

# Leistungsbeschreibung Pfalzcloud Dienste

---

Stand: 20.01.2016

## Inhalt

1. Allgemeines .....	2
2. Voraussetzung für die Nutzung der Pfalzcloud Dienste .....	4
3. Übergabepunkt der Pfalzcloud Dienste.....	5
4. Leistungsumfang der Pfalzcloud Dienste.....	6
5. Bereitstellung .....	8
<b>6. Service Level und Change Requests.....</b>	<b>13</b>
<b>6.1. Service Level und Change Requests.....</b>	<b>13</b>
<b>6.1.1 Service Level.....</b>	<b>13</b>
7. Vertragslaufzeit und Kündigungsfristen .....	17
8. Serviceverfügbarkeit und Servicelevel .....	18
9. Berechnung der vertraglichen Leistungen .....	19
10. Abgrenzung der Leistungen.....	20
11. Pfalzcloud.de .....	21
12. Optionen und Zusatzleistungen .....	21

## 1. Allgemeines

Das MaxIT Consulting GmbH „Pfalzcloud“ Anwendungsportfolio setzt sich aus zwei Leistungsbausteinen und weiteren optionalen Dienstleistungsbausteinen zusammen:

### **Pfalzcloud Skype PSTN Konferenzing - Die Konferenzlösung aus der Cloud**

Die Konferenzanwendung aus der Cloud ermöglicht ihnen den Start in das Zeitalter der Konferenzsysteme als Software-Dienstleistung. Große und sperrige Konferenzsysteme in Ihrem Unternehmen, die nur in einem bestimmten Raum nutzbar sind, sind nicht mehr zeitgemäß und gehören der Vergangenheit.

Mithilfe der Konferenzlösung aus der Cloud erhalten sie professionelle Leistungsmerkmale und flexible Kommunikationsmöglichkeiten, vollständig integriert an ihren Home-Arbeitsplatz und auch mobil. Das Einzige was Sie benötigen ist eine breitbandige Internetverbindung und ein aktuelles Endgerät.

### **Pfalzcloud Skype PBX Standard - Die Telefonanlage aus der Cloud**

Die Telefonanlagenanwendung aus der Cloud ermöglicht ihnen den Start in das Zeitalter der Nebenstellenanlagen als Software-Dienstleistung. Große und sperrige Telefonanlagen in Ihrem Unternehmen gehören der Vergangenheit an, auch sind Investitionen für Nebenstellenanlagen, gleichgültig ob physische Anlagen oder IP-Anlagen, für die Sie als Unternehmen die erforderliche IT-Infrastruktur vorhalten müssen, nicht mehr zeitgemäß.

Mithilfe der Telefonanlage aus der Cloud erhalten sie professionelle Leistungsmerkmale und flexible Kommunikationsmöglichkeiten im Büro, vollständig integriert an ihren Home-Arbeitsplatz und auch mobil. Das Einzige was Sie benötigen ist eine breitbandige Internetverbindung und ein aktuelles Endgerät.

### **Pfalzcloud Skype PBX Premium - Kommunikation und Kollaboration aus der Cloud**

Das Premiumpaket setzt auf den Leistungsbaustein Standard - Telefonanlage aus der Cloud auf und bietet zusätzlich erweiterte Nebenstellenfunktionen, ein Mobile App Paket, ein Konferenzpaket und ein Unified Communications-Paket. Weitere Dienste sind optional hinzubuchbar, dazu gehören:

- § Auto Attendant / Automatische Vermittlung\*
- § Vermittlungsarbeitsplatz / Rezeptionisten Konsole
- § Konferenzeinwahlnummern in anderen Ländern
- § Warteschlange

§ Call Center Webportal  
 § Call Center Agent/Supervisor  
 § CRM Connect Add-In  
 § Anrufaufnahme (Call Recording)  
 uvm.

Zur Nutzung von Pfalzcloud Services benötigen Sie lediglich eine breitbandige IP-Verbindung zu dem redundanten Rechenzentrum (Cloud) von Pfalzcloud.

Dazu können Sie den Breitbandzugang Ihres Unternehmens, einen WLAN-Zugang von unterwegs und/oder in Ihrem Home-Office verwenden. Sie können einfach und zu jeder Zeit Ihre gesamten Telefon- und Kollaborationsanwendungen überwachen, steuern, konfigurieren und professionell mit Ihren Geschäftspartnern kommunizieren.

Nach der Einrichtung der Grundkonfiguration stehen Ihnen an jedem Endgerät (IP-Telefon, SoftClient und/oder Mobile Client) die in Abschnitt 2 bezeichneten Grundfunktionen zur Verfügung (je nach gebuchtem Leistungspaket).

Falls der Kunde kostenlose Leistungen in Anspruch nimmt, die über den beschriebenen Funktionsumfang in dieser Leistungsbeschreibung hinausgehen, dann verursacht eine Änderung oder Einstellung dieser Leistungen seitens der maxIT keinen Anspruch auf Minderung, Erstattung oder das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.

## 2. Voraussetzung für die Nutzung der Pfalzcloud Dienste

Bei den allen Produktvarianten *Pfalzcloud Skype PSTN* und *Pfalzcloud Skype PBX* ist Voraussetzung, dass der Kunde zusätzlich ein Vertragsverhältnis mit der Pfalzcloud über einen Festnetzanschluss zum öffentlichen Telefonnetz eingegangen ist, für das eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten besteht (Festnetz-Integration).

Die Pfalzcloud stellt für die Nutzung der Pfalzcloud Dienste den Skype Software-Client als Software-Download zur Verfügung. Voraussetzung für die Nutzung der Software-Clients sind folgende technischen Voraussetzungen auf Seiten des Kunden:

- a) Eine Software-Plattform, auf dem aktuelle Microsoft Skype Software Clients lauffähig sind (Windows, Mac).
- b) Microsoft Office **Professional** min. in Version 2013  
oder Microsoft Office O365 Plan E3 / E4 / E5  
oder KEIN installiertes Microsoft Office Paket
- c) Headset für Audio-Funktionen
- d) Webcam für Video-Funktionen

Die Nutzung der Pfalzcloud Dienste stellt besondere Anforderungen an die lokale Netzwerkanbindung und interne Netzwerkinfrastruktur, darunter fällt unter anderem:

- a) Eine ausreichend dimensionierte und für VOIP-Pakete geeignete Internetverbindung gemäß den Spezifikationen von Microsoft.
- b) Die Notwendigkeit bestimmte Ports und Protokolle auf den kundeneigenen Firewalls gemäß den Spezifikationen der maxIT erfolgreich implementieren zu können.
- c) Eine hinreichend dimensionierte und für VOIP-Pakete geeignete interne Netzwerkinfrastruktur.

Die Bereitstellung einer geeigneten, kompatiblen und korrekt implementierten internen Netzwerkinfrastruktur ist nicht Teil der Pfalzcloud Dienste und obliegt in der Verantwortung des Kunden (siehe auch Absatz 5).

Für die erweiterte Funktionalität der Lync Clients ist eine Integration und Anbindung eines Exchange-Postfachs notwendig (EWS und MAPI-Verbindungen). Für die Schaltung eines Anrufbeantworters auf dem Exchange-Postfach (sogenannte Exchange-UM-Rolle) ist Voraussetzung, dass das Exchange-Postfach bei der maxIT gehostet wird oder ein Dienstupgrade gebucht wird.

Für die Integration mit O365 E3-E5 ist es zwingend erforderlich, daß maxIT als sog. „Delegated Admin“ für den O365-Tenant des Kunden eingetragen wird.

### 3. Übergabepunkt der Pfalzcloud Dienste

Übergabepunkt der Pfalzcloud-Dienste sind die maxIT Rechenzentrumsstandorte Frankfurt am Main mit Anbindung an die DE-CIX-Knoten.

## 4. Leistungsumfang der Pfalzcloud Dienste

Leistungen der Pfalzcloud Dienste

### 4.1. Pfalzcloud Dienst Cloud Basis (vorh. maxIT Telefonie Chat/Bronze)

die Basis beinhaltet die folgenden Funktionen:

- Erweiterte Präsenzinformationen (mit individueller Notiz und Standortinformation)
- Kontakte und Kontaktgruppen
- Instant Messaging/ Chat innerhalb der Skype/Lync-Umgebung mit einem oder mehreren Skype/Lync-Kontakten (PC-zu-PC)
- Dateiübertragung während Chat-Nutzung
- Zugriff auf die Skype-Mobilitätsschnittstelle (über Skype App) von unterwegs.
- eigene SIP-Domain
- Gesichertes Passwort
- Verschlüsselte Sprachübertragung mit 2048 Bit SSL
- Absicherung gegen Missbrauch (Fraud Prevention)
- Konferenzteilnahme innerhalb der Organisation (mit Audio und Video-Funktionen)

### 4.2. Pfalzcloud PSTN Konferenz (vorh. maxIT Telefonie Silber) beinhaltet die folgenden Funktionen:

Die Lösung ergänzt den Lösungsbaustein 4.1. Sie beinhaltet die Funktionen des Diensts Basis und zusätzlich folgende Funktionen:

- Audio- und Videoanrufe in HD-Qualität (PC-zu-PC) zu anderen Konferenznutzern
- Desktopfreigaben
- Anwendungsfreigaben
- Initiieren eine Konferenz (ad-Hoc) oder per Konferenzplanung mittels Outlook
- Aufzeichnen von Konferenzen
- Maximale Konferenzteilnehmeranzahl 250 Benutzer (je nach Paket)

**4.3. Pfalzcloud Skype PBX Standard** beinhaltet folgende Funktionen:

Die Lösung beinhaltet die Funktionen von 4.1 und zusätzlich folgende Funktionen:

- Voller Telefonie Umfang in das Festnetz (Festnetz-Integration)
- Kostenfreie Telefonie innerhalb der Organisation
- Schaltung einer UM-Sprachbox möglich (über Anbindung an Exchange, sofern Exchange-Postfach bei maxIT gehostet)
- Anruf-Routingregeln (Stellvertreter-Funktionen, Teamanrufgruppen, Anrufweiterleitung, gleichzeitiges Anrufen zu zusätzlichen Rufnummern) bei eingehenden Anrufen, abhängig von Clientversion.

**4.4. Pfalzcloud Skype PBX Premium** beinhaltet folgende Funktionen:

**Pfalzcloud Skype PBX Premium** beinhaltet die Funktionen von **Pfalzcloud PSTN Konferenz** und **Pfalzcloud Skype PBX Standard** (maximaler Funktionsumfang).

## 5. Bereitstellung

### 5.1 Bereitstellung

Der Hauptansprechpartner des Kunden (SAL-Kontakt) erhält die Nachricht über die Freischaltung der Skype Benutzer-Accounts zugesendet. Mit der Benachrichtigung sind die Pfalzcloud Skype Dienste zum angegebenen Termin bereitgestellt. Bei Beendigungen von Leistungen erfolgt die Abschaltung der Dienste oder Dienstmerkmale spätestens am letzten Werktag des Leistungszeitraumes. Sofern nicht besonderes vereinbart, erfolgt eine Schaltung von zusätzlichen Leistungen am ersten Werktag des Leistungszeitraumes. Der Samstag gilt nicht als Werktag.

### 5.2 Installation und Techn. Systemvoraussetzungen

#### 5.2.1. Unterstützung durch Pfalzcloud Service

Die Installation von Pfalzcloud obliegt dem Kunden selbst. Er kann dazu von Pfalzcloud zertifizierte Service Professionals durch Implementierungspakete 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 der Pfalzcloud Services
- § die Festlegung der Installationsvoraussetzungen
- § die Erstellung des privaten Rufnummernplans
- § die Einrichtung der Teilnehmer und deren Berechtigungen
- § die Einrichtung von Rufgruppen
- § etc.



### 5.2.2 Bereitstellung

Während des Parallelbetriebes in der Implementierungsphase kann es vereinzelt zu Einschränkungen bei der Telefonie und bei der externen Erreichbarkeit kommen. Die Portierung der Rufnummer wird in enger Abstimmung mit dem Kunden durchgeführt. Pfalzcloud richtet die Teilnehmerkonfigurationen im Cloud Service nach den Vorgaben des Kunden ein. Pfalzcloud stellt den Kunden kostenlos ein Erfassungstool für die Konfigurationsdaten der Teilnehmer bereit. Das Laden der Teilnehmerdaten wird in der Regel als zusätzlich entgeltspflichtige Leistung durch die Pfalzcloud selbst vorgenommen. Liegen 5 Tage vor dem vereinbarten Bereitstellungstermin keine Teilnehmerdaten vor, erfolgt eine Aktivierung der Teilnehmer ohne Konfiguration. Der Administrator des Kunden kann über das Web-Portal die Teilnehmer ab dem vereinbarten Bereitstellungsdatum nachträglich konfigurieren.

Über das User-Portal kann jeder Kunde Änderungen einzelner Initialeinstellungen vornehmen, soweit diese Konfigurationen nicht dem Pfalzcloud Administrator vorbehalten sind.

### 5.2.3 Leistungen der Kunden

Es obliegt dem Kunden, auf eigene Kosten die industrieüblichen Installationsvoraussetzungen und die hausinterne Verkabelung bis zur vertraglich vereinbarten Schnittstelle während der ganzen Dauer der Vertragslaufzeit funktionsfähig, dem Stand der Technik entsprechend und den gesetzlichen und behördlichen Vorschriften genügend bereitzustellen. Pfalzcloud steht dem Kunden auf Wunsch unterstützend zur Seite.

### 5.2.4 Rufnummernvergabe / -portierung

Pfalzcloud portiert auf Kundenwunsch vorhandene Rufnummern des Kunden oder stellt den Kunden neue Rufnummern bereit. Es können Einzelrufnummern oder Rufnummernblöcke zur direkten Anwahl einer Nebenstelle genutzt werden. Bei Einzelrufnummern ist die Vergabe von fortlaufenden Rufnummern nicht in jedem Fall möglich. Für die Anzahl der Rufnummern und die Größe der Rufnummernblöcke gelten die jeweils gültigen Zuteilungsregeln der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen.

## 5.2.5 Zusatzleistungen

### Beurteilung der IT und Kommunikations Infrastruktur

Auf Wunsch kann gegen zusätzliche Vergütung bei Pfalzcloud eine Besichtigung zur Prüfung der ITK Infrastruktur kostenpflichtig beauftragt werden. Dabei wird die ITK Infrastruktur des Kunden in Augenschein genommen. Der Kunde wird in Bezug auf mögliche Schwachstellen und deren Beseitigung beraten.

### Installationservice

Die Vor-Ort-Installation der Pfalzcloud Endgeräte und der Pfalzcloud Software-Applikationen kann vom Kunden als Zusatzleistung beauftragt werden.

Der Kunde stellt die Zugangsmöglichkeiten zum Administrationsportal, den Zugriff auf die von Pfalzcloud übermittelten Zugangsdaten und je Tischtelefon eine durchgeschaltete Netzwerkverbindung im Kunden LAN bereit. Für die Inbetriebnahme eines PC-Client und des Administrationstools sind entsprechende Nutzer-/Administrationsrechte auf den genutzten Computern erforderlich.

### Schulung / Einweisung

Schulung und Einweisung kann durch Pfalzcloud als Zusatzleistung angeboten werden.

### Telefonbucheintrag

Pfalzcloud leitet auf Wunsch des Kunden Rufnummer, Name und Adresse weiter zwecks Eintrags in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (z.B. Telefonbuch) und für die Erteilung von telefonischen Auskünften. Es wird die niedrigste Rufnummer eingetragen (bei einem Rufnummernblock ist dies in der Regel die Zentrale mit der Durchwahl „0“), sofern der Kunde bei Auftragserteilung nichts Anderes wünscht.

## 5.2.6 Anforderungen an die ITK Infrastruktur der Kunden

Da die Endgeräte, die Pfalzcloud Kommunikationsanwendungen (Telefonie, Konferenzen, Unified Communication, etc.) in die Netzwerkkumgebung des Kunden integriert werden, müssen an diese Netzwerkkumgebungen bestimmte Systemanforderungen gestellt werden. Der Kunde stellt die Erfüllung dieser Systemanforderungen sicher und bestätigt die Erfüllung der Voraussetzung zum Einsatz der Pfalzcloud ITK-Services mit Unterzeichnung des Auftragsformulars (Online).

Pfalzcloud setzt für die reibungslose Anschaltung, zur einwandfreien Funktion der Tischtelefone sowie zur Sicherstellung der Sprachqualität ein IP-Telefonie-fähiges LAN voraus. Zur Ermittlung der IP-Telefonie-Fähigkeit bietet Pfalzcloud optional kostenpflichtig ein Assessment an, das separat zu beauftragen ist. Die Konfiguration und Änderung der

Netzwerkcomponenten (Ethernet-Switch oder Firewall) ist nicht Bestandteil des Leistungsumfangs von Pfalzcloud.

Der Kunde stellt die Einhaltung der nachfolgend genannten Voraussetzungen während der Nutzungsdauer sicher und bestätigt dies explizit auf dem Auftragsformular. Auf Wunsch kann bei der Beurteilung der Eignung der ITK Infrastruktur die Unterstützung durch Pfalzcloud beauftragt werden.

Folgende Voraussetzungen müssen u.a. in der Netzwerk Infrastruktur an den Standorten des Kunden erfüllt sein:

- **Softwarelizenzierung;** Es wird vorausgesetzt, dass Kunden eine gemäß Microsoft für Unternehmen konforme Lizenzierung im Unternehmen einsetzen. Die Nutzung von Microsoft Home Versionen oder Klick to Run Versionen für die private Nutzung ist nicht möglich.
- **Breitband - Zugang;** Es wird vorausgesetzt, dass Kunden pro gleichzeitig geführtem Telefonat am Standort mindestens 128 kbit/s Bandbreite im Up- und Download (gleichzeitig) bereitstellen. Die Internetverbindung muss gleichzeitig kontinuierlich eine Latenz von unter 100 ms (gemessen vom DE-CIX zum Endgerät) und einen Paketverlust von deutlich unter 1 % sicherstellen. Sofern eine Firewall betrieben wird, muss diese vom Kunden auf den VoIP-Datenfluss konfiguriert und angepasst werden, um die Kommunikation zwischen den Telefonen und der Außenwelt zu ermöglichen. Des Weiteren müssen die technischen Voraussetzungen, wie im Pfalzcloud-User Guide beschrieben, erfüllt sein.
- **LAN-Infrastruktur;** Es wird vorausgesetzt, dass der Kunde eine fachmännisch installierte, hochverfügbare lokale Netzwerkinfrastruktur basierend mindestens auf full duplex 100 Mbit/s-Switchen und einer Verkabelung vom Typ CAT5 oder besser besitzt und betreibt. Empfehlung ist eine durchgängige GBit-Verkabelung (mindestens). Das Netzwerk darf auch in Spitzenzeiten nicht an den Auslastungsgrenzen kommen und muss ausreichende Kapazität für den zu erwartenden Sprachverkehr bereithalten. Für jedes IP-Telefon/Nebenstelle muss eine Netzwerksteckdose bzw. Port auf einem Switch (Ethernet 10BaseT oder 100/1000BaseT) vorhanden sein. Die notwendigen Netzwerkkabel sind durch den Kunden selbst zu beschaffen. Da die meisten von Pfalzcloud IP-Telefone PoE (Power-over-Ethernet) unterstützen, wird empfohlen PoE-fähige Switches einzusetzen. So können die VoIP-Telefone ohne Netzteil betrieben werden. Andernfalls müssen die vom Hersteller vorgesehenen Netzteile genutzt werden. Für jedes Telefon, das nicht über PoE betrieben wird, muss eine Steckdose vorhanden sein. Bei normaler PC-Arbeitsplatznutzung (d.h. bei Einsatz normaler Bürokommunikationsprogramme) mit nur mäßigem Datenaustausch über das lokale Netz ist ein gemischter Betrieb von IP-Telefonen und PC-Arbeitsplätzen an einem Switch möglich, es wird aber empfohlen, PC-Arbeitsplätze und IP-Telefone an getrennte Switch Ports anzuschließen. Bei intensivem Datenaustausch über das lokale Netz wird die Nutzung getrennter Switches für IP-Telefone und PC-Arbeitsplätze vorausgesetzt. Für IP-Telefone ist es erforderlich, dass der Kunde einen DHCP-Server betreibt und

dieser den IP-Telefonen eine gültige IP-Konfiguration inklusive des für Sprachverkehr vorgesehenen Internetgateways mitteilt. Dieser DHCP-Server darf keine Option 66 (BOOTP-Server) nutzen. Des Weiteren müssen die technischen Voraussetzungen, wie im Pfalzcloud-User Guide beschrieben, erfüllt sein.

- Stromversorgung der Telefone. Die Stromversorgung der Telefone kann durch den LAN Switch erfolgen, wenn die eingesetzten LAN-Switches Power over Ethernet für VoIP nach IEEE 802.3af unterstützen. Anderenfalls erfolgt die Spannungsversorgung der Endgeräte mit den beiliegenden Netzteilen. Die zur Spannungsversorgung nötigen Steckdosen sind durch den Kunden bereitzustellen.
- Kundeneigene Firewall. Bei Einsatz einer kundeneigenen Firewall sind die zur Nutzung des Pfalzcloud Dienstes erforderlichen Verkehrsbeziehungen (Ports/Protokolle) in der kundeneigenen Firewall durch den Kunden freizugeben. Im User-Guide sind die einzurichtenden Firewall-Regeln bei zustandsorientierter Paketüberprüfung (Stateful Packet Inspection) beschrieben. Wenn die Firewall keine Stateful Packet Inspection unterstützt, ist darauf zu achten, dass neben den Regeln für den ausgehenden Verkehr auch Regeln für den eingehenden Verkehr definiert werden müssen.
- E-Mail Infrastruktur. Wünscht der Kunde die Integration von Click to Dial oder Anruferkennung mit Namen oder die Zusendung von eingehenden Faxsendungen oder Voicemail-Nachrichten, so benötigt der Kunde eine funktionierende E-Mail-Infrastruktur (Server und Clients) auf Basis von Microsoft Exchange mit veröffentlichten Webservices (EWS), über die den Nutzern Voicemails und Faxsendungen zugestellt werden können.

## 6. Service Level und Change Requests

Alle vertragsrelevanten Änderungen (MAC) werden vom Pfalzcloud direkt eingerichtet. Freigegebene User-Konfigurationsanpassungen können vom Kunden selbst Online gemacht werden.

### 6.1. Service Level und Change Requests

#### 6.1.1 Service Level

Die Endkundenverfügbarkeit der TK-Dienstleistungspakete umfasst die in dieser Leistungsbeschreibung definierten Funktionalitäten. Sie beträgt mindestens 98,9 % im Jahresmittel. Die Verfügbarkeit bezieht sich auf die vorgenannten Services und die eingesetzte Software.

Systeme und Dienste des Kunden und von Dritten, wie z.B. Server des Kunden (DNS, DHCP), Breitband-Zugang (des Kunden), Interconnection zwischen Kunden-Provider und maxIT/Pfalzcloud-Providern etc. sind nicht in die Verfügbarkeit inkludiert.

Nicht eingeschlossen in die Verfügbarkeit sind auch:

§ Verfügbarkeit der Endgeräte/Clients, z.B. VoIP Endgeräte des Kunden, auch wenn diese von Pfalzcloud verkauft wurden oder vermietet werden,

§ Verfügbarkeit des LAN – also dem kundeneigenen Netzwerk in seinen Standorten.

§ Unwesentliche Software-Fehler, bei denen den Kunden weiterhin die wesentlichen Funktionalitäten zur Verfügung stehen. (Nur Störungen der Kategorie „hohe Priorität“ (s.u.) mit wesentlichen funktionalen Auswirkungen werden in die Berechnung der Verfügbarkeit einbezogen.)

§ Planmäßige und dem Kunden mitgeteilte Wartungsarbeiten (Indikation 5 Tage vorher),

§ Behinderung beim Zugang zum Kundenstandort im Fehlerfall, Zeitverluste, die durch unzureichende Kooperation des Kunden entstehen, die nicht von Pfalzcloud verschuldet und nicht von Pfalzcloud verantwortet werden, gehen nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit der ITK-Dienstleistungen ein.

§ Auch werden Zeiten, in denen die Systeme aufgrund von höherer Gewalt nicht zu erreichen sind, bei der Berechnung der Verfügbarkeiten herausgenommen. Der Ausfall bzw. Störungen der Internetverbindung des Kunden gehen zudem nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit ein.

Pfalzcloud kann die Servicebereitstellung einzelner Leistungen beschränken, sofern die Sicherheit des Netzbetriebes, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität, insbesondere die Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder gespeicherter Daten dies erfordern.

### 6.1.2 Änderungen / Moves, Adds und Changes (MAC)

Änderungen der Konfiguration oder Implementierung von Dienstleistungen, die nicht in der Beseitigung eines Mangels oder einer Störung bestehen, sind nicht in das SLA eingeschlossen und werden gesondert von Pfalzcloud abgerechnet. Der Kunde wird von Pfalzcloud auf die zusätzlichen Kosten vorher hingewiesen. Erweiterungen (Adds) erfordern eine Mindestvertragslaufzeit von 3 Monate. Sollte die Restlaufzeit des Basisvertrages kürzer als 3 Monate sein, verlängert sich dieser automatisch.

### 6.2.0 Netzmanagement

Die TK-Systeme und TK-Services von Pfalzcloud werden 365 Tage und 24 Stunden im Netzbetriebszentrum überwacht und bereitgestellt.

Die Geschäfts- und Betriebszeiten von Pfalzcloud sind von Mo bis Do von 9:00 Uhr bis 18:00 Uhr und am Fr von 9:00 bis 17:00 Uhr.

### 6.2.1 Störungsmeldung

Störungen werden proaktiv durch das Monitoring erkannt oder durch die Störungsmeldung des Kunden aufgenommen. Bei Störungen, die einzelne Kunden betreffen, wird jeweils ein Trouble-Ticket eröffnet. Störungen bei Kunden, die durch Vertriebs- und/oder Servicepartner von Pfalzcloud betreut werden, sollten über den jeweiligen Partner an Pfalzcloud gemeldet werden.

Pfalzcloud 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:

- Kundenname und/oder Kundennummer
- Kundenpasswort (SAL)
- Identifikation des betroffenen Endgerätes / Anwenders
- Identifikation der betroffenen Rufnummer
- Detaillierte Beschreibung des Fehlers
- Name des Störungsmelders
- Kontaktdaten des Störungsmelders bzw. Help-Desk Mitarbeiters (E-Mail, Telefonnummer)

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.

Störungen sollten zunächst dem IT Verantwortlichen in Ihrem Haus gemeldet werden. Falls dieser nicht verfügbar ist oder auf Pfalzcloud verweist, können Störungen 24 Stunden / 7 Tage die Woche gemeldet werden über

Email: **support@pfalzcloud.de** .

Die telefonische Störungsannahme ist während der normalen Geschäftszeiten besetzt unter Rufnummer **+497273 9494670**

### 6.2.2 Störungsbearbeitung

Kundenanfragen betreffend die Beseitigung von Störungen werden primär durch die Pfalzcloud bearbeitet. Der Kunde erhält von diesen bei Vertragsschluss die notwendigen Kontaktdaten (SAL-Liste) und gibt die hausinternen Mitarbeiter für die Bearbeitung von Servicefällen frei.

Störungen werden klassifiziert und nach Prioritäten bearbeitet. Die Einteilung in drei Störungsklassen erfolgt in Abhängigkeit von der Störungsquelle (kundenseitig oder anbieterseitig) und der Auswirkungen auf die Kunden. Die Störungen der Kategorien "nicht kritisch" und "hohe Priorität" werden von Pfalzcloud verantwortet und ohne Kosten für den Kunden beseitigt.

Anfragen der Kunden, die keine Fehler des Pfalzcloud-Angebotes betreffen, sondern kundenseitig verursacht sind, werden in die Kategorie "kostenpflichtiger Support" eingeordnet.

Für Aufwände beim kostenpflichtigen Support können die Aufwände nach den definierten Stundensätzen dem Kunden in Rechnung gestellt werden. Die Kategorie der Störung wird durch den die Störungsmeldung aufnehmenden Mitarbeiter festgelegt und im Trouble Ticket hinterlegt.

Für die Störungskategorien gelten folgende Service Level:

### **Anfragen der Kategorie "kostenpflichtiger Support":**

§ Ursachen liegen in der Sphäre des Kunden, insbesondere in dessen LAN/WAN Verbindungen oder bei von ihm eingesetzten Endgeräten. Auswirkungen sind; schlechte Sprachqualität, Probleme mit dem Terminal Equipment, Fragen zur Bedienung der Endgeräte, Faxprobleme, Verkabelungsfehler etc.

§ Unsachgemäße Konfigurationen der Anwendungen, LAN oder WAN Verbindungen, fehlerhafte Konfigurationen der Leistungsmerkmale und Endgeräte etc.

Die Statusmeldung zur Störung vom Pfalzcloud Help-Desk erfolgt innerhalb eines Arbeitstages nach Eingang der Störung beim Help-Desk via E-Mail oder Telefon.

### **Störungen der Kategorie "nicht kritisch":**

§ Störungsursachen liegen auf Seite der Pfalzcloud Dienste, z.B. Fehlfunktionen der serverseitigen Anwendungen, Fehler in der Störungsbearbeitung von Pfalzcloud etc.

Die Nutzung der Funktionen und Services ist zwar eingeschränkt aber möglich.

Die Statusmeldung zur Störung vom Pfalzcloud Help-Desk erfolgt innerhalb von 8 Stunden nach Eingang der Störung beim Help-Desk via E-Mail oder Telefon. Die Behebung der Störung wird innerhalb von 2 Geschäftstagen abgeschlossen.

### **Störungen der Kategorie "hohe Priorität":**

§ Störungsursachen liegen auf Seite der Pfalzcloud Dienste, z.B. Fehlfunktionen der serverseitigen Anwendungen etc.

Die Nutzung der Funktionen und Services ist wesentlich eingeschränkt oder gar nicht möglich (Totalausfall). Ein wesentlicher Ausfall wäre beispielsweise, wenn eine Lokation des Kunden kein Festnetz / Mobilfunk-Anrufe mehr tätigen bzw. empfangen kann.

Die Statusmeldung zur Störung vom Pfalzcloud Help-Desk erfolgt innerhalb von 2 Stunden nach Eingang der Störung beim Help-Desk via E-Mail oder Telefon. Die Stati der Störungsmeldung können auf der Pfalzcloud Status-Webseite jederzeit eingesehen werden.

Die Behebung der Störung wird innerhalb von 4 Stunden abgeschlossen.

Alle SLA-Relevanten Parameter und alle Status- und Entstörungszeiten gelten für die von Pfalzcloud angegebenen Geschäfts- und Betriebszeiten.

### **6.3. Wartungsfenster / geplante Wartungen**

Zu Wartungszwecken können Leistungen der maxIT Lync Dienste außer Betrieb genommen werden (Wartungsfenster für Systemerweiterungen und Systemaktualisierungen). Die maxIT sieht generell Freitag von 23:30 Uhr bis Samstag 5:00 Uhr sowie optional für umfangreiche Änderungen am Wochenende in der Zeit von 8:00 bis 22 Uhr ein Wartungsfenster vor.

Umfangreiche Änderungen werden 5 Tage vorher angekündigt und finden nicht innerhalb der Geschäftszeiten montags bis freitags zwischen 8 und 17 Uhr statt, ausgenommen davon sind gesetzliche Feiertage. Die Zeiten der Wartungsfenster und angekündigten Änderungsmaßnahmen werden für die Berechnung einer Verfügbarkeit nicht herangezogen.



## 7. Vertragslaufzeit und Kündigungsfristen

Der Kunde kann die die Leistungen der Pfalzcloud Dienste mit einer einmonatigen oder einjährigen Vertragslaufzeit vereinbaren.

### 7.1 Verträge mit einmonatiger Laufzeit

Die Mindestvertragslaufzeit beträgt jeweils 1 Monat und beginnt mit dem 1. Tag des Kalendermonats, in dem die Leistung der Pfalzcloud Dienste für den Kunden bereitgestellt wurden. Die Bereitstellung ist durch Zusendung der Zugangsdaten an den Kunden erfolgt. Der Vertrag kann nach Ablauf der Mindestlaufzeit jederzeit mit einer Frist von 6 Werktagen zum Ende des Monats schriftlich gekündigt werden. Der Samstag gilt nicht als Werktag. Wird das Vertragsverhältnis nicht rechtzeitig gekündigt, so verlängert es sich jeweils um einen Monat.

### 7.2 Verträge mit einjähriger Laufzeit oder Festnetzintegration

Die Mindestvertragslaufzeit beträgt ein Jahr und beginnt mit dem 1. Tag des Kalendermonats der Bereitstellung der Pfalzcloud Dienste für den Kunden. Das Vertragsverhältnis ist von beiden Seiten mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der Vertragslaufzeit kündbar. Soweit keine Kündigung erfolgt, verlängert sich die Vertragslaufzeit jeweils um 12 Monate.

Dies gilt insbesondere für Festintegrationsdienste mit eigener Rufnummer. Sollen Rufnummern zu einem anderen Anbieter übertragen (Portiert) werden, so hat der fehlerfreie Antrag der Portierung spätestens 30 Tage vor Vertragsende vorzuliegen. Fehlerhafte Anträge sind nicht gültig.

### 7.3 Teilkündigungen

Für Teilkündigungen von Leistungen gelten ebenfalls die oben genannten Termine und Fristen. Mit der Kündigung des Vertrages der letzten Standardleistung enden auch die Leistungen über geschaltete Optionen und individuelle Konfigurationslösungen. Für die Änderungen von Leistungen gelten die Regelungen der Bereitstellung (siehe Abschnitt 6.1.2).

### 7.4 Das Recht aus wichtigem Grund zu kündigen bleibt davon unberührt.

## 8. Serviceverfügbarkeit und Servicelevel

### 8.1. Einschränkungen VoIP Telefonie

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. Pfalzcloud empfiehlt den Einsatz eines vom Pfalzcloud 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 Rufnummernsperrern. Verbindungen zu Sonderdiensten werden von Pfalzcloud im Rahmen des rechtlich zulässigen und der technischen und betrieblichen Möglichkeiten zur Verfügung gestellt.
- Pfalzcloud 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 Pfalzcloud den Kunden auf Anfrage zur Verfügung.
- Die Nutzung von Call-by-Call-Angeboten ist nicht möglich.

### 8.2. Einschränkungen Notruf

Nutzt ein Kunde Pfalzcloud von einem anderen Ort als der hinterlegten Adresse/Ortsnetz der Rufnummer (nomadische Nutzung) ist eine Notrufversorgung gar nicht oder nur dann möglich, wenn der Anrufer der Notrufzentrale seinen Standort und Namen mitteilen kann. Sogenannte „Röchelanrufe“ sind nicht möglich. Beachten Sie immer auch die evtl. nötige Amtsholung, um die Notrufnummern wählen zu können. **Der Kunde muss seine Mitarbeiter entsprechend darauf hinzuweisen.** Notrufe sind nur in Deutschland, grundsätzlich nicht zu ausländischen Notrufdiensten möglich. Das Absetzen von Notrufen über 110 und 112 ist bei einem Stromausfall nicht möglich, es sei denn, der Kunde hat sichergestellt, dass seine Endgeräte, das lokale Netzwerk und die Internetanbindung des Standortes auch bei einem Stromausfall im Gebäude durch eine alternative Spannungsversorgung operabel gehalten werden. Ebenso ist das Absetzen von Notrufen über 110 und 112 bei einem Ausfall der Internetleitung des Kunden nicht möglich.

Auch eine Veränderung der Konfiguration der von Pfalzcloud vorkonfigurierten Komponenten der Sprach- und Datenlösung kann zur Folge haben, dass ein Notruf nicht abgesetzt werden kann. Der Kunde ist daher selbst verantwortlich, sich über die Auswirkungen geplanter Änderungen vorab zu informieren und die Funktion der Telefonie-Lösung vor und nach einer Änderung zu überprüfen.

## 9. Berechnung der vertraglichen Leistungen

Die für die Rechnungstellung maßgeblichen Konditionen ergeben sich aus der Preisliste, die mit dem jeweiligen Kunden vereinbart worden ist. Pfalzcloud kann diese nach Maßgabe der Allgemeinen Geschäftsbedingungen anpassen, insb. bei Veränderungen von Zusammenschaltungs- oder Terminierungsentgelten anderer Dienstleister.

Die Grundentgelte setzen sich zusammen aus:

- den monatlichen Bereitstellungsentgelten für den Service pro "seat"; als "seat" in diesem Sinne gelten alle im Serviceportal unter dem Menüpunkt aufgelisteten bzw. aufzufindenden Einträge
- monatlichen Entgelten für zu buchbare Leistungen / Leistungsmerkmale
- ggf. monatlichen Mietentgelten für Telefon-Sets

Die Verbindungsentgelte setzen sich zusammen aus:

- einer Flatrate für alle Verbindungen gemäß Definition der Flatrate
- ggf. den Verbindungsentgelten (Air time) in dt. Mobilfunknetze, dt. Festnetze und/oder internationale Fest- und Mobilfunknetze

Die sonstigen Entgelte setzen sich zusammen aus:

- Entgelten für Änderungen (MAC)
- Entgelten für die Erbringung des "kostenpflichtigen Supports"

Dem Kunden wird auf Wunsch ein Einzelverbindungs nachweis elektronisch zur Verfügung gestellt, wenn er diesen in Textform anfordert. Sollen außer dem Kunden weitere Nutzer im Unternehmen des Kunden den Dienst nutzen, muss der Kunde zuvor alle Mitbenutzer bzw. Mitarbeiter informiert haben und künftige Mitarbeiter unverzüglich informieren; gleiches gilt für einen Betriebsrat oder eine Personalvertretung, soweit ein solcher vorhanden und entsprechend den gesetzlichen Vorschriften zu beteiligen ist. Nach Wahl des Kunden können Nummernangaben in dem Einzelverbindungs nachweis um die drei letzten Ziffern gekürzt werden.

## 10. Abgrenzung der Leistungen

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

Pfalzcloud kann Dienstleistungen die über die Konfiguration von Pfalzcloud im oben beschriebenen Umfang hinausgehen im Rahmen der herkömmlichen Pfalzcloud-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 Pfalzcloud, die über den Verweis auf die existierenden Schnittstellenspezifikationen hinausgehen. Pfalzcloud schlägt vor, dass sie diese Leistungen von ihrem ITK Dienstleister beziehen.

## 11. Pfalzcloud.de

Die Pfalzcloud Skype PBX Telefonanlage aus der Cloud gehört zum innovativen Produktportfolio der MaxIT Consulting GmbH. Die MaxIT Consulting GmbH ist ein Cloud-Service-Provider und stellt sichere und zuverlässige Cloudservices für Kommunikation und Telefonie auf Basis von Skype for Business und Office 365 von Microsoft für Unternehmenskunden bereit.

Wir ermöglichen es Klein- und Mittelständischen Unternehmen ohne den Aufbau von teurer Infrastruktur und Servern, die neuen Kommunikations- und Zusammenarbeitsfunktionen zu nutzen und dabei neue Arbeitsmodelle im Unternehmen wie Heimarbeit und Elternzeit leichter abzubilden.

Mit dem Produkt Skype PBX bietet Pfalzcloud über 150 leistungsstarke Funktionen und Unified Communication in einer Lösung, weit über den normalen Skype Standard hinaus.

**[www.Pfalzcloud.de](http://www.Pfalzcloud.de)**

## 12. Optionen und Zusatzleistungen

Zusätzlich zu den gebuchten Dienstvarianten der maxIT Lync/Skye 4 Business Dienste können gegen Aufpreis folgende Produkte hinzugebucht werden:

- Reaktionsgruppen für eingehende Anrufe (Telefonzentrale)<sup>1</sup>
- Menügesteuerte Reaktionsgruppen<sup>1</sup>
- Professionelle Ansagen für die Reaktionsgruppen
- Ansagen für nicht belegte Rufnummern

---

<sup>1</sup> Nur bei Diensten mit Telefonie-Integration