

# Leistungsbeschreibung 1&1 Cloud PBX RingCentral mit 1&1 Connected Calls



V200 2178/0323/01. Änderungen vorbehalten  
Gültig ab 15.03.2023 – Seite 1/4

## 1 Allgemein

1&1 Versatel bietet mit RingCentral mit 1&1 Connected Calls, im Folgenden auch Produkt genannt, im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten eine Nutzung der RingCentral Cloud Telefonanlage an. RingCentral mit 1&1 Connected Calls ist eine Plattform für cloudbasierte Kommunikation & Zusammenarbeit - inklusive Telefonie, Video & Chat. Dadurch können Anrufe, Voicemails & Faxe jederzeit auf jedem Gerät verwaltet werden.

Mit RingCentral mit 1&1 Connected Calls kann durch eine Zusammenführung aller Kommunikationsdienste und die Integration von Präsenzfunktionen die Erreichbarkeit von Kommunikationspartnern verbessert werden. Zusammen mit dem integrierten 1&1 Versatel SIP Trunk wird eine Sprachanbindung für abgehende und ankommende nationale und internationale Sprach- und ggf. Faxverbindungen realisiert.

1&1 Versatel bietet im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten das Produkt RingCentral mit 1&1 Connected Calls, mit der folgenden Anzahl an Sprachkanälen an: 1-200.

Das Produkt ermöglicht mit dem Dienst Voice die Übermittlung von Sprache über das Festnetz von 1&1 Versatel. Voraussetzung für die Nutzung des Voice-Dienstes ist ein Zugang zum Internet. Der Zugang zum Internet ist für den Aufbau einer Telefonverbindung und für die Administration der RingCentral Cloud Telefonanlage notwendig. Dieser Zugang zum Internet ist nicht Bestandteil dieses Produkts.

## 2 Leistungsmerkmale

Die vorliegende Leistungsbeschreibung gilt ausschließlich für Geschäftskunden auf dem Gebiet der Bundesrepublik Deutschland. Eine Nutzung außerhalb der Bundesrepublik Deutschland erfolgt auf eigene Verantwortung.

### 2.1 Tarifpläne

Das Produkt wird in drei verschiedenen Tarifplänen angeboten: Essential, Standard, Premium. Jeder Tarifplan umfasst unterschiedliche Leistungsmerkmale.

- Der Tarifplan Essential umfasst Leistungsmerkmale aus den Kategorien Telefon, Chat, Kollaboration und Sicherheit.
- Der Tarifplan Standard umfasst Leistungsmerkmale aus den Kategorien Telefon, Chat, Kollaboration, Sicherheit, Video-Besprechungen, Audio-Konferenzen, Internet-Fax, Analytik, und Software Integrationen
- Der Tarifplan Premium umfasst Leistungsmerkmale aus den Kategorien Telefon, Chat, Kollaboration, Sicherheit, Video-Besprechungen, Audio-Konferenzen, Internet-Fax, Analytik, Software-Integrationen und API

Eine Übersicht der Leistungsmerkmale in den einzelnen Tarifplänen ist dem Dokument „1&1 Cloud PBX - RingCentral 1&1 Connected Calls Featureübersicht“ zu entnehmen.

### 2.2 Zugang zum Admin Portal

1&1 Versatel stellt gemeinsam mit RingCentral dem Kunden für die Einrichtung, Konfiguration und Operationalisierung der Cloud PBX per eMail einen Link für den Zugang zum Administrationsportal zur Verfügung. Über den Link wird die erstmalige Nutzung des Services vom Kunden aktiviert.

Über das Administrations-Portal kann der Systemadministrator die komplette Funktionalität der Cloud PBX einrichten und steuern:

- 1) Rubrik Telefonanlage enthält alle wichtigen Einstellungen für das gesamte Telefonsystem. Sie haben Firmeninformationen, Telefonnummern, Auto-Receptionist, Gruppen, Telefone und Geräte sowie Notrufe.
- 2) Rubrik Benutzer können Sie Benutzer anzeigen und verwalten sowie Benutzerrechte und Berechtigungen und Vorlagen bearbeiten. Über die Registerkarte Analytik erhalten Sie Zugang auf das Analyseportal, Leistungsberichte, Warnungen, Servicequalität und das Meetings-Dashboard, das Nutzungsanalysen, Analyse und Trendmetriken in einem leicht lesbaren grafischen Format darstellt.
- 3) Die Rubrik Anrufprotokoll und Abrechnung zeigen Informationen über Ihr Telefonanlage und den Abrechnungstarif, gekaufte Gesprächsguthaben und Verlauf.
- 4) Die Rubrik Tools bietet weitere Einrichtungsoptionen wie Konto, Einstellungen, Audit Trail und Apps.

Die Einrichtung der Cloud PBX erfolgt durch den Kunden. Für die Unterstützung bei der Einrichtung der Cloud PBX sind nachfolgende Services bzw. Trainings gemäß Kapitel 11 Bereitstellung der Cloud PBX verfügbar.

## 3 Technische Anforderungen

### 3.1 Plattform- und Anwendungsanforderungen

RingCentral Plattform- und App-Anforderungen werden über die Support-Seite unter <https://support.ringcentral.com/article/System-Requirements-and-Recommendations-Resources> bereitgestellt.

### 3.2 Leistungsanforderungen für den End-to-End-Netzwerkpfad

Die in Tabelle aufgeführten Anforderungen müssen erfüllt werden, um den Netzwerkpfad für VoIP- und Videomedienverkehr (RTP) bei der Nutzung von RingCentral-Diensten zu optimieren.

Netzwerkeigenschaft	Anforderung
Verbindungskapazität	Jede Verbindung im Ende-zu-Ende-Pfad muss über eine symmetrische (bidirektionale) Kapazität verfügen, die größer ist als die maximale Anzahl gleichzeitiger Anrufe plus Kapazität für andere Arten von Nicht-Echtzeitverkehr und Wachstum.
Delay	< 150 ms (Latenzzeit in einer Richtung)
Packet Loss	< 1%
Jitter	< 30 ms

### 4 Voice-Dienst

Das Produkt ermöglicht mit dem Dienst Voice die Übermittlung von Sprache über das Festnetz von 1&1 Versatel. Voraussetzung für die Nutzung des Voice-Dienstes ist ein Zugang zum Internet. Dieser Zugang zum Internet ist nicht Bestandteil dieses Produkts. Die folgende Anzahl an Sprachkanälen bietet 1&1 Versatel je Voice-Dienst an:

Anzahl Sprachkanäle
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
30
40
50
60
70
80
90
100
110
120
130
140
150
200

### 4.1 Verbindungsaufbauten pro Sekunde

Die Verbindungsaufbauten pro Sekunde (Call Attempts per Second, CAPS) sind in Abhängigkeit der beauftragten Sprachkanäle auf 2 CAPS pro angefangene 50 Sprachkanäle begrenzt. Der Einsatz von Power Dialern oder Predictive Dialern ist nur in Absprache mit 1&1 Versatel gestattet.

# Leistungsbeschreibung 1&1 Cloud PBX RingCentral mit 1&1 Connected Calls



V200 2178/0323/01. Änderungen vorbehalten  
Gültig ab 15.03.2023 – Seite 2/4

**4.2 Notrufverbindungen, Ortsnetzbezug von Rufnummern und nomadische Nutzung**  
1&1 Versatel stellt kostenlose Notrufverbindungen durch Wahl der europaweiten Notrufnummer 112 oder der nationalen Notrufnummer 110 oder durch Aussenden entsprechender Signalisierungen mit Angaben zur Rufnummer und zum Anruferstandort sicher, soweit der Notrufdienst selbst nicht eingeschränkt ist, kein Stromausfall vorliegt oder die Internetverbindung bei Sprachübertragung mittels VoIP (Voice over Internet Protocol) selbst nicht gestört ist. Wird durch den Kunden die Konfiguration der durch 1&1 Versatel zur Verfügung gestellten CPE verändert, kann dies zur Folge haben, dass ein Notruf nicht oder falsch abgesetzt wird. Voraussetzung für eine korrekte Übermittlung der Standortdaten durch 1&1 Versatel an die örtlich zuständige Notrufabfragestelle ist, dass der Kunde bei 1&1 Versatel für die Ortsnetzzrufnummer, von der ein Notruf ausgeht, die korrekte Adresse des Anruferstandorts im zugehörigen Ortsnetz in Deutschland hinterlegt hat.

Die Nutzung der Einwahlmöglichkeit zum Sprachkommunikationsdienst an einer anderen, als der bei 1&1 Versatel für die jeweilige Ortsnetzzrufnummer hinterlegten Adresse im rufnummernzugehörigen Ortsnetz (nomadische Nutzung), ist grundsätzlich möglich, soweit dabei die geltenden rechtlichen Vorgaben, insbesondere die nachfolgenden Vorgaben der Bundesnetzagentur aus der Verfügung 25/2006 zur Struktur und Ausgestaltung des Rufnummernbereichs für Ortsnetzzrufnummern, eingehalten werden. Die Zuweisung von Ortsnetzzrufnummern an den Kunden und ihre spätere Nutzung ist nur zulässig, wenn die Lokation des Netzzugangs oder der Betriebsitz des Kunden in den Grenzen des betreffenden Ortsnetzbereiches liegt. Zur Überprüfung dieses Ortsbezuges hat der Kunde der 1&1 Versatel vor der Zuweisung von Rufnummern entsprechende Nachweise (Handelsregisterauszug, Gewerbeanzeige o.ä.) zu übermitteln. 1&1 Versatel ist verpflichtet und berechtigt, die Einhaltung der Ortsnetzbereiche bei der Zuweisung und der späteren Nutzung von geografischen Rufnummern zu überprüfen und entsprechende Nachweise vom Kunden zu fordern. Bei einem Umzug ist der Kunde verpflichtet, 1&1 Versatel die neue Anschrift unverzüglich mitzuteilen. Wenn durch den Umzug der Anspruch auf die bestehende Ortsnetzzrufnummer erlischt, muss 1&1 Versatel dem Kunden die entsprechende Ortsnetzzrufnummer entziehen.

Die Herstellung einer Notrufverbindung mit Angabe des korrekten Anruferstandorts und/oder eine Notrufrückverfolgung und Standortbestimmung des Anrufers durch den Notrufempfänger (so genannte „Röchelrufe“) ist nur dann möglich, wenn der Kunde den Standort der Ortsnetzzrufnummer korrekt bei 1&1 Versatel hinterlegt hat oder der Anrufer selbst seinen tatsächlichen Standort der Notrufabfragestelle mitteilen kann. Ist der Anrufer bei einem Notruf nicht an dem bei 1&1 Versatel für die Rufnummer hinterlegten Standort (nomadische Nutzung) und nicht mehr selbst in der Lage seinen tatsächlichen Standort anzugeben, können die Einsatzkräfte (Polizei, Feuerwehr, Notarzt etc.) nur die von ihm bei 1&1 Versatel hinterlegte Adresse anfahren und werden vergeblich ausrücken, wenn der Anrufer sich an einem anderen Standort als dem systemisch zur Ortsnetzzrufnummer hinterlegten befindet. Die hierdurch entstehenden Risiken und Kosten sind vom Kunden zu tragen.

**4.3 Einrichtung und Änderung von Ortsnetzzrufnummern und Kundendaten**  
Der Kunde ist dafür verantwortlich, die korrekten Standortdaten (auch bei Änderungen) vollständig, korrekt und unverzüglich an 1&1 Versatel zu übermitteln und (bei Änderungen) stets auf dem aktuellen Stand zu halten.

**4.4 Leistungsmerkmale Sprachanschluss**  
Dem Kunden stehen die nachfolgenden Leistungsmerkmale zur Verfügung, unter der Voraussetzung, dass diese auch von den Endeinrichtungen (Telefon) des Kunden unterstützt werden.

- CLIP no screening (wird nicht über Netzgrenzen garantiert)
- Identifizieren/ Fangen (MCID)

#### 4.5 Codecs

Es werden folgende Sprachcodecs unterstützt bzw. von unseren Voice-Systemen transparent übertragen.

- G.711a-law
- G.711µ-law
- G.722
- G.729a

Faxübertragung nach

- G.711

Die Aushandlung der Codecs zwischen den Endpunkten erfolgt entsprechend des Offer-Answer-Modells (RFC 3264). Eine Transcodierung seitens 1&1 Versatel erfolgt nicht.

- DTMF-Signale: Inband G.711 a-law, G.711µ-law, G.722, G.729a - RTP-Event nach RFC 2833

#### 5 Rufnummern

Je Voice Dienst können entweder ein bis zehn Einzelrufnummern oder ein Rufnummernblock genutzt werden. Der Kunde erhält je Voice Dienst eine Vertragsnummer.

##### 5.1 Einzelrufnummern

Soweit nichts Abweichendes vereinbart wurde, sind drei Rufnummern enthalten. Durch die Vergaberichtlinien der Bundesnetzagentur ist eine Zuteilung von maximal zehn Einzelrufnummern (MSN) für das Produkt möglich. Diese zusätzlichen Rufnummern werden gemäß Preisliste Komfort- & Serviceleistungen berechnet.

Einzelrufnummern sind ausschließlich in Verbindung mit 2 Sprachkanälen möglich.

##### 5.2 Rufnummerblock:

1&1 Versatel weist dem Kunden innerhalb des 1&1 Versatel zur Verfügung stehenden Rufnummernraums bei Bedarf einen Rufnummernblock zu. Grundlage für die Berechnung des zu bescheinigenden Rufnummernbedarfs ist in der Regel die Anzahl der an eine TK-Anlage anzuschließenden Endeinrichtungen. Ein über die Zuteilung gemäß untenstehender Tabelle hinausgehender, zusätzlicher Rufnummernbedarf ist durch den Kunden bei der Bundesnetzagentur zu beantragen. Die Bescheinigung der Bundesnetzagentur ist die Grundlage für die Zuteilung weiterer Rufnummern durch 1&1 Versatel.

Die Anzahl der Rufnummern, die 1&1 Versatel dem Kunden zuweist, ist der folgenden Tabelle zu entnehmen.

Anzahl Sprachkanäle	Standard Anzahl Rufnummern Rufnummernblock	Maximale Anzahl Rufnummern Rufnummernblock
1 - 3	10	100
4 - 5	30	100
6 - 7	70	100
8 - 9	100	300
10 - 20	300	500
30 - 50	500	1000
60 - 80	1000	3000
90 - 110	3000	3000
120 - 140	4000	4000
150	4000	5000
200	5000	10000

##### 5.3 Portierung von Rufnummern

Der Kunde kann bestehende deutsche, geografische Rufnummern (Einzelrufnummern (MSN) und Rufnummernblöcke), die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurden, in das Produkt übertragen (Rufnummernportierung). Hierfür ist für die jeweiligen Rufnummern ein Anbieterwechselauftrag auszufüllen und an 1&1 Versatel zu übermitteln.

#### 6 Bandbreite der Internetanbindung

Pro Sprachkanal werden in Abhängigkeit des vom Kunden verwendeten Codecs folgende Bandbreiten im Up- und Download benötigt.

Codec	Benötigte Bandbreite
G.711 (2 Frames pro IP-Paket, 20 msec Delay)	99,2 kbit/s
G.722 (2 Frames IP-Paket, 20 msec Delay)	99,2 kbit/s
G.729a (2 Frames IP-Paket, 20 msec Delay)	40,4 kbit/s
G.729a (3 Frames IP-Paket, 30 msec Delay)	34,8 kbit/s

Die oben dargestellten Bandbreiten gehen von einem zusätzlichen IP-, UDP-, RTP-Header von 40 Byte, sowie von Header pro Frame von 18 Byte aus. Ebenso werden noch je 5 % der RTP-Bandbreite für SIP-Signalling und das RTP-Control-Protokoll aufgeschlagen. Die oben genannten Bandbreiten sind lediglich Richtwerte und können je nach Übertragungsart (Protokolle, Versionen, Codec-Delay) variieren.

#### 7 Änderungen der Einstellungen am Client oder der TK-Anlage.

Es kann sein, dass z.B. durch technische Weiterentwicklungen bzw. technische Updates Änderungen an der Cloud PBX oder am Client des Kunden vorgenommen werden müssen. (z. B. Wechsel der CA, Änderung des SIP-Registrar, etc.). Diese Änderungen wird 1&1 Versatel rechtzeitig anmelden, damit eine Änderung im Client erfolgen kann. Der Kunde nimmt die notwendigen Änderungen auf dem Client selbstständig und auf seine Kosten vor.

# Leistungsbeschreibung 1&1 Cloud PBX RingCentral mit 1&1 Connected Calls



V200 2178/0323/01. Änderungen vorbehalten  
Gültig ab 15.03.2023 – Seite 3/4

## 8 Optionale Sprachmodule Festnetz-Flatrate, Mobilfunk-Flatrate, Nationale-Flatrate, Euro-Flatrate

8.1 Optional kann eine Festnetz-Flatrate (Verbindungen ins deutsche Festnetz sind inklusive), eine Mobilfunk-Flatrate (Verbindungen in die deutschen Mobilfunknetze sind inklusive), eine Nationale-Flatrate (Verbindungen in die deutschen Fest- und Mobilfunknetze sind inklusive) bzw. eine Euro-Flatrate (Verbindungen in die Festnetze der gemäß Preisliste ausgewiesenen Euro-Flatrate-Länder sind inklusive) beauftragt werden.

Verbindungen zu Sonderrufnummern sind in den jeweiligen Flatrates nicht enthalten und werden nach der jeweils gültigen Preisliste abgerechnet.

8.1.1 Voraussetzung für die Abrechnung der jeweiligen Flatrates ist, dass der Kunde die von 1&1 Versatel erbrachten Leistungen ausschließlich zur Abdeckung des im Geschäftsbetrieb des Kunden entstehenden Telefonbedarfs nutzt.

8.1.2 Voraussetzung für die Abrechnung der jeweiligen Flatrates ist, dass der Kunde kein Anbieter von Telekommunikationsdiensten, Mehrwertdiensten oder Massenkommunikationsdiensten ist, insbesondere kein Anbieter von Faxbroadcastdiensten, Call-Center- oder Telefonmarketing-Leistungen ist oder das Produkt zu solcher Massenkommunikation nutzt oder seine Leistungen gegenüber Dritten mittels Telekommunikationsleistungen erbringt.

8.1.3 Telefonanlagen, Telefonanlagenverbünde und Sprachdienstnetzwerke, die es ermöglichen, Telefonverkehr intern an eine oder mehrere Stellen zu routen und somit die nachgefragten Verbindungsleistungen an einzelnen Anschlüssen zu konzentrieren, sind von der Nutzung des Produktes ausgeschlossen, es sei denn, eine optionale Flatrate wird für alle an dem Anlagenverbund oder Sprachdienstnetzwerk angeschlossenen Sprachanschlüsse im 1&1 Versatel Ausbaugebiet vereinbart.

8.1.4 Von der Bepreisung der jeweiligen Flatrates ausgenommen sind Verbindungen, die der Anrufer herstellt, um Dritten Telekommunikationsdienste zu erbringen oder die er entgeltlich oder gegen sonstige Vorteile an Dritte weitergibt. Ausgenommen sind auch Verbindungen, die nicht dem Aufbau von direkten Sprach- oder Faxverbindungen zu anderen Teilnehmern dienen, insbesondere Verbindungen, mittels derer der Kunde Zugang zum Internet erhält oder die der Dateneinwahl dienen. Ausgenommen sind weiterhin mittels Callback-Verfahren hergestellte Verbindungen. Der Bepreisung der jeweiligen Flatrates unterfallen schließlich auch nicht Verbindungen, bei denen der Kunde oder ein Dritter aufgrund der Verbindung von der Dauer der Verbindung abhängige Vermögensvorteile erhalten soll, hierunter fällt insbesondere der Zugang zu Werbehotlines.

8.1.5 Soweit die vorgenannten Voraussetzungen nicht gegeben sind oder Verbindungen nach Maßgabe der vorstehenden Regelungen von der Bepreisung des Produktes ausgenommen sind, werden diese Verbindungen nach den in der Preisliste des Produktes ausgewiesenen Minutenpreisen abgerechnet. Im Falle einer missbräuchlichen Nutzung des 1&1 Versatel Teilnehmernetzes ist 1&1 Versatel – nach erfolgloser Abmahnung mit Fristsetzung – berechtigt, die im Anschluss an vorgenannte Abmahnung anfallenden Verbindungen in die jeweiligen Netze bzw. Destinationen zu dem jeweils gültigen Tarif gemäß Preisliste des Produktes abzurechnen, das missbräuchlich benutzte Produkt oder Modul zu sperren, ersatzweise das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen. Die Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen bezogen auf die im Rahmen der missbräuchlichen Nutzung angefallenen Verbindungsentgelte bleiben 1&1 Versatel vorbehalten.

## 8.2 Mobilfunkminutenkontingente

1&1 Versatel bietet dem Kunden die Möglichkeit, Minutenkontingente für Verbindungen in die deutschen Mobilfunknetze zu buchen. Die Minutenanzahl der Mobilfunkkontingente ist der jeweils gültigen Preisliste des Produktes zu entnehmen. Die Minutenkontingente sind nicht von einem auf den anderen Monat übertragbar. Nicht genutzte Minuten verfallen zum Monatsende. Gespräche, bei denen innerhalb der Verbindung das Minutenkontingent ausläuft, werden ab der darauf folgenden Sekunde zu den Verbindungspreisen gemäß gültiger Preisliste des Produktes berechnet.

## 9 Rechnung und Einzelverbindungs nachweis

Der Kunde erhält von 1&1 Versatel eine Rechnung und auf Wunsch zusätzlich eine Aufstellung über alle Verbindungen (Einzelverbindungs nachweis). Der Einzelverbindungs nachweis enthält die Auflistung aller Gespräche nach Datum, Zeit, Rufnummer des Anrufers (Anrufer), Ziel-Rufnummer, Ziel, tarifierte Dauer/Minuten und €/Netto. Die Gespräche sind nach den 1&1 Versatel Tarifzonen aufgelistet. Die Zielrufnummern des Kunden werden entsprechend dem Wunsch des Kunden entweder um die letzten drei Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge angegeben. Rechnung und Einzelverbindungs nachweis werden in elektronischer Form oder nach Vereinbarung in schriftlicher Form gemäß der jeweils gültigen Preisliste bereitgestellt. Es erfolgt kein EVN über die Telefon- und Internetverbindungen, die im Rahmen einer Telefon- oder Internet-Flatrate abgerechnet werden; ausgewiesen werden jedoch Gespräche ins Ausland, in die Mobilfunknetze, zu Sonderrufnummern oder Einwahlen ins Internet.

Für die Abrechnung von 0900-Sonderrufnummern gilt eine Sonderregelung. Kunden, die diesen Service nutzen, erhalten hierfür eine separate Papierrechnung unseres Dienstleisters. Der Kunde kann das Speicherungsverfahren seiner Verbindungsdaten im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten wählen. Soweit der Kunde von seinem Wahlrecht nicht Gebrauch macht, werden seine Verbindungsdaten ohne Kürzung der Zielrufnummer zu Beweis Zwecken für die Richtigkeit der berechneten Entgelte bis zu sechs Monate nach Versendung der Rechnung gespeichert.

## 10 Telefonbucheintrag

1&1 Versatel beauftragt auf Wunsch des Kunden den Eintrag des Standard-Kundendatensatzes in das Kommunikationsverzeichnis der Deutschen Telekom, das als Basis für gedruckte Verzeichnisse und elektronische Medien sowie zum Betreiben telefonischer Auskunftsdienste benutzt wird. Im Kundendatensatz können auf Wunsch des Kunden Firmenname oder Name, Vorname, Berufsbezeichnung, Straße, Hausnummer, eine Rufnummer und/oder Telefaxnummer kostenfrei veröffentlicht werden. Sofern der Kunde nichts anderes wünscht, erfolgt bei Neuvergabe von Rufnummern der Eintrag in Teilnehmerverzeichnisse mit der niedrigsten Rufnummer. Der Kunde kann der Weitergabe seiner Rufnummer über die Telefonauskunft an Dritte jederzeit widersprechen. Gleiches gilt für die Weitergabe seines Namens und seiner Adresse gegen Mitteilung der Rufnummer (Inverssuche).

## 11 Bereitstellung der Cloud PBX

### 11.1 Standard-Installation

1&1 Versatel übernimmt die Grundinstallation für die beauftragten Standorte. Zur Installation werden die vom Kunden im Rahmen der Bestellung übermittelten Daten verwendet. Der Kunde ist für die Richtigkeit und Vollständigkeit der übermittelten Daten verantwortlich. Für den Betrieb ist ein 1&1 Versatel- oder ein Drittanbieter-Internetanschluss notwendig. Dieser kann auch von 1&1 Versatel über einen separat beauftragten Auftrag bereitgestellt werden. Die Grundinstallation erfolgt bei unterbrechungsfreiem Arbeitsablauf während unserer üblichen Service- und Geschäftszeiten.

### 11.2 Implementierungs Service

1&1 Versatel stellt für die Cloud PBX-Administratoren Online Trainings zur Verfügung. In dem Training wird den Teilnehmern ein erster Überblick über das Administrations-Portal der Cloud PBX sowie eine initiale Unterstützung der Konfiguration des Cloud PBX Systems vermittelt. Dauer der Schulung ca. 2-5 Stunden in einer oder mehreren Sitzungen.

### 11.3 Professional Service

Gemeinsam mit Ihrem technischen Team bietet 1&1 Versatel mit RingCentral über diesen Service fachkundige Unterstützung während des gesamten Prozesses, mit Projektmanagement, Vor-Ort-Beratung und Bereitstellung der Cloud PBX. 1&1 Versatel mit RingCentral bietet komplette Implementierungsdienste, um Ihren Account zum Laufen zu bringen. Der Kunde wird bei der physischen Einrichtung von Telefonen, Netzwerken und Konfigurationseinstellungen unterstützt.

- Netzwerk Readiness Assessment, das an allen relevanten Standorten durchgeführt wird
- Umfassende Standortanalyse an allen zu implementierenden Standorten gefolgt von maßgeschneiderten Implementierungen, um einen reibungslosen Start zu gewährleisten
- Projektmanager, der gemeinsam mit Ihnen einen Projekt- und Ressourcenplan erstellt sowie den Fortschritt trackt
- RingCentral zertifizierte Techniker können vor Ort eingesetzt werden
- Abnahmetests stellen sicher, dass der Dienst so läuft, wie der Auftraggeber es wünscht

## 12 Bereitstellung des Voice Dienstes

1&1 Versatel vereinbart mit dem Kunden für die Bereitstellung des Voice Dienstes einen Termin.

Die Bereitstellung erfolgt werktags (Montag bis Freitag) oder nach Vereinbarung nach schriftlicher Auftragsbestätigung.

Die Einrichtung der Rufnummern in der Cloud PBX oder den VoIP-Endgeräten erfolgt durch den Kunden. Für die Einrichtung werden dem Kunden die notwendigen Parameter im Rahmen der Realisierung von 1&1 Versatel mitgeteilt.

## 13 Produktverfügbarkeit

Für das Produkt gilt folgende Verfügbarkeit: 99,9%

Die Verfügbarkeit ist die für einen Bewertungszeitraum von 12 Monaten ab Vertragsbeginn ermittelte tatsächliche Verfügbarkeitszeit der SIP-Signalisierung und der Sprachübertragung von und zum Netz von 1&1 Versatel in das PSTN zur theoretisch möglichen Jahresverfügbarkeitszeit.

### 13.1 Berechnung der Verfügbarkeit:

Verfügbarkeit in % =  $(8760 \text{ Stunden} - \Sigma \text{ der Ausfallzeiten in Stunden}) \times 100 / 8760 \text{ Stunden}$

Die Messgenauigkeit der Ausfallzeiten beträgt Stunden und Minuten. Die Ausfallzeit ist definiert als die Zeit, in der eine Störung vorliegt.

# Leistungsbeschreibung 1&1 Cloud PBX RingCentral mit 1&1 Connected Calls

## 14 Service Level Agreement (SLA)

### 14.1 Störung

Eine Störung ist die vorübergehende Beeinträchtigung des Leistungsumfangs der vereinbarten Dienste, die im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten von 1&1 Versatel behoben werden kann. Eine Störung ist durch den Kunden gegenüber 1&1 Versatel anzuzeigen. 1&1 Versatel nimmt Störungsmeldungen täglich von 0.00 Uhr bis 24.00 Uhr entgegen. Sobald der Gegenstand der Störungsmeldung von 1&1 Versatel als Störung identifiziert wurde, wird ein Trouble Ticket erstellt. Alle Störungen werden laufend überwacht und alle mit der Störung zusammenhängenden Maßnahmen sowie jeder Kundenkontakt werden im Trouble Ticket dokumentiert.

Eine Störung liegt immer dann nicht vor, sofern mindestens eine der nachfolgenden Voraussetzungen erfüllt ist:

- Beeinträchtigungen bedingt durch höhere Gewalt
- Störungen aufgrund geplanter oder gegenseitig vereinbarter Unterbrechungen z. B. infolge von Wartungsarbeiten von 1&1 Versatel oder aufgrund von Änderungswünschen des Kunden
- Störungen aufgrund Außerbetriebnahmen bzw. Abschaltungen bedingt durch Umverlegungsmaßnahmen oder behördliche bzw. gerichtliche Anordnungen oder Entscheidungen
- Störungen aufgrund von unbefugten Eingriffen des Kunden oder von Drittpersonen an den Einrichtungen der Netzbetreiber beim Kunden
- Störungen an den Hausinstallationen (z.B. Inhouse-Verkabelung), Stromversorgungsanlagen oder an Kundeneinrichtungen
- Störungen aufgrund der Einspielung von Updates und Patches
- Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen
- Die Anbindung des Produkts oder die Anbindung des Nutzungsortes der Rufnummern ist gestört.

### 14.2 Reaktionszeit

1&1 Versatel teilt dem Kunden auf Wunsch im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten innerhalb der Reaktionszeit einen ersten Status zur Störung mit. Dies setzt voraus, dass der Kunde bei Meldung der Störung einen Ansprechpartner benennt, der erreichbar ist.

### 14.3 Entstörung

Im Rahmen der Entstörung ergreift 1&1 Versatel alle erforderlichen Maßnahmen, die zu einer Behebung der Störung führen. Die Störung gilt als behoben, sobald der vereinbarte Leistungsumfang wiederhergestellt ist. Das Ende der Störung wird mit Datum und Uhrzeit im Trouble Ticket dokumentiert. Nach Behebung der Störung erhält der Kunde eine Abschlussmeldung und das Trouble Ticket wird geschlossen.

### 14.4 Terminvereinbarung

Falls für die Entstörung erforderlich, vereinbart 1&1 Versatel mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers. Der Termin wird mit einer maximalen Zeitspanne von sechs Stunden angegeben (z. B. zwischen 12:00 Uhr und 18:00 Uhr).

### 14.5 Servicebereitschaft

Die Entstörung sowie Statusmeldungen zu Trouble Tickets erfolgen ausschließlich innerhalb der Servicebereitschaft.

### 14.6 Maximale Entstörzeit

Die maximale Entstörzeit ist der Zeitraum innerhalb dessen die Störung behoben wird. Die maximale Entstörzeit gilt immer dann als eingehalten, wenn aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Entstörung nicht möglich ist.

### 14.7 Wartungsarbeiten

1&1 Versatel führt Wartungsarbeiten innerhalb des regulären Wartungsfensters durch. Wartungsarbeiten im Notfall können jederzeit durchgeführt werden. Bei Wartungsarbeiten kann es zum Ausfall der vereinbarten Dienste kommen. Über Wartungsarbeiten wird der Kunde vor Durchführung informiert. Dies setzt voraus, dass der Kunde seine Kontaktdaten inklusive E-Mail-Adresse 1&1 Versatel mitgeteilt hat.

### 14.8 SLA-Übersicht

Für das Produkt ist folgender SLA verfügbar. Soweit nichts Abweichendes vereinbart wurde, gilt der Service Level „1&1 Plus“.

Service Level	1&1 Plus
Max. Entstörzeit pro Störung für den Dienst	8 Stunden
Servicebereitschaft	Mo.-Fr. 08:00 - 18:00 Uhr
Reaktionszeit	2 Stunden
Wartungsfenster	Mo.-So. 00:00 bis 06:00 Uhr, Wartungsarbeiten im Notfall nach Bedarf