



Leistungsbeschreibung

Webex für Placetel



Inhaltsverzeichnis

1.	Einführung	3
2.	Webex für Placetel - Überblick	3
2.1.	Webex Voice Package	4
2.2.	Webex Suite Package	5
2.3.	BroadSoft Telefonanschluss, Webex Arbeitsbereiche und Add-Ons	7
2.4.	Dienste und Support	10
2.4.1.	Service Level und Change Request	10
2.4.2.	Netzmanagement	12
2.4.3.	Einschränkungen Telefonie und Notruf	14
2.4.4.	Installation und technische Systemvoraussetzungen	16
3.	Berechnung der vertraglichen Leistungen	17
3.1.	Preismodell	18
3.2.	Endbenutzer-Lizenzvertrag von Cisco (EULA) Webex für Placetel	19
4.	Information zum Datenschutz für Cisco Webex für Placetel	20
5.	Abgrenzung der Leistungen	20



1. Einführung

Diese Leistungsbeschreibung (LB Webex für Placetel) definiert zusammen mit der Cisco-Endbenutzer-Lizenzvereinbarung den Leistungs- und Funktionsumfang von „Webex für Placetel“.

Die Services und Leistungsmerkmale werden von BroadSoft auf der Grundlage der vom Kunden gewählten und vertraglich vereinbarten Leistungen im Rahmen der gegebenen technischen und betrieblichen Möglichkeiten und vorbehaltlich der Annahme der Bestellungen erbracht.

Kostenlose Testversion. Das Produkt „Webex für Placetel“ kann bis zu 30 Tage kostenlos genutzt werden. Innerhalb der kostenlosen Testversion kann der Kunde zu externen Zielen telefonieren. Die Ziele sind jedoch eingeschränkt und es gibt eine Umsatzschwelle für den Test.

2. Webex für Placetel - Überblick

„Webex für Placetel“ ist eine flexible Lösung von Cisco. Webex für Placetel Komponenten und Leistungsmerkmalen, die mit BroadSoft Services wie Online Marketing, Telefonie (PSTN / VoIP), Bestellung, Support und Abrechnung integriert Unternehmen (B2B) angeboten werden.

„Webex für Placetel“ stellt Telefonie, Meetings und Messaging integriert in einer Lösung bereit. Die Webex App liefert eine professionelle Customer Experience und bietet dabei den Funktionalitätsumfang, die Qualität, die Kontrolle und die Sicherheit, die Unternehmen erwarten und fordern.

„Webex für Placetel“ unterteilt sich in 4 Module, die sich in ihrem Umfang unterscheiden:

- Webex Voice
- Webex Suite
- BroadSoft Telefonanschluss, Webex Arbeitsbereiche und Add-Ons
- Service Level / Support / Kundenportal / Zahlung

	A. Calling Features		B. Messaging Features		C. Meetings Features		D. Additional Features
	Basic Features	Advanced Features	Basic Features	Advanced Features	Basic Features	Advanced Features	Basic Features
2.1 Webex Voice	A.11a A.12 A.13a,c A.14 A.15 A.16	A.11b	B.11				D.11 D.12 D.13 D.14 D.15 D.16
2.2 Webex Suite	A.11a A.12 A.13a,c A.14 A.15 A.16	A.11b A.13b,d A.17	B.11	B.12 B.13a B.13b	C.11 C.12a	C.12b	D.11 D.12 D.13 D.14 D.15 D.16
2.3 Placetel <small>(Broadsoft Telefonanschluss und Add-Ons)</small>			E.1 bis E.7 F.1 bis F.2 G.1 bis G.4 H1				
2.4 Dienste und Support <small>(Service Level und Change Request / Netzmanagement / Einschränkungen Telefonie und Notruf / Installation und techn. Systemvoraussetzungen)</small>			I.1 bis I.12				

Überblick: Struktur der zwei Basis-Angebote Webex Voice and Webex Suite

2.1. Webex Voice Package

Das Webex Voice-Paket bündelt Calling (Telefonie)-Funktionen (Features), Messaging-Funktionen (Features) und zusätzliche Telefonie-Funktionen (Features), die von Softphone-Clients und Desktop-Telefon-Clients genutzt werden können.

Webex Voice beinhaltet unter anderem die folgende Feature-Liste:

A.1 Calling Features

Basic Calling Features

A.11a: Package Basic Calling Features:

Place/Receive Audio Call (PSTN/VoIP), App Dialpad, Call Hold and Resume, Extension Dialing - Variable Length, Inbound Caller ID (Name and Number), Call Pull, Call Redial (FAC), Call Return (FAC), Call Transfer (Attended, Semi Attended, Blind), Call Waiting (for up to 4 calls), Call Waiting ID, Desk Phone Control (DPC) - Basic incoming/outgoing calling, Desk Phone Control (DPC) - Mid-call features, Desk Phone Control (DPC) - Share, Do Not Disturb, Feature Access Codes, Mute/Unmute, Seamless call handover between networks, Sharing - Screen application¹⁾, Remote Desktop Control¹⁾, Video (Point to Point) and Video Call - Virtual Background

A.12: Package Mobile App Specific Calling Features;
Call Back (Mobile), Emergency (e.g. 110/112) Calling

A.13a: Calling Settings;

Anonymous Call Rejection, Automatic Callback, Background Noise Reduction, Music Mode, Block Your Caller ID, Call Forwarding Always, Call Forwarding Busy, Call Forwarding No Answer, Call Forwarding Selective, Call Notify, Connected Line ID Restriction, Outbound Caller ID Blocking, Privacy, Shared Call Appearance (5), User Web Portal and T.38 Fax Support (ATA only)

A.13c: Package Basic Deskphone Only Settings;

Barge-In Exempt, Busy Lamp Field (Monitoring), Emergency (e.g. 110/112) Calling

A.14: Package Call History / Voicemail;

Call Logs - Local, Call Logs - Server based/Unified Call History, Call Logs - Delete All, Call Logs - Delete Individual Calls, Call Logs (Basic) - Missed Calls Counter, Call Logs with Click to Dial, Call Logs (Enhanced) - Show Duration of Calls, Voicemail and Visual Voicemail, Voicemail transcriptions

A.15: Package Personal Contacts; View/Add Contacts, Manage Favorites, Manage Groups, View Profile, Enterprise Phone Directory, Add Contacts from Common Identity and Speed Dial 100

A.16: Package Search; CI Search, Universal Search, Outlook Contact Search¹⁾, Local Mobile Contact Search, Google Contact Search²⁾ and Enterprise Directory Search

Advanced Calling Features

A.11b: Package Advanced Calling Features;

Call Park, Call Pickup/Directed Call Pickup¹⁾, Call Queue Agent, Executive/Executive Assistant (Boss-Admin)¹⁾

¹⁾ Desktop only

²⁾ Mobile only

B.1 Messaging Features

Basic Messaging Features

B.11: Package Presence; Calling Presence (On Call), Meeting Presence (in Meeting, Presenting), Presence (Active, Last Active), Manually Set Presence - Do Not Disturb and Personal Message Status³⁾

D.1 Additional

D.11: Add-Ons;
Setup Assistant

D.12: App Protocols, Security and Troubleshooting;
TLS v1.2, SRTP/SRTCP, Dynamic Proxy Discovery, Failover Support (SIP, XMPP, Xsi), Version Control, Forgot/Update Password (CI Auth), Client Software Auto Update, Regular check for config updates, Troubleshooting Logs and RTCP-XR

D.13: App Accessibility;
Color Contrast, Dictation (Chat Message Entry), Screen Reader, Keyboard Navigation¹⁾ and Text Size²⁾

D.14: Devices & Peripherals;
Webex Cloud connectivity on Cisco MPP, USB Headsets, Bluetooth Headsets, USB Cameras¹⁾.

D.15: App Calling configurability by End User;
Audio Input Device (Mic), Audio Output Device (Speaker), Video Input Device (Camera)¹⁾, Incoming Call Notification Audio¹⁾

D.16: App CODECs Audio;
PCMU (G.711), PCMA (G.711), G.722, G.729, OPUS

2.2. Webex Suite Package

Webex Suite bietet eine vollständige Kollaboration-Anwendung mit umfangreichen Telefonie-, Meeting- und Messaging-Funktionen (Features). Die Webex Suite ermöglicht Telefonate, Audio- und Videokonferenzen sowie den Austausch von Nachrichten und Dateien.

Das Webex Suite-Paket umfasst alle Telefonie- und Messaging-Funktionen des **Webex Voice-Pakets** sowie die folgenden Funktionen für Telefonie, Meetings und Messaging.

Webex Suite beinhaltet, ist aber nicht beschränkt auf die folgenden Feature-Pakete / Liste:

A.1 Calling Features

Basic Calling Features

Packages: Calling Features (A.11a), Mobile App Specific Calling Features (A.12), Calling Settings⁴⁾ (A.13a), Deskphone Only Settings (A.13c), Call History / Voicemail (A.14), Personal Contacts (A.15) and Search (A.16) - please refer to the description in section 2.1, Webex Voice

Advanced Calling Features: (A.11b) - please refer to the description in section 2.1, Webex Voice

¹⁾ Desktop only

²⁾ Mobile only

³⁾ App only

⁴⁾ Call Settings – Shared Call Appearance

A.13b: Call Settings:

Inbound Fax to email, Call Forwarding When Not Reachable (Business Continuity), Single Number, Reach (Office Anywhere), Remote Office, Selective Call Acceptance, Selective Call Rejection, Sequential Ring and Simultaneous Ring

A.13d: Deskphone Only Settings;

Multiple Line Appearance, Alternate Numbers with Distinctive Ring and Directed Call Pickup with Barge In

A.17: Call Integration;

Microsoft Teams Integration for Calling, Microsoft Outlook Integration for Calling, Slack Integration for Calling.

B.1 Messaging Features

Basic Messaging Features:

B.11: Package: Presence - please refer to the description in section 2.1, Webex Voice B.11

Advanced Messaging Features:

B.12: Package Basic Messaging Features;

Chat - View History, Chat - Delete Space, Chat - Delete Message Thread, Chat - Delete Individual Message, Chat - Mark As Viewed, 1-1 Chat, Spaces (Group Chat), Read Receipt, Hide availability status, Is Typing Indicator, File Sharing, Screen capture, Filters, Mentions, Message forwarding, between a Space, Set a custom status, Search within a Space, Pin Messages in a Space, Send a Space, Link, Mark as Unread, Rich Text, Quoting, Threading, Edit Messages, Drag & Drop Files, Gifs, Emojis & Emoticons, Reactions, Mark as Viewed, Favourites, Embedded Previews (pdf, gifs), Embedded Video Playback, Push Notifications, Custom Space Notification-Off/On/@mentions only, Add Integrations & Bots to Spaces, File Viewer - Show file in Conversation, File Viewer - Download, External Participant Indicator, Space member management, Interteam/org messaging, Keyboard shortcuts and Personalize message notification sounds

B.13a: Package Advanced Messaging Features;

Schedule Space Meeting with everyone in Space, Add link shortcut to a Space, Space cover photo, Sharing- screen (application, whiteboard, annotation), Embedded Apps

B.13b: Package Advanced Messaging Features;

Moderator - Add / Remove people, Moderator - Edit space name, Moderator - Add / Remove Moderator, Moderator - Edit space image, Turn On Announcement Mode

C.1 Meetings Features

Basic Meetings Features:

C.11: Package Basic Meetings Features;

Number of Participants in PMR Meetings (1000), Number of Participants in Space Meetings (300), Desktop Sharing, Application Sharing, Screen Sharing on Mobile, Whiteboard, Annotation, One-click & Scheduled meetings, Join via VoIP, HD video, Full screen and gallery view, Mute all/participant, Dismiss all/participant, In-meeting participant search, Multi-party Chat, Web Guest Experience, Video Layout options (5x5 grid, stack, side by side, full screen), Virtual backgrounds, Background noise reduction and Music Mode

C.12a: Package Additional Meetings Features;

Animated meeting reactions, Immersive Share (Show me in front of presentation), Gestures, Raise Hand, Breakout Sessions, Notes, Polling, Persistent Meetings link, Meetings Site Access, Password Protection,



Personal Meeting Room (PMR), In-app meeting scheduling, Join from a video system (CMR), Support pairing with Cisco Webex Devices and Meetings Recording (local & cloud).

Advanced Meetings Features:

C.12b: Package Advanced Meeting Features;

Personal Conference Number (PCN), Webex Assistant, File Transfer while in a Meeting, Live Polling and Q&A by Slido, Locking, Call me Local / Call Me Intl, Recording Transcriptions, Default Presenter Controls for all Attendees, Remote Desktop Control, Webex (PMR & Scheduled) meeting scheduling, Enable Content sharing with External Integrations, Let other users to schedule meetings on their behalf, Delegate your meetings (Cohost, In-meeting host control), SiriKit Integration, Media Quality Statistics, Personal Insights and Closed Captions.

D.1 Additional

D.1: Package Additional Features (D.11 to D.16) - please refer to the description in section 2.1, Webex Voice D.1. In Accordance to App Calling configurability by End User; (D.15) is an additional feature available: Incoming Chat Notification Audio (Desktop Only) - please refer to the description in section 2.1, Webex Voice.

2.3. BroadSoft Telefonanschluss, Webex Arbeitsbereiche und Add-Ons

E.1: Regulierte Dienste

BroadSoft stellt die zugrundeliegenden Telekommunikationsdienstleistungen (VoIP), wie deutsche geografische Rufnummern, über seine Carrier-Partner auf der Vorleistungsebene bereit und vertraut daher in Bezug auf die Einhaltung der PSTN-Vorschriften auf den beim Regulierer autorisierten Betreiber.

E.2: Nutzung von Rufnummern

Die den Kunden im Zusammenhang mit dem Dienst „Webex für Placetele“ zugewiesenen Rufnummern dürfen nur zu dem Zweck zu dem sie zugewiesen wurden und im Einklang mit den geltenden regulatorischen Vorgaben und Einschränkungen, z. B. dem von der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen herausgegebenen Nationalen Rufnummernplan, verwendet werden.

E.3: Webex Arbeitsbereiche

Webex Arbeitsbereiche sind gemeinsam genutzte Räume wie Besprechungsräume, Lobbys und Konferenzräume. Gemeinsam genutzte Cisco-Geräte können innerhalb der Webex Arbeitsbereiche konfiguriert und verwaltet werden. Für die gemeinsame Nutzung von Cisco-Geräten wie Cisco-Tischtelefonen, Cisco-Konferenztelefonen oder Cisco Analog Phone Adapters (ATA) ist die Webex Arbeitsbereiche Lizenz erforderlich. Das Gerät ist einem Webex Arbeitsbereich und nicht einem Benutzer (Mitarbeiter) zugewiesen.

E.4: Einschränkungen bei VoIP-Telefonie und -Diensten

Die VoIP-Technologie kann nicht alle Funktionen der herkömmlichen Sprachtelefonie vollständig abbilden. Einschränkungen können insbesondere bei folgenden Diensten auftreten:

- Notrufnummer bei Ausfall des Kunden-IP-Netzwerks. BroadSoft empfiehlt die Nutzung eines mobilen Endgerätes unabhängig vom BroadSoft Dienst an jedem Standort.
- Anschluss von ISDN-Standard- oder Spezialgeräten, wie z. B. ISDN-PC-Karten, Brandmeldern, EC-Cash- oder Kreditkartensystemen, Frankiermaschinen und Alarmanlagen.
- Sondernummern und Nummernschlösser. Anbindungen an besondere Dienste werden von BroadSoft im Rahmen der rechtlichen und technischen und betrieblichen Möglichkeiten bereitgestellt.



- BroadSoft behält sich das Recht vor, unter Berücksichtigung der Interessen seiner Kunden einzelne Zielrufnummern, Gruppen von Zielrufnummern oder spezielle Ländervorwahlen zu sperren. BroadSoft stellt Kunden auf Anfrage eine Liste der gesperrten Rufnummern zur Verfügung.
- Die Nutzung von Call-by-Call-Angeboten ist nicht möglich.

E.5: Rufnummernvergabe und Portierung

Auf Wunsch des Kunden portiert BroadSoft die vorhandenen Rufnummern des Kunden oder stellt dem Kunden neue geografische Rufnummern zur Verfügung. Einzelne Nummern oder Nummernblöcke können verwendet werden, um eine Nebenstelle direkt zu wählen. Bei einzelnen Rufnummern ist es nicht immer möglich, aufeinanderfolgende Rufnummer zuzuweisen. In Deutschland gelten für die Anzahl der Rufnummern und die Größe der Nummernblöcke die jeweils geltenden Zuweisungsregeln der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen. In anderen Ländern gelten die entsprechenden nationalen Vorschriften.

Bei Umzug und Portierung von Rufnummern sind Sie verpflichtet, BroadSoft die richtige Adresse der neuen Standorte mitzuteilen oder die richtigen, vollständigen Nummernblöcke mitzuteilen.

E.6: Internationale Rufnummern

BroadSoft bietet Internationale Rufnummern in ausgewählten Ländern an. Hierfür gelten die entsprechenden Einkaufsbedingungen (BesGB Internationale Rufnummern), Leistungsbeschreibung Internationale Rufnummern (Leistungsbeschreibung Internationale Rufnummern) und die Preisliste Internationale Rufnummern.

E.7: 0800 Servicerufnummern

BroadSoft bietet deutsche 0800 Servicerufnummern an. Hierfür gelten die entsprechenden Einkaufsbedingungen (BesGB 0800 Servicerufnummern), Leistungsbeschreibung 0800 Servicerufnummern (Leistungsbeschreibung 0800 Servicerufnummern) und die Preisliste 0800 Servicerufnummern.

F.1: Telefonverzeichnis

Broadsoft leitet auf Wunsch des Kunden Rufnummer, Name und Adresse zum Eintrag in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (z.B. Telefonbuch) und für die Erteilung von telefonischen Auskünften, weiter. Sofern der Kunde bei der Bestellung des Dienstes „Webex für Placetel“ nichts anderes angegeben hat, ist die weitergeleitete Rufnummer die niedrigste Nebenstellenummer (bei einem Rufnummernblock ist dies in der Regel die Zentrale mit der Durchwahl „0“), die für den Dienst „Webex für Placetel“ verwendet wird.

F.2: Verbindungsnachweise und Nutzerdaten

Informationen zu der Bereitstellung von Einzelverbindungsnachweisen und der Speicherung von Nutzerdaten stehen in den AGB, Abschnitt 3.17.

G.1: Sonderdienste und Nummernblockierung

Der Zugang zu speziellen Servicenummern erfolgt im Rahmen der gesetzlich zulässigen und technisch-betrieblichen Möglichkeiten. Sie können die Nummernsperrung über das Kundenportal beantragen. BroadSoft behält sich das Recht vor, nach eigenem Ermessen und unter Berücksichtigung der Interessen seiner Kunden einzelne Zielnummern, Gruppen von Zielnummern oder spezielle Ländercodes zu sperren.

G.2: Anrufweiterleitung (Call forwarding)

Sie dürfen die Anrufweiterleitungsfunktion nur mit vorheriger Zustimmung des Empfängers und in Übereinstimmung mit allen geltenden Gesetzen nutzen. Bevor Sie diese Funktion nutzen, müssen Sie sicherstellen, dass der Empfänger die Anrufweiterleitung unterdrücken kann.

G.3: CLIP - no screening

CLIP (Calling Line Identification Presentation) - no screening ermöglicht es dem Kunden, eine Rufnummer, die nicht im Kundenkonto verfügbar ist, als angezeigte Rufnummer für ausgehende Anrufe zu verwenden. Rückrufe an die angezeigte Rufnummer werden dann an diese Leitung weitergeleitet.

Um die Funktion nutzen zu können, muss der Kunde die bevorzugte Rufnummer als ausgehende Rufnummer im Placetel Web Portal verifizieren und anschließend die netzseitige Rufnummer auswählen. Die netzseitige Rufnummer ist eine Kundennummer, die trotz CLIP-kein Screening übermittelt wird, zur Identifizierung des Kunden dient und von Polizei, Notruf und anderen Behörden gelesen werden kann. Der Kunde darf nur Rufnummern anzeigen, an denen er auch ein Nutzungsrecht hat. Bei Missbrauch haftet der Kunde entsprechend.

G.4: eFax

Diese Funktion ermöglicht es dem Anwender, Faxnachrichten unter einer als elektronisches Fax (eFax) konfigurierten Rufnummer zu empfangen und auch Faxnachrichten über diese Nummer zu versenden. Faxnummer(n), globale/lokale E-Mail-Adresse(n) für eingehende Faxnachrichten, PIN für ausgehende Faxnachrichten, Header für ausgehende Faxnachrichten und E-Mail-Adresse(n) für ausgehende Faxnachrichten können im Placetel Webportal konfiguriert werden. eFax umfasst folgende Funktionen:

- Web-Fax (über das Placetel Webportal);
Abgehende Faxnachrichten versenden, Datei per Drag & Drop anhängen (Datei muss im PDF-Format sein und darf nicht größer als 10 MB sein), gesendete Faxnachrichten im Placetel Webportal ansehen, ausgehende Faxnachrichten herunterladen, Statusbericht, Bestätigungsmail an die hinterlegte(n) E-Mail-Adresse(n) bei erfolgreichem Versand, Empfang einer eingehenden Faxnachricht, Ansicht der eingehenden Faxnachricht im Placetel Webportal, Download eingehender Faxnachrichten, E-Mail-Benachrichtigung für eingehende Faxnachrichten
- Mail2Fax;
Senden Sie ein Fax per E-Mail mit Anhang (Datei muss im PDF-Format sein und darf nicht größer als 10 MB sein), konfigurierbarer Fax Kopfzeile, Ansicht der gesendeten Faxnachrichten im Placetel Webportal
- Fax2Mail;
Empfang von Faxnachrichten als E-Mail mit Anhang, Anzeige von empfangenen Faxnachrichten im Placetel Webportal, Benachrichtigung per E-Mail beim Versand von Faxnachrichten
- Placetel Webex Bot (nur mit Webex Suite-Lizenz);
Webex Space für den Placetel Webex Bot im Placetel Webportal definieren, eingehende Faxnachrichten in einem definierten Webex Space empfangen, Faxnachrichten aus dem definierten Webex Space mit dem Placetel Webex Bot versenden

H.1: Endgeräte und Zubehör (Kauf oder Miete)

Der Placetel Shop bietet eine große Auswahl an Hardware und Zubehör, die monatlich gekauft oder gemietet werden können. Der Placetel Shop ist erreichbar unter:

<https://webex.placetel.de/de/categories/phones>. Weitere Informationen finden Sie in der Preisliste „Webex für Placetel“.

Miete von Hardware. Soweit in Verbindung mit dem Service Hardware angeboten wird, können Kunden Systeme („Miet-Hardware“) unter den nachfolgenden Bedingungen sowie den in den Abschnitten 2 und 13 der AGB festgelegten Bedingungen über das Kundenportal, soweit verfügbar, gemietet werden.

- i. Die Mietgebühren richten sich nach den Angaben in der Bestellung und den [Preislisten](#).
- ii. Bei der Anmietung von Endgeräten hat der Kunde keinen Anspruch auf ein ungebrauchtes Gerät.
- iii. Sollte die gemietete Hardware während der Erstmiete oder einer Verlängerungsmiete einen Defekt aufweisen, wird BroadSoft, sobald möglich und nach eigenem Ermessen, ohne zusätzliche Kosten einen Ersatz oder eine Reparatur der geleasteten Hardware zur Verfügung stellen.

- iv. Bei geringfügigen Software-Mängeln, die die bestimmungsgemäße Nutzung des Endgeräts nur unwesentlich beeinträchtigen, kann der Mangel auch durch Bereitstellung eines Software-Updates innerhalb einer angemessenen Frist behoben werden.
- v. Reparaturen, die durch unsachgemäßen Gebrauch entstehen, gehen zu Lasten des Bestellers. Ansonsten gilt die Gewährleistung nach den AGB.
- vi. Notwendige Reparaturen nach Ablauf der Garantie gehen auf Kosten von BroadSoft.
- vii. Defekte Geräte müssen an eine von BroadSoft festzulegende Lieferadresse zurückgesandt werden und alle Geräte müssen mit einer RMA-Nummer (Return Merchandise Authorization) gekennzeichnet sein. Der Kunde muss diese RMA-Nummer vor der Rücksendung des Produkts von BroadSoft anfordern.
- viii. Nach Beendigung der Miete muss die gesamte geleaste Hardware an die von BroadSoft angegebene Adresse auf Kosten des Kunden und in einem angemessenen Zustand (unter Berücksichtigung der Mietdauer) zurückgegeben und mit der von BroadSoft zur Verfügung gestellten Rücksendegenehmigungsnummer versehen werden. Es gibt auch die Möglichkeit, die geleaste Hardware nach alleinigem Ermessen von BroadSoft zu erwerben.
- ix. Wenn Sie die gemietete Hardware nicht unverzüglich nach Beendigung der jeweiligen Bestellung zurückgeben, kann BroadSoft Ihnen die geleaste Hardware zum Wiederverkaufswert in Rechnung stellen.
- x. BroadSoft bietet über den Partner Complus COMPLUS Generaldistribution GmbH, Joachim-Gottschalk-Straße 1, 03205 Calau) einen Schutzbrief, der gemietete Geräte (Smartphones) in normaler Nutzung versichert. Die Schutzbrief-Leistungen werden von unserem Partner erbracht und auch über diesen eingekauft. Die Einkaufsbedingungen, den Versicherungsumfang und die Datenschutzbestimmungen für den Schutzbrief finden Sie über die Kontaktadresse; <mailto:schutzbrief@complus.de>.

Kauf von Hardware. Beim Kauf von Hardware wird die Bonität vorab geprüft. Hardware kann nur im Zusammenhang mit der Buchung eines BroadSoft-Services gekauft werden.

2.4. Dienste und Support

Kunden müssen bei der Installation, Aktivierung und Fehlerbehebung der „Webex für Placetel“-Dienste, beim Austausch der von BroadSoft bereitgestellten Geräte oder bei anderen Wartungs- und Reparaturarbeiten angemessen kooperieren und unterstützen. Insbesondere müssen Sie BroadSoft und seinen Subunternehmern (gegebenenfalls einschließlich des jeweiligen BroadSoft-Partners) während eines Ausfalls oder einer Ausfallzeit den notwendigen Zugang zu Internetzugang, LAN, WLAN, mobilen Clients, Anwendungen von Drittanbietern und anderen relevanten Systemen zur Verfügung stellen. Weitere Informationen finden Sie in der Online-Hilfe auf der Placetel-Website (<https://www.placetel.de/hilfe/>).

2.4.1. Service Level und Change Request

Alle vertraglich relevanten Änderungen (MAC) werden direkt vom Vertriebspartner und / oder von BroadSoft eingerichtet. Gemeinsame Benutzerkonfigurationsanpassungen sowie die Freischaltung weiterer Webex-Pakete oder Rufnummern können vom Kunden selbst online über das Webinterface vorgenommen werden.

1.1: Service Level

Die Endkundenverfügbarkeiten der Systeme, Services und der eingesetzten Software sind in der nachstehenden Tabelle definiert und werden als Jahresdurchschnitt berechnet. Es wird unterschieden zwischen den TK-Dienstleistungspaketen, wie in der Leistungsbeschreibung definiert: (i) Webex für



Placetel-Funktionalitäten, -Leistungsmerkmale und -Services und den Systemen und Diensten von Dritten.

Verfügbarkeit		Verfügbarkeit Definition
Core-Service Verfügbarkeit	99,9%*	Webex für Placetel-Funktionalitäten <ul style="list-style-type: none">• Webex Voice• Webex Suite• Webex Arbeitsbereiche
Access-Service Verfügbarkeit	97%	Systeme und Dienste von Dritten, <ul style="list-style-type: none">• wie Server, Software, Breitband-Zugang, Interconnection Services (Zugangs- und Terminierungsdienste – regulierte Carrier Vorleistungen).
von der Verfügbarkeit ausgeschlossen sind:	N/A	<ul style="list-style-type: none">• Leistungsstörungen verursacht durch den Kunden und/oder durch das Kunden-LAN – "kostenpflichtiger Support";• Unzureichende Mitwirkung des Kunden bei der Störungsbeseitigung führt dazu, dass die hieraus resultierenden verlängerten Ausfallzeiten zugunsten von BroadSoft bei der Berechnung der Verfügbarkeit berücksichtigt werden.• Änderungen der Konfiguration oder Implementierung der Dienstleistungen, die nicht im Zusammenhang mit der Beseitigung eines Mangels oder einer Störung stehen;• Einschränkungen aufgrund unwesentlicher Software-Fehler, bei denen den Kunden weiterhin die wesentlichen Telefonie-Funktionalitäten zur Verfügung - "nicht kritisch";• Verfügbarkeit von Endgeräten/Clients, z.B. VoIP-Endgeräte des Kunden, aber auch wenn diese von BroadSoft verkauft oder vermietet wurden;• Service-Einschränkungen aufgrund von Maßnahmen, die die Sicherheit der Netze und Systeme sicherstellen, die schwerwiegende Störungen der Netze und Systeme vermeiden und die gespeicherte Kundendaten (pbD) schützen;

* Die Telefonieleistungen einschließlich aller Internetleistungen (auch Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112) können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung bzw. bei Internet-Anschluss mit einer ständigen Verbindung zum Internet (Pure-Varianten) genutzt werden.

1.2: Fair-use Policy

Durch die Nutzung des BroadSoft Dienstes erklärt sich der Kunde zu einer fairen Nutzung einverstanden.

Flatrates: Die Telefonie-Flatrates sind ausschließlich für eine Mensch-zu-Mensch - Kommunikation von Büroarbeitsplätzen mit einem durchschnittlichen monatlichen Minutenvolumen von weniger als 750 Minuten pro Arbeitsplatz bzw. Nebenstelle konzipiert.

Broadsoft ist zur Nichtgewährung bzw. zur Kündigung der Flatrate-Optionen oder aber zur Berechnung der tatsächlich anfallenden Minuten entsprechend der vereinbarten Preislisten/Tarifübersichten ab der ersten Gesprächsminute (also nicht Flat) berechtigt, wenn eine extensive Nutzung festgestellt wird.



Missbrauch: Ein Missbrauch stellt insbesondere dar, wenn Rufnummern angewählt werden, bei denen der Anrufer Geld oder einen anderen materiellen Wert dafür erhält, dass er diese Rufnummer anwählt. BroadSoft kann Maßnahmen ergreifen, um (möglichen) Missbrauch einzuschränken oder zu verhindern

Extensive Nutzung: BroadSoft behält sich das Recht vor, die Verbindung zum Dienst sofort zu unterbrechen, zu ändern oder auszusetzen, wenn nach alleinigen und uneingeschränkten Ermessen von BroadSoft festgestellt wird, dass die Nutzung des Dienstes zu irgendeinem Zeitpunkt nicht mit den normalen geschäftlichen Nutzungsmustern vereinbar war und/oder gegen Gesetze oder die gesellschaftliche Sorgfaltnormen verstößt. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn

- i. eine Maschine-zu-Mensch - Kommunikation festgestellt wird (z.B. automatische Wahlsysteme),
- ii. ein SIP-Account von mehreren Nutzern parallel genutzt wird,
- iii. der jeweilige SIP-Account z.B. von Callcentern für Outbound-Telefonie-Dienste verwendet wird,
- iv. der SIP-Account für externe Weiterleitung genutzt wird,
- v. ein SIP-Account anderweitig missbräuchlich verwendet, d.h. im Allgemeinen nicht zur bilateralen Kommunikation von Mensch zu Mensch genutzt wird.
- vi. unerwartet viele Fax-Nachrichten direkt hintereinander versendet werden oder
- vii. eine große Anzahl von Kurzanrufen, auch gleichzeitig, getätigt wird, oder
- viii. wenn die Nutzung eine Behinderung des Netzes oder der Systeme von BroadSoft oder Dritter zur Folge hat.

1.3: Moves, Adds and Changes (MAC)

Änderungen an der Konfiguration oder Umsetzung der Dienste, mit Ausnahme der Behebung eines Mangels oder einer Störung, sind nicht im SLA enthalten und werden gegebenenfalls von den Service- und Vertriebspartnern von BroadSoft gesondert in Rechnung gestellt. Über die Mehrkosten wird der Kunde vorab durch den Service- und Vertriebspartner informiert

Damit im Falle eines Anbieterwechsels die Leistung nicht oder nicht länger als einen Kalendertag unterbrochen wird, müssen nachfolgende Voraussetzungen vorliegen:

- Der Vertrag mit BroadSoft muss fristgerecht gekündigt werden.
- Der vom aufnehmenden Anbieter übermittelte Anbieterwechselauftrag muss mit den vollständig ausgefüllten Angaben spätestens zehn Werktage vor dem Datum des Vertragsendes bei BroadSoft eingehen.
- Der vom empfangenden Anbieter übermittelte Überweisungsauftrag muss zusammen mit den vollständigen Angaben spätestens zehn Werktage vor dem Datum des Vertragsendes bei BroadSoft eingehen

Zur Einhaltung der Fristen sind vom Kunden zusätzlich die vom aufnehmenden Anbieter vorgegebenen Fristen zu beachten.

2.4.2. Netzmanagement

Die TK-Systeme und TK-Services von BroadSoft werden 365 Tage und 24 Stunden im Netzbetriebszentrum überwacht und bereitgestellt. Die Geschäfts- und Betriebszeiten von BroadSoft sind von Mo bis Do von 9:00 Uhr bis 18:00 Uhr und am Fr von 9:00 bis 16:00 Uhr.

1.4: Störungsmeldung

Störungen werden pro-aktiv durch das Monitoring erkannt oder durch die Störungsmeldung des Kunden aufgenommen. Störungen bei Kunden, die durch Vertriebs- und/oder Servicepartner von BroadSoft betreut werden, sollten über den jeweiligen Partner an BroadSoft gemeldet werden. Der Kunde erhält von ihm im Rahmen des Vertragsschlusses die erforderlichen Kontaktdaten. Sollte dieser nicht vorhanden sein oder sich auf BroadSoft beziehen, können Störungen 24 Stunden / 7 Tage die Woche per



Ticket über <https://webex.placetel.de/de> unter „Tickets“ gemeldet werden oder per E-Mail: info@placetel.de. Der Telefonservice ist zu den üblichen Geschäftszeiten unter der Telefonnummer +49 221-29 191 999 erreichbar.

BroadSoft setzt ein Störungsbearbeitungssystem (Ticketsystem) zur Steuerung und Dokumentation von Störungen ein. Jede Störung erhält eine eindeutige Bearbeitungsnummer (Trouble Ticket (TT) Nummer). Diese TT-Nummer wird dem Störungsmelder mitgeteilt und die Störungsmeldung muss folgende Informationen mindestens beinhalten:

- Kundename und/oder Kundennummer
- Identifikation des betroffenen Kunde / Endgerätes / Anwenders
- Identifikation der betroffenen Rufnummer
- Detaillierte Beschreibung des Fehlers
- Name des Störungsmelders
- Kontaktdaten des Störungsmelders bzw. Help-Desk Mitarbeiters (E-Mail, Telefonnummer)
- Die Störungsmeldung für Cisco Webex muss die E-Mailadresse des Cisco Webex Nutzers beinhalten.

Bei E-Mails ist die Bearbeitungsnummer in der Betreffzeile (Subject) anzugeben. Kann der Kunde/Partner bei der Störungseröffnung oder während der Störungsbearbeitung nicht alle notwendigen technischen Details für eine Störungsdiagnose zur Verfügung stellen oder ist der Kunde/Partner für Absprachen nicht zu erreichen, wird die Bearbeitung der Störung und die Bewertung der Verfügbarkeit bis zum Erhalt dieser Informationen ausgesetzt. Störungsrückfragen zum Status der Störungen werden während der normalen Geschäftszeiten bearbeitet und müssen die Bearbeitungsnummer (TT-Nummer) sowie die Kundennummer enthalten.

1.5: Störungsbearbeitung

Störungen werden nach Prioritäten klassifiziert und bearbeitet. Die Einteilung in drei Störungsklassen richtet sich nach der Störungsquelle (kunden- oder anbieterseitig) und der Auswirkung auf den Kunden. Die Störungen der Kategorien 'unkritisch' und hohe Priorität werden von BroadSoft verantwortet und ohne Kosten für den Kunden beseitigt. Anfragen von Kunden, die keine Fehler im BroadSoft-Angebot betreffen, sondern durch den Kunden verursacht sind, werden in die Kategorie des 'kostenpflichtigen Support' eingeordnet. Aufwände von BroadSoft beim 'kostenpflichtigen Support' können entsprechend der definierten Stundensätzen dem Kunden in Rechnung gestellt werden. Die Kategorie der Störung wird durch den Mitarbeiter, der die Störungsmeldung erhält, festgelegt und im Trouble Ticket hinterlegt. Für die Fehlerkategorien gelten folgende Servicelevel:

Störungsmeldungen der Kategorie 'kostenpflichtiger Support':

- Störungsursachen liegen in der Sphäre des Kunden, insbesondere in dessen LAN/WAN-Verbindungen oder in den von ihm eingesetzten Endgeräten. Auswirkungen sind, schlechte Sprachqualität, Probleme mit den Endgeräten / Terminal Equipment, Probleme mit der Bedienung der Endgeräte, Faxprobleme, Verkabelungsfehler etc.
- Unsachgemäße Konfigurationen von Anwendungen, Fehler im Helpdesk, LAN- oder WAN-Verbindungen, fehlerhafte Konfigurationen von Funktionen und Geräten usw.
- Der Statusbericht einer Störung vom BroadSoft Help-Desk erfolgt per E-Mail oder Telefon innerhalb eines Werktages Arbeitstages nach Eingang der Störung beim Help-Desk.

Störungsmeldungen der Kategorie 'unkritisch':

Durch die Systeme von BroadSoft verursachte Probleme, wie z. B. Fehlfunktionen der Anwendungen, Fehler in der Störungsbearbeitung von BroadSoft etc. Die Nutzung der Funktionen und Dienste sind eingeschränkt, aber möglich.



Der Statusbericht zur Störung vom BroadSoft Help Desk wird innerhalb von 8 Stunden nach Eingang der Störung beim Help Desk per E-Mail oder Telefon gesendet. Die Behebung der Störung wird innerhalb von 2 Geschäftstagen abgeschlossen.

Störungsmeldungen der Kategorie 'hohe Priorität':

Störungsursachen sind die BroadSoft Software, Fehlfunktionen der Anwendungen, die zu einem Totalausfall oder erheblichen Einschränkungen in der Anwendungsnutzung der Kunden führen. Ein wesentlicher Fehler wäre beispielsweise, wenn eine Lokation eines Kunden keine Anrufe mehr tätigen oder entgegennehmen kann.

Der Statusbericht einer Störung vom BroadSoft Help Desk erfolgt innerhalb von 1 Stunde nach Eingang der Störung beim Help Desk per E-Mail oder Telefon. Der Status der Störungsmeldung kann auf der BroadSoft Status-Website (<https://www.placetel.de/status>) jederzeit eingesehen werden. Die Behebung der Störung wird innerhalb von 4 Stunden abgeschlossen.

Alle SLA-relevanten Parameter und alle Status- und Entstörungszeiten beziehen sich auf die von BroadSoft angegebenen Geschäfts- und Betriebszeiten.

1.6: Wartungsfenster / geplante Wartung

Wartungsarbeiten am Telefonanschluss und Webex werden unabhängig voneinander durchgeführt und sind daher aufgeteilt.

Wartungsfenster / Telefonanschluss für geplante Wartung:

- Geplante Wartungsarbeiten werden dem Kunden 5 Werktage im Voraus mitgeteilt.
- Planmäßige Wartungsarbeiten werden dem Kunden auf <https://status.webex.com/> mitgeteilt.

Die Wartungsarbeiten für „Webex für Placetel“ teilen sich wie folgt auf:

Wartungstyp	Beschreibung
Wartung während der Nacht	Keine Auswirkungen auf den Kunden: Keine Benachrichtigung (22:00 bis 02:00 Uhr in jeder Region) Geplante Wartungsarbeiten, die bei korrekter und fehlerfreier Ausführung als risikoarm gelten (geringfügige Änderungen können möglich sein): Keine Auswirkungen auf den Kundenservice oder den Datenverkehr.
Geplante Wartung	Auswirkungen auf den Kunden: Benachrichtigung innerhalb von 10 Werktagen Geplant für Software-Releases mit wichtigen neuen Funktionen oder für Systemwartungen, die zu einer Dienstunterbrechung führen können.
Wartungsarbeiten	Auswirkungen auf den Kunden: Nächstes Wartungsfenster Kundenrelevante Wartungsarbeiten, die weniger als 10 Arbeitstage im Voraus angekündigt werden und innerhalb des nächsten entsprechenden Wartungsfensters stattfinden.
Notfall Wartungsarbeiten	Auswirkungen auf den Kunden: Benachrichtigung nach Bedarf. In Notfällen, in denen es als notwendig erachtet wird, eine Wartungsmaßnahme außerhalb der regulären Wartungsrichtlinien durchzuführen.

2.4.3. Einschränkungen Telefonie und Notruf

BroadSoft nutzt die zugrundeliegenden Telekommunikationseinrichtungen (VoIP) wie z. B. deutsche geografische Rufnummern über seinen Carrier, weshalb BroadSoft bei der Einhaltung der PSTN-



Vorschriften auf den zugrundeliegenden autorisierten Betreiber angewiesen ist. Insbesondere die folgenden „Webex für Placetel“-Funktionalitäten können eingeschränkt sein und/oder Unterstützung durch den Kunden erfordern.

- Notruffunktion;
- Anschluss von Standard- oder Spezial-ISDN-Geräten und/oder -Diensten;
- Sondernummern und Anrufsperrung;
- Einzelabrechnungs- und Nutzerdaten
- Nutzung und Portierung/Verlagerung von (internationalen) Rufnummern
- Anrufweiterleitung

1.7: Restriktionen bei VoIP Telefonie Diensten

Die VoIP-Technologie kann nicht alle Funktionen der klassischen Sprachtelefonie (mit ISDN- oder Analog-Anschluss) vollständig abbilden. Insbesondere bei folgenden Funktionalitäten kann es zu Einschränkungen kommen:

- Notruffunktion bei Ausfall des Kunden-IP-Netzwerkes. BroadSoft empfiehlt den Einsatz eines vom BroadSoft Service unabhängigen Mobilfunkgerätes an jedem Standort.
- Anschaltung von ISDN-Standard- oder Sondergeräten, wie z.B. von ISDN-PC-Karten, Brandmelder, EC-Cash bzw. Kreditkartensysteme, Frankiermaschinen und Alarmanlagen.
- Sonderrufnummern und Rufnummernsperren. Verbindungen zu Sonderdiensten werden von BroadSoft im Rahmen des rechtlich zulässigen und der technischen und betrieblichen Möglichkeiten zur Verfügung gestellt.
- BroadSoft behält sich vor, unter Berücksichtigung der Interessen der Kunden einzelne Zielrufnummern, Gruppen von Zielrufnummern oder spezielle Ländervorwahlen zu sperren. Eine Liste der jeweils gesperrten Rufnummern stellt BroadSoft den Kunden auf Anfrage zur Verfügung.
- Die Nutzung von Call-by-Call-Angeboten ist nicht möglich.

1.8: Andere Restriktionen

ISDN oder andere Systeme, wie z. B. ISDN-PC-Karten, Brandmelder, Kreditkartensysteme, Frankiermaschinen und Alarmanlagen, sind möglicherweise nicht (vollständig) funktionsfähig, wenn sie mit dem Dienst „Webex für Placetel“ verbunden sind. Carrier Select Services sind nicht verfügbar.

1.9: Notrufe / Restriktionen bei Notrufen

Die Bereitstellung einer vollumfänglich funktionierenden Notrufmöglichkeit erfordert, dass der Kunde bzw. betreffende Nutzer die entsprechenden Vorkonfigurationen getroffen hat. Die Telefonverbindung ist außerdem - auch bei Notrufen - maximal so verlässlich wie die vom Kunden verwendete IT-Infrastruktur. BroadSoft empfiehlt für Notrufe die Verwendung und Vorhaltung von unabhängigen Mobilfunk-Endgeräten.

Jede Rufnummer muss einem Standort zugeordnet sein. Notrufe für Notrufnummern (z. B. 110 und 112 in Deutschland) werden von BroadSoft an die für diesen Standort zuständige Notrufzentrale weitergeleitet. Der Kunde ist für die vollständige und korrekte Erfassung des Standorts verantwortlich. Änderungen (z. B. ein Umzug) müssen BroadSoft unverzüglich mitgeteilt werden. Nur wenn Name und Anschrift zum Zeitpunkt des Notrufs korrekt sind, kann die Notruffunktion, insbesondere die Erreichbarkeit der nächstgelegenen Feuerwehr oder Polizeistation, gewährleistet werden.

Nutzt ein Kunde BroadSoft von einem anderen Ort als der bei der Bestellung einer Nummer oder der Portierung angegebenen Adresse aus (nomadische Nutzung), sind Notrufdienste überhaupt nicht oder nur möglich, wenn der Anrufer in der Lage ist, der Notrufzentrale seinen Standort und seinen Namen mitzuteilen. Sogenannte „Hotline nach Timeout“ sind nicht möglich. Achten Sie immer auf die notwendigen Notdienste, um die Notrufnummern wählen zu können. Der Kunde verpflichtet seine Mitarbeiter / Nutzer entsprechend zu informieren. Prinzipiell wird die Notruffunktionalität nur in



Deutschland unterstützt, sowie bei Internationalen Rufnummern der Gruppe A. Bei einem Stromausfall können keine Notrufe getätigt werden, es sei denn, der Kunde hat dafür gesorgt, dass seine Endgeräte, das Ortsnetz und der Internetanschluss des Standorts auch bei einem Stromausfall im Gebäude durch eine alternative Stromversorgung funktionsfähig bleiben. Eine Änderung der Konfiguration der Komponenten der von BroadSoft vorkonfigurierten Sprach- und Datenlösung kann auch dazu führen, dass ein Notruf nicht möglich ist. Es liegt daher in der Verantwortung des Kunden, sich vorab über die Auswirkungen geplanter Änderungen zu informieren und die Funktionalität der Telefonielösung vor und nach einer Änderung zu überprüfen.

2.4.4. Installation und technische Systemvoraussetzungen

Die Installation von Webex für Placetel obliegt dem Kunden selbst. Er kann kostenpflichtig von BroadSoft zertifizierte Service Professionals der BroadSoft Vertriebs- und Service-Partner beauftragen. Diese stehen dem Kunden ab der Beauftragung der Leistungen und insbesondere während der Implementierungsphase zur Verfügung, um die fristgerechte Bereitstellung der Dienste zu unterstützen. Zu den Tätigkeiten zählen:

- die Abstimmung des Bereitstellungszeitplans
- die Festlegung der Grundkonfiguration
- die Festlegung der Installationsvoraussetzungen
- die Erstellung des privaten Rufnummernplans
- die Einrichtung der Teilnehmer und deren Berechtigungen
- die Einrichtung von Gruppen
- etc.

I.10: Kundenportal / Bestellung

„Webex für Placetel“ wird über das Placetel-Webportal bereitgestellt. Sobald die Bearbeitung der Bestellung abgeschlossen ist, kann der Hauptaccount (Kunde) im Placetel-Webportal die bestellten Lizenzen einzelnen Mitarbeitern / Nutzern zuordnen. Über das Hauptkonto können auch einzelne Mitarbeiter verwaltet werden, d.h. einzelne Lizenzen einem Mitarbeiter zugewiesen, Lizenzen gekündigt und die Kündigung einer Lizenz widerrufen werden.

Als erster Schritt nach Abschluss der Bestellung muss im Hauptkonto der Administrator für „Webex für Placetel“ ausgewählt werden. Mit dieser Rolle kann der „Webex für Placetel“-Administrator alle Mitarbeiter in der Organisation über eine Lizenz verwalten. Anschließend können die einzelnen „Webex für Placetel“-Lizenzen an die Mitarbeiter verteilt werden. Nach der Zuweisung der Lizenz erhält der Mitarbeiter eine E-Mail und kann das „Webex für Placetel“-Konto aktivieren und ein individuelles Passwort für den Webex-Client festlegen.

Die „Webex für Placetel“-App (Windows/Mac) kann nach der Bereitstellung über einen Download-Link im Placetel -Webportal heruntergeladen werden.

Die einzelnen Webex-Pakete können nach Wunsch des Kunden kombiniert werden. Über das Webinterface besteht die Möglichkeit, die einzelnen Pakete upzugraden oder downzugraden. Ein Upgrade ist jederzeit sofort möglich, ein Downgrade ist ebenfalls jederzeit möglich, allerdings sind die Bedingungen der Verträge zu beachten und es wird erst für den nächsten Abrechnungsmonat zur Verfügung gestellt und somit vertraglich vereinbart.

Bereitstellung der Leistung / Provisionierung

Während der Umsetzungsphase kann es im Parallelbetrieb vereinzelt zu Einschränkungen bei der Telefonie und der externen Erreichbarkeit kommen.

Die Portierung der Rufnummer erfolgt in enger Abstimmung mit dem Kunden.



Jeder Kunde kann über die Weboberfläche Änderungen an individuellen Grundeinstellungen vornehmen, sofern dies nicht dem Placetel-Administrator vorbehalten ist.

Bei der Erstbestellung werden die Endgeräte, sofern der Kunde diese bei BroadSoft bezieht, vor dem Liefertermin an den vom Kunden angegebenen Standort oder an den vom Kunden benannten Vertriebs- und Servicepartner versandt. Die Installation der Terminals ist vom Kunden selbst nach den Vorgaben auf den Placetel Help-Websites durchzuführen.

Anforderungen an die Systemumgebung beim Kunden

I.11: Installation und technische Systemanforderungen

Es liegt in der Verantwortung des Kunden, auf eigene Kosten die branchenüblichen Installationsvoraussetzungen und die hausinterne Verkabelung bis zur vertraglich vereinbarten Schnittstelle während der gesamten Vertragslaufzeit funktionsfähig und entsprechend dem Stand der Technik bereitzustellen Art und mit ausreichenden rechtlichen und behördlichen Anforderungen.

I.12: Bewertung der ITK-Infrastruktur

Auf Wunsch kann gegen eine zusätzliche Gebühr eine Ortsbesichtigung zur Überprüfung der ITK-Infrastruktur bei den Service- und Vertriebspartnern von BroadSoft beauftragt werden. Die ITK-Infrastruktur des Kunden wird untersucht. Der Kunde wird über mögliche Schwachstellen und deren Behebung beraten (siehe Anforderungen an die ITK-Infrastruktur des Kunden).

Anforderungen an die ITC-Infrastruktur des Kunden

Die Einrichtung und Nutzung von „Webex für Placetel“ ist nur dann gewährleistet, wenn die Anforderungen an die Systeme und Betriebsumgebung erfüllt sind. Der Kunde stellt sicher, dass die Systemvoraussetzungen sicher und bestätigt bei der Bestellung der Lösung, dass die diese für die Nutzung von „Webex für Placetel“ erfüllt sind. Die detaillierten Systemvoraussetzungen für die Nutzung von „Webex für Placetel“ sind im Webex Help Center unter <https://help.webex.com/de-de/article/fz1e4b/Systemanleitungen-f%C3%BCr-Webex-Services> beschrieben.

Werden die Endgeräte für die BroadSoft-Kommunikationsanwendungen (Telefonie, Konferenzen, Unified Communication etc.) in die Netzwerkumgebung des Kunden integriert, müssen bestimmte Systemanforderungen an diese Netzwerkumgebungen gestellt werden. Der Kunde stellt sicher, dass diese Systemvoraussetzungen für die Nutzung der BroadSoft ICT-Dienste erfüllt sind und bestätigt dies mit der Unterzeichnung des Bestellformulars (online).

BroadSoft benötigt ein IP-Telefonie-fähiges LAN für eine reibungslose Verbindung, für die ordnungsgemäße Funktion der Tischtelefone und für die Gewährleistung der Sprachqualität. Um die IP-Telefonie-Fähigkeit zu ermitteln, bietet BroadSoft optional eine kostenlose Bewertung an, die jedoch separat bestellt werden muss. Die Konfiguration und Änderung der Netzwerkkomponenten (Ethernet-Switch oder Firewall) gehört nicht zum Leistungsumfang. Der Kunde stellt sicher, dass die vorstehenden Anforderungen während der Nutzung eingehalten werden und bestätigt dies ausdrücklich bei der Bestellung.

3. Berechnung der vertraglichen Leistungen

Die für die Rechnungstellung maßgeblichen Konditionen ergeben sich aus der Preisliste und der Cisco-Lizenz-Modell Vereinbarung, die mit dem jeweiligen Kunden vereinbart worden ist. BroadSoft kann diese nach Maßgabe der Allgemeinen Geschäftsbedingungen anpassen, insb. bei Veränderungen von Zusammenschaltungs- oder Terminierungsentgelten anderer Dienste-Anbieter.

3.1. Preismodell

Die für die Rechnungsstellung maßgeblichen Konditionen ergeben sich aus der mit dem jeweiligen Kunden vereinbarten Preisliste. BroadSoft kann diese nach Maßgabe der Allgemeinen Geschäftsbedingungen anpassen, insbesondere bei Änderungen der Zusammenschaltungs- oder Terminierungsentgelte anderer Dienstleister.

Die Grundentgelte setzen sich zusammen aus:

- Monatliche Bereitstellungsentgelte für neue Rufnummern
- Monatliche Grundgebühren für „Webex für Placetel“-Pakete (Webex Voice, Webex Suite, Webex Arbeitsbereiche)
- die monatlichen Entgelte für zubuchbare Leistungen / Leistungsmerkmale;
- Gegebenenfalls monatliche Mietgebühren für Endgeräte und Zubehör inklusive von etwaigen Versandkosten

Die **Verbindungsentgelte** setzen sich zusammen aus:

- ggf. vertraglich vereinbarten Sprach-Flatrate für alle Verbindungen gemäß Definition der Flatrate in den produktspezifischen Leistungsbeschreibungen oder in den Preislisten;
- ggf. den Verbindungsentgelten (Air time) in deutsche Mobilfunknetze, deutsche Festnetze und/oder internationale Fest- und Mobilfunknetze; soweit von der Flatrate nicht erfasst.
- aus Anrufweiterleitungen auf externe Festnetz-, Mobilfunk-, Service-, Sonder- und internationale Rufnummern

Einmalentgelte können beispielsweise anfallen; beim Kauf von Endgeräten, für Installationen, für Konfiguration oder für individuelle Dienstleistungen.

Die **übrigen Entgelten** setzen sich zusammen aus:

- Entgelten für Änderungen (MAC- Move, Add, Change)
- Entgelte für bezahlte Unterstützung
- Entgelte für die Erbringung von Beratungsleistungen bei der Behebung von Störungen, die nicht in die Verantwortlichkeit von BroadSoft fallen (Störungskategorie "kostenpflichtiger Support")

Anschlussentgelte ohne vereinbarte Pauschale können von Broadsoft geändert werden, es gilt immer die vertraglich vereinbarte Preisliste <https://www.placetel.de/preise>.

Auf Wunsch wird dem Kunden eine gesonderte Rechnung elektronisch ausgehändigt, wenn er sie in Textform anfordert. Der Auftraggeber hat alle Mitnutzer oder Mitarbeiter, die seinem Unternehmen angehören, vorher zu informieren; gleiches gilt für einen Betriebsrat oder eine Arbeitnehmervertretung, soweit ein solcher besteht und nach den gesetzlichen Bestimmungen zu beteiligen ist. Auf Wunsch des Kunden können die Nummernangaben auf der Einzelrechnung durch die letzten drei Ziffern pseudonymisiert werden.

Sprach Flatrates

Der Kunde hat die Möglichkeit Sprach-Flatrates zu seinem Broadsoft -Konto hinzuzufügen. Folgende Flatrates stehen zur Verfügung:

- Deutschland Festnetz- und Mobilfunk-Flatrate (DE-Allnet-Flatrate); die Flatrate-Option in das deutsche Fest- und Mobilfunknetz umfasst lediglich Verbindungen zu deutschen Ortsnetz- und Mobilfunkrufnummern. Für diese Verbindungen wird ein monatlicher Pauschalbetrag pro Nebenstelle erhoben. Ausdrücklich nicht umfasst sind Verbindungen zu Sonderrufnummern, zu



ausländischen Rufnummern jedweder Art, Gesprächsweiterleitungen, Call Through sowie Weiterleitungen am Endgerät. Verbindungen zu diesen Anrufzielen werden entsprechend der jeweils aktuellen Preislisten/Tarifübersichten abgerechnet.

- EU Festnetz- und Mobilfunk-Flatrate (EU-Flatrate); die Flatrate-Option in das Fest- und Mobilfunknetz von Belgien, Bulgarien, Deutschland, Dänemark, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Großbritannien, Irland, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Schweiz, Serbien, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn und Zypern umfasst lediglich Verbindungen zu den entsprechenden Ortsnetz- und Mobilfunkrufnummern. Für diese Verbindungen wird ein monatlicher Pauschalbetrag pro Nebenstelle erhoben. Ausdrücklich nicht umfasst sind Verbindungen zu Sonderrufnummern, zu ausländischen Rufnummern jedweder Art, ausgenommen Fest- und Mobilfunknetz der aufgeführten Länder, Gesprächsweiterleitungen, Call Through sowie Weiterleitungen am Endgerät. Verbindungen zu diesen Anrufzielen werden entsprechend der jeweils aktuellen Preislisten/Tarifübersichten abgerechnet.

Alle Flatrate-Optionen sind lediglich für die Gesamtanzahl aller Nebenstellen des jeweiligen Kunden buchbar. Weitere Informationen zur Bestellung, den Bestellvoraussetzungen sowie weitere Hinweise zu den Flatrates enthalten die Broadsoft Webseite und die Preislisten.

Rufum- bzw. Rufweiterleitungen sowie Call-Through-Telefonate von der [Broadsoft] Phone App sind von der Flatrate ausdrücklich nicht umfasst.

Rufnummern

Ab dem Zeitpunkt der Bereitstellung stellt Broadsoft dem Kunden monatlich neu bestellte Rufnummern in Rechnung. Portierte Rufnummern werden nicht in Rechnung gestellt. Die Portierung ist für den Kunden kostenlos. Neu bestellte Rufnummern können monatlich gekündigt werden. Einzelne Erweiterungen oder Teile des Nummernblocks können nicht gekündigt werden. Wird eine Rufnummer gekündigt, muss der gesamte ursprünglich bestellte Nummernblock vollständig gekündigt werden.

Webex Lizenzen für Webex Voice, Webex Suite und Webex Arbeitsbereiche

Der Abrechnungsbeginn für die Webex Lizenzen beginnt mit dem Datum des Einspielens einer Rufnummer in den Kundenaccount. Dabei spielt es keine Rolle, ob es sich um eine neue Rufnummer handelt oder um eine Rufnummer die von einem anderen Anbieter mitgenommen wurde (Portierung). Mit dem Einspielen einer Rufnummer werden alle gebuchten Webex Lizenzen abgerechnet. Die Abrechnung im ersten Monat erfolgt bei einer untermonatigen Einspielung der Rufnummer taggenau. Je nach Laufzeit kann der „Webex für Placetel“-Administrator Webex-Pakete ändern oder fristgerecht kündigen.

3.2. Endbenutzer-Lizenzvertrag von Cisco (EULA) Webex für Placetel

Die Cisco-Technologie Webex wird von BroadSoft mit einem Cisco-Lizenzmodell angeboten. Der [Cisco Endbenutzer Lizenzvertrag \(EULA\)](#) regelt die Nutzung der Cisco Software und wird während der Installation der Cisco-Software dem Nutzer angezeigt und muss von diesem akzeptiert werden.

Jeder Benutzer erhält über einen Client ein eindeutiges Konto, das von niemandem außer dem Benutzer selbst verwendet werden darf.



4. Information zum Datenschutz für Cisco Webex für Placetel

Die geltenden [Datenschutzdatenblätter](#) (Cisco Online Privacy Statement Summary) beschreiben, soweit es sich um die Cisco Webex-Pakete handelt, die personenbezogenen Daten, die Cisco im Rahmen der Bereitstellung der Cisco-Technologie erhebt und verarbeitet.

Weitere Informationen dazu, wie Cisco alle Datenkategorien verarbeitet, nutzt und schützt, finden Sie im [Cisco Security and Trust Center](#).

Die Broadsoft Service Packages der Abschnitte 1. 5 und 1. 6 unterliegen der Broadsoft DPA, die Bestandteil der vom Auftraggeber zu akzeptierenden Vertragsunterlagen ist.

5. Abgrenzung der Leistungen

BroadSoft kann und muss sich bezüglich der durch sie zu erbringenden Leistungen klar ein- und abgrenzen.

Broadsoft kann Dienstleistungen, die über die Konfiguration von „Webex für Placetel“ im oben beschriebenen Umfang hinausgehen, im Rahmen der herkömmlichen BroadSoft-Dienste nicht leisten. Dazu gehören,

- Support und Beratung zur allgemeinen IT- und Netzwerkinfrastruktur und/oder deren Implementierung, Betrieb und Entstörung
- Support, Beratung, Implementierung, Betrieb und Entstörung hinsichtlich der Internetanbindung
- Allgemeine Planung, Durchführung, Abbildung und Migration der bestehenden Telefonanlagenlogik auf ein IP-fähiges System;
- Schulung in Aufbau, Konfiguration und Betrieb eines UC-Systems
- Beratung hinsichtlich der Anbindung von Anwendungen an „Webex für Placetel“, die über den Verweis auf die existierenden Schnittstellenspezifikationen hinausgehen.

BroadSoft schlägt vor, dass sie diese Leistungen von dem BroadSoft Vertriebs- und Servicepartner oder ihrem ITK-Dienstleister beziehen.



Placetel
c/o Cisco Systems GmbH

Anschrift
Lothringer Straße 56
D-50677 Köln

E-Mail
info@placetel.de

Telefon
+49 (0) 221-999 98 56-0

© placetel.de