

# Leistungsbeschreibung

(Stand September 2020)

## 1. Einleitung

Unternehmen haben die Anforderung nach einer Kommunikationslösung, welche die Funktion einer klassischen Telefonanlage mit den Möglichkeiten von Unified Communications und Collaboration vereinigt. Mit intuitiv zu bedienenden Telefonen und einer einfachen Kommunikationssoftware für den PC soll die Kommunikation im Ganzen effektiver werden. Gleichzeitig steigt die Anforderung nach mehr Flexibilität und der Vermeidung von hohen Investitionskosten.

stimme erfüllt diese Anforderungen.

stimme ist eine „Unified Communications as a Service“ (UCaaS) Lösung. Das bedeutet, dass hier neben klassischen Sprachdiensten (Telefonie) auch weitere Kommunikationsmedien wie Computer-Telefonie-Integration (CTi), Voicemail/Anrufbeantworter, Videokommunikation, Integration von Smartphone, Fax-to-Mail etc. angeboten werden. Dafür muss der Kunde keine eigene Infrastruktur aufbauen. Alle erforderlichen Server etc. werden zentral bereitgestellt und müssen nicht mehr von Kunden selbst beschafft werden.

Die Abrechnung erfolgt monatlich in Abhängigkeit der Anzahl der Benutzer und des gewünschten Leistungspakets entsprechend den Details in der Leistungsbeschreibung nach dem in Ziffer 2 aufgeführten Lizenzmodell- und Paketmodell.

## 2. Lizenz- und Paketmodell

stimme fasst verschiedene Funktionen in Funktionspaketen zusammen. Diese Funktionspakete werden als „Pakete“ bezeichnet. Die Berechnung der Pakete erfolgt monatlich in Abhängigkeit der Nutzung und im Nachhinein. Es wird dabei immer die Anzahl an Lizenzen abgerechnet, welche in dem der Berechnung vorausgehenden Monat maximal zur Verfügung gestellt wurden. Die genauen Abrechnungsmodalitäten sind den Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu entnehmen.

Die folgende Abbildung zeigt die zur Verfügung stehenden Pakete. Eine Erläuterung der verschiedenen Pakete erfolgt im nachfolgenden Text. Aktuelle Preise entnehmen Sie bitte der Seite <https://www.stimme.cloud/>.

PREISE PRO MONAT		
Je Telefonanlage		
GRUNDLIZENZ	ERWEITERTE GRUNDLIZENZ	WEITERER STANDORT
Nutzung + Anbindung SIP Trunk im Rechenzentrum	Nutzung + Anbindung SIP Trunk vor Ort (inkl. Miete Mediagateway)	Anbindung SIP Trunk im Rechenzentrum
Je Benutzer		
DIE KLARE STIMME	DIE KLINGENDE STIMME	DIE VOLLE STIMME
Telefonie	Telefonie + CTI Client + Voicemail	Telefonie + UC + Softphone + Mail2Fax/Fax2Mail

## 2.1 Grundlizenz

Diese Lizenz wird je Kunde genau einmal benötigt. Die Grundlizenz ermöglicht es dem Kunden, stimme standortunabhängig, im Home-Office und mobil über Smartphone zu nutzen. Zusätzlich wird mindestens eins der Leistungspakete je Benutzer benötigt (siehe Schaubild).

Die Grundlizenz beinhaltet die Anbindung eines SIP Trunks. Siehe dazu auch 2.4

## 2.2 Erweiterte Grundlizenz (Optional)

Diese Lizenz ist genau wie 2.1 und beinhaltet zusätzlich die Bereitstellung eines Innovaphone IP411. Dies ist ein Mediagateway und ermöglicht die Anbindung eines SIP Trunks via S0, sofern dies aufgrund der Infrastruktur beim Kunden vor Ort erforderlich ist.

## 2.3 Demolizenz

Diese Lizenz dient dazu eine Testanlage zu erstellen, die nicht in die Berechnung fließt und zeitlich begrenzt zur Verfügung gestellt werden. Es können maximal drei Benutzer, sowie ein SIP Trunk angelegt werden für den Zeitraum von vier Wochen. Die Demolizenz kann nur von stimme Personal zugewiesen werden.

## 2.4 Weiterer Standort (Optional)

Diese Lizenz ermöglicht die Einrichtung mehrerer Standorte innerhalb einer Telefonanlage. Je Standort kann ein SIP Trunk zugewiesen werden, um diesen mit dem öffentlichen Telefonnetz zu verbinden.

### 3. SIP Trunk

#### 3.1 Anschaltung an das öffentliche Sprachnetz via SIP

Der Anschluss an das öffentliche Sprachnetz über einen SIP-Anschluss kann mit folgenden, deutschen Providern stattfinden: [https://wiki.innovaphone.com/index.php?title=Category:Automated SIP Tests](https://wiki.innovaphone.com/index.php?title=Category:Automated_SIP_Tests). Bevorzugt werden dabei die Anbieter Peoplefone, Telekom, Plusnet. stimme berät den Kunden je nach Bedürfnis bei der Auswahl des Providers. Die Beantragung des notwendigen Anschlusses hat kundenseitig zu erfolgen. Der Anschluss des Providers muss genau einem Standort, also einer Adresse des Kunden, zugeordnet werden. Zwischen dem Kunden und dem Provider kommt ein separates Vertragsverhältnis zustande.

Sofern beim Kunden der Wechsel zu einem neuen Provider erst nach Ablauf eines schon bestehenden Vertragsverhältnisses mit dem Bestandsprovider möglich ist, bietet stimme die übergangsweise Anschaltung des vorhandenen ISDN-Anschlusses gem. 3.2 an.

#### 3.2 Anschaltung an das öffentliche Sprachnetz via ISDN

Alternativ zum Anschluss an das öffentliche Sprachnetz via SIP (siehe Kapitel 3.1) wird auch die Anschaltung via lokalen ISDN-Anschluss angeboten. Die Anschaltung kann sowohl von Mehrgeräteanschlüssen als auch von Anlagenanschlüssen erfolgen.

Bei einem Anschluss auf ISDN-Basis wird zusätzlich ein entsprechendes Gateway gem. Preisliste benötigt.

#### 3.3 Notrufe

Notrufe werden, unabhängig vom genutzten Sprachendgerät und dem tatsächlichen Standort, immer über den öffentlichen Sprachanschluss geführt, welcher dem Amtsanschluss entspricht, dem der Benutzer zugeordnet ist. An die Leitstelle des Notrufempfängers (Polizei, Feuerwehr, Rettungsdienst) wird die bei dem Provider zu dieser Amtsrufnummer hinterlegte Adresse übermittelt. Eine Veränderung der übermittelten Rufnummer (Clip-no-Screening) hat keinen Einfluss auf die Notrufübertragung und wird außerhalb der Amtsanschlüsse ignoriert.

Benutzer an anderen Lokationen (weitere Büros, Home-Offices, mobile Mitarbeiter etc.) müssen durch den Kunden explizit darauf hingewiesen werden, dass Notrufe über andere Telefoniegeräte, wie z. B. privater Hausanschluss, Handy, etc., auszuführen sind. Eine Haftung von stimme für den Fall, dass durch den Kunden ein entsprechender Hinweis an die Benutzer nicht erfolgt, entfällt, soweit stimme nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen wird.

## 4. Leistungspakete

### 4.1 Klare stimme

Das Leistungspaket umfasst folgende Funktionen:

- Anrufliste
  - Anzeige von eingehenden und ausgehenden Anrufen.
- Telefonie
  - Ein- sowie ausgehende Telefonie unter einer dedizierten Durchwahl im zugewiesenen Rufnummernblock des Providers.
  - Rückfrage, Halten, Makeln, 3er-Konferenz.
  - Unterdrücken der eigenen Rufnummer („Geheim“).
  - Übertragung von DTMF-Tönen.
- Hot-Desking
  - Jeder Benutzer kann sich an jedem Telefon anmelden und behält dabei seine ursprüngliche Rufnummer. Gespräche in das öffentliche Amt werden weiterhin mit der Rufnummer des ihm zugeordneten Amtsanschlusses geführt.
  - Der zuvor angemeldete Benutzer wird nicht automatisch abgemeldet. Eingerichtete Rufumleitungen bleiben dabei erhalten.
  - Hat ein abgemeldeter Benutzer vorher keine Rufumleitung eingerichtet, werden eingehende Anrufe auf die Zentrale umgeleitet.
- Heranholgruppe
  - Teilnehmer können zu einer Heranholgruppe zusammengefasst werden.
  - Jeder Teilnehmer der Heranholgruppe erhält eine programmierte Funktionstaste „Heranholen“.
  - Ein eingehender Anruf zu einem der Teilnehmer innerhalb der Heranholgruppe kann durch jeden anderen Teilnehmer der gleichen Heranholgruppe übernommen werden.
- Sammelgruppe
  - Ein- und Ausschalten in Rufgruppen
  - Je Rufgruppe wird eine eigene Taste auf dem Telefondisplay dargestellt.
  - In einer Rufgruppe können beliebig viele Benutzer des jeweiligen Hauptstandorts zusammengeschaltet werden.
  - Die Anrufverteilung in der Rufgruppe erfolgt wahlweise parallel (alle klingeln gleichzeitig), longest idle (wer am längsten kein Gespräch hatte, erhält das nächste) oder Round-Robin (der Ruf wird an einen zufälligen Teilnehmer der Gruppe geschaltet. Nimmt dieser das Gespräch nicht entgegen, wird der Anruf parallel an alle weiteren Teilnehmer der Gruppe geschaltet).
  - Für eingehende Anrufe kann auch ein Abfragemenü („IVR“) geschaltet werden, um Anrufer an ein internes Ziel (Nebenstelle oder Gruppe) weiterzuleiten.
  - Die Einrichtung einer zentralen Rufgruppe für die Annahme der Hauptrufnummer (i.d.R. die Durchwahl „0“) ist im Basispreis enthalten. Die Einrichtung weiterer Rufgruppen erfolgt nach Aufwand.
- Telefonbuch
  - Anzeige des Anrufernams bei eingehenden Anrufen, sofern die Rufnummer im Telefonbuch des Kunden hinterlegt ist.
  - Suchmöglichkeit im Telefonbuch des Kunden.

- Es können sowohl private als auch gemeinschaftliche Telefonbücher innerhalb einer Anlage hinterlegt werden.
- Wartemusik
  - Standard-Wartemusik
  - Einspielen von kundenindividuellen Wartemusiken durch stimme. Die Wartemusik muss als MP3- oder WAV-File zur Verfügung gestellt werden. Hierfür können Kosten entstehen.
- Zentrale
  - Die Zentrale Durchwahl „0“ kann auf ein dediziertes Telefon oder auf eine Gruppe (siehe „Rufgruppen“) geleitet werden.
  - Für eingehende Anrufe kann eine Ansage abgespielt werden („Ansagen vor dem Melden“). Die gewünschte Ansage ist vom Kunden als MP3 oder WAV-Datei beizustellen. Hierfür können Kosten entstehen.
  - Für eingehende Anrufe kann auch ein Abfragemenü („IVR“) geschaltet werden, um Anrufer an ein internes Ziel (Nebenstelle oder Gruppe) weiterzuleiten.
  - Für die Zentrale können 2 Rufumleitungsziele definiert werden, die entweder automatisch (nach Zeitplan, „Nachtschaltung“) oder auf Tastendruck auf einem Zentraltelefon geschaltet werden können. Anrufe auf die Zentrale folgen nicht der Rufumleitung des jeweiligen Telefons.
  - Vermittlung von Gesprächen mit und ohne Ankündigung. Wird ein Gespräch nicht entgegengenommen, wird der Anruf wieder auf die Zentrale zurückgestellt.

#### 4.2 Klingende stimme

Beinhaltet zusätzlich zu den Leistungsmerkmalen von Klare stimme:

- UC-Client (myPBX) web-basiert oder als Windows-Programm
  - Unterstützte Sprachen: Deutsch / Dänisch / Englisch/ Estnisch/ Finnisch / Französisch / Italienisch / Latvian / Niederländisch / Norwegisch / Polnisch / Portugiesisch / Spanisch / Schwedisch / Tschechisch
  - Windows-Programm kann links und rechts am Fensterrand angedockt oder als normales Fenster genutzt werden.
  - CTI-Funktionalität (Anruf einleiten, Anruf annehmen, Anruf beenden, Anruf halten, Anruf übernehmen, Anruf weiterverbinden, Anruf parken, Dreierkonferenz).
  - Verwalten eigene Rumumleitungen (werden mit den Standard-Rufumleitungen am Telefon synchronisiert).
  - Anrufliste
  - Verwalten des eigenen Präsenzstatus (Anwesend, Abwesend, Mittagessen, Urlaub, Beschäftigt, Bitte nicht stören [Telefon wird stumm geschaltet, Chatanfragen werden abgewiesen]).
  - Automatischer Offline-Status nach einstellbarer Leerlautzeit
  - Favoritenliste (einschließlich Partner-Präsenz, Anrufstatus, Anrufübernahme).
  - Chat / Chatkonferenz (Thema, Teilnehmerliste, Nachrichten können empfangen werden, bevor der Chat akzeptiert wird, Fenster können geschlossen und wieder geöffnet werden, ohne dass der Chat beendet wird; Chatverläufe werden nicht zentral gespeichert, beendete Chat-Kommunikation kann nicht wieder hergestellt werden).

- Suche und Rückwärtssuche im zentralen Telefonbuch.
- Suche und Rückwärtssuche in Exchange-Adressbüchern, wenn diese durch Stimme gehostet werden.
- Suche im lokalen Outlook (nur für ausgehende Telefonie).
- Desktop-Benachrichtigungen (Annehmen und Abweisen von Anrufen direkt aus dem Benachrichtigungsfenster).
- Anrufe per Hotkey aus jeder Anwendung initiieren, die Copy&Paste unterstützt.
- Microsoft Office Integration:
  - Präsenzstatus wird innerhalb der Office-Applikationen dargestellt
  - Präsenz Sichtbarkeit innerhalb einer Office-Anwendung.
  - Starten eines Chats aus einer Office-Anwendung.
  - Initiieren eines Anrufs aus einer Office-Anwendung heraus.
- Voice-Mail
  - Abhören, Löschen und Speichern von Nachrichten über DTMF am Telefon.
  - Personalisierte Begrüßung (durch den Benutzer aufzusprechen und von ihm zu installieren).
  - Voice-Mail kann zusätzlich via E-Mail empfangen werden (im Anhang als .wav-File)
- Smartphone-App für iOS
  - Telefonie über SIP (mind. 3G) oder GSM
  - Anzeige der im UC-Client angelegten Favoriten inkl. Präsenzstatus und Direkt-Anrufmöglichkeit.
  - Ein- und ausgehende Telefonie.
  - Anzeige der auf dem Tischtelefon eingerichteten Funktionstasten.
  - Anrufliste (Alle Anrufe, eingehende Anrufe, ausgehende Anrufe, aktive Rückrufe).
  - Bezug der App über den jeweiligen App-Store
  - Hinweise:
    - Je nach verwendetem Gerät und Firmware kann es zur Abweichung der Funktionen kommen.
    - Die Sprachqualität ist stark abhängig vom GSM bzw. 3G/LTE-Empfang und kann auch während eines Gespräches stark variieren.
    - Ist das Smartphone gleichzeitig als Mobility-Ziel (Benutzer-Lizenz-Premium erforderlich) konfiguriert, wird bei eingehenden Anrufen die App beendet und ein normaler GSM-Sprachanruf geführt. Dies ist eine iOS-Funktion und nicht anpassbar.

#### 4.3 Volle stimme

Beinhaltet zusätzlich zu den Leistungsmerkmalen von Klingende stimme.  
Erweiterung des UC-Client um folgende Funktionen:

- Mobility
  - Parallele Anrufsignalisierung auf dem angemeldeten Tischtelefon und am Mobility-Ziel.
  - Das Mobility-Ziel kann eine beliebige öffentliche Rufnummer (HomeOffice, Smartphone, etc.) sein.
- Video-Telefonie
  - Videotelefonie zwischen 2 myPBX (als Windows-Programm
  - Dreier Videokonferenzen
  - Auswahl der Webcam, soweit mehrere vorhanden sind.
  - Webcam-Vorschau.
  - Ein- und Ausschalten des Videobilds während des Gespräches.
  - Auflösung: 352x288 (falls in Kamera verfügbar), sonst 320x240 Pixel, Bildrate: 30 fps, Datenrate: 250 kbps.
- Desktop-Sharing
  - Teilen eines Bildschirms oder einer dedizierten Anwendung mit dem Gesprächspartner.
  - Darstellung eines geteilten Inhalts bei allen Teilnehmern der Konferenz, die myPBX als Windows-Programm einsetzen.
  - Übergeben der Steuerung.
  - Datenrate: 500 kbps.
- Fax-Server
  - Email-to-fax und fax-to-email.
  - Jeder Benutzer kann eine persönliche Faxnummer erhalten.
  - Eingehendes Fax wird als PDF-Dokument zugestellt.
  - Ausgehendes Fax muss als PDF-Dokument (als Dateianhang einer Email) versendet werden.
  - Zustellbericht bei erfolgreichem und erfolglosem Versand.
- Softphone
  - Durch das Softphone wird der CTI-Client zu einem Sprachendgerät aufgewertet. Der Benutzer kann die unter Kapitel 2.4 und 2.5 dargestellten Leistungsmerkmale nutzen.
  - Die Sprachqualität ist stark abhängig vom eingesetzten Headset sowie der LAN-Konfiguration. Außerdem können andere Programme die Funktion des Softphones einschränken. Es kann daher keine Sprachqualität zugesichert werden.

## 5. Hardwaregeräte

### 5.1 Tischtelefone

Folgende Funktionen stehen an den innovaphone Telefonen vom Typ innovaphone IP112, IP222 und IP232 zur Verfügung:

- Anklopfen (akustisches Signal bei anklopfendem Ruf)
- Anrufschutz
- Anrufübernahme (selektiv, aus Gruppe)
- Anrufumleitung zu externer Rufnummer
- Anrufumleitung zu interner Rufnummer
- Anzeige Gesprächsdauer
- Anzeige Nachricht wartet (MWI – ab Benutzer-Lizenz Komfort)
- Automatische Wahlwiederholung
- Automatischer Rückruf bei besetzt und frei
- Datum- und Uhrzeit-Anzeige (automatische Sommer-/Winterzeit-Anpassung)
- Direktwahl (sofort, intern/extern)
- Durchsage über Lautsprecher
- Einstellbare Klingeltöne
- Feste Anrufumleitung (sofort, nach Zeit [Rufweitzerschaltung], bei besetzt)
- Freisprechen
- Funktionstasten (genaue Auflistung in den technischen Spezifikationen des jeweiligen IP-Telefons)
- Identifizierung des Anrufers (Name, Nummer)
- 3er-Konferenz
- Lautstärke einstellbar
- Makeln
- Mehrsprachig
- Parken von Gesprächen und Abfragen von anderen Teilnehmern
- Ruflisten (ankommend, abgehend, nicht erreicht, nicht beantwortet)
- Statusanzeige von Teilnehmer (frei, besetzt, Ruf)
- Stummschaltung
- Verbinden auf freien und besetzten Teilnehmer ohne Ankündigung
- Verbinden mit Ankündigung
- Verbinden ohne Melden
- Wahlwiederholung

Technische Angaben zur Telefonhardware entnehmen Sie bitte den aktuellen Beschreibungen des Herstellers unter [www.innovaphone.com](http://www.innovaphone.com). Für technische Änderungen und Weiterentwicklungen des Anbieters, die zu Einschränkungen der vorgenannten Funktionen führen, können wir keine Gewähr übernehmen.



## 5.2 DECT und WLAN

Folgende Funktionen stehen an den innovaphone-Telefonen vom Typ innovaphone IP62, IP64 und IP65 zur Verfügung:

- Anklopfen (Signalisierung und Abfrage)
- Anrufschutz
- Anrufübernahme; selektiv und aus Gruppe
- Anrufumleitung zu externer Rufnummer
- Anzeige Nachricht wartet (MWI) für DECT-Telefone
- Direktwahl (sofort, intern/extern)
- Feste Anrufumleitung (sofort, nach Zeit [Rufweitzerschaltung], bei besetzt)
- Makeln
- Parken von Gesprächen und Abfrage von anderen Teilnehmern
- Rückruf bei besetzt
- Rückruf bei frei
- Ruhe vor dem Telefon (interne und externe Anrufe)
- Variable Anrufumleitung
- Variable Anrufumleitung löschen
- Verbinden auf freien und besetzten Teilnehmer ohne Ankündigung
- Verbinden mit Ankündigung

Technische Angaben zur Telefonhardware entnehmen Sie bitte den aktuellen Beschreibungen des Herstellers unter [www.innovaphone.com](http://www.innovaphone.com). Für technische Änderungen und Weiterentwicklungen des Anbieters, die zur Einschränkung der vorgenannten Funktionen führen, können wir keine Gewähr übernehmen.

## 5.3 Analoge Anschlussports

Analoge Anschlussports können für Sprachendgeräte, Faxgeräte und Geräte mit Modemverbindung verwendet werden. Die Funktion ist dabei abhängig von dem angeschlossenen Endgerät. Die Verbindungsgeschwindigkeit wird je nach Gerät auf 9.600 Bit/s reduziert. Die Kompatibilität von Modemverbindungen muss im Einzelfall getestet werden und ist nicht bei jedem verwendeten Modem möglich.

## 5.4 ISDN-Anschlussports

ISDN-Anschlussports können für Geräte mit Modemverbindungen (Brandmeldeanlage, Einbruchmeldeanlagen etc.) verwendet werden. Die Funktion ist dabei abhängig von dem angeschlossenen Endgerät und muss je nach Einzelfall getestet werden. Stimme kann keine Funktionsgarantie geben.

## 6. Anforderung an den Kunden

Zugang auf die zentrale stimme-Lösung erfolgt über das öffentliche Internet. Dabei werden folgende Anforderungen an die Kundenumgebung gestellt.

### 6.1 Anforderungen an das Netzwerk

Die Übertragung der Datenpakete darf 150 Millisekunden nicht überschreiten (Delay). Die Abweichung bei der Datenübertragung (Jitter) darf nicht über 20 Millisekunden liegen. Die Paketverlustrate muss unter 1 % liegen. Die Werte müssen Ende-zu-Ende, also zwischen dem jeweiligen IP-Sprachengerät und der stimme-Plattform, erreicht werden.

Der Einsatz von Quality-of-Service Mechanismen wird empfohlen, um diese Werte dauerhaft sicherstellen zu können und Schwankungen auszuschließen.

Die Kommunikation erfolgt über folgende Protokolle / Ports

Protokoll	Typ	Port	Ziel-Server	Funktion
HTTP/s	TCP	443	46.189.64.189	myPBX Client
HTTP/s	TCP	8443	46.189.64.189	Reporting
HTTP/s	TCP	4443	46.189.64.186	Update & Backup
H323/s	TCP	1300	46.189.64.189	Registrierung Signalisierung
LDAP/s	TCP	636	46.189.64.186	Telefonbuch Extern
LDAP/S	TCP	8636	46.189.64.189	Telefonbuch Intern
SIP/s	TCP, UDP	5060/5061	Wird vom Provider vorgegeben	Registrierung Signalisierung (nur bei lokalem SIP Trunk)
STUN/ TURN	TCP, UDP	3478	46.189.64.249	Medienaushandlung
RTP	UDP	16384-32767	46.189.64.189	Sprache
Video	UDP	50000-50100	46.189.64.189	Video Telefonie
App Sharing	UDP	60000-60100	46.189.64.189	Application Sharing

Der Kunde hat sicher zu stellen, dass diese Ports in seiner Firewall, Proxyserver etc. blockierungsfrei nach Extern übertragen werden.

### 6.2 Anforderung an PCs / Laptops / Smartphone

Die erreichbare Sprach- bzw. allgemeine Übertragungsqualität kann durch Einstellungen und weitere Software auf den kundeneigenen PCs, Laptops bzw. Smartphones negativ beeinträchtigt werden. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass derartige Störeinflüsse verhindert werden.

## **7. Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft / Weiterentwicklung des Leistungsangebotes/ Service**

- 7.1 stimme unternimmt Maßnahmen zur Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft. Hierzu werden Leistungsdaten erfasst, ausgewertet und gespeichert.
- 7.2 stimme entwickelt das Leistungsangebot ständig weiter. Diese Weiterentwicklungen dienen der Systemverbesserung. Die Änderung des Leistungsangebotes führt nicht zu einem Sonderkündigungsrecht durch den Reseller; es sei denn, es werden für den Nutzer zwingend erforderliche Funktionen abgekündigt. Die Erneuerung erfolgt in Wartungsfenstern, welche außerhalb der üblichen Geschäftszeiten (Montag bis Freitag, 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr) liegen.
- 7.3 stimme informiert den Reseller über Wartungsfenster mindestens 1 Woche im Voraus. Angekündigte Wartungsfenster zählen nicht als Systemausfall im Sinne der Dienstverfügbarkeit.
- 7.4 Im Falle von Systemstörungen oder bei Bekanntwerden von Sicherheitsrisiken können kurzfristige Updates und Upgrades, auch während der üblichen Geschäftszeiten, erforderlich sein. Diese werden mindestens 1 Stunde vor Durchführung angekündigt.
- 7.5 Reseller und Nutzer sind nicht berechtigt, die Durchführung von Updates und Upgrades abzulehnen.
- 7.6 stimme gewährleistet eine Dienstverfügbarkeit von 99,8 % pro Jahr.
- 7.7 Die Servicebereitschaft von montags bis freitags, 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr, außer an bundeseinheitlichen Feiertagen.
- 7.8 Die Annahme von Störungen innerhalb und außerhalb der vereinbarten Servicebereitschaft (7x24 h).
- 7.9 Qualifizierte Störmeldungen durch den Partner/Reseller.
- 7.10 Das Vorhalten von Servicespezialisten mit produkt- und systemspezifischen Kenntnissen innerhalb der vereinbarten Servicebereitschaft.
- 7.11 Kostenfreie Erbringung von Servicedienstleistungen zur Behebung von Störungen aus der Ferne (Remote) während der Servicebereitschaft. Ggfls. erforderliche Arbeiten vor Ort werden nach Zeit und Aufwand zu den vereinbarten Stundensätzen verrechnet.
- 7.12 Das Durchführen von regelmäßigen Datensicherungen und Aktualisierung der Dokumentation.
- 7.13 Voraussetzung ist die Einhaltung der Mitwirkungspflichten durch den Endkunden.