

Recurring Services - Besondere Vertragsbedingungen & SLA per Managed Voice | 202312

1. Begriffsbestimmungen

- 1.1 **„Managed Voice-Leistungen“**: die Telefonielösungen, die Anbieter dem Kunden als Teil der Produktfamilie Managed Voice anbietet. Jede Managed Voice-Leistung ist in dem technischen Datenblatt angeführt und näher beschrieben.
- 1.2 **„Drittparteien“**: meint Swyx Solution GmbH und Microsoft Corporation, also die proprietären Anbieter der Software.
- 1.3 **„EULA“**: meint den Lizenzvertrag und die Nutzungsbedingungen der Software-Produkte von Drittparteien, die den Managed Voice-Leistungen zugrunde liegen. Der Kunde kann die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden EULA-Bestimmungen auf den Webseiten der jeweiligen Drittparteien und proprietären Anbieter Software einsehen bzw. auch über die Anbieter-Webseite legal.acs.it erreichen.
- 1.4 **„Software“**: meint die Anwendungssoftware der Drittparteien, die den Managed Voice-Leistungen zugrunde liegt.
- 1.5 **„Bedingungen der Drittparteien“**: meint die allgemeinen Bedingungen der Drittanbieter gegenüber Endkunden; die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Bedingungen sind auf den Webseiten der jeweiligen Drittparteien bzw. auch über die Anbieter-Webseite unter legal.acs.it einsehbar.
- 1.6 Anbieter, Kunde, Vertrag, Service-Gutschriften, Daten, Angebot, Verfügbarkeitsprobleme, technisches Datenblatt, Services: wie in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und in den entsprechenden „Recurring Services - allgemeine Geschäftsbedingungen“ definiert.

2. Gegenstand

- 2.1 Die vorliegenden **„Besonderen Vertragsbedingungen & SLA für Managed Voice“** gelten ergänzend zu den **„Recurring Services - allgemeine Vertragsbedingungen“** und regeln die spezifischen Bedingungen, denen die Managed Voice-Leistungen unterliegen. Für alle in diesen Besonderen Vertragsbedingungen & SLA für Managed Voice nicht geregelten Belange gelten die Recurring Services - Allgemeinen Vertragsbedingungen und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- 2.2 Im Rahmen der Managed Voice-Leistungen gelten die EULA-Bestimmungen und die Bedingungen der Drittparteien als wesentlicher Bestandteil der vorliegenden besonderen Bedingungen. Der Kunde bestätigt, die darin aufgeführten Bestimmungen sorgfältig gelesen und verstanden zu haben und ihnen mit der Unterzeichnung dieses Vertrags ausdrücklich zuzustimmen. Hiermit erteilt der Kunde Anbieter den Auftrag, in seinem Namen und für seine Rechnung alle Schritte, die zur Aktivierung der im Angebot genannten Managed Voice-Leistungen notwendig sind, rechtsverbindlich durchzuführen und autorisiert Anbieter, die erforderlichen Lizenzverträge auszuhandeln und zu unterzeichnen (auch durch eine Online-Bestätigung). Anbieter behält sich das Recht vor, die hier vertragsgegenständlichen Bedingungen für die Bereitstellung der Managed Voice Leistungen an etwaige einseitige Änderungen oder Entscheidungen, die von einer Drittpartei vorgenommen bzw. getroffen werden, anzupassen. Der Kunde stimmt dieser Klausel zu und entbindet Anbieter von jeglicher Haftung.
- 2.3 Jede Managed Voice-Leistung basiert auf einer Software mit verschiedenen integrierten Funktionalitäten, für die eine Nutzungslizenz gemäß den EULA-Bestimmungen gewährt wurde. Je nach Ausgestaltung des Angebots stellt Anbieter die fragliche Software On-premises oder als Software as a Service (SaaS) in Form einer Cloud-Lösung der Drittanbieter oder von Anbieter zur Verfügung.
- 2.4 Eine ausführliche Beschreibung der Anforderungen, technischen Spezifikationen und verschiedenen Funktionen der Managed Voice-Leistungen finden sich in dem technischen Datenblatt und in den entsprechenden Benutzerhandbüchern auf der Website [„swyx.com“](http://swyx.com) für Softwareprodukte der Swyx Solution GmbH bzw. bei Software der Microsoft Corporation auf der Webseite <https://www.microsoft.com/it-it/microsoft-teams/microsoft-teams-phone?market=it>.

3. Besondere Erklärungen und Einschränkungen

- 3.1 Nicht inbegriffen in den Managed Voice-Leistungen sind die Terminierung und die Eingabe von Sprachverbindungen in ein PSTN; dies muss durch einen gesonderten Lieferanten erfolgen (ISDN/SIP). Anbieter vergibt somit keine Telefonnummern oder andere Anschlusskennungen und bietet keine öffentlichen Telefoniedienste an. Darüber hinaus ist für die Nutzung der Managed Voice-Leistungen die Anrufzustellung über eine von Anbieter unterstützte Telefongesellschaft erforderlich.
- 3.2 Dem Kunden ist bekannt, dass für eine gute Funktionalität und Sprachqualität der Managed Voice-Leistungen eine leistungsfähige Internetverbindung und Netzinfrastruktur benötigt werden. Die Voraussetzungen für die Funktionstüchtigkeit der Managed Voice-Leistungen werden dem Kunden von Fall zu Fall mitgeteilt, umfassen aber mindestens folgende Faktoren: eine fachgerechte und leistungsfähige Internetanbindung mit symmetrischer, großzügig ausgelegter Bandbreite, durchgehende Priorität (QoS), minimale Latenz und Paketverluste, Anpassung der Firewall-Konfiguration, statische IPs für bestimmte Softwarekomponenten im LAN, direkte Ethernetverbindung von Endgeräten via Kabel.
- 3.3 Die VoIP-Technologie kann nicht alle Funktionen der herkömmlichen Sprachtelefonie wie ISDN oder analoge Verbindungen bieten. Insbesondere können sich folgende Einschränkungen ergeben: Notrufe, Fax, Standard-ISDN oder besondere Geräte wie ISDN-Karten für PC, Brandmelder, Systeme für elektronische Zahlungen wie Kreditkarten, Frankiermaschinen und Alarmsysteme.
- 3.4 Nach Kenntnis von Anbieter sind die SIP/VoIP-Provider derzeit organisatorisch wie technisch nicht in der Lage, bei einem Notruf den korrekten Standort des Anrufers zu übertragen, selbst wenn dies im Zusammenhang mit besonderen Erfordernissen oder gesetzlichen Anforderungen nötig wäre. Außerdem ist es bei bestimmten Ereignissen oder Handlungen (wie beispielsweise Stromausfall, Netzwerkausfall, Unterbrechung der Internetverbindung, Änderungen in der Konfiguration der Managed Voice-Leistungen oder VPN-Probleme) unter Umständen nicht möglich, Notrufe zu tätigen. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Notruffunktion bzw. auch für deren Missbrauch und ist verpflichtet, seine Benutzer und alle Beteiligten hierüber zu informieren. Anbieter übernimmt keinerlei Haftung im Zusammenhang mit dieser Nutzung.
- 3.5 Dem Kunden ist bekannt, dass die Managed Voice-Leistungen – insbesondere in Form von Software-as-a-Service („SaaS“) – von externen Rechenzentren bereitgestellt werden. Die Rechenzentren sind an das öffentliche Internet angeschlossen und können daher über das öffentliche Internet erreicht werden.
- 3.6 Zur Aktivierung der Lizenzen, auf deren Grundlage die Managed Voice-Leistungen erbracht werden, muss Anbieter folgende Daten an die Drittparteien übermitteln: a) diverse Angaben zum Unternehmen des Kunden, wie z. B. Firmennamen und -sitz, und b) einige personenbezogenen Angaben zu den Nutzern beim Kunden, wie Name, Nachname und E-Mail-Adresse. Mit Unterzeichnung des Vertrages bestätigt der Kunde, den vorstehenden Absatz gelesen und verstanden zu haben, und verpflichtet sich, die diesbezüglichen Informationen bereitzustellen.

4. Bedingungen für die Erbringung des Dienstes & SLA

- 4.1 Dem Kunden ist bekannt und er akzeptiert, dass die Managed Voice-Leistungen auf IT-Technologien basieren, und sich insofern unvermeidbar technische Probleme auftreten können (z. B. Probleme infolge von technischen Komponenten, die nicht direkt von Anbieter kontrolliert werden können oder verwaltet werden, oder aufgrund von regelmäßig wiederkehrenden Wartungszeiten). Sollte der Dienst in solchen Fällen nicht verfügbar sein, verpflichtet sich Anbieter, alle zumutbaren Anstrengungen zu unternehmen, um das fragliche Problem zu lösen. Nichtsdestotrotz ist Anbieter in keinem Fall für das Auftreten der im vorstehenden Absatz genannten Probleme haftbar und auch nicht befugt, dem Kunden Service-Gutschriften zu gewähren, es sei im Fall der hier nachstehend genannten Ausnahmen.
- 4.2 Sofern Drittparteien als Hoster für eine Managed Voice-Lösung fungieren, verpflichten sie sich jeweils, die Verfügbarkeit der Software am Anschlusspunkt des kundenseitig bereitgestellten Servers an das Internet zu dem in den SLAs der Drittparteien angegebenen Wert zu gewährleisten. Die in ganzen Minuten berechnete Ausfallzeit ist die Summe der Störungszeiten (ab der Störungsmeldung bis zur Entstörung) pro Jahr. Ausgenommen von den Störungszeiten sind Zeiträume, in denen der Server aufgrund technischer oder sonstiger Probleme, die nicht von den Drittparteien zu vertreten sind, nicht erreichbar ist. Anbieter wird dem Kunden etwaige Rechte, die sich aus der Nichteinhaltung dieser SLAs durch die Drittparteien ergeben, in dem Umfang einräumen, in dem die Drittparteien Anbieter diese Rechte gewähren. Dem Kunden können daher nur solche Service-Gutschriften gewährt werden, die infolge der Nichteinhaltung der oben genannten SLAs vorgesehen sind.
- 4.3 Fordert der Kunde eine Service-Gutschrift an, muss er Anbieter (und/oder der Drittpartei über Anbieter) unverzüglich alle Informationen, Unterlagen und Ressourcen zukommen lassen, die seinen tatsächlichen Anspruch auf Gewährung dieser Gutschrift belegen. Zur Prüfung des Anspruchs auf eine Service-Gutschrift muss der Kunden innerhalb von sieben (7) Kalendertagen ab dem Ereignis eine schriftliche Anforderung zusammen mit allen nötigen Unterlagen einreichen. Nach Ablauf dieser Frist ist jeder Anspruch auf eine etwaige Service-Gutschrift verloren. Nach Eingang der abschließenden Antwort und der Service-Gutschrift vonseiten der Drittpartei schreibt Anbieter diese dem Kunden zum nächsten Rechnungsdatum gut. Außer den etwaigen Service-Gutschriften von Drittparteien gewährt Anbieter dem Kunden keine weiteren Gutschriften für den Managed Voice-Service.