60 Monate € / Monate
<b>SIP Anschluss bei Eco PrivateCloud<sup>*1)</sup></b>		
je 10 Sprachkanäle volumenbasierte Abrechnung	19,00	19,00
je 10 Sprachkanäle inkl. Voice Flatrate <sup>*2)</sup>	99,00	99,00
je 10 Sprachkanäle inkl. Voice Flatrate national <sup>*3)</sup>	189,00	189,00
je 10 Sprachkanäle inkl. Voice Flatrate Plus <sup>*4)</sup>	219,00	219,00

### 2. Einrichtungspreise

Leistung	Mindestvertragslaufzeit	
	36 Monate € einmalig	60 Monate € einmalig
<b>SIP Anschluss bei Eco PrivateCloud</b>		
je 10 Sprachkanäle	99,00	99,00
Upgrade der Sprachkanäle	es gelten die jeweiligen Einrichtungspreise	

\*1) Der monatliche Grundpreis wird je angeschaltetem SIP Trunk mit der gewünschten Anzahl der Sprachkanäle berechnet.

\*2) Der monatliche Flatratepreis je 10 Sprachkanäle beinhaltet alle Gespräche in das nationale Festnetz.

\*3) Der monatliche Flatratepreis je 10 Sprachkanäle beinhaltet alle Gespräche in das nationale Festnetz und Mobilfunknetz.

\*4) Der monatliche Flatratepreis je 10 Sprachkanäle beinhaltet alle Gespräche in das nationale Festnetz, in alle nationalen Mobilfunknetze und in die internationalen Festnetze von Belgien, China (VR), Dänemark, Frankreich, Griechenland, Großbritannien und Nordirland, Irland, Italien, Kanada, Luxemburg, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Schweden, Schweiz, Spanien, Tschechische Republik, Ungarn, USA, Vatikanstadt.

Ausgenommen sind Verbindungen zu Service- bzw. Sonderrufnummern, Mehrwertdiensten und internationale Mobilfunknetze.

**Geschäftskunden - Preisliste  
Sprachanschlüsse für Eco PrivateCloud**

Ausgabe-Nr.: EC18-1

**3. Minutenpreise**

Ziele	Preise pro Minute sekundengenau ab der ersten Sekunde und gültig 24h an allen Tagen	
<b>SIP Premium-Verbindungen</b>	€	
On-Net <sup>*5)</sup>	0,0000	
<b>Inland</b>		
National	0,0099	
<b>Mobilfunk</b>		
T-Mobil, Vodafone, E-Plus, O2	0,0990	
<b>International</b>	<b>ins Festnetz</b>	<b>in Mobilfunknetze</b>
Euro 1	0,0349	0,2590
Euro 2	0,0790	0,2960
Euro 3	0,1390	0,2960
Welt 2	0,0490	0,2590
Welt 3	0,2590	0,6660
Welt 4	0,4790	0,6660
Welt 5	1,2900	1,2900

**Internationale Länderaufteilung:**

- Euro 1 Belgien, China, Dänemark, Frankreich, Griechenland, Großbritannien, Irland, Italien, Kanada, Luxemburg, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Schweden, Schweiz, Spanien, Tschechische Republik, Ungarn, USA, Vatikanstadt
- Euro 2 Andorra, Bulgarien, Estland, Finnland, Island, Kroatien, Liechtenstein, Monaco, Rumänien, Russische Föderation, San Marino, Slowakische Republik, Slowenien, Türkei, Zypern
- Euro 3 Albanien, Lettland, Litauen, Malta, Mazedonien, Serbien/Montenegro, Ukraine
- Welt 2 Argentinien, Australien, Brasilien, Hong Kong, Israel, Japan, Korea (Rep.), Malaysia, Neuseeland, Singapur, Taiwan, Thailand
- Welt 3 Bolivien, Chile, Costa Rica, Indien, Indonesien, Iran, Kolumbien, Kuwait, Mexiko, Pakistan, Paraguay, Peru, Saudi-Arabien, Südafrika, Tunesien, Uruguay, Venezuela, Vietnam
- Welt 4 Ägypten, Algerien, Bangladesch, Bosnien-Herzegowina, Ecuador, Elfenbeinküste, Georgien, Jamaica, Jordanien, Kambodscha, Kasachstan, Kenia, Kongo, Libanon, Madagaskar, Marokko, Mongolei, Namibia, Philippinen, Puerto Rico, Senegal, Syrien, Togo, Uganda, Usbekistan, Vereinigte Arabische Emirate und alle übrigen Länder
- Welt 5 Afghanistan, Äthiopien, Australien Extern., Bhutan, Cook-Inseln, Dschibuti, Eritrea, Fidschi, Guinea (Rep.), Guinea-Bissau, Guyana, Irak, Jemen, Kiribati, Korea (Dem. VR), Kuba, Liberia, Nauru, Nepal, Niue, Norfolk-Inseln, Osttimor, Palau, Papua-Neuguinea, Samoa, Sao Tome und Principe, St. Helena, Sudan, Swasiland, Tokelau, Tonga, Tuvalu, Vanuatu, Weihnachts- und Cocosinseln, Zentralafrikanische Republik

\*5) Alle Verbindungen mit Teilnehmern, die Eco SIP Premium sowie Eco Voice IP Premium nutzen.

\*6) bis \*9) entfällt.

**Geschäftskunden - Preisliste  
Sprachanschlüsse für Eco PrivateCloud**

Ausgabe-Nr.: EC18-1

**4. Sonderrufnummern**

Dienst	Rufnummern <sup>*10)</sup>	Zeitzonen	Preis je Takt <sup>*11)</sup> in € <sup>*14)</sup>	Sek. je Takt <sup>*11)*12)</sup>	Zusätzl. Takte <sup>*11)*12)</sup>	Takt <sup>*11)</sup> beginnt nach (Sek.)
Service 0800			kostenlos			
Service 00800			kostenlos			
Carrier Ansage	031		kostenlos			
Notruf	110, 112		kostenlos			
Service 0180	0180 1		0,0328	60		
	0180 2		0,0504			
	0180 3		0,0756	60		
	0180 4		0,1681			
	0180 5		0,1176	60		
Persönliche Rufnummer	0700	Mo-Fr 9-18 Uhr	0,0529	30		
		übrige Zeit	0,0529	60		
T-Vote	0137-1 und -5		0,1176			
	0137-2, -3, -4 und 0138		0,1176	60		
	0137-6		0,2101			
	0137-7		0,8403			
	0137-8 und -9		0,4202			
Ansagen DTAG	0115xx, 0116xx, 01191		0,0529	30		
Auskunft <sup>*13)</sup>	11822		0,0529	3,8	4	
Auskunft <sup>*13)</sup> (Ausl.)	11823		0,0529	1,8	19	45
Inmarsat-A	0087-11, -18, -21, -28, -31, -38, -41, -48		0,0529	0,7		
Inmarsat AERO	0087-15, -25, -45		0,0529	0,7		
Inmarsat-B	0087030		0,0529	0,8		
Inmarsat-B HSD	0087-039, -139, -239, -339, -439		0,0529	0,3		
Inmarsat M	008706		0,0529	0,8		
Inmarsat-Phone	0087-076, -176, -276, -376, -476		0,0529	1		
Cityruf 1	0164 0-9 01682-01691	Mo-Fr 9-18 Uhr	0,0529	20		
		übrige Zeit	0,0529	30		
Cityruf 2	016951		0,0529	5		
Auftragsdienst	016952		0,0529			
Scall 1	01680		0,0529			5
Scall 2	01681	Mo-Fr 9-18 Uhr	0,0529	75		12
		übrige Zeit	0,0529	69		8
Scall 3	01696		0,0529			8
Scall 4	01699		0,0529			20
Skyper 1	01692, 01693		0,0529			8
Skyper 2	016953		0,0529			20

\*10) Nicht aufgeführte Rufnummern auf Anfrage.

\*11) Die Taktangabe dient ausschließlich als Grundlage für das Avaya-Abrechnungssystem und hat keine Gültigkeit für die Leistungsmerkmale AOC-D und AOC-E.

\*12) Die angegebene Anzahl an Takten wird je Gespräch unabhängig von der Gesprächsdauer in Rechnung gestellt.

\*13) I. d. R. keine Weitervermittlung. Bei Weitervermittlung wird der Auskunftstarif weiterberechnet.

\*14) Irrtum und Änderungen vorbehalten.

## Geschäftskunden - Preisliste Sprachanschlüsse für Eco PrivateCloud

Ausgabe-Nr.: EC18-1

### 5. Optionale Leistungsmerkmale<sup>\*15)</sup>

#### Ständige Unterdrückung der Übermittlung der eigenen Rufnummer

CLIR (bei abgehenden Verbindungen), monatlich kostenlos

COLR (bei ankommenden Verbindungen), monatlich kostenlos

#### Übermittlung kundenspezifischer Rufnummerninformationen

CLIP no screening (bei abgehenden Telefonverbindungen), monatlich kostenlos

COLP no screening (bei ankommenden Telefonverbindungen), monatlich kostenlos

#### Rufnummernsperre

Sperre für Auslandsverbindungen, monatlich 6,50 €

Sperre für Diensterufnummer (z.B. 0900), monatlich kostenlos

#### Nachträgliche Aenderungspauschalen

Oben genannte Leistungsmerkmale, einmalig 99,00 €

Anschlussperre, einmalig 99,00 €

Anrufweiterschaltung durch den TNB, je Einstellung, einmalig 99,00 €

Zuteilung einer neuen Rufnummer, einmalig 99,00 €

#### Identifizieren

MCID Identifizierung bedrohender oder belästigender Anrufer, einmalig für 2 Wochen 129,00 €

### 6. Technischer Support

Technische Unterstützung während des Betriebes

#### Konfigurationsänderung des Routers

Einmalige Einrichtungspauschale 99,00 €

#### Gesonderter Technischer Support

Je angefangene Stunde 225,00 €

Aufpreis Techniker Vor-Ort am nächsten Arbeitstag, einmalig 125,00 €

Aufpreis Techniker Vor-Ort innerhalb 6 Stunden, einmalig 225,00 €

#### Abschluss-Equipment-Express-Lieferung

Einmalige Pauschale 199,00 €

#### Ungerechtfertigte Entstörung

Einmalige Pauschale 199,00 €

#### Mehrfachanfahrt<sup>\*16)</sup>

Einmalige Pauschale 199,00 €

### 7. Rufnummernmitnahme bei Wechsel zu einem anderen Anbieter

Einmalige Pauschale 40,00 €

\*15) Nicht aufgeführte Leistungsmerkmale auf Anfrage.

\*16) Mehrfachanfahrten werden einmalig pauschal je zusätzlicher Anfahrt berechnet, sofern sie kundenseits verursacht wurden (z. B. wegen Nichterreichbarkeit zum vereinbarten Anschalttermin).

**1. Allgemeines**

Mit der Dienstleistung Eco PrivateCloud ermöglicht AVAYA dem Kunden während der gewählten Vertragsdauer die Dienste einer virtuellen, VoIP-basierten Telefonanlage und Contact Center zu nutzen und diese über einen nationalen Teilnehmernetzbetreiber (TNB oder Diensteanbieter) mittels Sprachverbindungen über einen paketorientierten IP-Übertragungsdienst zu übermitteln.

Hierzu stellt AVAYA dem Kunden die folgenden Leistungen zur Verfügung:

- Zentrale Voice over IP-basierte TK-Anlagenfunktion.
- Sichere VPN- (Virtual Private Network) Anbindung des Kundenstandorts auf MPLS-Basis (Multi Protocol Label Switching) an ein hochverfügbares Rechenzentrum in Deutschland.
- SIP- (Session Initiation Protocol) Trunks für die Anbindung an das öffentliche PSTN-Netz (Public Switched Telephone Network). Die Trunks werden zentral im Rechenzentrum des TNB zur Verfügung gestellt.
- Die vereinbarte Anzahl an IP-basierten Telefonendgeräten („VoIP-Endgeräte“) nebst optionalem Zubehör.
- Zugriff auf ein webbasiertes Portal zur Administration und Konfiguration der zentralen Voice over IP-basierten TK-Anlagenfunktion und der VoIP-Endgeräte („VoIP-Portal“).
- Auf Wunsch und gegen separate Vergütung Zugang zum Internet über einen Zugangsknoten (Point of Presence, PoP). Die Leistung ist darauf beschränkt, für den Kunden eine funktionstüchtige Schnittstelle (Gateway) zum Internet zur Übermittlung von Daten (IP-Paketen) herzustellen. Die Absicherung dieses Zugangs ist dann ebenfalls Bestandteil der Leistung.
- Auf Wunsch und gegen separate Vergütung erhält der Kunde zentrale Contact Center Funktionen, Mobile Nutzung mit Zugang zur Telefoniefunktion über das öffentliche Internet, die Nutzung von Webcollaboration sowie die Möglichkeit bis zu 1.500h Gespräche aufzuzeichnen..

**2. Leistungsumfang**

Eco PrivateCloud umfasst folgende Leistungsbestandteile:

- Server und Netztransportdienste,
- Endkundenanbindung und Sprachverbindungen,
- IP-Endpoint Lizenzen und Leistungsmerkmale.

Der Kunde erhält eine breitbandige Datenanbindung, die integraler Bestandteil von Eco PrivateCloud ist. Die Nutzung eines kundeneigenen Zugangs ist dafür nicht vorgesehen.

**2.1 Serverdienste**

Die zentralen Komponenten von Eco PrivateCloud bestehen aus virtuellen Servern, die als hochverfügbare Server-Cluster in deutschen Rechenzentren betrieben werden. Durch den Einsatz eines dedizierten Servers je Kunde, ergibt sich ein Höchstmaß an Sicherheit.

AVAYA stellt über einen ausgewählten Netzbetreiber für diese Server die Verbindung zum öffentlichen Telefon- bzw. ISDN-Netz (Public Switched Telephone Network, „PSTN“) her.

**2.2 Netztransportdienste**

Die zentralen Server sind dabei mit dem LAN des Kunden verbunden, um Signalisierungs- und Sprach-Mediatdaten austauschen zu können. Der SIP-basierte Sprachsignalisierungs- und Mediatdatenverkehr verlässt hierbei das LAN des Kunden zu einem oder mehreren Session Border Controllern („SBC“).

Hierbei verbleibt der Mediatdatenverkehr innerhalb des LAN, wenn er zwischen zwei VoIP-Endgeräten ausgetauscht wird, die sich beide im LAN befinden, wohingegen der Austausch der Signalisierungsdaten grundsätzlich mit den zentralen Servern erfolgt.

**2.3 Endkundenanbindung und Sprachverbindung**

**2.3.1 Anschluss**

AVAYA überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten folgende Alternativen zur Standortanbindung:

- Rechenzentrum VPN Anbindung („VoiceOnly“) In der Variante „VoiceOnly“ steht dem Kunden der Sprachdienst zur Verfügung.
- Rechenzentrum VPN Anbindung („MultiService“) In der Variante „MultiService“ kann der Kunde neben dem Sprachdienst weitere Dienste wie z.B. einen zentralen Internetzugang oder eine Standortvernetzung nutzen.

**2.3.2 VPN Leistung**

**2.3.2.1 MPLS-VPN**

Eco PrivateCloud bietet eine permanente breitbandige Anbindung unter Voraussetzung eines mit dem Internet Protokoll (IP) kompatiblen Netzwerkes (LAN) am Kundenstandort an das zentrale VoIP-basierte Kommunikationssystem der AVAYA als Ende-zu-Ende-Lösung. Die Anbindung des Kundenstandortes erfolgt als VPN-Anbindung. Das VPN transportiert die Daten des Kunden nicht über das Internet, sondern basiert auf dem Backbone-Netz des von AVAYA gewählten TNB, das eine durchgängig breitbandige Übertragungskapazität ermöglicht. Dabei wird das Routing und Tunneling auf MPLS-Basis realisiert. Die Implementierung von MPLS erfolgt nach RFC 4364.

Die im Backbone eingesetzte MPLS-Technologie bietet ein höchstes Maß an Sicherheit. Der unerlaubte Zugriff auf Endkundendaten wird verhindert, indem jedem Datenpaket ein Label angehängt wird. Dieses Label bewirkt zum einen, dass das Datenpaket genau einem VPN zugeordnet wird. Zum anderen verhindert das Label, dass das Datenpaket außerhalb des VPN überhaupt erkennbar und somit lesbar ist. Auch das Weiterleiten der Datenpakete anhand des Labels erfolgt auf direktem und vor allem immer auf dem gleichen Weg, was sich zum einen auf die Übertragungsdauer (Paketlaufzeit), als auch auf die Übertragungsqualität (Paketverluste, Laufzeit schwankungen) positiv auswirkt. Da auf Grund des MPLS-Netzwerkes keine zusätzlichen Verschlüsselungen zum Einsatz kommen müssen, sind diesbezüglich auch keine Performance-Verluste zu verzeichnen.

Durch die äußerst fortschrittliche und qualitativ hochwertige Netzstruktur – das MPLS-VPN wird auf einem NGN (Next Generation Network) betrieben - kann der Kunde innerhalb seines VPN ohne weitere Umwege Daten austauschen. Alle Standorte des Kunden, die im selben VPN geschaltet sind, können direkt miteinander kommunizieren (Any-to-Any-Kommunikation), ohne die Anbindung der Zentrale zusätzlich mit Datenaufkommen zu belasten.

Der Kunde stellt das für die Konfiguration des VPNs erforderliche kundeneigene IP-Adress-Konzept kostenfrei zur Verfügung. Sollte der Kunde die internen IP-Adressen nicht nach spätestens 5 Arbeitstagen nach der Auftragsbestätigung zur Verfügung stellen, so wird AVAYA das MPLS-VPN mit Standard IP-Adressen (z.B. 192.168.x.x) zur Verfügung stellen. Nachträgliche Änderungen werden dem Kunden nach Aufwand berechnet. Das Netzsegment 2.0.0/8 kann im Regelfall nicht durch den Kunden innerhalb des MPLS verwendet werden.

**2.3.2.2 Local-Loop Anbindung mit xDSL**

Die Anbindung der Kundenstandorte über sog. Local-Loop-Anbindungen mittels xDSL erfolgt über die TNB-eigene Infrastruktur. Über Netzkopplungen mit alternativen TNB's und der Deutschen Telekom AG (DTAG) ist nahezu jeder Standort in Deutschland erschließbar. Die Local-Loop-Anbindung wird über einen nationalen Carrier realisiert. Die Anbindung des Kundennetzwerkes erfolgt über eine Verbindung des von AVAYA ausgewählten TNB zu dessen Backbone-Netz (Direktanschluss). Bei Vertragsabschluss kann die bereitzustellende Geschwindigkeit im Rahmen der technischen und rechtlichen Möglichkeiten gewählt werden. Die maximal verfügbaren Bandbreiten ergeben sich aus dem Angebot. Die Abrechnung erfolgt im Flatrate-Tarif.

Pro Endkundenstandort stellt AVAYA dem Kunden genau einen Anschluss, vorbehaltlich der Verfügbarkeit und der technischen Realisierbarkeit, zu einem PoP (Point of Presence) zur Verfügung.

Local-Loop-Anbindungen mit ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) oder VDSL (Very High Speed Digital Subscriber Line) sind als Basisanschluss mit folgenden maximalen Bandbreiten erhältlich:

- Downstream: 16 Mbps, Upstream: 1 Mbps (Basisanschluss),
- Downstream: 25 Mbps, Upstream: 5 Mbps (Basisanschluss),
- Downstream: 50 Mbps, Upstream: 10 Mbps (Basisanschluss),
- Downstream: 100 Mbps, Upstream: 40 Mbps (Basisanschluss).

Local-Loop-Anbindungen mit SDSL (Symmetric Digital Subscriber Line) sind als Direkt- oder Basisanschluss mit folgenden maximalen Bandbreiten erhältlich:

- Downstream: 2 Mbps, Upstream: 2 Mbps (Direktanschluss, Basisanschluss),
- Downstream: 4 Mbps, Upstream: 4 Mbps (Direktanschluss),
- Downstream: 6 Mbps, Upstream: 6 Mbps (Direktanschluss),
- Downstream: 8 Mbps, Upstream: 8 Mbps (Direktanschluss),
- Downstream: 10 Mbps, Upstream: 10 Mbps (Direktanschluss),
- Downstream: 15 Mbps, Upstream: 15 Mbps (Direktanschluss),
- Downstream: 20 Mbps, Upstream: 20 Mbps (Direktanschluss).

Bei der Ausführung als SDSL Direktanschluss erfolgt die Verbindung zwischen den Kundenstandorten und dem Backbone-Netz mittels G.SHDSL-Technologie. Bei ADSL Anschlüssen erfolgt die Verbindung zwischen den Kundenstandorten und dem Backbone-Netz mittels ADSL2+-Technologie. Bei VDSL Anschlüssen erfolgt die Verbindung zwischen den Kundenstandorten und dem Backbone-Netz mittels VDSL2-Technologie. Bei der Ausführung als Basisanschluss erfolgt die Verbindung zwischen dem Kundenstandort und dem Backbone-Netz des TNB mittels PPP (Point to Point Protocol). Das zur Verbindung zwischen Zugangsroutern und TNB-eigenem MPLS-Backbone eingesetzte Zugangsverfahren ist PPP. Diese Art der Übertragung gewährleistet das exklusive Tunneling der Verbindung von der Teilnehmerseite bis zum MPLS-Backbone. Für die Authentifizierung erhält der Zugangsrouter eine Zugangskennung, die aus einem Namen und einem Passwort besteht. Die Authentifizierung erfolgt mittels PAP (Password Authentication Protocol) sowie den Daten der Zugangskennung auf einem RADIUS-Server des TNB. Zwischen dem DTAG-Core-Netz und dem MPLS-Netz des TNB erfolgt die Übertragung des PPP zusätzlich in einem L2TP Tunnel. Die zur Realisierung der ADSL/VDSL-Verbindung sowie der SDSL-Verbindung erforderliche TAL (Teilnehmeranschlussleistung) ist Bestandteil der Dienstleistung und wird von AVAYA bereitgestellt. Bei den Basisanschlüssen erfolgt die Anschaltung auf Basis eines T-DSL Anschlusses der Deutschen Telekom AG.

**2.3.2.3 Rechenzentrumsanbindung per SSL oder IPsec Remote Einwahl**

Bei der Ausführung als SSL Remote Einwahl erfolgt die Verbindung zwischen dem Kundenstandort und dem Backbone-Netz über das Internet. AVAYA stellt hierfür einen Einwahlpunkt im öffentlichen Internet bereit. Der Kunde erhält für die Einwahl die notwendigen Zugangsdaten. Die Einwahl dient vornehmlich der zeitweisen Verbindung von einzelnen Nebenstellen mit dem Rechenzentrum zu Administrationszwecken und ist nicht für die permanente Benutzung als alternative Standortanbindung geeignet.

**2.3.2.4 Zentraler Internetzugang**

Optional stellt AVAYA dem Kunden im Rahmen von Eco PrivateCloud einen über eine Firewall abgesicherten Internetzugang zur Verfügung, welcher über jede bereitgestellte VPN-Standortanbindung erreicht werden kann. Dies bedeutet, dass kein dedizierter Internetzugang am zentralen Kundenstandort mehr erforderlich ist.

Folgende symmetrische Internetzugangsbandbreiten können realisiert werden:

- Zentraler Internetzugang mit 5 Mbps,
- Zentraler Internetzugang mit 10 Mbps,
- Zentraler Internetzugang mit 20 Mbps,
- Zentraler Internetzugang mit 30 Mbps,
- Zentraler Internetzugang mit 50 Mbps,
- Zentraler Internetzugang mit 100 Mbps.

Am Übergang vom Kunden-VPN in das öffentliche Internet wird in einem gesicherten Rechenzentrum des von AVAYA ausgewählten Carriers eine dem Kunden zugeordnete Firewall installiert. Es handelt sich um hochperformante Security Appliances, die Firewallfunktion und Traffic-Management auf einer Hardwareplattform vereinen. Die Firewall arbeitet mit „Stateful Packet Filtering“. Hierbei handelt es sich um ein Filterverfahren, das nicht nur ein einzelnes Datenpaket heranzieht, um eine Entscheidung über die Zulässigkeit der Kommunikation zu treffen. Es wird zudem geprüft, ob ein Paket zu einer bereits bestehenden und erlaubten Verbindung gehört. Wenn dies nicht zutrifft, wird entschieden, ob das betrachtete Paket eine Verbindung initiiert, die nach den Regeln der Firewall erlaubt ist. Trifft beides nicht zu, darf das betrachtete Paket die Firewall nicht passieren.

Für die Erstkonfiguration übernimmt AVAYA die Einstellungen gemäß einer vom Kunden vorgegebenen Security-Policy. Dazu stellt AVAYA dem Kunden einen Konfigurationsfragebogen zur Verfügung, der durch den Kunden ausgefüllt werden muss. Ohne diesen kann die Leistung nicht eingerichtet werden. Die Firewall wird durch AVAYA oder den Carrier ins Netz installiert und in Betrieb genommen. Grundsätzlich wird die Firewall dabei komplett geschlossen konfiguriert und danach die Konfigurationsfragebogen gewünschten Ports geöffnet. Sollte der Kunde keine Angaben zu dem gewünschten Firewall Profil auf dem Auftrag machen, so wird AVAYA nach spätestens 5 Arbeitstagen nach der Auftragsbestätigung die Firewall mit dem Security-Profil „Web“ für ausgehenden Verkehr einrichten. Eingehender Verkehr wird in diesem Fall komplett geblockt. Nachträgliche Änderungen werden dem Kunden nach Aufwand berechnet. Während der Angebotsphase kann AVAYA den Kunden im Rahmen eines kostenpflichtigen Workshop beraten. Die Erstellung einer Sicherheitspolicy des Kunden (Richtlinien, Vorgaben, Konzepte), die der Organisationsstruktur des Kunden angepasst sind, gehört nicht zum Leistungsumfang. Für den Kunden stellt sich die Benutzung der Firewall in der Regel völlig transparent dar. Eventuelle Funktionseinschränkungen, die nicht prinzipiell durch den Einsatz einer Firewall bedingt sind, werden überprüft und nach Möglichkeit behoben. Nachträgliche Konfigurationsänderungen werden dem Kunden pro Änderung berechnet. Die Konfigurationsdateien der Firewall werden durch den Carrier dergestalt gesichert, dass im Störfall eine Wiederherstellung der letzten Konfiguration erfolgen kann.

**2.3.3 SIP Sprachanschluss**

AVAYA stellt dem Kunden in Verbindung mit der separat zu bestellenden Anschlussleistung „VoiceOnly“ bzw. „MultiService“ einen SIP Sprachanschluss zur Verfügung, der mittels des Leistungsmerkmals Voice-Ready, Sprache und Daten auf einer Local-Loop-Anbindung übertragen kann. Dabei werden die VoIP-Pakete mittels implementierter Quality-of-Service-Mechanismen bevorzugt vor der Warteschlange aller anderen Datentypen über die Local-Loop-Anbindung übertragen. Um diesen Priorisierungsmechanismus aufrecht zu erhalten, darf die maximale Bandbreite aller Sprachkanäle die realisierte Bandbreite des Anschlusses oder des evtl. angeschlossenen Backups nicht überschreiten. Für Planungszwecke ist ein Bandbreitenbedarf von 100 kbps pro Sprachkanal zu veranschlagen. Über die jeweilige maximale Anzahl hinausgehende Sprachkanäle können nur in Verbindung mit einer höheren Bandbreite der Local-Loop-Anbindung (Upgrade) realisiert werden. Auf Basis eines Anschlusses „Direct-VPN asym. 16/1 (“VoiceOnly“))“ können maximal 4 SIP Kanäle zur Verfügung gestellt werden. Während der Nutzung des „Carrier SIP-Sprachanschlusses“ wird die für den Zugang zum Internet zur Verfügung stehende Bandbreite entsprechend reduziert.

Gemäß der jeweils gültigen Preisliste kann der Kunden zwischen einer volumenbasierten Abrechnung oder entsprechenden Flatrates wählen.

Im Standard erfolgt eine volumenbasierte Abrechnung. Hierbei werden dem Kunden mindestens 10 Voice Kanäle bereitgestellt. Erfolgt die Wahl einer Flatrate entfällt der Anzahl an enthaltenen Voicekanälen mit volumenbasierter Abrechnung. Wird eine höhere Anzahl an Voicekanälen mit volumenbasierter Abrechnung als im Standard enthalten gewünscht, muss dies schriftlich vereinbart werden.

**2.3.4 Rufnummern**

Sofern der Kunde nicht bereits über eine Teilnehmerrufnummer verfügt oder eine bestehende nicht behalten möchte, erhält der Kunde über AVAYA eine oder mehrere geografische Teilnehmerrufnummern.

Ein Anlagenanschluss beinhaltet eine Durchwahlnummer (DDI) mit einem Rufnummernblock (RNB) für die direkte Anwahl von Nebenstellen einer TK-Anlage, dessen Größe sich nach den geltenden Vorschriften der Bundesnetzagentur richtet. Die Mitnahme einer von einem anderen Anbieter zugeteilten Rufnummer ist mit einer entsprechenden Beantragung möglich.

Unter einer Durchwahlrufnummer bzw. Rufnummer werden nur Anlagenanschlüsse mit denselben Zusatzleistungen überlassen. Dies gilt auch, wenn der Kunde eines bestehenden Vertragsverhältnisses Änderungen seiner Anlagenanschlüsse oder neue Anlagenanschlüsse bestellt.

Der Kunde ist verpflichtet, zugeteilte Rufnummern nur im Rahmen ihrer Zuteilung zu nutzen. Dies beinhaltet auch die korrekte Nutzung von Rufnummernblöcken aller berechtigten Nebenstellen. Jede Änderung der Rufnummern und der Rufnummernblöcke muss unverzüglich angezeigt werden.

Bezüglich der Größe des zugewiesenen Rufnummernblockes empfiehlt AVAYA ausdrücklich die abschließliche Nutzung zugewiesener Durchwahlrufnummern. Nutzt der Endkunde oder Reseller mehr als die zugewiesenen Durchwahlrufnummern – verlängert der Endkunde also insbesondere die Stellenanzahl der Durchwahlrufnummern – erfolgt dies ausschließlich auf sein eigenes Risiko und eigene Kosten. In diesem Fall ist AVAYA berechtigt, die angefallenen Verbindungen zu und von den nicht zugewiesenen, aber dennoch genutzten Durchwahlrufnummern zu berechnen.

Die Mitnahme einer von einem anderen Anbieter zugeteilten Rufnummer ist mit einer entsprechenden Beantragung möglich (Portierung). Auf Wunsch des Kunden unterstützt AVAYA diese lokale Portabilität von Rufnummern. Das heißt, beim Wechsel des Kunden von einem anderen Netzbetreiber zu „Eco PrivateCloud“ kann der Kunde die bisherige Rufnummer behalten, vorausgesetzt, er wechselt nicht gleichzeitig in ein anderes Ortsnetz. Hierzu füllt der Kunde eine so genannte Kundenerklärung aus und sendet diese unterschrieben an AVAYA. AVAYA führt erst nach erfolgreicher Installation des zugehörigen Daten-Anschlusses 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 (wie z. B. ein T-DSL), deaktiviert. Die Kündigung solcher Leistungen, sowie eventuell aufgeschalteter Telefon-/Datentarife kann nicht durch AVAYA vorgenommen werden und muss durch den Kunden direkt bei seinem bisherigen Netzbetreiber erfolgen. Die Portierung kann nur erfolgen, wenn das Vertragsverhältnis zwischen Kunde und dem abgebenden Netzbetreiber dies zulässt. Verzögerungen in der Bereitstellung der Leistung, die durch solche Vertragsbindungen hervorgerufen werden, liegen nicht im Verantwortungsbereich von AVAYA. AVAYA behält sich im Falle einer vom Kunden zu verantworteten Verzögerung vor, die bis zum Portierungstermin entstandenen Kosten dem Kunden in Rechnung zu stellen.

Die maximale Größe eines kostenfreien Rufnummernblocks sowie die Summengröße aller zugewiesenen Rufnummernblöcke sind in der folgenden Tabelle aufgeführt und dürfen nicht überschritten werden.

Anzahl Sprachkanäle	Max. Größe eines kostenfreien Rufnummernblocks	Summengröße aller zugewiesenen Rufnummernblöcke
4	30	100
10	100	500
20	300	500
30 bis 50	500	1.000
60 bis 80	1.000	3.000
90 bis 110	2.000	3.000
120	2.000	4.000
130 bis 140	3.000	4.000
150 bis 170	3.000	5.000
180 bis 230	4.000	10.000
240 bis 300	5.000	10.000
> 300	auf Anfrage	auf Anfrage

**2.3.5 Sprachverbindungen**

Die hergestellten Verbindungen dienen der Übermittlung von Sprache. SIP-Sprachverbindungen werden gemäß RFC 3261 und gemäß der in Punkt 2.2 genannten Spezifikation zu anderen User-Agent Clients („UAC“) über die zentralen B2BUA des Teilnehmernetzbetreibers (TNB) aufgebaut. Unzulässig sind Anwendungen, bei denen ein Aufbau der Sprachdaten-Session (inkl. DTMF-Dienst gemäß RFC 2833 und Fax-Dienst gemäß T.38) von vornherein nicht gewünscht bzw. von der Anwendung technisch verhindert wird. Derartige technische Sperren oder Konfigurationen sind geeignet, die Telekommunikationsdienstleistung zu stören. Die SIP-Signalisierung dient ausschließlich zur Übermittlung von Informationen

zur Steuerung des Verbindungsaufbaus, des Verbindungsabbaus und der technischen Einrichtungen der VoIP-Infrastruktur und darf nicht anderweitig genutzt werden. Unterstützt wird ausdrücklich nicht die Notruffunktion bei Ausfall des Endkunden-IP-Netzwerkes.

Nicht unterstützt werden zudem jegliche Arten der analogen und digitalen Datenübertragung. Auch werden Anschaltung von ISDN-Sondergeräten, wie z.B. ISDN-basierte Videokonferenzsysteme, Brandmeldeanschlüssen, Notrufnummern (bei Ausfall des Endkunden-IP-Netzwerkes) sowie Frankiermaschinen nicht unterstützt.

Verbindungen mit Anschlüssen anderer Festnetz- und Mobilfunksprachnetze – inklusive anderer VoIP-Netze werden über die dezentralen Media-Gateways des TNB aufgebaut. Hierbei können auf Grund der technischen Gegebenheiten in den anderen Netzen die Verfügbarkeit und die nutzbare Übertragungsgeschwindigkeit bzw. -qualität und die Telefonieleistungsmerkmale eingeschränkt sein. AVAYA ist hierfür nicht verantwortlich. Verbindungen können von den überlassenen Anschlüssen zu jedem Teilnehmeranschluss in allen nationalen und internationalen Fest-, Mobil- und Funknetzen realisiert werden.

Verbindungen mit Anschlüssen zu anderen Netzen – insbesondere im Ausland – werden nur hergestellt, soweit dies technisch und betrieblich möglich ist. Durch die technischen Gegebenheiten und unterschiedliche Qualitätsstandards anderer Telekommunikationsnetze können sich Einschränkungen in der Übertragungsgeschwindigkeit und Verfügbarkeit von Leistungsmerkmalen ergeben. So kann z. B. die Rufnummernübertragung in Mobilfunknetze und internationale Netze eingeschränkt sein.

Der Dienst Eco PrivateCloud stellt Verbindungen zu Sonderdiensten zur Verfügung, soweit dies im rechtlich zulässigen Rahmen, sowie der technischen und betrieblichen Möglichkeiten von AVAYA liegt.

Verschiedene Sonderrufnummern sind nur durch eine Deaktivierung der Sperre von 0900-, 118xx-, 018x- und 012x- Verbindungen erreichbar. Bei Nutzung von Sonderrufnummern werden dem Kunden alle anfallenden Kosten des Sonderrufnummernbetreibers berechnet. Dies gilt auch für Verbindungskosten, die durch Weitvermittlungsdienste der Auskunftsbetreiber anfallen. Im Interesse des Kundenschutzes wird eine Verbindung zu einer 0900-Rufnummer nur bis zu einer maximalen Dauer von 60 Minuten hergestellt.

Eine dauerhafte Voreinstellung eines anderen Verbindungsnetzbetreibers oder die Auswahl im Einzelfall ist nicht möglich. Es können keine Verbindungen mit der gesprächsweisen Auswahl (010XY) eingeleitet werden.

**2.3.6 Sprachverbindungen - Leistungsmerkmale**

Dem Kunden stehen die nachfolgend genannten Leistungsmerkmale zur Verfügung, unter der Voraussetzung, dass diese auch von der Endeinrichtung (z. B. Telefon, TK-Anlage) des Kunden unterstützt werden:

- **Anzeige der Rufnummer des Anrufers**  
Die Rufnummer des Anrufers wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Anrufer unterdrückt wird.
- **Übermittlung der eigenen Rufnummer**  
Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Anzeige beim Gesprächspartner ist abhängig von der Ausstattung der Endeinrichtung und der Einstellung des Anschlusses.
- **Übermittlung der Rufnummer an den Anrufer**  
Die Rufnummer des angerufenen Anschlusses wird an den Anrufer übermittelt, sofern der Anrufer dies wünscht.
- **CLIR (Rufnummerunterdrückung)**  
Die Übermittlung der eigenen Rufnummer wird bei abgehenden Telefonverbindungen – mit Ausnahme der Verbindungen zu Notrufanschlüssen für die Polizei und die Feuerwehr – ständig (optional) oder fallweise durch den Kunden unterdrückt. Die ständige Unterdrückung wird auf schriftlichen Wunsch des Kunden von AVAYA eingerichtet, die fallweise Unterdrückung wird vom Kunden selbst eingerichtet.
- **Anrufweiterschaltung (Call Forwarding, CFW)**  
Ankommende Verbindungen können zu einem anderen Anschluss umgeleitet werden. Der Kunde kann an seinem Telefon selbst eingeben, in welchen Fällen und zu welcher Rufnummer die Weiterschaltung erfolgen soll:
  - Ständige Anrufweiterschaltung (CFW unconditional),
  - Anrufweiterschaltung bei Nichtmelden nach 20 Sekunden (CFW no answer),
  - Anrufweiterschaltung bei besetztem Anschluss (CFW busy).
- **Halten, Rückfrage / Makeln**
  - Der Kunde kann während einer bestehenden Verbindung eine zweite Verbindung aufbauen oder annehmen (Rückfrage) und zwischen den Verbindungen wechseln (Makeln).
- **Dreierkonferenz**
  - Der Kunde kann zwei Verbindungen so zusammenschalten, dass alle drei Gesprächspartner miteinander sprechen können.

**2.3.7 Sprachverbindungen – Optionale Leistungsmerkmale**

AVAYA erbringt jeweils nach Vereinbarung die nachfolgenden zusätzlichen Leistungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt, das sich nach der jeweiligen gültigen Preisliste richtet.

Zusätzliche Leistungen bei Anlagenanschlüssen stellt AVAYA grundsätzlich nur für alle angeschalteten Anschlüsse bereit, die unter einer Durchwahlnummer bzw. Rufnummer zusammengefasst sind. Dies gilt auch, wenn der Kunde eines bestehenden Vertragsverhältnisses Änderungen seiner zusätzlichen Leistungen oder neue zusätzliche Leistungen bestellt.

- **CLIP – no screening (Rufnummerninformation)**  
Kundenspezifische Rufnummerninformationen des Anlagenanschlusses werden bei abgehenden Telefonverbindungen zusätzlich übermittelt (z. B. Übermittlung einer Servicenummer).
- **Sperre von 0900-, 118xx-, 018x- und 012x-Verbindungen**  
Abgehende Verbindungen zu diesen Servicenummern werden auf schriftlichen Wunsch des Kunden von AVAYA gesperrt. Standardmäßig ist die Erreichbarkeit dieser „offline-gebillten“ Rufnummern, bei denen der Dienstanbieter den Anruferpreis festlegt, gesperrt. AVAYA behält sich vor, die Kosten für Verbindungen zu diesen Rufnummern in einer gesonderten Rechnung darzustellen. Eine nachträgliche Freischaltung oder Sperrung dieser Servicenummern ist mit Wirksamkeit zum ersten Tag des folgenden Monats möglich, sofern die Anforderung spätestens 5 Werktage vor Monatsende bei AVAYA eingeht.

- **Sperre von Auslandsverbindungen**  
Abgehende Verbindungen ins Ausland werden auf schriftlichen Wunsch des Kunden von AVAYA gesperrt und entsperrt.
- **MCID (Identifizieren)**  
Auf schriftlichen Antrag des Kunden identifiziert AVAYA kostenpflichtig Anschlüsse, von denen ankommende Verbindungen ausgehen, sofern der Kunde in einem zu dokumentierenden Verfahren schlüssig ausführt, das Ziel bedrohender oder belästigender Anrufe zu sein, und er die Anrufe nach Datum und Uhrzeit eingrenzt. Dies gilt auch, wenn der Anrufer die Rufnummernübermittlung unterdrückt hat.

### 2.3.8 Einzelverbindungsachweis

Der Kunde erhält monatlich eine Rechnung für die in Anspruch genommenen Leistungen sowie der Verbindungsentgelte für die abgehend geführten Gespräche gemäß der vertraglich vereinbarten Preisliste. Auf Wunsch stellt AVAYA den Einzelverbindungsachweis (EVN) in elektronischer Form zum Download im Kundenportal „MeinAvaya“ zur Verfügung.

### 2.3.9 Eintrag im Telefonbuch

AVAYA leitet auf Wunsch des Kunden den Standard-Kundendatensatz, bestehend aus der Rufnummer, Name und Adresse, zur Eintragung in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (Telefonbuch etc.) und zur Erteilung von telefonischen Auskünften weiter. Erhält der Kunde im Rahmen des Auftrages neue Rufnummern, wird nur die Hauptrufnummer eingetragen, sofern der Kunde nichts anderes wünscht. Dies ist bei Anlagenanschlüssen die Stammmnummer mit der Durchwahl für die Zentrale (in der Regel „0“).

Wünscht der Kunde vom Standard-Kundendatensatz abweichende und zusätzliche Einträge, so kann er dies bei seinem regionalen Telefonbuchverlag beauftragen.

Im Rahmen der Auftragsabwicklung und der damit verbundenen Neueintragung des Telefonbucheintrages in den Teilnehmerverzeichnissen kann es für einige Wochen zu einem Fehlen von diesem kommen. Einen Zeitpunkt für die Veröffentlichung kann AVAYA nicht nennen, da dies nicht im Verantwortungsbereich der AVAYA liegt, sondern der jeweiligen Telefonbuchverlage.

### 2.4 Lizenzen

#### 2.4.1 IP-Endpoint Lizenzen (für AVAYA oder 3rd Party Endpoints)

Die Grundleistung enthält:

- Rufnummernportierung bzw. auf Wunsch Bereitstellung von neuen Rufnummern und/oder Rufnummernblöcken.
- Je Arbeitsplatzlizenz einen Account (Benutzername/Passwort), wobei jedem Account eine Rufnummer zugewiesen wird. Der Account bietet die Möglichkeit der IP-Telefonie über einen Software Client. Hierbei erfolgen die Steuerung der Nebenstelle sowie das Führen von Telefonaten direkt über einen PC. Die software-basierte Applikation wird von AVAYA zum Download zur Verfügung gestellt und kann vom Kunden heruntergeladen und selbstständig auf den kundeneigenen Rechnern installiert werden. AVAYA stellt dem Kunden zusätzlich eine Anleitung zur Nutzung des Softphones zur Verfügung.
- Zugriff eines Gruppen-Administrators auf www.meinavaya.de bzw. einer Webmanagement Plattform zur Administration und Konfiguration der TK-Anlagenfunktion und der Funktionalitäten der VoIP-Endgeräte.
- Die Zugriffsberechtigung erfolgt jeweils über eine Zugangskenung ("Login") und ein Passwort. Die entsprechenden Zugangsdaten werden dem Kunden von AVAYA zur Verfügung gestellt.

#### 2.4.2 Receptionist

Ist die Lizenz für ein Vermittlungsarbeitsplatz (Software) zur Installation auf dem kundeneigenen PC. Software Oberfläche auf der dem Operator Anrufinformationen und Aktionen dargeboten werden. Ermöglicht den Überblick über Anzahl und Art der wartenden Anrufe und die Anrufbearbeitung und -verteilung über das Netzwerk

#### 2.4.3 Mobile Nutzung

Die Lizenz umfasst das Bereitstellen eines zentralen Zugangs aus dem Rechenzentrum zum Internet um über das Internet SIP basierte Endgeräte einzubinden.

#### 2.4.4 Contact Center Basis

Die Lizenz beinhaltet die Bereitstellung des Contact Centers im Rechenzentrum inkl. einer kundunenabhängigen Basiskonfiguration.

#### 2.4.5 Contact Center Voice Agent

Mit einem Contact Center Voice Agent können eingehende Anrufe sowie abgehende Anrufe bearbeitet werden. Für die aktive Telefonie steht hier der Preview Dialer zur Verfügung, der es erlaubt, Anrufe im Rahmen von Kampagnen zu bearbeiten. Außerdem können weitere, die Effizienz erhöhende Outbound Mechanismen (auto- und progressive Dialer) genutzt werden. Ein Agent erhält zusätzlich Basis Echtzeit Informationen über wartende Anrufe oder den Zustand seiner Kollegen, sowie eine persönliche Statistik. Die Verteilung wird über die flexible Anrufprogrammierung mit dem TaskFlow Editor definiert und bietet außer herkömmlichen Verteilstrategien auch Skill based Routing oder VIP-Routing.

#### 2.4.6 Contact Center Erweiterung MultiChannel Agent

Die Contact-Center Multichannel Zusatzlizenz erweitert den Leistungsumfang des Voice Agent um die Möglichkeit E-Mails und Chat-Kontakte zu empfangen und zu beantworten. Jeder Agent erhält zusätzliche Basis Realtime Informationen zu den Medien E-Mail und Chat. Die Integration in die Kunden eigene Webseite ist nicht Bestandteil und muss zusätzlich beauftragt werden.

#### 2.4.7 Contact Center Supervisor

Ein Supervisor kann definierte Echtzeit Informationen und Statistiken zur Überwachung des Contact Centers aufrufen und auch Änderungen durchführen. Weiterhin kann er eigene Reports nach seinen Bedürfnissen erstellen und für andere Supervisor verfügbar machen. Zur Unterstützung der Agenten steht dem Supervisor die Silent Monitoring Funktion zur Verfügung. Dabei kann der Supervisor die Unterhaltung mitverfolgen, während Agent und Anrufer den Supervisor nicht hören.

#### 2.4.8 Contact Center Wallboard

Contact Center relevante Informationen zur Anrufverteilung können webbasiert auf verschiedensten Anzeigemedien dargestellt werden und liefern die wichtigsten Kennzahlen auf einem Blick. Das Wallboard ermöglicht die Darstellung von Tabellen, Diagramme oder einzelne Werten. Wichtige Informationen über den Supervisor eingestellt werden und Alarmfunktionen bei Überschreitung vordefinierter Kennzahlen sind definierbar.

#### 2.4.9 Sprachaufzeichnung

Ermöglicht das Aufzeichnen von bis zu 1.500h Gespräche. Autorisierte Benutzer sind Anwendung in der Lage, Anrufe auf der Grundlage von Suchfiltern abzurufen, z. B. Anfangsdatum/-uhrzeit, Anruferdauer, Name des Anrufers, Zielrufnummer/gewählte Rufnummer. Zur Wiedergabe von Aufzeichnungen klicken Sie einfach auf die Schaltfläche neben dem gewünschten Anruf in der Liste. Die Aufzeichnung wird über die Soundkarte des Computers wiedergegeben. Mit Media Manager und den richtigen Sicherheitseinstellungen können Sie Aufzeichnungen schnell und rasch für Benutzer exportieren, die nicht mit diesem System arbeiten. Die aufgezeichneten Anrufe werden dabei als normale WAV-Dateien gespeichert und lassen sich an beliebige Benutzer weitergeben, die wiederum die Dateien mit einem Webbrowser und einem Medienplayer auf einer Arbeitsstation wiedergeben können. Senden Sie beispielsweise einen Anruf von einem Ihrer besten Vertriebsmitarbeiter, in dem dieser Mitarbeiter ein Paradebeispiel für einen Up-Selling-Call liefert, zu Schulungszwecken an die restlichen Mitglieder im Vertriebsteam.

### 2.5 Leistungsmerkmale

Teilweise sind Leistungsmerkmale kostenfrei in den IP-Endpoint- bzw. Arbeitsplatzlizenzen enthalten. Sind Leistungsmerkmale kostenpflichtig, werden diese in der Preisliste entsprechend dargestellt.

#### 2.5.1 Voice Mailbox / Unified Messaging

Mit Voicemail Pro wird eine Sprachmailbox für jeweils eine IP-Endpoint Lizenz realisiert. Sprachnachrichten können über ein Telefon abgefragt oder in eine Audiodatei gewandelt und als Dateianhang an einen E-Mail-Account weitergeleitet werden. Die Steuerung der Sprachmailbox erfolgt über das webbasierte Administrations-Portal. Hier können z. B. Ansagetexte oder Namen individuell besprochen werden und die Anzahl der Klingelzeichen bis zur Ansage und Aufzeichnung festgelegt werden.

Die Anzahl der Kanäle (zeitgleich nutzbaren Verbindungen zum Voicemail Pro) richtet sich nach der Anzahl der IP-Endpoint Lizenzen. Je angefangene 10 Ports wird ein Voicemail Pro Kanal bereitgestellt. Es werden mindestens 2 und maximal 150 Kanäle bereitgestellt.

#### 2.5.2 TAPI Link

Unterstützt First-Party CTI-Support für Microsoft TAPI 2.1 und TAPI 3.0. Die mit dem lokalen Netzwerk verbundenen einzelnen Desktop-PCs kommunizieren mit IP Office über eine IP-Verbindung über das LAN. Jeder PC ist in der Lage, ein Telefongerät zu kontrollieren.

Auf Wunsch kann die Unterstützung von 3rd-Party CTI-Support vereinbart werden. Damit kann ein mit dem lokalen Netzwerk verbundener PC mit IP Office über eine IP-Verbindung über das LAN kommunizieren und ist in der Lage alle Telefongeräte zu kontrollieren.

#### 2.5.3 e-fax (Fax to Mail / Mail to Fax)

Mit der elektronischen Fax-Lösung von AVAYA hat der Kunde die Möglichkeit ohne ein stationäres klassisches Faxgerät Faxnachrichten in digitaler Form zu empfangen (Fax to Mail) oder zu versenden (Mail to Fax). Hierzu wird für den Kunden ein entsprechender Account aktiviert. Dem Dienst muss hierfür mindestens eine geografische Rufnummer zu gewiesen worden sein, die als Faxnummer dienen soll. Diese wird mit Beauftragung der Dienstleistung ebenso wie die Ziel-E-Mail Adresse vom Kunden bekannt gegeben. Der Dienst e-fax kann für mehrere Rufnummern in einem Account gleichzeitig aktiviert werden. Werden mehrere Zieladressen benötigt, müssen entsprechende Accounts beauftragt werden.

Der Dienst e-fax ermöglicht es auch, Faxe ausgehend zu versenden. Mittels eines bereitgestellten Drucktreiber für windows-basierte Betriebssysteme kann der Kunde aus der jeweiligen Applikation den Faxversand ausführen.

#### 2.5.4 Softphone

Der Kunde erhält die Möglichkeit Telefonate direkt über seinen PC zu führen. Hierfür stellt AVAYA dem Kunden eine software-basierte Applikation zur Verfügung. Der Kunde kann die Software herunterladen und installiert diese selbstständig auf den kundeneigenen Rechnern. AVAYA stellt dem Kunden zusätzlich eine Anleitung zur Nutzung des Softphones zur Verfügung.

#### 2.5.5 Telefone und weitere Apparatur vor Ort

Der Kunde kann wahlweise zum jeweiligen Arbeitsplatz (IP-Endpoint Lizenz) Endgeräte aus der jeweils gültigen Preis- und Produktliste auswählen. Für eine komfortable Steuerung der Telefone steht kostenfrei eine PC Applikation zur Verfügung.

#### 2.5.6 Einschränkungen

Die Verbindungen dienen der Übermittlung von Sprache. Sie können ausdrücklich nicht zur Übermittlung von Nicht-Sprach-Signalen wie z. B. Telefax- und Datenkommunikation über die transparenten Basiskanäle genutzt werden. Bezüglich analoger Datenverbindungen weist AVAYA darauf hin, dass diese mittels SIP nicht unterstützt werden. Nicht unterstützt werden außerdem jegliche Arten von Datenübertragungen, die auf einer Grundlage von X.25 oder X.31 Diensten basieren.

## 3. Abwicklung, Installation und Mitwirkungspflichten

### 3.1 Abwicklung

AVAYA bestätigt nach Auftragserhalt und kaufmännischer Prüfung den Auftragseingang an den Kunden. Die Installation selbst teilt sich in die Bereitstellung der physikalischen Zugangsleitungen, die Anschaltung der notwendigen Systeme und Komponenten (z. B. IAD, Voice-Gateway), sowie deren Konfiguration. Nach Terminbestätigung der Teilnehmernetzbetreiber informiert AVAYA über die voraussichtlichen Installationstermine der TAL. Zu den geplanten Installationsterminen sendet der Teilnehmernetzbetreiber (z. B. Deutsche Telekom AG) einen Techniker, der den Netzabschluss der TAL in den Räumlichkeiten des Kunden installiert. Danach ist unbedingt erforderlich, dass AVAYA durch den Kunden eine Mitteilung über das Ergebnis des TAL-Installationstermins erhält. Ohne diese Rückmeldung kann der Inbetriebnahmeprozess nicht fortgesetzt werden.

Bei nicht erfolgreicher Installation der TAL wird ein neuer Installationstermin vereinbart (Mehrfachanfahrt). Nach erfolgreicher Installation der TAL wird das Abschluss-Equipment durch AVAYA oder deren Partner vor Ort installiert, durch den TNB aus der Ferne in Betrieb genommen und die Local-Loop-Anbindung durchgeführt.

### 3.2 Installation

Zur Installation nutzt AVAYA die vom Kunden im Rahmen der Bestellung übermittelten Daten. Der Kunde steht dafür ein, dass diese Daten korrekt und vollständig sind. AVAYA weist darauf hin, dass es durch die Übermittlung von fehlerhaften Auftragsdaten durch den Kunden zu Verzögerungen bei der Bereitstellung kommen kann, die AVAYA nicht zu vertreten hat. Hierdurch nachweislich entstehende Kosten kann AVAYA gegenüber dem Kunden geltend machen.

AVAYA erstellt und konfiguriert das zentrale Telefonsystem im Rechenzentrum dediziert für den Kunden. Die Konfiguration von Endgeräten von AVAYA erfolgt per Remoteverbindung. Alle Komponenten erhalten eine Standardkonfiguration sofern in dieser Leistungsbeschreibung keine abweichenden Angaben enthalten sind.

Auf Wunsch und gegen Aufpreis leistet AVAYA die Vor-Ort-Installation durch einen AVAYA Servicetechniker. Diese Installation beinhaltet folgende Leistungen:

- Softwareinstallation für das AVAYA Softphone und weitere AVAYA Software auf dem kundeneigenen PC (erforderliche PC-Zugangsdaten stellt der Kunde dem Techniker zur Verfügung),
- Kundenindividuelle Konfiguration der Systeme und Software
- Installation der Telefone gemäß Standardleistungsbeschreibung,
- Installation von DECT Basisstationen und Endgeräte gemäß Standardleistungsbeschreibung,
- Installation von mitgeliefertem IT Equipment wie z. B. PoE-Switche von AVAYA.

**3.3 Mitwirkungspflichten**

Der Kunde erbringt alle erforderlichen Beistellungs- und Mitwirkungsleistungen rechtzeitig und im erforderlichen Umfang:

- Der Kunde stellt AVAYA alle Informationen und Unterlagen zur Verfügung, die für die Durchführung der Leistungen erforderlich oder nützlich sind.
- Der Kunde benennt den bei ihm verantwortlichen Ansprechpartner.
- Der Kunde übernimmt die Installation der Endgeräte sowie die Installation des Softphones auf den kundeneigenen Rechnern sofern nicht bei AVAYA beauftragt.
- Der Kunde stellt für die Instandsetzungsleistungen alle erforderlichen Informationen zur Verfügung (z. B. Netzwerkpläne).
- Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass zum Installationstermin alle notwendigen Vorbereitungen getroffen sind, die nicht im Installationsservice enthalten sind, z. B. die Bereitstellung eines LAN Anschlusses und einer entsprechenden 230V Spannungsversorgung in max. 2m Entfernung vom Installationsstandort der Telefone.

Der Kunde muss sicherstellen, dass durch das Kundennetzwerk (LAN-Infrastruktur) keine Beeinträchtigung der priorisierten Daten in Bezug auf Jitter und Delay erfolgen darf. Bei Störungen, die auf kundeneigenes Equipment zurückzuführen sind, hat AVAYA das Recht die entstandenen Aufwendungen dem Kunden dafür in Rechnung zu stellen.

Des Weiteren gilt Folgendes als vereinbart:

- Der Kunde stellt AVAYA alle Informationen und Unterlagen zur Verfügung, die für die Durchführung der Leistungen erforderlich oder nützlich sind und benennt die relevanten Ansprechpartner.
- Bei 60% der Wählversuche kommt eine Verbindung zustande.
- Kein software- oder hardwarebasierter, automatisierter und zeitgleicher Rufaufbau (Power Dialer bzw. Predictive Dialer).
- Eine Verlängerung der Stellanahl des zugewiesenen Rufnummernblockes ist untersagt.
- Bezogen auf die maximal gleichzeitig nutzbaren Sprachkanäle bei Eco PrivateCloud werden nicht mehr als die in der folgenden Tabelle genannten Verbindungsaufbauten pro Sekunde (Call Attempts per Second, „CAPS“) eingeleitet.

Anzahl beauftragter Sprachkanäle	Maximale Verbindungsaufbauversuche pro Sek. (CAPS)	Anzahl beauftragter Sprachkanäle	Maximale Verbindungsaufbauversuche pro Sek. (CAPS)
10	0,7	60	2,1
20	1,0	70	2,3
30	1,3	80	2,5
40	1,6	90	2,7
50	1,8	100	2,9

Verstößt der Kunde gegen die vorgenannten Nutzungsvoraussetzungen, ist AVAYA im Hinblick auf den betroffenen Anschluss zur sofortigen außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grunde berechtigt. Sonstige Leistungen, die von einem Missbrauch des Kunden nicht betroffen sind, bleiben davon unberührt.

**4. Service Level Agreement (SLA)**

**4.1 Geografische Verfügbarkeit**

Alle Zusagen zur geografischen Verfügbarkeit der Anschlüsse erfolgen unter Vorbehalt. Erst nach einer Messerkündigung kann eine genaue Aussage über Qualität und Länge der Leitung bzw. physikalischen und räumlichen Gegebenheiten erfolgen.

**4.2 Dienstverfügbarkeit**

Die mittlere Verfügbarkeit für den Dienst Eco PrivateCloud beträgt 98,5% und beschreibt den prozentualen Anteil, zu dem die Leistung im vereinbarten Leistungsumfang in der Messperiode zur Verfügung steht. Die Dienstverfügbarkeit wird am Ende einer Messperiode ermittelt. Eine Messperiode dauert jeweils 1 Jahr bzw. 525.600 Minuten beginnend mit dem Bereitstellungsdatum des Dienstes.

Die Dienstverfügbarkeit wird nicht eingeschränkt durch:

- Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen,
- Unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden,
- Fehler, die durch höhere Gewalt hervorgerufen werden und,
- Wartungsarbeiten.

**4.3 Serviceklasse**

AVAYA erbringt für die Lösung Eco PrivateCloud die Instandsetzungsleistungen (Maintenance) entsprechend den Serviceklassen LRN2/BRN2/BRN8/. Die Beseitigung der Störung erfolgt Remote. Ist ein vor Ort Einsatz gewünscht, erfolgt dieser gegen Berechnung gemäß Preisliste.

Nicht von AVAYA gelieferte Komponenten (Hardware und Software) sind von allen Instandsetzungsleistungen ausgenommen.

Im Falle eines LAN-Problems leitet der AVAYA Support den Fall an die Kontaktperson beim Kunden zurück. AVAYA weist ausdrücklich darauf hin, dass sie keine Entstörung des Kunden-LANs vornehmen kann.

**4.4 Serviceannahme**

AVAYA nimmt Instandsetzungsanforderungen innerhalb der Serviceannahmezeit von Montag bis Sonntag von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr telefonisch oder über das AVAYA Kundenportal „MeinAvaya“ entgegen. Die Kommunikationswege sind in den „Allgemeinen Geschäftsbedingungen Carrier Services“ festgelegt, die Bestandteil des Vertrages zwischen AVAYA und dem Kunden sind.

**4.5 Service Remote**

Der Einsatz durch den Remote-Service ist in der Leistung enthalten. Remote-Services werden innerhalb der vereinbarten Service Einsatzzeit erbracht. Die Service Einsatzzeit Remote ist von Montag bis Freitag, jeweils von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr, an allen Werktagen im Jahr. Mit der Bearbeitung der Störung wird innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit innerhalb der Einsatzzeit von 2/8 Stunden begonnen.

Das AVAYA Remote-Servicezentrum steht im direkten Kontakt zum zentralen Kommunikationssystem. Der Remote-Zugang entspricht den Richtlinien des Grundschriftbuches des Bundesamtes für

Sicherheit in der Informationstechnik (BSI). Die Bearbeitung der Instandsetzungsaufträge beginnt mit der Verfügbarkeit des Remotezugangs.

AVAYA leistet Fern Diagnosen und, sofern technisch möglich, Störungsbeseitigung durch Sofortmaßnahmen oder Veranlassung sonstiger zur Instandsetzung erforderlicher Schritte.

**4.6 Reaktionszeit**

Die in der Serviceklasse vereinbarte Reaktionszeit beginnt mit dem Eingang der Fehler-/Störmeldung und Erstellung des qualifizierten Tickets bei AVAYA und innerhalb der vereinbarten Service-Einsatzzeit Remote.

**4.7 Telefonsupport**

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 gemäß der Serviceklasse innerhalb der vereinbarten Service-Einsatzzeit Remote erbracht.

**4.8 Service Vor-Ort**

Der Einsatz vor Ort ist nicht enthalten und muss gesondert beauftragt werden.

**4.9 Entstörfrist (ausschließlich die Endkundenanbindung und Sprachverbindungen betreffend)**

Mit dem TNB wurde eine Entstörfrist (TTR, Time To Restore) vereinbart. Maßgebend sind die Zeitpunkte im Trouble Ticket System des TNB, die die Öffnung des Störungstickets bzw. die Behebung der Störung angeben. Nicht eingerechnet werden Zeiten in denen der Kunde oder Dritte, für die AVAYA nicht einzustehen hat, für Verzögerungen bei der Entstörung verantwortlich ist. Die TTR gilt nicht für eine nicht von AVAYA zu vertretende Beschädigung oder Zerstörung der physikalischen Anbindung.

Mit dem TNB wurde für Fehler, die signifikanten Einfluss auf die Systemfunktion haben, wie beispielsweise Totalausfall des Dienstes Eco PrivateCloud eine TTR von 8 Stunden während der Bereitschaftszeit vereinbart, sofern sich das Problem ohne Vor-Ort-Einsatz beheben lässt. Die TTR wird nur im Zeitraum Montag bis Freitag (mit Ausnahme von bundeseinheitlichen gesetzlichen Feiertagen) von 08:00 bis 18:00 Uhr gemessen.

**4.10 Produkte ohne Service Vor-Ort**

Soweit für das betreffende Produkt kein Vor-Ort Service vereinbart ist, so gilt für den Störfall:

Falls eine Störung nicht per Remote-Zugriff gelöst werden kann und den Tausch eines Endgerätes (z. B. Telefon, Drucker) oder Teilen (Hörer, Netzteil, Module, sonstige Komponenten) erforderlich macht, verwendet AVAYA innerhalb von 3 Arbeitstagen ein kostenloses Ersatzteil an den Vertragsstandort des Kunden. Der vorgenannte Zeitraum bis zur Versendung ist lediglich eine Richtzeit und kann in Einzelfällen (wie beispielsweise verzögerte Ersatzteilverfügbarkeit) variieren. Feste Liefertermine können nicht zugesagt werden.

Bei den Ersatzteilen handelt es sich um neue oder solche reparierten Endgeräte/Teile, die in ihrer Leistung neuen Endgeräten/Teilen gleichwertig sind. Bei kundenspezifischen Endgeräten/Teilen (z. B. mit Kundenlabel) wird kein Ersatzteil zur Verfügung gestellt. Das defekte Endgerät wird von AVAYA, soweit möglich, repariert und danach an den Kunden versendet.

Die Installation/der Austausch, der von AVAYA im Rahmen der Serviceklassen ohne Vor-Ort Service gelieferten Ersatzteile, erfolgt durch den Kunden. Die Konfiguration des Ersatzteils erfolgt vollautomatisch bzw. mit Unterstützung des Remote-Services. Auf Wunsch und gegen gesonderte Bezahlung installiert AVAYA die Ersatzteile auch vor Ort beim Kunden.

Voraussetzung für den kostenlosen Austausch ist, dass der Kunde das fehlerhafte Endgerät oder Teil am nächsten Arbeitstag transportsicher mit entsprechender Schutzverpackung und Fehlerbeschreibung (Retoureschein) an die mitgeteilte Rücklieferadresse sendet. Sollten die von der Störung betroffenen Endgeräte/Teile nicht innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt des Ersatzteils bei AVAYA eintreffen oder ist die Störung am Endgerät/Teil, vom Kunden zu vertreten, berechnet AVAYA den Neuwert des Ersatzteils.

**4.11 Fremdprodukte**

Fremdprodukte (nicht von AVAYA gestellte Endgeräte, Leitungen oder ähnliches) können mit dem Dienst Eco PrivateCloud verbunden werden. Dies bedarf im Einzelfall einer Klärung mit AVAYA. Bei Verbindungen zu Anschlüssen anderer Netze oder Verwendung von Fremdprodukten können sich aufgrund technischer Gegebenheiten und unterschiedlicher Qualitätsstandards Einschränkungen im dargestellten Leistungsumfang ergeben, für die AVAYA keine Gewährleistung übernehmen kann. Alarm- und Notrufsysteme werden generell nicht unterstützt.

**4.12 Softwarepflege**

Die nötige Softwarepflege (Updateservice) für die von AVAYA im Rahmen des Eco PrivateCloud betrieben und vom Update betroffenen Systeme und Komponenten umfasst:

- Maßnahmen, die AVAYA zur Erhaltung der Betriebsbereitschaft für erforderlich hält, ggf. werden technische Änderungen und Verbesserungen (Software-Updates) durchgeführt.
- Die Beseitigung von Störungen, die nach der Diagnose von AVAYA auf reproduzierbaren Problemen in der aktuell eingesetzten, unveränderten Fassung der Software beruhen; die Korrektur kann nach Problemlage in einer Übergangs- oder Umgehungslösung bestehen.

Das Liefern und Einbringen von Software mit zusätzlichen Leistungsmerkmalen (Upgrade) ist nicht Bestandteil der Softwarepflege und wird zu den bei AVAYA gültigen Listenpreisen berechnet.

**4.13 Optionale Leistungen**

Die nachfolgend genannten Leistungen werden stets gesondert zu den bei AVAYA jeweils gültigen Listenpreisen berechnet und müssen vom Kunden gesondert beauftragt werden:

- Eingabe und Pflege von Kundendaten sowie Änderungen im System/Netzwerk,
- Installation und Konfiguration von weiteren Anwendungen nach Kundenwunsch
- 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),
- Reinigung von betriebsbedingt oder durch sonstige Umwelteinflüsse verursachte Verschmutzungen,
- Entsorgung des Systems/Netzwerks oder Teilen davon sofern diese nicht der WEEE unterliegen,
- Laufende Überwachung und Management des Systems/Netzwerks,
- Vor-Ort-Service,
- Notwendige Prüfung und Instandsetzung von Systemen bzw. Netzwerkkomponenten, die bereits betrieben oder wieder in Betrieb genommen werden,



- Notwendige Prüfungen aufgrund behördlicher oder gesetzlicher Vorschriften.
- Anpassungen an neue oder veränderte Gesetze, Vorschriften, Richtlinien und Normen.

**4.14 Incident Management**

AVAYA betreibt für alle Anschlüsse im Rahmen von Eco PrivateCloud ein reaktives Fehlermanagement. Reaktives Fehlermanagement bedeutet, dass der Kunde im Fehlerfall eine Störungsmeldung im AVAYA Service Desk abgeben muss und AVAYA daraufhin im Rahmen des SLA mit der Entstörung beginnt.

Steht der TNB im direkten Kontakt zu dem beim Kunden installierten System, leistet er Ferndiagnosen und sofern technisch möglich, Störungsbeseitigung durch Sofortmaßnahmen oder Veranlassung sonstiger zu Instandsetzung erforderlicher Schritte. AVAYA leitet bei Störungen Vorabmaßnahmen zur Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit der Leistung ein (reaktiv) und veranlasst bei Bedarf und innerhalb der AVAYA-Geschäftszeit die Änderung von Kundendaten im System ohne Einsatz vor Ort.

Ist eine Störung ohne Einsatz vor Ort nicht zu beheben, beseitigt AVAYA Schäden vor Ort (Instandsetzung), die bei sachgemäßem Gebrauch durch natürliche Abnutzung entstanden sind, sofern die schadhafte Teile reparabel sind. Erforderlichenfalls werden dazu Austauschbaugruppen oder –komponenten verwendet. Ist für eine Entstörung der Zugang zu einem Standort des Endkunden erforderlich, so ist vom Kunden sicherzustellen, dass der TNB zu den vom TNB genannten Zeiten Zutritt zu den entsprechenden Räumlichkeiten des Endkunden erhält und dass ein Ansprechpartner vor Ort zur Verfügung steht, der befugt ist, die notwendigen Maßnahmen zu ergreifen und der über die zur Entstörung erforderlichen Informationen verfügt. Sollten diese Mitwirkungspflichten durch den Endkunden nicht eingehalten werden, verlängert sich die TTR um die entsprechende Verzögerung bzw. wird diese Verzögerung bei der Berechnung der Dienstverfügbarkeit nicht gewertet. Das gleiche gilt für den Zeitraum zwischen dem vom TNB genannten Zutrittsstermin und dem Zeitpunkt, zu dem der Zutritt ermöglicht wird. AVAYA bleibt jedoch verpflichtet, die Entstörung vorzunehmen

Ist die Leistungserbringung vor Ort aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und die ggf. zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Einsätze vor Ort außerhalb der AVAYA-Geschäftszeit erfolgen stets gegen gesonderte Berechnung.

AVAYA ist berechtigt, dem Kunden für jede Störungsbeseitigungsmaßnahme, bei der die Störung im Verantwortungsbereich des Kunden oder eines Dritten lag, für den AVAYA nicht einzustehen hat, ein einmaliges Entgelt gemäß der Preisliste zu berechnen.

Ist das eingesetzte Abschluss-Equipment defekt oder lässt sich die Originalkonfiguration nicht mehr in Betrieb nehmen, so wird ein neues Abschluss-Equipment unverzüglich nach entsprechender Diagnose durch den TNB kostenfrei an den Kunden verschickt. Beauftragt der Kunde einen kostenpflichtigen Express-Austausch des Abschluss-Equipments, so wird dieses innerhalb von 6 Stunden nach Eingang der Beauftragung beim TNB mit einer funktionsfähigen Grundkonfiguration an den Installationsort ausgeliefert. Der Kunde nimmt den Austausch des Abschluss-Equipments eigenständig vor und informiert AVAYA, sobald der Austausch stattgefunden hat. AVAYA wird daraufhin den TNB unverzüglich mit der Wiederherstellung der kundenspezifischen Konfiguration beauftragen. Wünscht der Kunde den Austausch des Abschluss-Equipments durch einen Techniker vor Ort, so kann dies kostenpflichtig beauftragt werden. Der Kunde veranlasst die Rücksendung des defekten Abschluss-Equipments an AVAYA.

**4.15 Continuity Management**

Zur Optimierung und Leistungssteigerung der technischen Systeme sieht AVAYA Wartungsfenster außerhalb der üblichen Geschäftszeiten vor. Planmäßige Wartungen der für die Erbringung der Dienste bereitgestellten Systeme werden nach Möglichkeit in der Nacht von Samstag auf Sonntag zwischen 0:00 und 6:00 Uhr durchgeführt, auch wenn diese nicht besonders angekündigt werden. AVAYA behält sich, mit angemessener Ankündigung, vor, Wartungsarbeiten aufgrund technischer oder betrieblicher Erfordernisse auch außerhalb dieses Zeitraums durchzuführen oder die genannten Wartungszeiten zu ändern.

Während der Wartungszeit wird AVAYA die Möglichkeit eingeräumt, ihre technischen Einrichtungen im notwendigen und auf ein Minimum begrenzten Umfang außer Betrieb zu nehmen. Im Falle eines erforderlichen Einsatzes am Standort des Kunden erfolgen Wartungen innerhalb der AVAYA-Geschäftszeiten und nach Absprache mit dem Kunden. Nach Möglichkeit werden die Geschäftsabläufe des Kunden nur im unbedingt notwendigen Umfang beeinträchtigt.

**4.16 Change Management**

Wünscht der Kunde Änderungen der Konfigurationsparameter müssen diese schriftlich über das zuständige Carrier Service Team oder die Serviceannahme an AVAYA gerichtet werden (Change Request). Änderungswünsche werden nicht wirksam bevor AVAYA diese ausdrücklich oder konkludent bestätigt. Das Change Management umfasst die Annahme von Änderungsaufträgen, die Abstimmung der Änderungsausführung, die Durchführung der Änderung, die Dokumentation und die Kundeninformation über die Ausführung der Änderung, sowie die Festlegung des neuen Dienstleistungsentgeltes nach durchgeführter Änderung. Können die Änderungen nicht durch AVAYA selbst, sondern nur durch den beauftragten TNB, durchgeführt werden, so kann AVAYA keine festen Zusagen hinsichtlich des Ausführungstermins treffen.

**4.17 Mitwirkung des Kunden bei der Entstörung**

Ist für eine Entstörung der Zugang zu einem Standort des Kunden erforderlich, so ist vom Kunden sicherzustellen, dass AVAYA zu den von AVAYA genannten Zeiten Zutritt zu den entsprechenden Räumlichkeiten des Kunden erhält und dass ein Ansprechpartner vor Ort zur Verfügung steht, der befugt ist, die notwendigen Maßnahmen zu ergreifen und der über die zur Entstörung erforderlichen Informationen verfügt.

Bezüglich des LAN hat der Kunde die in Ziffer 3.3 genannten Anforderungen zu erfüllen. Entsteht AVAYA durch Nichterfüllung dieser Pflichten ein erhöhter Aufwand, ist AVAYA berechtigt, diesen dem Kunden in Rechnung zu stellen.

Der Kunde benennt AVAYA einen technischen Ansprechpartner, der entsprechende LAN-Kenntnisse hat und Administratorenrechte im Kundennetzwerk besitzt.

Der Kunde wird im Fehlerfall einfache Maßnahmen nach Einweisung von AVAYA vornehmen (etwa An- und Ausschalten eines Gerätes). Bei Lieferung der Hardware stellt der Kunde entsprechende Lagerkapazitäten bis zum Installationsstermin zur Verfügung (in der Regel handelt es sich hierbei um wenige Tage).

**5. Besondere Geschäftsbedingungen (Ergänzungen zu den „Allgemeinen Geschäftsbedingungen Carrier Services“)**

Die nachfolgenden Besonderen Geschäftsbedingungen für Eco PrivateCloud (nachfolgend „BGB Eco PrivateCloud“ genannt) gelten für alle Aufträge betreffend AVAYA Eco PrivateCloud.

Ergänzend und nachrangig dazu gelten die aktuellen Allgemeinen Geschäftsbedingungen „Carrier Services“.

**§4 Vertragsdauer (Beginn, Laufzeit, Tarifwechsel, Kündigung, Rücktritt)**

(1) Sollte sich der Kunde vor betriebsfähiger Bereitstellung der Leistung dazu entschließen, vom Vertrag zurückzutreten (Storno), so ist der Kunde verpflichtet, AVAYA die Kosten, die ihr im Vertrauen auf Erfüllung des Vertrages bereits entstanden sind, durch die Stornierung explizit entstehen und den entgangenen Gewinn zu ersetzen. Dem Kunden steht der Nachweis offen, dass AVAYA durch den Rücktritt ein geringerer Schaden entstanden ist.

(2) Erweiterungen der Leistungen gemäß Preisliste kann der Kunde während der Laufzeit des Vertrages zu den jeweils gültigen monatlichen Entgelten in einem Rahmen von 20% des aktuellen Entgelts von AVAYA vornehmen lassen. Mit der Neuinstallation erhöht sich das zu zahlende monatliche Entgelt entsprechend. Der Installationsaufwand wird jeweils gesondert berechnet. Über die Laufzeit des Vertrages kann der Kunde die Leistungen pro Standort durch schriftliche Mitteilung gegenüber AVAYA in einem Umfang von 20% des höchsten bis dahin jemals gültigen auf den jeweiligen Standorten zugeordneten Entgelts reduzieren (Minderung). Ausgenommen von einer Minderung sind die Leistungen zur Anbindung ans Rechenzentrum, der SIP-Anschluss und der zentrale Internetzugang mit managed Firewall. Eine notwendige Demontage wird von AVAYA durchgeführt und gesondert in Rechnung gestellt. Mit der Reduzierung bzw. Demontage reduziert sich auch das zu zahlende Entgelt im Wert der reduzierten Leistungen bzw. deinstallierten Anschlüsse, maximal jedoch auf 80 % des höchsten bis dahin jemals gültigen monatlichen Entgelts. Leistungsanpassungen welche über den beschriebenen Umfang hinausgehen sind mit AVAYA schriftlich abzustimmen.

**§5 Bereitstellung der Leistung**

(3) AVAYA bestätigt nach Auftragsverhalt und kaufmännischer Prüfung den Auftragseingang an den Kunden. Voraussetzung für die Inbetriebnahme ist die funktionsbereite Bereitstellung des Anschlusses „Eco PrivateCloud VoiceOnly“ bzw. „Eco PrivateCloud MultiService“, der als Basis für den „Carrier SIP Anschluss“ dient. Ist der Anschluss bereitgestellt wird AVAYA in Absprache mit dem Kunden die Einrichtung und Freischaltung der SIP-Anschlüsse koordinieren.

(4) Wünsche des Kunden bezüglich eines Installationstermins werden, soweit möglich, berücksichtigt. Fixtermine können, da die Leistungen von Vorleistungen Dritter abhängig sind, von AVAYA nicht genannt werden.

**§6 Leistungen**

(3) Sofern der Kunde weitere technische Unterstützung wünscht, die in der Leistungsbeschreibung nicht enthalten ist, kann AVAYA eine solche Unterstützung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen entsprechende Aufwandsentschädigung erbringen. Eine solche Unterstützung muss vom Kunden separat beauftragt werden. Für nicht von AVAYA bereit gestellte Hardware oder Hardware die ihr „End-of-Life“ erreicht hat, kann AVAYA keine Unterstützung leisten.

(4) AVAYA ist von der Verpflichtung zu Leistung frei, soweit erforderliche behördliche Genehmigungen nicht erteilt bzw. widerrufen werden. Gleiches gilt im Falle von etwaigen Nachbarschaftswidersprüchen oder anderen Rechtsbehelfen Dritter gegen die Installation. Minderungs-, Erstattungs- oder Schadenersatzansprüche des Kunden gegenüber AVAYA sind in diesem Fall ausgeschlossen.

**§8 Mitwirkung des Kunden, Nutzungsvoraussetzungen und Missbrauchsverbot**

(8) Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die Angaben auf dem Auftrag korrekt und vollständig sind. AVAYA prüft die Angaben auf allgemeine Netzverträglichkeit und behält sich vor, ggf. Änderungen in Absprache mit dem Kunden vorzunehmen. AVAYA weist darauf hin, dass es durch die Übermittlung von fehlerhaften oder unleserlichen Auftragsdaten zu Verzögerungen bei der Bereitstellung kommen kann, für die AVAYA nicht einzustehen hat. Dadurch nachweislich entstehende Kosten kann AVAYA gegenüber dem Kunden geltend machen.

(9) Bei Änderung und Erweiterungen der Sprachanschlüsse ist der Kunde verpflichtet AVAYA unverzüglich schriftlich in Kenntnis zu setzen. Änderungen während der Vertragslaufzeit werden automatisch in den Vertrag aufgenommen und sind Vertragsbestandteil.

(10) Voraussetzung für die Anschaltung des Kunden ist bei vorhandenen Anschlüssen die Übertragung (Portierung) der Anschlüsse von dem bisherigen Telefonnetzbetreiber (TNB) zu dem von AVAYA ausgewählten TNB. Hierzu füllt der Kunde eine so genannte Kundenerklärung aus und sendet diese unterschrieben an AVAYA.

(11) Sofern bei den Anschlüssen des bisherigen TNB z. B. ein T-DSL-Anschluss oder ein Telefon-/Datentarif aufgeschaltet wurde, ist der Kunde verpflichtet, diese Leistungen rechtzeitig bei seinem bisherigen Netzbetreiber zu kündigen, da diese mit dem Entfallen der bisherigen Anschlüsse nicht weiter betrieben werden können.

(12) Der Flatrate-Tarif gilt ausschließlich für direkte Mensch-zu-Mensch Gespräche, sowie für direkte Faxverbindungen. Alle beinhalteten Tarifzonen entnehmen Sie bitte der zum Vertrag gültigen Preisliste.

(13) Telekommunikationsdiensteanbieter, Anbieter für Mehrwertdienste und für Massenkommunikationsdienste, insbesondere Anbieter von Faxbroadcastdiensten, Call-Center und Telefonmarketing-Leistungen sind von dem Flatrate-Tarif ausgeschlossen. Eine dauerhafte Vernetzung oder Verbindung von Standorten mit diesem Flatrate-Tarif wird untersagt.

(14) Untersagt ist ferner das Routing des internen Sprachverkehrs eines oder mehrerer Standorte auf einen einzelnen Anschluss mit Flatrate-Tarif, es sei denn, für alle Anschlüsse innerhalb des Kundenstandortes bzw. der betroffenen Standorte ist der Flatrate-Tarif eingerichtet.

(15) Untersagt ist ferner, von außen ankommende Gespräche (z. B. Mobilfunkgespräche) sowie Faxverbindungen über einen Anschluss mit Flatrate-Tarif zurück in das öffentliche Netz zu routen beziehungsweise weiterzuleiten.

(16) Der Flatrate-Tarif muss für alle Anschlüsse gebucht werden, welche sich physikalisch hinter eine Anlagenrufnummer verbergen. Es ist nicht möglich den Flatrate-Tarif für eine Teilmenge der beauftragten Anschlüsse zu buchen.

(17) AVAYA ist berechtigt, bei Verstoß oder Missachtung der vorgenannten Bedingungen den Flatrate-Tarif fristlos zu kündigen und eventuell entstandenen Schaden nachzufordern. Unabhängig davon wird der Anschluss in einem solchen Fall mit dem Volumentarif weiter berechnet, der zum Zeitpunkt des Vertragsabschluss über den Flatrate-Tarif gültig gewesen wäre. Ein außerordentliches Kündigungsrecht für den Kunden ergibt sich dadurch ausdrücklich nicht.

## §1 Vertragsgegenstand, Geltungsbereich und Auslegung

- (1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) gelten für alle Carrier Service Verträge der Avaya GmbH & Co. KG („AVAYA“), durch die dem Kunden für Geschäftskunden konzipierte Telekommunikationsdienstleistungen sowie sonstige auf diesen Leistungen basierende oder in Zusammenhang stehende Dienstleistungen („Leistungen“) bereitgestellt werden.
- (2) Die AGB, die bei Vertragsschluss jeweils gültige produktspezifische Leistungsbeschreibung, die „Besondere Geschäftsbedingungen“ und ein „Service Level Agreement“ enthalten kann, und die bei Vertragsschluss jeweils gültige produktspezifische Preisliste bzw. das Angebot erkennt der Kunde mit der Auftragserteilung an.
- (3) Im Falle von Widersprüchen oder Abweichungen zwischen den Bestimmungen der vorliegenden AGB und denen der jeweils zutreffenden Leistungsbeschreibungen für die bezogene Leistung hat die Leistungsbeschreibung Vorrang vor den vorliegenden AGB.
- (4) Für die Leistungen gelten darüber hinaus die zwingenden gesetzlichen Vorschriften, wie z. B. das Telekommunikationsgesetz („TKG“) und das Bundesdatenschutzgesetz („BDSG“).
- (5) Diese AGB gelten, soweit der Kunde Kaufmann (HGB), Unternehmer (BGB), juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentliches Sondervermögen ist, auch für alle zukünftigen Verträge im obigen Sinne, auch dann, wenn sie nicht nochmals ausdrücklich einbezogen werden.
- (6) Diese AGB gelten auch dann ausschließlich, wenn AVAYA in Kenntnis entgegenstehender oder abweichender Geschäftsbedingungen des Kunden die Lieferung an den Kunden vorbehaltlos ausführt.

## §2 Änderungen der Geschäftsbedingungen

- (1) AVAYA hat das Recht Änderungen der AGB sowie der Leistungsbeschreibungen vorzunehmen, um insbesondere folgenden Gegebenheiten Rechnung zu tragen:
  - Änderung von technischen und/oder betrieblichen Gegebenheiten, welche eine wesentliche Änderung der bezogenen Leistung erfordern.
  - Änderung von anwendbaren Gesetzen, Vorschriften oder Richtlinien.
- (2) Die entsprechenden Änderungen werden dem Kunden schriftlich mitgeteilt. Die Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Kunde nicht innerhalb vier Kalenderwochen nach Zugang der Änderungsmitteilung schriftlich widerspricht. AVAYA wird in der Änderungsmitteilung ausdrücklich hierauf hinweisen.
- (3) Übt der Kunde sein Widerspruchsrecht aus, so wird der Vertrag zu unveränderten Bedingungen fortgesetzt.
- (4) Das Widerspruchsrecht besteht nicht, soweit die Änderungen aufgrund gesetzlicher Bestimmungen durchgeführt werden müssen.

## §3 Bestellung der Leistung, Zustandekommen des Vertrags

- (1) Alle Angebote von AVAYA sowie die hierzu gehörenden Angebotsunterlagen sind unverbindlich und freibleibend – sie können vor Vertragsschluss jederzeit geändert werden.
- (2) Der Kunde kann bei AVAYA per Bestellformular die Bereitstellung von Leistungen beauftragen. Zur Annahme eines Auftrages ist AVAYA nicht verpflichtet. AVAYA kann die Annahme eines Auftrages insbesondere von der Leistung einer Sicherheit abhängig machen.
- (3) Ein Vertrag kommt erst durch schriftliche Auftragsbestätigung seitens AVAYA zustande und richtet sich ausschließlich nach deren Inhalt. Weicht die Auftragsbestätigung vom Auftrag des Kunden ab, erfolgt die Annahme des Vertrags durch den Kunden zu den in der Auftragsbestätigung genannten Bedingungen spätestens durch die erstmalige Inanspruchnahme oder Nutzung des jeweiligen Dienstes.

## §4 Vertragsdauer (Beginn, Laufzeit, Tarifwechsel, Kündigung, Rücktritt)

- (1) Soweit nicht anders vereinbart, beginnt die Laufzeit des Vertrages mit der betriebsfähigen Bereitstellung der Leistung.
- (2) Der Vertrag hat die dort vereinbarte Mindestvertragslaufzeit. Er ist frühestens zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit mit der im Vertrag genannten Frist kündbar. Wird der Vertrag nicht unter Einhaltung der Frist gekündigt, verlängert er sich automatisch wie dort vereinbart.
- (3) Bei Tarifwechselanfragen während der Mindestvertragslaufzeit erstellt AVAYA ein individuelles Wechselangebot. Tarifwechselanfragen sind an das „Carrier Service Team“ unter der in §4 (4) genannten Adresse oder per e-Mail an [carrierservice@avaya.com](mailto:carrierservice@avaya.com) zu stellen.
- (4) Kündigungserklärungen sind stets schriftlich auf dem Postwege an folgende Adresse zu richten: Avaya GmbH & Co. KG, Carrier Service Team, Theodor-Heuss-Allee 112, 60486 Frankfurt am Main. Als Kündigungsdatum ist der Zugang des Kündigungsschreibens bei AVAYA vereinbart.
- (5) Die Leistungen des Vertrages sind nicht überall verfügbar. Sollte sich während der Auftragsausführung ergeben, dass die von AVAYA geschuldete Leistung oder Teile davon aus technischen Gründen nicht erbracht werden können und hat der Kunde diese Gründe nicht zu vertreten, so sind sowohl der Kunde, als auch AVAYA berechtigt, von dem Teil des Vertrags zurückzutreten, der von AVAYA nicht erbracht werden kann. Der Ersatz gegenseitiger Aufwendungen ist ausgeschlossen.
- (6) Ein Umzug des Kunden an einen neuen Standort berechtigt diesen nicht zur außerordentlichen Kündigung, es sei denn die jeweilige Leistung ist am neuen Standort nicht verfügbar. Kündigt der Kunde in diesem Fall, bleibt er jedoch verpflichtet an AVAYA, die für die Dauer der Restlaufzeit des Vertrages vereinbarten Entgelte in Höhe der Grundgebühr sowie des Mindestumsatzes laut gültiger Preisliste in einer Summe zu bezahlen.
- (7) Ein wichtiger Grund, der AVAYA nach Setzung und erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten angemessenen Frist zur Kündigung berechtigt, liegt insbesondere vor, wenn
  - der Kunde gegen die im Absatz „Mitwirkung des Kunden, Nutzungsvoraussetzungen und Missbrauchsverbot“ genannten Pflichten verstößt.
  - der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen in Höhe von mindestens 75,00 Euro für zwei (2) Wochen in Zahlungsverzug kommt und trotz Aufforderung und Setzung einer Frist von zwei (2) Wochen innerhalb dieser Frist nicht bezahlt oder keine angemessene Sicherheit gemäß des Absatzes „Sicherheiten, ...“ vorhanden ist. §§45k und 45o TKG bleiben unberührt.
- (8) Ein wichtiger Grund, der AVAYA zur sofortigen, fristlosen Kündigung ohne Setzung einer Nachfrist berechtigt, liegt insbesondere vor, wenn
  - der Kunde gegen die im Absatz „Nutzungsvoraussetzungen und Missbrauchsverbot“ unter Absatz §8 (4), 3. Spiegelstrich, genannten Pflichten verstößt.

- der Kunde freiwillig oder unfreiwillig ein Verfahren zur Auflösung, Liquidation oder Abwicklung eingeleitet hat.
  - sich die rechtlichen Rahmenbedingungen oder die Auslegung oder Anwendung der Rahmenbedingungen, auf denen dieser Vertrag beruht oder die technischen und betrieblichen Möglichkeiten von ausgewählten Dienstleistern sich so wesentlich ändern, dass die von AVAYA geschuldete Leistung nicht oder nicht mehr wirtschaftlich erbracht werden kann und diese Änderungen jeweils nicht im Einflussbereich der AVAYA liegen.
- (9) Wird das Vertragsverhältnis durch außerordentliche Kündigung vorzeitig beendet und beruht diese Kündigung auf einem vertragswidrigen Verhalten des Kunden, so ist der Kunde verpflichtet, AVAYA die Kosten zu ersetzen, die ihr im Vertrauen auf die Erfüllung des Vertrages entstanden sind. Dabei wird die Gesamtsumme der noch zu zahlenden Vergütung mit Wirksamkeit der Kündigungserklärung fällig. Dem Kunden steht der Nachweis offen, dass der AVAYA durch die vorzeitige Kündigung ein geringerer Schaden entstanden ist.
  - (10) AVAYA ist berechtigt vom Vertrag zurückzutreten, wenn
    - der Kunden binnen zwei (2) Wochen nach entsprechender Aufforderung durch AVAYA keine Grundstückseigentümergeklärung vorlegt oder er deren Vorlage ernsthaft und endgültig verweigert. Im Falle des Rücktritts ist der Kunde verpflichtet, AVAYA die Kosten zu ersetzen, die ihr im Vertrauen auf die Erfüllung des Vertrages entstanden sind.
    - der Kunde die infrastrukturellen Voraussetzungen nicht binnen zwei (2) Wochen nachdem ihm von AVAYA angezeigt worden ist, dass die Voraussetzungen zur Leistungserbringung nicht gegeben sind, bereitstellt oder glaubhaft macht, dass die Voraussetzungen geschaffen werden. Im Falle des Rücktritts ist der Kunde verpflichtet, AVAYA die Kosten zu ersetzen, die ihr im Vertrauen auf die Erfüllung des Vertrages entstanden sind.

## §5 Bereitstellung der Leistung

- (1) Termine und Fristen für die betriebsfähige Bereitstellung der jeweiligen Leistung sind nur verbindlich, wenn AVAYA diese ausdrücklich schriftlich bestätigt und der Kunde rechtzeitig alle in seinem Einflussbereich liegenden Voraussetzungen zur Ausführung der Leistungen durch AVAYA getroffen und ggf. notwendige Willenserklärungen (z. B. Preselection-, Portierungsaufträge) abgegeben hat.
- (2) Spätestens mit betriebsfähiger Bereitstellung der jeweiligen Leistung wird dem Kunden ein leistungsspezifisches Identifikationsmerkmal (z. B. Equipmentnummer, Kontraktnummer) mitgeteilt.

## §6 Leistungen

- (1) AVAYA erbringt die vertraglich vereinbarten Leistungen nach dem zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses anerkannten und branchenüblichen Stand der Technik und unter Einhaltung aller anwendbaren Sicherheitsvorschriften für den ordnungsgemäßen Betrieb des Telekommunikationsnetzes, so wie in der bei Vertragsschluss jeweils gültigen produktspezifischen Leistungsbeschreibung beschrieben.
- (2) Soweit AVAYA kostenlose Dienste und Leistungen erbringt, hat der Kunde auf Ihre Erbringung keinen Erfüllungsanspruch. AVAYA ist befugt, solche bisher verfügbaren zur Verfügung gestellten Dienste jederzeit und ohne Vorankündigung einzustellen, zu ändern oder nur noch gegen Entgelt anzubieten. Ein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadenersatzanspruch ergibt sich hieraus nicht.

## §7 Abgrenzung der Verantwortung

- (1) Die Wartung (Störungsbeseitigung) und die Durchführung der erforderlichen Veränderungen (Umschaltungen) im Hausnetz (Kabelnetz der Gebäude und zwischen den Gebäuden) ist Aufgabe des Kunden. Die Verantwortung für den Betrieb der Netzwerke des Kunden liegt ausschließlich beim Kunden.
- (2) Auf Anforderung und gegen Berechnung des entstandenen Aufwands prüft AVAYA ob die Hardware-Voraussetzungen zur Nutzung der Dienstleistung gegeben sind oder unterstützt bei Entstörungsarbeiten, die im Aufgabenbereich des Kunden liegen. Vom Kunden an AVAYA beauftragte Veränderungen am Kundennetz werden nach Stundenaufwand zu den gültigen Listenpreisen in Rechnung gestellt.
- (3) Die Zuständigkeit der AVAYA für den Netzzugang endet an der in der produktspezifischen Leistungsbeschreibung genannten Übergabeschnittstelle. Die Anschaltung an die Systeme des Kunden, die Konfiguration des Kunden-Systems und die Implementierung der Infrastruktur in die Kundenumgebung ist nicht Bestandteil der Leistung.
- (4) AVAYA weist darauf hin, dass die durch den Kunden an die Schnittstellen der Leistung angeschlossenen Systeme aufgrund der produktspezifischen mittleren jährlichen Verfügbarkeit bzw. Durchlasswahrscheinlichkeit der Leistung bei Störungen der Leistung ausfallen können und vom Kunden selbst zu überwachen sind. Insbesondere für Anlagen, die der Personensicherheit dienen, wie z. B. Einbruchmeldeanlagen oder Brandmeldeanlagen müssen die dafür geltenden Richtlinien und Gesetze durch den Kunden berücksichtigt werden.
- (5) Weitere Einzelheiten können sich aus den produktspezifischen Leistungsbeschreibungen ergeben.

## §8 Mitwirkung des Kunden, Nutzungsvoraussetzungen und Missbrauchsverbot

- (1) Ein Weiterverkauf der Dienstleistungen an Dritte ist nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung durch AVAYA zulässig. Wird die Nutzung durch Dritte nicht gestattet, ergibt sich für den Kunden hieraus kein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadenersatzanspruch.
- (2) Der Kunde ist verpflichtet, AVAYA angemessen zu unterstützen, damit die Leistung durch AVAYA erbracht werden kann. Insbesondere ist der Kunde verpflichtet,
  - AVAYA unverzüglich über Störungen und Sicherheitsmängel aller von ihm genutzten Leistungen zu unterrichten (Störungsmeldung) und bei der Feststellung ihrer Ursachen, sowie deren Beseitigung in zumutbarem Umfang zu unterstützen.
  - Servicemitarbeitern von AVAYA nach vorheriger, auch kurzfristiger, Terminabsprache den Zugang zu gewähren und diese, sofern für die Installation oder Fehlerbeseitigung notwendig, zu unterstützen.
  - dafür Sorge zu tragen, dass, soweit notwendig und auf erstes Anfordern von AVAYA, eine Grundstückseigentümergeklärung gemäß §45a TKG vorliegt, sowie dass bei jedem Wechsel des Eigentümers oder Nutzungsberechtigten während der Laufzeit des Vertrages unverzüglich und ohne weitere Aufforderung AVAYA eine aktualisierte Grundstückseigentümergeklärung bereit gestellt wird.
  - einen zentral verantwortlichen Ansprechpartner, sowie einen Ansprechpartner je Kundenstandort, in der AVAYA seine Leistungen erbringt, zu benennen.

- die Aufschaltung des AVAYA Online-Services auf die von AVAYA betriebenen und im Kundennetzwerk platzierten Apparaturen für Fernverwaltungszwecke zu gestatten.
  - ggf. notwendige Willenserklärungen (z. B. Preselection-, Portierungsaufträge, RIPE-Dokumentation zur Registrierung öffentlicher IP-Adressen) zu erstellen, ggf. abzugeben und AVAYA zur Verfügung zu stellen.
- (3) Folgende Infrastrukturvoraussetzungen werden unentgeltlich, fristgerecht und während der Dauer des Vertragsverhältnisses bereitgestellt:
- Notwendige Stellflächen für Service- und Technischeinrichtungen (inklusive Netzwerkschränken, netzwerktechnischen Einbauvorrichtungen, wie z. B. 19"-Rahmen, 19"-Einbausätze oder Fachböden), in sicherer Arbeitsumgebung mit ausreichendem Schutz gegen Feuer, Diebstahl und Vandalismus, mit ausreichend ausfallsicherer Elektrizität (z. B. USV), Erdung und hinreichender Klimatisierung,
  - Netzanschlüsse an den Firmenstandorten (TK bzw. LAN) inklusive der für die Anschaltung an das Kundennetzwerk erforderlichen Patchkabel,
  - Kabelwege und ggf. in den Kundenräumlichkeiten erforderliche Verkabelung, insbesondere zwischen Netzabschluss (Teilnehmeranschalteneinrichtung, „TAE“) der Teilnehmeranschlussleitung („TAL“) und Standort des Routers bzw. zwischen Router und LAN.
- (4) Der Kunde ist verpflichtet, die Dienstleistungen sachgerecht und im Rahmen der geltenden Gesetze zu nutzen. Der Kunde ist insbesondere dazu verpflichtet,
- die Dienstleistungen nur in der für das jeweilige Produkt in der jeweiligen Leistungsbeschreibung beschriebenen Art und Weise zu nutzen,
  - alle zum Betrieb gehörenden und künftige Mitarbeiter über den Einzelverbindungs-nachweis zu informieren und den Betriebsrat oder die Personalvertretung entsprechend den gesetzlichen Vorschriften zu beteiligen, wenn dies rechtlich erforderlich ist.
  - den von AVAYA bereitgestellten Zugang zum Dienst sowie die genutzten Dienstleistungen selbst nicht missbräuchlich zu nutzen, insbesondere keine rechtswidrigen Handlungen im Rahmen der Nutzung gegenüber Dritten zu begehen und insbesondere Schutzrechte Dritter nicht zu verletzen. AVAYA weist darauf hin, dass die Übermittlung von Informationen, Sachen oder sonstige Leistungen mithilfe der vertraglichen Dienstleistungen gesetzlich verboten sein kann. Der Kunde verpflichtet sich, keine Angebote abzurufen, auch nicht kurzfristig zu speichern, online oder offline zugänglich zu machen, zu übermitteln, zu verbreiten oder auf solche Informationen hinzuweisen, die einen rechts- oder sittenwidrigen Inhalt haben. Der Kunde wird alle angemessenen Schutzvorkehrungen treffen, um zu verhindern, dass andere Nutzer, insbesondere Kinder und Jugendliche, über die Verbindung Kenntnis von oder Zugang zu rechts- oder sittenwidrigen, insbesondere jugendgefährdenden Inhalten erhalten. Der Kunde erkennt an, dass AVAYA keine Prüfung der übermittelten Inhalte vornehmen kann.
  - die Nutzung der AVAYA Dienstleistungen zum unaufgeforderten Versand von E-Mail an Dritte, insbesondere zu Werbezwecken (Mail-Spamming) bzw. zum missbräuchlichen Posting von Nachrichten in Newsgroups, insbesondere zu Werbezwecken (News Spamming) zu unterlassen,
  - seine Infrastruktur entsprechend dem jeweiligen Stand der Technik so zu konfigurieren und zu gestalten, dass sie weder Ziel noch Ausgangspunkt von Störungen ist, die geeignet sind, einen reibungs- und fehlerlosen Netzbetrieb zu beeinträchtigen,
  - Mitteilungen, die im Netz übertragen werden, nicht abzufangen oder zu versuchen diese abzufangen,
  - anerkannten Grundsätzen der Datensicherheit Rechnung zu tragen, insbesondere
    - Benutzernamen und Passwörter geheim zu halten, bzw. unverzüglich zu ändern oder Änderungen zu veranlassen, falls die Vermutung besteht, dass nicht berechnigte Dritte Kenntnis davon erlangt haben,
    - angemessene Vorsorgemaßnahmen gegen den Verlust von Daten und Programmen zu treffen (dies beinhaltet insbesondere eine tägliche Anfertigung von Sicherungskopien aller Daten und Programme),
    - seine Geräte / Netzwerke nach dem jeweiligen Stand der Technik gegen Dialer zu sichern,
  - alle anderen zumutbaren Anweisungen zu befolgen, die AVAYA im Hinblick auf die Nutzung der Leistungen erteilt.
- (5) Der Kunde hat AVAYA jede Änderung seiner Person, seines Namens oder seiner Bezeichnung (einschließlich der Rechtsform, der Anschrift, der Rufnummer oder der Bankverbindung) und grundlegende Änderungen seiner finanziellen Verhältnisse (z. B. Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens, Zahlungsunfähigkeit) unverzüglich schriftlich mitzuteilen und ggf. durch Befügung eines Handelsregisterauszuges nachzuweisen, sofern die Änderung hier eingetragen wurde. Kosten, die durch eine schuldhaft verzögerung der Übermittlung solcher Daten verursacht werden, hat der Kunde AVAYA zu erstatten.
- (6) Weitere Mitwirkungspflichten können sich aus den produktspezifischen Leistungsbeschreibungen ergeben.
- (7) Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten schuldhaft nicht nach oder verweigert er sie ernsthaft, so gilt die jeweils von AVAYA geschuldete Leistung als erbracht.
- §9 Vergütung der Leistung und Zahlungsbedingungen**
- (1) AVAYA hat das Recht, Änderungen der Preise vorzunehmen. Erhöhungen sind jedoch begrenzt auf maximal 5% pro Vertragsjahr. Die entsprechenden Änderungen werden dem Kunden schriftlich mitgeteilt. Die Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Kunde nicht innerhalb 4 (vier) Kalenderwochen nach Zugang der Änderungsmitteilung schriftlich widerspricht. AVAYA wird in der Änderungsmitteilung ausdrücklich hierauf hinweisen.
- (2) Das Widerspruchsrecht besteht nicht,
- soweit AVAYA die Preise bei einer Änderung des gesetzlich vorgeschriebenen Umsatzsteuersatzes anpasst.
  - soweit AVAYA die Preise aufgrund von Preisanpassungen im Bereich regulierter Entgelte oder bei grundlegenden Änderungen regulierter Entgelte aufgrund gerichtlicher oder regulatorischer Entscheidungen und hierdurch bedingter Preisänderungen um mehr als 5% zu Ungunsten von AVAYA, mit einer Ankündigungsfrist von einem Monat zum Wirksamwerden der regulatorischen Änderung entsprechend anpasst.
- (3) Macht der Kunde von seinem Widerspruchsrecht Gebrauch, dann endet der Vertrag zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung.
- (4) Der Kunde ist zur Zahlung der Beträge verpflichtet, die sich aus der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Preisliste ergeben, soweit nicht schriftlich etwas anderes vereinbart ist. Sämtliche Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer in ihrer jeweils gültigen Höhe.
- (5) Die Berechnung der Leistung erfolgt ab dem Zeitpunkt der tatsächlichen Nutzung, spätestens jedoch nach betriebsfähiger Bereitstellung der Leistung ungeachtet der tatsächlichen Nutzung.
- (6) Das einmalige Bereitstellungsentgelt ist mit der ersten laufenden Zahlung zu entrichten.
- (7) Die Berechnung variabler Entgelte erfolgt unter Zugrundelegung der von AVAYA aufgegebenen Verbindungsdaten des Kunden. Hierzu zählen auch die Entgelte, die durch eine regelmäßige Überwachung der Leistung (z. B. durch Pings) seitens AVAYA entstehen, auch wenn der Kunde die Leistung nicht nutzt. Werden vertragliche Verbindungsleistungen in Höhe eines vereinbarten Mindestumsatzes vom Kunden nicht oder nicht in vollem Umfang abgenommen, schuldet er gleichwohl die volle Vergütung im Umfang des Mindestumsatzes.
- (8) Der Kunde hat auch die Entgelte zu zahlen, die im Rahmen der ihm zur Verfügung gestellten Zugriffs- und Nutzungsmöglichkeiten durch befugte oder unbefugte Nutzung der Leistung durch Dritte entstanden sind.
- (9) Über die Erbringung der Leistung erfolgt eine Rechnungsstellung durch AVAYA bis zum Ende des Monats, der auf die Abrechnungsperiode folgt. Entgelte, deren Abrechnung quartalsweise, halbjährlich oder jährlich erfolgt, sind zu Beginn der jeweiligen Abrechnungsperiode zu zahlen. Ist das Entgelt für Teile einer Abrechnungsperiode zu errechnen, so wird dieses tagesgenau berechnet. Im Falle geringer Rechnungsbeträge oder verspäteter Bereitstellung der Rechnungsdaten durch Vorlieferanten behält AVAYA sich vor, Rechnungen in größeren Abständen zu stellen.
- (10) Der Rechnungsbetrag wird zehn (10) Tage nach Zugang der Rechnung ohne Abzug fällig. Nach fruchtlosem Ablauf dieser Frist befindet sich der Kunde automatisch in Verzug (§ 286 Abs. 2 Nr. 2 BGB). Die Zahlung des Kunden gilt erst dann als erfolgt, wenn die Zahlung auf dem von AVAYA angegebenen Konto gutgeschrieben ist.
- (11) Gerät der Kunde mit einer Zahlung in Verzug, ist AVAYA berechtigt, Verzugszinsen in jeweiliger gesetzlicher Höhe zu verlangen. Die Geltendmachung eines darüber hinausgehenden Schadens bleibt unberührt.
- (12) AVAYA ist berechtigt, vom Kunden die Ermächtigung für den Einzug der monatlichen Entgelte im Lastschriftverfahren zu verlangen. Bei Widerruf der Einwilligung des Kunden zum Lastschriftverfahren ist AVAYA berechtigt, ein angemessenes Bearbeitungsentgelt für administrative Abwicklung zu erheben.
- (13) Soweit es mit dem Kunden vereinbart ist, werden die Zahlungsbeträge für die Leistung frühestens zehn (10) Tage nach Zugang der Rechnung im Lastschriftverfahren vom Konto des Kunden durch AVAYA eingezogen. Der Kunde ist verpflichtet, für eine ausreichende Deckung auf dem angegebenen Konto Sorge zu tragen. Bei nicht ausreichender Deckung ist AVAYA berechtigt, ein angemessenes Bearbeitungsentgelt zu erheben.
- (14) Der Kunde hat alle Entgelte mittels Banküberweisung zu entrichten, soweit AVAYA sie nicht einzieht. Barzahlungen, sowie Zahlungen Dritter muss AVAYA nicht akzeptieren. Wechsel und Schecks werden nur nach besonderer Vereinbarung und nur erfüllungshalber, wofür AVAYA kosten- und spesenfrei angenommen.
- (15) Gebühren und Bearbeitungskosten aus der Rückbelastung eines Bankeinzuges fälliger Beträge trägt der Kunde mindestens in Höhe von 20,00 Euro, sofern die Rückbelastung auf Ursachen aus dem Verantwortungsbereich des Kunden beruht. AVAYA steht der Nachweis höherer, dem Kunden steht der Nachweis geringerer Kosten der Rückbelastung offen.
- (16) Der Kunde hat die Rechnung nach Zugang zu überprüfen. Detaillierte Einwendungen gegen die Rechnung von AVAYA sind unverzüglich, spätestens aber innerhalb von vier (4) Wochen ab Rechnungsdatum schriftlich zu erheben. Erhebt der Kunde innerhalb dieser Frist keine Einwendungen, gilt die Rechnung als genehmigt. Wurden die Verkehrsdaten auf Wunsch des Kunden gelöscht, trifft AVAYA keine Nachweispflicht für die Einzelverbindungen.
- (17) Bei Einwänden gegen die Rechnung von AVAYA ist der gesamte Rechnungsbetrag zu zahlen, soweit der streitige Betrag bis zu 5% des Netto-Rechnungsumsatzes beträgt. Nach Anerkennung des Einwandes als begründet erteilt AVAYA eine Gutschrift für künftige Rechnungen. Betrag der streitige Betrag mehr als 5% des Netto-Rechnungsbetrages, kann der streitige Betrag vom Gesamtbetrag abgezogen werden, bis der Streit beigelegt worden ist. Alle danach unbestrittenen Abrechnungsbeträge müssen gezahlt werden.
- (18) Eventuelle Rückerstattungsansprüche des Kunden, z. B. aufgrund von Überzahlungen, Doppelzahlungen, usw. werden dem Rechnungskonto des Kunden gutgeschrieben und soweit möglich mit der nächsten fälligen Forderung verrechnet. Sofern der Kunde dies wünscht, erfolgt die Rückerstattung auf eine von ihm zu benennende Bankverbindung.
- §10 Aufrechnung, Zurückbehaltung, Abtretung**
- (1) Zur Aufrechnung ist der Kunde nur berechtigt, wenn sein Gegenanspruch unbestritten und rechtskräftig festgestellt ist. Dies gilt nicht, soweit der Kunde vorleistungspflichtig ist.
- (2) Zur Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts ist der Kunde nur insoweit befugt, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertrag beruht und unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.
- (3) Der Kunde ist zur Abtretung von Forderungen gegen AVAYA nicht berechtigt. § 354a HGB bleibt unberührt.
- §11 Sicherheiten, Insolvenz**
- (1) AVAYA ist berechtigt, die Annahme eines Kundenauftrages, bzw. die Fortführung eines Vertrages von einer Sicherheitsleistung abhängig zu machen. Dazu kann AVAYA eine Sicherheitsleistung vom Kunden oder dessen rechtmäßigen Vertreter (z. B. Insolvenzverwalter) fordern, wenn
- bei Vertragsbeginn zu befürchten ist, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht oder nicht rechtzeitig nachkommen wird oder
  - der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen aus diesem Vertrag für mehr als zwei (2) Wochen in Verzug kommt oder
  - bei nicht fristgerechter Bezahlung einer Rechnung festgestellt wird, dass ein Zahlungsverzug bereits schon einmal zu einer Sperre geführt hat und diese nicht länger als 12 Monate zurückliegt oder
  - über das Vermögen des Kunden ein Insolvenzverfahren oder ein vergleichbares Verfahren, auch unter einer anderen Rechtsordnung, besteht, beantragt oder eröffnet worden ist oder in sonstiger Weise ein Verfahren bevorsteht, beantragt oder eröffnet worden ist, durch welches der Kunde Schutz vor den Ansprüchen seiner Gläubiger sucht.
- (2) Die Sicherheitsleistung ist auf Anforderung von AVAYA, unbeschadet sonstiger gesetzlicher und vertraglicher Rechte in Geld oder durch eine selbstschuldnerische, unbefristete und unwiderrufliche Bankbürgschaft auf erste Anforderung einer deutschen Bank zugunsten von AVAYA, und zwar in Höhe der Rechnungsbeträge der letzten vier (4) Monate vor Anforderung der Sicherheit durch AVAYA zu stellen. Die Bürgschaft hat zu beinhalten, dass die beauftragte Bank auf die Einreden aus den §§ 768, 770, 771 BGB verzichtet.

- (3) Bei Aufstockung des Vertragsvolumens oder bei der Verlängerung der Vertragslaufzeit hat AVAYA das Recht, eine entsprechende Anpassung der Bankbürgschaft oder der Patronats-erklärung zu verlangen.
- (4) AVAYA ist berechtigt, sich im Falle des Zahlungsverzuges des Kunden aus der Sicherheit zu befreien. Der Kunde ist in diesem Fall verpflichtet, die Sicherheit auf den Ursprungsbetrag aufzufüllen.
- (5) Die Sicherheit wird nach Beendigung des Vertragsverhältnisses zurückgewährt, sobald keine Ansprüche gegen den Kunden mehr bestehen.

## §12 Wartung

- (1) AVAYA sieht zur Gewährleistung einer reibungslosen Funktionsfähigkeit der angebotenen Leistungen Wartungsfenster vor. Der Kunde hat diese zuzulassen. Der Zeitraum des Wartungsfensters ist in der produktspezifischen Leistungsbeschreibung festgelegt, kann aber bei dringendem Bedarf auch abweichend davon festgelegt werden.
- (2) Während der Wartung kann es zu einer eingeschränkten Verfügbarkeit oder in begrenztem Umfang zu einer Außerbetriebnahme der Leistung kommen. Wartungszeiten werden bei Ermittlung vereinbarter Service Level nicht berücksichtigt.

## §13 Leistungsverzögerungen, Leistungsstörungen

- (1) Kann die Leistung durch AVAYA aus Gründen, für welche der Kunde verantwortlich ist (z. B. Vertragsbindung bei dem bisherigen Anbieter), nicht betriebsfähig bereitgestellt werden, so ist der Kunde verpflichtet, AVAYA die Kosten zu ersetzen, die ihr im Vertrauen auf die Erfüllung des Vertrages bis zur betriebsfähigen Bereitstellung entstehen.
- (2) Erfüllt die vom Kunden bestellte Leistung aus Gründen, für welche AVAYA verantwortlich ist, die in dem Vertrag angegebenen Leistungsmerkmale nicht, wird AVAYA den entsprechenden Fehler kostenlos beheben. Stellt sich bei der Störungsbeseitigung heraus, dass die Störung nicht von AVAYA zu vertreten ist, bzw. nicht auf einem Fehler der von AVAYA erbrachten Leistung beruht, ist AVAYA berechtigt, dem Kunden die entstandenen Kosten für die Störungsfeststellung und gegebenenfalls erfolgte Störungsbehebung in Rechnung zu stellen. Dies gilt entsprechend für Störungen, die AVAYA von einem im Auftrag des Kunden angeschlossenen Dritten gemeldet werden.
- (3) Unvorhersehbare, unvermeidbare und außerhalb des Einflussbereiches von AVAYA liegende Ereignisse wie z. B. Arbeitskämpfe, behördliche Maßnahmen, Ausfälle von Telekommunikationsverbindungen Dritter und sonstige Ereignisse höherer Gewalt, welche AVAYA an der Erbringung der Leistung hindern, entbinden AVAYA für ihre Dauer von der Pflicht zur Erbringung derselben. Verbindlich vereinbarte Fristen und Termine verlängern sich in diesen Fällen angemessen.
- (4) AVAYA übernimmt keine Gewähr für Störungen von Leistungen, die auf
  - Eingriffe des Kunden oder unbefugter Dritter in das Telekommunikationsnetz von AVAYA oder deren Partner,
  - die technische Ausstattung oder die Netzinfrastruktur des Kunden,
  - den ungeeigneten, unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss an das Telekommunikationsnetz von AVAYA oder deren Partner durch den Kunden oder Dritte,
  - die ungeeignete, unsachgemäße oder fehlerhafte Installation, Bedienung oder Behandlung der für die Inanspruchnahme der Leistung erforderlichen Geräte oder Systeme durch den Kunden oder Dritte, oder
  - die Nicht- oder fehlerhafte Beachtung oder Einhaltung der in der Leistungsbeschreibung, Bedienungsanleitung oder sonstiger Produktinformation vorgegebenen Hinweise und Bestimmungenzurückzuführen sind, sofern sie nicht auf einem Verschulden von AVAYA beruhen.
- (5) AVAYA nimmt Serviceanforderungen telefonisch oder über das Kundenportal „Mein Avaya“ entgegen. Die Störungsannahme steht dem Kunden 24 Stunden, an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung:

- Servicetelefon: 0800 GO AVAYA (0800 4 62 82 92)  
- [www.meinavaya.de](http://www.meinavaya.de)

- (6) Um eine schnelle Bearbeitung zu gewährleisten und um Rückfragen zu vermeiden, sollen Störungsmeldungen folgende Informationen beinhalten:
  - das leistungsspezifische Identifikationsmerkmal, (wird im Rahmen der Bereitstellung dem Kunden genannt), der von der Störung betroffenen Leistung oder
  - die Ticketnummer zu einer bereits eröffneten Störung,
  - die Adresse des Standorts an dem die Störung der Leistung auftritt,
  - die Bezeichnung der gestörten Leistung,
  - eine möglichst genaue Fehlerbeschreibung,
  - einen Ansprechpartner für Rückfragen mit Angabe der e-Mail-Adresse und Telefonnummer.
- (7) Die Entstörung richtet sich im Übrigen nach der jeweiligen produktspezifischen Leistungsbeschreibung.

## §14 Aussetzung der Leistung, Leistungssperre

- (1) AVAYA ist berechtigt, die Inanspruchnahme der Leistung durch den Kunden jederzeit ganz oder teilweise auszusetzen, wenn
  - dies erforderlich ist, um Wartungsarbeiten zur Aufrechterhaltung der Qualität der Leistungen durchzuführen.
- (2) AVAYA ist berechtigt, die Inanspruchnahme der Leistung durch den Kunden jederzeit ganz oder teilweise zu unterbinden (Sperrung), wenn
  - der Kunde nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens 75 Euro in Verzug ist und AVAYA die Sperrung mindestens zwei (2) Wochen vorher schriftlich angedroht und auf die Möglichkeit des Kunden Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, hingewiesen hat (§45k TKG).
  - wiederholte oder schwerwiegende Verstöße gegen gesetzliche Verbote auch nach schriftlicher Abmahnung unter angemessener Fristsetzung bestehen (§45o TKG).
  - dies erforderlich ist, um einer behördlichen und/oder gerichtlichen Anordnung Folge zu leisten.
  - der Kunde seinen Mitwirkungspflichten zur Erfüllung aus diesem Vertrag nicht nachkommt.
  - die Nutzung offensichtlich rechtswidrig oder missbräuchlich ist.
- (3) AVAYA wird den Kunden zuvor schriftlich von einer solchen beabsichtigten Aussetzung oder Sperrung der Leistung unterrichten. AVAYA behält sich ausdrücklich vor, die Leistung ohne Ankündigung abzuschalten, sofern aufgrund einer erkannten unberechtigten Nutzung durch Dritte erhebliche, nachhaltige Störungen an der Infrastruktur von AVAYA oder deren Partnern drohen.

- (4) Die Pflicht des Kunden zur Entrichtung des vertraglich vereinbarten Entgelts wird durch eine Aussetzung oder Sperrung nicht berührt. Ein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadenersatzanspruch des Kunden ergibt sich hieraus nicht.
- (5) Im Fall der berechtigten Sperrung nach § 45k TKG trägt der Kunde die Kosten der Sperrung der Leistung und gegebenenfalls für den Wiederanschluss.
- (6) Durch die Ausübung der vorstehend festgelegten Rechte wird das Recht von AVAYA zur Kündigung aus wichtigem Grund nicht ausgeschlossen.

## §15 Haftung und Schadenersatz

- (1) Vorbehaltlich der Regelungen in den nachfolgenden Absätzen haftet AVAYA, gleichgültig aus welchem Rechtsgrund, nur für Schäden, die AVAYA durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten verursacht hat.
- (2) Im Falle einer fahrlässigen oder grob fahrlässigen Verursachung von Vermögensschäden bei der Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit im Sinne des TKG haftet AVAYA höchstens bis zu 12.500,00 Euro je Kunde. Entsteht die Schadenersatzpflicht durch eine einheitliche Handlung oder ein einheitliches Schaden verursachendes Ereignis gegenüber mehreren Kunden und beruht dies nicht auf Vorsatz, so ist die Schadenersatzpflicht unbeschadet der Begrenzung in Satz 1 in der Summe auf höchstens 10 Millionen Euro begrenzt. Übersteigen die Beträge, die mehreren Kunden aufgrund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadenersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadenersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung nach den Sätzen 1-3 gilt nicht für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadenersatz entsteht.
- (3) Soweit Absatz 2 keine Anwendung findet, haftet AVAYA nur für Schäden, die AVAYA weder vorsätzlich noch grob fahrlässig verursacht hat, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszweckes gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen kann (Kardinalpflicht). In diesem Fall ist die Haftung auf solche Schäden begrenzt, mit deren Entstehung im Rahmen eines Vertrages wie vorliegend typischerweise gerechnet werden muss.
- (4) Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrenentsprechender Datensicherung eingetreten wäre.
- (5) AVAYA übernimmt keine Garantie und kein Beschaffungsrisiko, es sei denn, AVAYA hat im Einzelfall schriftlich eine als solche bezeichnete Garantie oder ein als solches bezeichnetes Beschaffungsrisiko übernommen.
- (6) Eine eventuelle Haftung der AVAYA für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, aus der schriftlichen Übernahme einer Garantie oder eines Beschaffungsrisikos sowie nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.
- (7) Bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit der AVAYA sowie für Schäden aus Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie nach dem Produkthaftungsgesetz gelten die gesetzlichen Verjährungsregelungen. Im Übrigen verjähren Schadenersatzansprüche 12 Monate nach Ende des Jahres, in dem der Anspruch entstanden und dem Kunden bekannt geworden ist.
- (8) Soweit nach den vorstehenden Absätzen die Haftung der AVAYA ausgeschlossen oder eingeschränkt ist, gilt dies auch zugunsten der Mitarbeiter der AVAYA bei deren direkter Inanspruchnahme durch den Kunden.
- (9) Eine Haftung für verspätete Ausführungen der Mängelbeseitigung bzw. Entstörung tritt nur ein, wenn der Kunde diese rechtzeitig angezeigt und der Kunde AVAYA oder seinen Erfüllungsgehilfen tatsächlichen Zutritt in die entsprechenden Räumlichkeiten verschafft hat.
- (10) AVAYA haftet nicht für Schäden, die sich durch die Missachtung der Mitwirkungspflichten, der Nutzungsvoraussetzungen oder des Missbrauchsverbots ergeben.
- (11) Sofern der Kunde anstelle von Schadenersatz den Ersatz vergeblicher Aufwendungen verlangt, gelten die vorstehenden Haftungsbeschränkungen entsprechend.

## §16 Schutzrechte Dritter

- (1) Macht ein Dritter wegen der von AVAYA gelieferten Produkte dem Kunden gegenüber Ansprüche aus Patenten, Urheberrechten oder Marken geltend, so wird AVAYA auf eigene Kosten die Vertretung des Kunden in jedem gegen ihn geführten Rechtsstreit übernehmen und den Kunden hinsichtlich derartiger Rechte Dritter freistellen. Dies gilt allerdings nur dann, wenn der Kunde AVAYA unverzüglich über sämtliche Ansprüche Dritter und Einzelheiten etwaiger Rechtsstreitigkeiten in Kenntnis setzt und AVAYA sämtliche Entscheidungen hinsichtlich der Rechtsverteidigung sowie des Aushandels und Abschlusses eines Vergleichs überlässt und AVAYA dabei auf Anfrage im zumutbaren Umfang unterstützt, insbesondere die notwendigen Informationen zur Verfügung stellt.
- (2) Sollte sich herausstellen, dass Ansprüche Dritter wie in Absatz 1 genannt wegen der von AVAYA gelieferten Produkte bestehen, ist AVAYA berechtigt, dem Kunden das Recht zum Weitergebrauch der von ihr gelieferten Produkte zu sichern oder diese auszutauschen oder in einer Weise zu ändern, dass bei gleicher Funktionalität der Produkte keine Verletzung von Rechten Dritter besteht. Ist dies unmöglich oder AVAYA nicht zumutbar, kann sie vom betroffenen Einzelvertrag zurücktreten. In diesem Falle wird AVAYA dem Kunden den Kaufpreis des Produktes anteilig in Höhe des Betrages zurückerstatten, der auf der Grundlage einer linearen monatlichen Abschreibung und eines fünfjährigen Abschreibungszeitraumes (angenommene Lebensdauer des Produkts) zu berechnen ist. Die Erstattung erfolgt Zug um Zug gegen Rückgabe der Produkte.
- (3) Die Absätze 1 und 2 finden keine Anwendung, sofern die Schutzrechtsverletzung darauf beruht, dass die Leistungen vom Kunden verändert worden sind oder zusammen mit nicht von AVAYA freigegebenen Drittprodukten verwendet wurden. Schlagen die Bemühungen der AVAYA fehl, die Beeinträchtigungen durch Rechte Dritter nach den Regeln der vorstehenden Absätze auszuräumen, so stehen dem Käufer die Rechte aus § 440 BGB zu.

## §17 Urheberrecht und Nutzungsrechte, Lizenzrechte, Vervielfältigungen, Schutzroutinen, Programmidentifikationen

- (1) Der Kunde bestätigt und erteilt hiermit sein Einverständnis, dass er durch die Nutzung der Leistungen keinerlei geistige Eigentumsrechte von AVAYA oder deren Lizenzgeber erwirbt.
- (2) Alles geistige Eigentum von AVAYA, das in Zusammenhang mit den Leistungen genutzt wird oder in ihnen verkörpert ist, bleibt ausschließliches Eigentum von AVAYA oder deren Lizenzgeber. Kein Recht an diesem geistigen Eigentum oder an Modifikationen oder Erweiterungen desselben geht auf den Kunden über, es sei denn, dass dies ausdrücklich in der produktspe-

zifischen Leistungsbeschreibung bestimmt oder von den Parteien auf sonstige Weise vereinbart ist.

- (3) Die vorstehenden Absätze §17 (1) und §17 (2) haben keinen Einfluss auf geistiges Eigentum des Kunden an Inhalten, die mittels der Leistung versendet oder empfangen werden.
- (4) Der Kunde erkennt hiermit das Recht der AVAYA oder deren Lizenzgeber an diesem geistigen Eigentum an und wird nichts unternehmen, was dieses Recht von AVAYA gefährden, beschränken oder auf sonstige Weise beeinträchtigen könnte. Der Kunde verpflichtet sich, weder Firma noch rechtlich geschützte Marken / Bezeichnungen von AVAYA ohne vorherige schriftliche Zustimmung von AVAYA zu nutzen.
- (5) Hinsichtlich der Software, die AVAYA dem Kunden zur Nutzung der Leistung zur Verfügung stellt, räumt AVAYA dem Kunden für die Dauer des maßgeblichen Vertrages ein nicht exklusives, nicht übertragbares Recht zur Nutzung der Software für den vorgesehenen Zweck unter Einhaltung der von AVAYA erteilten Anweisungen ein.
- (6) Der Kunde ist über den gesetzlich vorgesehenen und in den vorliegenden AGB und der produktspezifischen Leistungsbeschreibung beschriebenen Umfang hinaus nicht berechtigt, ohne vorherige schriftliche Genehmigung durch AVAYA die ihm überlassene Software zu kopieren, dekompileieren oder modifizieren oder die mit der Leistung gelieferten Handbücher oder Dokumentationen zu kopieren.
- (7) Die Entfernung eines Kopierschutzes oder ähnlicher Schutzroutinen ist unzulässig.
- (8) Der Kunde stellt AVAYA von allen Kosten und Ansprüchen Dritter frei, die ihre Ursache in der Verletzung von Urheber-, Nutzungs-, Persönlichkeits- und sonstigen Schutzrechten haben, soweit die Verletzung durch den Kunden im Rahmen der Nutzung der Dienste verursacht wurde.

### **§18 AVAYA-Einrichtungen**

- (1) Die Hard- und Software verbleibt im Eigentum von AVAYA bzw. der AVAYA-Partner und ist nach Vertragsende im Originalzustand unverzüglich, spätestens jedoch zwei (2) Wochen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses auf Kosten und Gefahr des Kunden an AVAYA zurückzugeben. Unterlässt der Kunde schuldhaft die Rücksendung der ihm zur Verfügung gestellten Komponenten, ist AVAYA berechtigt, dem Kunden den AVAYA entstandenen Schaden zu berechnen.
- (2) Auf ausdrücklichen Wunsch von AVAYA ist diese berechtigt, nach Beendigung des Vertragsverhältnisses alle für die Erfüllung des Vertragsverhältnisses von AVAYA eingebrachten Anlagen aus den Räumen und von dem Grundstück des Kunden zu entfernen.
- (3) Der Kunde ist ohne schriftliche Zustimmung von AVAYA nicht berechtigt, Änderungen an oder Verfügungen über die zur Leistungserbringung notwendigen technischen Vorrichtungen vorzunehmen, insbesondere den Installationsort zu verändern, Beschädigungen, Erweiterungen, Modifikationen oder sonstige Eingriffe vorzunehmen oder die Vorrichtungen zu verkaufen, zu vermieten, zu belasten oder auf sonstige Weise mit ihnen zu handeln. Für den Fall des Vertragsendes gilt die schriftliche Zustimmung zur Demontage der Hardware durch den Kunden zwecks Rückgabe gemäß §18 (1) als erteilt.

### **§19 Bonitätsprüfung**

- (1) AVAYA ist berechtigt, die Bonität des Kunden in geeigneter Weise zu überprüfen. AVAYA kann zu diesem Zweck bei der zuständigen SCHUFA (Schutzgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung mbH), oder einer anderen Wirtschaftsauskunftei Auskünfte über den Kunden einholen und diesen Daten aufgrund nicht vertragsgerechter Abwicklung melden. Hierbei werden Vertragsdaten des Kunden (Name, Straße, Hausnummer, PLZ, Ort) an die jeweilige Wirtschaftsauskunftei übermittelt.
- (2) AVAYA ist weiterhin berechtigt, im Rahmen der Bonitätsprüfung statistische und automatisierte Methoden (sog. „credit scoring“) anzuwenden und die erforderlichen allgemein gehaltenen banküblichen Auskünfte bei Kreditinstituten einzuholen. Die Datenübermittlung erfolgt nur, sofern dies zur Wahrung berechtigter Interessen von AVAYA erforderlich ist und schützenswerte Belange des Kunden nicht beeinträchtigt werden. Hierbei wird AVAYA die einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten.

### **§20 Datenschutz**

- (1) Der Kunde ist damit einverstanden, dass die Antragsdaten gemäß dem BDSG und dem TKG, insbesondere §§ 91 – 107 TKG, gespeichert und weiterverarbeitet werden, soweit dies für die Durchführung des Vertrages notwendig ist. Zudem werden gem. der gesetzlichen Verpflichtung aus § 111 TKG Daten für Auskunftersuchen der Sicherheitsbehörden erhoben und gespeichert.
- (2) Bestandsdaten dürfen ferner durch AVAYA verarbeitet und genutzt werden, soweit dies zur Beratung der Kunden, zur Werbung und zur Marktforschung für eigene Zwecke sowie zur bedarfsgerechten Gestaltung der Telekommunikationsdienstleistungen von AVAYA erforderlich ist und der Kunde hierzu eingewilligt hat.
- (3) Der Kunde ist damit einverstanden, dass die ihn betreffenden Daten wie Verbindungs- und Entgeltdaten entsprechend der Vorgaben des BDSG und des TKG gespeichert und mit anderen Netzbetreibern ausgetauscht werden, sofern dies für die Durchführung des Vertrages notwendig ist.
- (5) Die zur ordnungsgemäßen Vergütungsermittlung und Abrechnung gespeicherten Verkehrsdaten werden von AVAYA in der Regel gekürzt oder auf Wunsch des Kunden vollständig gespeichert und spätestens 6 Monate nach Rechnungsversand gelöscht. Bei der fristgerechten Erhebung von Einwendungen gegen Grund und Höhe der Rechnung ist AVAYA zur weiteren Speicherung der Verbindungsdaten berechtigt, bis die Einwendungen oder Beschwerden abschließend geklärt sind. Im Übrigen ist AVAYA berechtigt, soweit im Rahmen öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste für den Kunden Verkehrsdaten erbracht, erzeugt oder verarbeitet werden nach Maßgabe und unter den Voraussetzungen des § 113a TKG diese Verkehrsdaten sechs Monate im Inland oder in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union zu speichern („Vorratsdatenspeicherung“).
- (6) Im Falle eines gerichtlichen Mahnverfahrens dürfen die zur Forderungsdurchsetzung notwendigen Abrechnungsunterlagen zweckgebunden an Dritte weitergegeben werden, soweit die Forderung an diese abgetreten worden ist.
- (7) Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Verbindungen zu Anschlüssen von bestimmten Personen, Behörden und Organisationen in sozialen und kirchlichen Bereichen in einer Gesamtsumme zusammengefasst abgerechnet oder im Einzelverbindungs nachweis („EVN“) ausgewiesen. Die Zielrufnummern solcher Verbindungen werden nicht ausgewiesen.

### **§21 Abschließende Bestimmungen**

- (1) Erfüllungsort ist der Ort in der Bundesrepublik Deutschland, an dem die Leistung erbracht wird.
- (2) AVAYA behält sich das Recht vor, ihre Pflichten aus diesem Vertrag durch geeignete Dritte erbringen zu lassen.
- (3) Als Gerichtsstand für alle Ansprüche aus und auf Grund dieses Vertrages einschließlich Scheck- und Wechselklage sowie sämtliche zwischen den Parteien sich ergebenden Streitigkeiten über das Zustandekommen, die Abwicklung oder die Beendigung des Vertrages wird, soweit der Kunde Vollkaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, Frankfurt am Main, Bundesrepublik Deutschland, vereinbart.
- (4) Für die auf Grundlage dieser AGB abgeschlossenen Verträge und aus ihnen folgende Ansprüche findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der Bestimmungen zum einheitlichen UN-Kaufrecht über den Kauf beweglicher Sachen und des deutschen internationalen Privatrechts Anwendung.
- (5) Nebenabreden und Änderungen dieses Vertrages werden nur wirksam, wenn AVAYA sie schriftlich bestätigt. Dies gilt auch für eine Änderung dieser Bestimmung.
- (6) Sollte eine Bestimmung dieser Vereinbarung unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit der restlichen Bestimmungen nicht. Vielmehr gilt an Stelle der unwirksamen Bestimmung eine dem Zweck der Vereinbarung entsprechende oder zumindest nahe kommende Ersatzbestimmung, die die Parteien zur Erreichung des gleichen wirtschaftlichen Ergebnisses vereinbart hätten, wenn sie die Unwirksamkeit der Bestimmung gekannt hätten. Gleiches gilt für den Fall der Unvollständigkeit der Bestimmung entsprechend.