

Leistungsbeschreibung Pfalzcloud Dienste

Stand: 02.03.2018

Inhalt

1. Allgemeines	2
2. Voraussetzung für die Nutzung der O365 Telefonsystem Dienste	3
3. Übergabepunkt der O365 Telefonsystem Dienste	4
4. Leistungsumfang der O365 Telefonsystem Dienste	5
5. Bereitstellung	6
6. Service Level und Change Requests	10
6.1. Service Level und Change Requests	10
7. Vertragslaufzeit und Kündigungsfristen	13
8. Serviceverfügbarkeit und Servicelevel	14
9. Berechnung der vertraglichen Leistungen	15
10. Abgrenzung der Leistungen	15
11. Pfalzcloud.de	17
12. Optionen und Zusatzleistungen	17

1. Allgemeines

Diese Leistungsbeschreibung beschreibt die folgenden (ggf. optionalen) Leistungs- und Dienstleistungsbausteine von maxIT Consulting GmbH „Pfalzcloud“:

Telefonssystem in O365

Das Telefonssystem in Office 365 ermöglicht es Ihnen, Skype for Business und die vorhandenen Telefonlinien Ihres Unternehmens oder das Telefonssystem für eingehende und ausgehende Anrufe zu verwenden. Mit dem Telefonssystem in Office 365 können Benutzer Skype for Business verwenden, um grundlegende Aufgaben wie das Tätigen, Empfangen und transferieren von Telefonanrufen (in Folge: PSTN) von fast jedem Ort mit Internetzugang durchführen.

Mit dem Anrufsystem können Sie Ihr vorhandenes PBX-Anlagensystem mit einer Reihe von Features ersetzen, die direkt von Office 365 bereitgestellt werden und eng in die Microsoft-Cloudproduktivitätsumgebung integriert sind.

Zur Nutzung von Telefonssystem in O365 benötigen Sie lediglich eine breitbandige IP-Verbindung zu den Rechenzentren (Cloud) von Microsoft.

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 4 bezeichneten Funktionen 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 maxIT oder Microsoft keinen Anspruch auf Minderung, Erstattung oder das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.

2. Voraussetzung für die Nutzung der O365 Telefonsystem Dienste

Folgende Voraussetzungen sind für die Nutzung des Microsoft O365 Telefonsystem durch den Kunden zu erbringen / sicherzustellen.

Für die Einrichtung und Betreuung des Microsoft O365 Telefonsystem ist es zwingend erforderlich, daß maxIT als sog. „Delegated Admin“ für den O365 Tenant des Kunden eingetragen wird.

Die nötigen Lizenzen für das Microsoft O365 Telefonsystem besorgt der Kunde auf eigene Rechnung (ggf. mit Hilfe der Pfalzcloud) über das O365 Portal.

Microsoft stellt für die Nutzung der O365 Telefonsystem 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 O365 Plan E3 / E5
- c) Headset für Audio-Funktionen
- d) Webcam für Video-Funktionen

Die Nutzung der O365 Telefonsystem 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 von Microsoft 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 und Internetanbindung ist nicht Teil der von maxIT Pfalzcloud erbrachten Dienste und obliegt in der Verantwortung des Kunden.

Für ein Teil der Funktionalität des S4B Clients ist eine Anbindung an ein Exchange-Postfach notwendig. Dienstbeschränkungen, die dadurch entstehen, daß der Kunde nicht das bei O365 E3/E5 enthaltene Exchange-Postfach nutzt, gehen nicht zu Lasten von maxIT.

3. Übergabepunkt der O365 Telefonsystem Dienste

Übergabepunkt der O365 Telefonsystem Dienste sind die Microsoft Rechenzentrumsstandorte.

4. Leistungsumfang der O365 Telefonsystem Dienste

Leistungen der Pfalzcloud Dienste:

- Abstimmung des Bereitstellungszeitplans für das O365 Telefonsystem
- Lizenzberatung durch Pfalzcloud (welche Lizenzen in O365 werden für das Telefonsystem benötigt)
- Einmalige Lizenzzuweisung. Den Usern werden die notwendigen Lizenzen für das O365 Telefonsystem im O365 Tenant zugewiesen
- Rufnummern-Bestellung /-Portierung des vorhandenen Rufnummernblocks (muss wenn gewünscht hinzugebucht werden)
- Konfiguration des Tenants und der User für die Festnetztelefonie und ggf. Voicemail
- Konfiguration einer Call-Queue (Zentrale)
- Test des bereitgestellten Systems
- Anwender-Support (Support Packet muss hinzugebucht werden)

Zur Information (da NICHT Vertragsbestandteil zwischen maxIT und Kunden):

S4B nach Beschreibung von MS unter <https://technet.microsoft.com/de-de/library/skype-for-business-online-service-description.aspx>

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 Microsoft O365 Telefonsystem 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 lokale Installation und Konfiguration der Skype for Business-Clients 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 kostenpflichtigen Tätigkeiten zählen z.B.:

- Unterstützung bei der lokalen Installation des Clients
- Unterstützung bei der Fehlersuche/-behebung im internen Netzwerk bzw. der Anbindung
- Unterstützung bei der Firewall-Konfiguration
- Fernwartung bzw. Unterstützung bei lokalen Problemen oder Inkompatibilitäten (z.B. Abstürze, Fehlermeldungen in andern Programmen, ...)
- Unterstützung/Management bei Supportfällen im O365-Portal (d.h. zu Microsoft)

5.2.2 Bereitstellung

Während der Portierung der Rufnummer kommt es zu Einschränkungen bei der Telefonie und bei der externen Erreichbarkeit. 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. Über das O365-Portal kann jeder Kunde Änderungen einzelner Initialeinstellungen vornehmen. Eine solche Änderung kann die Verfügbarkeit und Funktion beeinträchtigen und sollte daher mit Pfalzcloud abgesprochen werden.

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.

Der Kunde ist für den Kauf und die rechtzeitige Verlängerung der O365-Lizenzen von Microsoft verantwortlich.

Ebenso obliegt es dem Kunden sicherzustellen, daß Rückfragen von maxIT Pfalzcloud zeitnah und korrekt beantwortet werden. Besonders wichtig ist dies im Portierungsprozess.

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 und die Vergaberegeln von Microsoft.

5.2.5 Zusatzleistungen

Beurteilung der IT und Kommunikations Infrastruktur

Auf Wunsch kann gegen zusätzliche Vergütung bei Pfalzcloud eine 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/Engpässe und deren Beseitigung beraten.

Schulung / Einweisung

Schulung und Einweisung kann durch Pfalzcloud als Zusatzleistung angeboten werden. Schulungen finden in den Räumen von Pfalzcloud statt.

5.2.6 Anforderungen an die ITK Infrastruktur der Kunden

Da die Endgeräte und die O365 Skype for Business Kommunikationsanwendungen (Telefonie, Konferenzen, Unified Communication, etc.) in die Netzwerkumgebung des Kunden integriert werden, müssen an diese Netzwerkumgebungen bestimmte Systemanforderungen gestellt werden. Der Kunde stellt die Erfüllung dieser Systemanforderungen sicher und bestätigt die Erfüllung der Voraussetzung zum Einsatz der Microsoft O365 Services mit Unterzeichnung des Auftragsformulars. Pfalzcloud und Microsoft setzen für die reibungslose Anschaltung, zur einwandfreien Funktion der Tischtelefone und Software-Telefone 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 Netzwerkkomponenten (Ethernet-Switch oder Firewall) ist nicht Bestandteil des Leistungsumfangs des Assessments 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 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 MS-Serviceendpoint 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 MS Technet beschrieben, erfüllt sein.

<https://docs.microsoft.com/de-de/SkypeForBusiness/optimizing-your-network/media-quality-and-network-connectivity-performance?ui=en-US&rs=en-US&ad=US>

- LAN-Infrastruktur; Es wird vorausgesetzt, dass der Kunde eine fachmännisch installierte, hochverfügbare lokale Netzwerkinfrastruktur basierend mindestens auf 1Gbit/s-Switchen und einer Verkabelung vom Typ CAT5e 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 100/1000BaseT) vorhanden sein. Die notwendigen Netzwerkkabel sind durch den Kunden selbst zu beschaffen. Da die meisten für O365 Skype for Business zertifizierten 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 der 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. Andernfalls 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 O365 Skype for Business Dienstes erforderlichen Verkehrsbeziehungen (Ports/Protokolle) in der kundeneigenen Firewall durch den Kunden freizugeben. Im MS Technet 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.

6. Service Level und Change Requests

Alle Konfigurationen und Useränderungen bzgl. O365 Skype for Business werden von Pfalzcloud vorgenommen. Freigegebene User-Konfigurationsanpassungen können vom Kunden selbst Online im O365 Portal durchgeführt werden.

6.1. Service Level und Change Requests

Die Endkundenverfügbarkeit der O365 Skype for Business-Dienste oder Programme ist nicht Teil des Vertrags zwischen maxIT Pfalzcloud und dem Kunden. Die folgenden von Microsoft zugesicherten Verfügbarkeiten sind hier als reine Information zu sehen und Bestandteil des Vertrages zwischen dem Kunden und Microsoft (Kauf der O365 Lizenzen):

<http://www.microsoftvolumelicensing.com/Downloader.aspx?DocumentId=13480>

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 kundeneigenen Netzwerk, Server und Dienste in seinen Standorten und/oder der Internetanbindung des Kunden
- 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

6.1.2 Änderungen / Moves, Adds und Changes (MAC)

Änderungen der Konfiguration oder Implementierung von Dienstleistungen, die nicht in Abschnitt 4 aufgezählt sind werden gesondert von Pfalzcloud abgerechnet. Der Kunde wird von Pfalzcloud auf die zusätzlichen Kosten vorher hingewiesen.

6.2.0 Netzmanagement

Die Geschäfts- und Betriebszeiten von Pfalzcloud sind von Mo bis Fr von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr.

6.2.1 Problemmeldung

Probleme werden durch eine Meldung des Kunden aufgenommen. Bei jedem Problem wird jeweils ein Trouble-Ticket eröffnet.

Pfalzcloud setzt ein Problembearbeitungssystem (Ticketsystem) zur Steuerung und Dokumentation ein. Jede Meldung erhält eine eindeutige Bearbeitungsnummer (Trouble Ticket (TT) Nummer). Diese TT-Nummer wird dem Melder mitgeteilt. Eine Problemmeldung muss folgende Informationen mindestens beinhalten:

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

Bei E-Mails ist die Bearbeitungsnummer in der Betreffzeile („Subject“) anzugeben. Kann der Kunde bei der Falleröffnung oder während der Fallbearbeitung nicht alle notwendigen technischen Details für eine Problemdiagnose zur Verfügung stellen oder ist der Kunde für Absprachen nicht zu erreichen, wird die Bearbeitung des Falls und die Bewertung der Verfügbarkeit bis zum Erhalt dieser Informationen ausgesetzt. Rückfragen zum Status des Falls werden während der normalen Geschäftszeiten bearbeitet und müssen die Bearbeitungsnummer (TT-Nummer) sowie die Kundennummer enthalten.

Probleme sollten zunächst dem IT Verantwortlichen beim Kunden gemeldet werden. Falls dieser nicht verfügbar ist oder auf Pfalzcloud verweist, können Probleme 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 949467-30**

6.2.2 Fallbearbeitung

Kundenanfragen werden 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.

Probleme werden klassifiziert und nach Prioritäten bearbeitet.

Pfalzcloud unterstützt den Kunden bei lokalen Problemen mit der Benutzung der Anwendung.

Wenn Pfalzcloud eine Störung auf Seiten Microsofts kennt oder im Rahmen der Problemanalyse als wahrscheinlich ansieht, wird Pfalzcloud den Kunden auffordern, ein Ticket bei Microsoft zu eröffnen. Dies erfolgt durch den Kunden in seinem O365 Portal.

Die Eröffnung und Bearbeitung von solchen Microsoft-Anfragen für den Kunden direkt durch Pfalzcloud ist eine kostenpflichtige Zusatzleistung.

Anfragen der Kunden, die über den Rahmen des jeweiligen inkludierten Supports hinausgehen werden in die Kategorie "kostenpflichtiger Support" eingeordnet.

Die Aufwände beim kostenpflichtigen Support werden dem Kunden nach den definierten Stundensätzen dem Kunden in Rechnung gestellt.

Beispiele für "kostenpflichtiger Support":

Ursachen liegen in der Sphäre des Kunden, insbesondere in dessen LAN/WAN Verbindungen oder bei von ihm eingesetzten Endgeräten. Auswirkungen sind z.B. schlechte Sprachqualität, Fragen zur Bedienung der Endgeräte, Verkabelungsfehler etc.

In diesem Zusammenhang sind dann z.B. folgende Probleme kostenpflichtig (Aufzählung beispielhaft, nicht abschließend):

- Analyse oder Änderung von Firewall-Konfigurationen (durch Pfalzcloud)
- Unterstützung bei Problemen mit lokalen Fremdanwendungen (d.h. nicht O365 Skype for Business-Client)
- Unterstützung von nicht für O365 Skype for Business zertifizierten und/oder bei Pfalzcloud erworbenen Endgeräten.

7. Vertragslaufzeit und Kündigungsfristen

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.

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.

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 O365 S4B 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
- Die Nutzung von Call-by-Call-Angeboten ist nicht möglich.

8.2. Einschränkungen Notruf

Nutzt ein Kunde O365 S4B 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 hinweisen.** 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.

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
- monatliche Zusatzkosten pro "Seat"; als "Seat" in diesem Sinne gelten alle im Serviceportal unter dem Menüpunkt aufgelisteten bzw. aufzufindenden Einträge (z.B. User oder Endgeräte)
- monatlichen Entgelten für zubuchbare Leistungen / Leistungsmerkmale

Die sonstigen Entgelte setzen sich zusammen aus:

- einmalige Entgelten (z.B. für bestimmte Änderungen)
- Entgelten für die Erbringung des "kostenpflichtigen Supports"

Microsoft stellt dem Kunden im Portal einen Einzelverbindungsbeleg elektronisch zur Verfügung. Um diesen zu 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.

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 den oben beschriebenen Umfang hinausgehen im Rahmen der inkludierten Pfalzcloud-Dienste nicht leisten.

Dazu gehören z.B.:

- Support und Beratung zur allgemeinen IT- und Netzwerkinfrastruktur und/oder deren Implementierung, Betrieb und Entstörung
- Support, Inbetriebnahme und Entstörung von allgemeinen Hardware-Telefonen
- Support, Beratung, Implementierung, Betrieb und Entstörung hinsichtlich der Internetanbindung
- Allgemeine Planung, Durchführung, Abbildung und Migration einer bestehenden Telefonanlagenlogik auf ein IP-fähiges System;
- Schulung in Aufbau, Konfiguration und Betrieb eines UC – Systems

- Beratung hinsichtlich der Anbindung von Anwendungen an O365 S4B, die über den Verweis auf die existierenden Schnittstellenspezifikationen hinausgehen.

11. Pfalzcloud.de

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.

www.Pfalzcloud.de

12. Optionen und Zusatzleistungen

Zusätzlich zu den gebuchten Dienstvarianten der maxIT Consulting GmbH „Pfalzcloud“, können gegen Aufpreis folgende z.B Produkte hinzugebucht werden:

- Professionelle Ansagen für die Reaktionsgruppen
- Prime-Support
- Netzwerkcheck