

# Leistungsbeschreibung Cloud-Telefonanlage cloudmanufaktur

## 1. Präambel/Vertragsgegenstand

Für alle in Anspruch genommenen Dienstleistungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der cloudmanufaktur GmbH (im nachfolgenden » cloudmanufaktur« genannt). Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Service-standards (SLA), Leistungsbeschreibungen und jeweils gültigen Produkt-/Preislisten sind Vertragsbestandteil. Die folgende Leistungsbeschreibung erklärt den Leistungsumfang des Produktes » Cloud-Telefonanlage « und beschreibt zudem die Voraussetzungen zur Nutzung der beschriebenen Dienste. Sie findet Anwendung auf die Leistungen, die die cloudmanufaktur während der Vertragslaufzeit, auf Basis der im Vertragsdokument vereinbarten konkreten Ausprägung, für die Kundin oder den Kunden (im nachfolgenden » Kunde « genannt) erbringt.

## 2. Beschreibung

Mit dem Produkt » Cloud-Telefonanlage « stellt die cloudmanufaktur ihren Kunden eine cloudbasierte Telefonanlagenlösung zur Verfügung, die auf Basis von Voice-over-IP (VoIP) betrieben wird.

Der Internetanschluss ist nicht Teil der bereitgestellten Leistungen, kann aber optional über einen Kooperationspartner zugebucht werden. Die cloudmanufaktur erlaubt geeignete Internetanschlüsse von Drittanbietern. Für die kundenseitige Infrastruktur (insbesondere LAN-Infrastruktur) ist der Kunde verantwortlich. Die cloudmanufaktur kann insbesondere keinen Netzwerksupport für seine Netzwerkinfrastruktur leisten, kann den Kunden nicht bezüglich der für ihn notwendigen Netzwerkinfrastruktur beraten oder bei deren Implementierung, Betrieb und Entstörung unterstützen, es sei denn, diese wird als kostenpflichtige Beratung gebucht. Im Übrigen gelten die Regelungen in Ziffer 7.5.

Mit dem Produkt » Cloud-Telefonanlage « wird die Anbindung an einer Nebenstellenanlage mit IP-Anschluss über das SIP Protokoll mit dem IP-Backbone der cloudmanufaktur und dem öffentlichen Telefonnetz zur Verfügung gestellt. SIP (Session Initiation Protocol) wird zur Steuerung der Kommunikation mit den Gegenstellen und RTP (Real Time Protocol) für die Übertragung von Sprachinformationen verwendet. Die Leistung wird technisch auf einem gemeinsamen IP-Netzwerk für Sprach- und Datenübertragung realisiert. Es wird eine bidirektionale VoIP (Voice-over-IP) - Telefonie-Schnittstelle bereitgestellt. Der Leistungsumfang besteht aus der Terminierung und Durchschaltung von Anrufen im SIP-Protokoll, die ihren Ursprung auf der Seite des IP-fähigen Benutzers haben sowie der Zuführung von Gesprächen, deren Ziel die IP-fähigen Benutzer sind. Über den Cloud-Telefonanlage wird der Transport des zugeführten Sprachverkehrs in den IP-Backbone der cloudmanufaktur sowie in das öffentliche Internet durchgeführt. Zur Gewährleistung einer hohen Übertragungsqualität ist eine ausreichende Internetanbindung notwendig. Die cloudmanufaktur stellt über diesen Internetzugang die Telefonverbindung gemäß RFC 3261 (SIP) her.

## 3. Einführung

### 3.1 Voraussetzungen

Die Telekommunikations-Anlage des Kunden und die Netzwerkumgebung müssen bestimmte Anforderungen erfüllen. Der Kunde stellt die Erfüllung dieser Anforderungen sicher und bestätigt die Erfüllung der Voraussetzung zum Einsatz der cloudmanufaktur Cloud-Telefonanlage mit Unterzeichnung des Auftragsformulars.

Es darf maximal nur eine NAT (Network Address Translation) Instanz vorhanden sein. Durch die Funktion des SIP ALG (Application Layer Gateway) sollen etwaige Probleme mit NAT umgangen werden. Das SIP ALG ist nur zu aktivieren, wenn über den Inhalt und die Funktion des SIP-Nachrichtenverlaufs in Kombination mit NAT-traversal detaillierte Kenntnisse bestehen. Andernfalls ist das SIP ALG zu deaktivieren. Zugriffe aus dem Internet auf die TK-Anlage müssen den notwendigen Sicherheitskriterien entsprechen.

Folgende technische Bedingungen muss der Internetzugang erfüllen, um für die Nutzung in Verbindung mit der Cloud-Telefonanlage geeignet zu sein: Für jeden Sprachkanal steht mindestens eine Bandbreite von 100 Kbit/s (im Up- und Down- stream) für die Dauer der Verbindung zur Verfügung. Zur Sicherstellung der Gesprächsqualität sollte die Bandbreite durch Quality of Service (QoS) Maßnahmen garantiert werden können. QoS beschreibt bestimmte Qualitätsanforderungen, die eingehalten werden müssen, um einen Kommunikationsdienst aus Sicht des Anwenders mit der gewünschten Qualität nutzen zu können.

→ Um eine Beeinträchtigung der Sprachqualität zu vermeiden, weist der Internetzugang folgende Parameter auf:

→ Paketverlust < 0,1 %

→ Laufzeit (Latenz) < 50 ms

→ Jitter (bezeichnet sowohl das Taktzittern bei digitalen Signalen als auch die Laufzeitvarianz von Daten-paketen in einem Netzwerk) < 5 ms

→ Für die Anschaltung des Cloud-Telefonanlage es ist es nicht erforderlich, ein PortForwarding von Extern nach Intern zu öffnen. Es wird davon explizit abgeraten.

→ Grundsätzlich werden private IP-Adressen im Kunden-LAN und durch Firewall geschützte Internetzugänge unterstützt. Die NAT-Geräte und -Firewalls müssen dabei folgende Verbindungen vom privaten Netz zum Internet bzw. zum externen Netz unterstützen; Ausgehende Verbindungen für die Protokolle:

→ Port 5090 (UDP und TCP)

→ Port 443, 2197 und 5223 (TCP, HTTPS)

Nur bei Verwendung von Tischtelefonen ohne SBC (Session Boarder Controller)

→ Port 5060 (UDP)

→ Port 5061 (TCP)

→ Port 9000-10999 (UDP)

Damit Sie Videokonferenzen erstellen und daran teilnehmen können, muss der von 3CX gehostete Cloud-Dienst an die 3CX Telefonanlage angebunden werden. Zur Kommunikation zwischen Anlage und Dienst müssen Sie folgende Ports freigeben:

Konferenzteilnehmer: Port 443 (ausgehend, TCP) und 48000–65535 (ausgehend, UDP) zur Audio- und Videoübertragung zwischen Konferenzteilnehmern.

Die benötigte Bandbreite ist anhand der technischen Parameter durch den Kunden zu bestimmen und obliegt nicht der Verantwortung der cloudmanufaktur. So hat der Kunde für eine ausreichende Bandbreite zu sorgen, damit die im Vertrag angegebene maximale Anzahl von gleichzeitigen Anrufen erreicht werden kann.

Folgende technische Bedingungen muss die Netzinfrastruktur des Kunden erfüllen, um für die Nutzung in Verbindung mit dem Cloud-Telefonanlage geeignet zu sein:

→ Es wird vorausgesetzt, dass der Kunde eine fachmännisch installierte, lokale Netzwerkinfrastruktur basierend auf mind. Full-Duplex 100 Mbit/s-Switches und einer Verkabelung vom Typ CAT5 oder besser besitzt und betreibt. Das Netzwerk darf auch in Spitzenzeiten nicht an die Auslastungsgrenzen kommen und muss ausreichende Kapazität für den zu erwartenden Sprachverkehr bereithalten.

→ Bei Anlagen mit einem Einsatz von mehr als 20 Hardwaretelefonen wird empfohlen, die VOIP-Geräte über eine getrennte Netzinfrastruktur (LAN, Firewall, Switch, Router) anzuschließen.

### 3.2 Protokolle/Signalisierung

Für die Übertragung der Telefondaten kommt das Internetprotokoll IPv4 und IPv6 zum Einsatz. Die Signalisierung erfolgt mit SIP/UDP (RFC3261) inklusive DDI. Medienströme werden mit RTP/UDP (RFC 3550) transportiert und mit dem Codec G.711a (Telefonie) und T.38 (Fax) kodiert. Für Fax gilt auch das T.38 <-> G.711a Fallback.

## 4. Leistungsbestandteile

### 4.1 Leistungsmerkmale

Unter der Voraussetzung, dass die unten aufgeführten Leistungsmerkmale auch von dem Endgerät unterstützt werden, stehen dem Kunden die nachfolgend genannten Leistungsmerkmale zur Verfügung:

→ Anzeige der Rufnummer des Anrufers

→ Anzeige der eigenen Rufnummer an den Angerufenen (CLIP)

→ Unterdrückung der Übermittlung der eigenen Rufnummer an den Angerufenen (CLIR)

→ Rufumleitung

→ Rufnummernsperre

→ DTMF-Signalisierung

→ Backup

Datenverbindungen über ISDN oder Modem werden nicht unterstützt. Hierzu zählen auch alle X.21, X.25, Datex-P, Datex-L Dienste.

#### **Hinweis:**

Die genannten Leistungsmerkmale können aufgrund technischer Bedingungen in der Netzzusammenschaltung anderer Netzbetreiber eingeschränkt oder gar nicht verfügbar sein. Für den Fall, dass die maximal mögliche Anzahl parallel eingehender oder ausgehender Sprachkanäle erreicht, wird eine Systemansage abgespielt, die darauf hinweist, dass keine verfügbaren Sprachkanäle mehr zur Verfügung stehen.

### 4.2 Rufnummern

Der Kunde erhält für den Anschluss einen geeigneten Rufnummernblock. Auf Wunsch kann eine Portierung eines Rufnummernblocks bzw. einzelner Rufnummern (MSN) vom bisherigen Netzbetreiber durchgeführt werden.

#### 4.2.1 Deutsche ortsbezogene Rufnummern

Kunden mit Wohn- oder Firmensitz im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland haben die Möglichkeit, deutsche, ortsbezogene Rufnummern zu bestellen oder vorhandene Rufnummern zur cloudmanufaktur zu portieren. Rufnummern können nur für das zugehörige Ortsnetz des Wohnortes oder des Firmensitzes des Kunden bereitgestellt werden. So können z. B. Kunden in Mainz nur die ortsbezogene Rufnummer 06131 erhalten. Nach Telekommunikationsgesetz ist der Standortnachweis zu erbringen.

Die cloudmanufaktur bietet keine Einzelrufnummern an. Der Kunde kann seine bestehenden Einzelrufnummern jedoch zur cloudmanufaktur portieren. Er erhält dafür eine neu zugeteilte Anlagenrufnummer mit Durchwahlblock (mindestens 10er Block). Auf diesem Block werden seine MSN gemappt.

Die Rufnummern werden durch Vorleistungslieferanten der cloudmanufaktur zur Verfügung gestellt. Im Falle eines Wechsels des Vorleistungslieferanten durch die cloudmanufaktur ermächtigt der Kunde die cloudmanufaktur explizit, die Nummern zu übertragen (zu portieren).

#### 4.2.2 Rufnummernformat

Bei der Ersteinrichtung wird die Cloud-Anlage inkl. Rufnummernformat konfiguriert. Alle ausgehenden Anrufe müssen national oder international (Standard E.164) formatiert sein. Sie haben über die Administrationsoberfläche die Möglichkeit später Änderungen in der Rufnummernformatierung (E.164) vorzunehmen. Wenn Sie hier ungültige Parameter setzen, werden Anrufe unter Umständen nicht erfolgreich terminiert.

Cloudmanufaktur akzeptiert **abgehend** (d. h. von der Cloudanlage in das VoIP-Netz des Carriers):

→ bei E.164 - nur international

→ bei national als internationale Rufnummer:

Beispiel 004961311620

→ bei national als nationale Rufnummer:

Beispiel 061311620

→ bei national als Ortsrufnummer: Beispiel 1620

Der Cloud-Telefonanlage sendet **ankommend** (d. h. vom VoIP-Netz des Carriers zur Cloud-Anlage):

→ bei E.164: Beispiel +4961311620

→ bei national: Beispiel 061311620

#### 4.2.3 Rufnummernübernahme (Portierung) zur cloudmanufaktur

Kunden, die bereits bei einem anderen Telefonanbieter eine oder mehrere geographische Rufnummern nutzen, können diese in das Netz der cloudmanufaktur mitnehmen (portieren). Für die Portierung füllt die cloudmanufaktur für den Kunden oder der Kunde selbst eine sogenannte Kundenerklärung (Portierungsformular) pro Rufnummer bzw. Rufnummernblock, aus und sendet diese Erklärung rechtsgültig unterschrieben an die cloudmanufaktur. Weitere Informationen zur Portierung von Rufnummern zur cloudmanufaktur entnehmen Sie bitte der Produkt-/Preisliste.

#### 4.2.4 Rufnummernmanagement

Das Rufnummernmanagement ermöglicht das Routing jeglicher zur cloudmanufaktur übergebenen/portierten Rufnummern (MSN) auf eine Durchwahl in dem Cloud-Telefonanlage.

#### 4.2.5 Notruf

Der Kunde kann von dem im Vertrag enthaltenen Anschluss im Rahmen dessen Verfügbarkeit Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 herstellen. Die Notruffunktion steht nur bei ordnungsgemäß funktionierendem Anschluss zur Verfügung, insbesondere die Stromversorgung und die Internetverbindung müssen sichergestellt sein.

Der Notrufabfragestelle wird zu Beginn des Anrufes die Anschrift und die Rufnummer des vom Kunden bei der Beauftragung angegebenen » Standorts des Anschlusses « (Kundenstandort) übermittelt. Nur wenn Name und Adresse zum Zeitpunkt des Absetzens eines Notrufes korrekt sind, kann eine einwandfreie Notruffunktionalität, insbesondere die Erreichbarkeit der nächstgelegenen Feuerwehr- oder Polizeidienststelle, gewährleistet werden. Sollte der Kunde den Dienst nicht an dieser Adresse nutzen (sogenannte nomadische Nutzung) und einen Notruf absetzen, kann die Weiterleitung nur zu der oben genannten Notrufabfragestelle erfolgen.

Insofern darf bei nomadischer Nutzung – insbesondere bei Nutzung aus dem Ausland – der Notruf nicht genutzt werden, da Standortermittlung und Soforthilfe im Falle eines sogenannten » Röchelrufs « (der Anrufer kann z. B. wegen einer Verletzung nicht sprechen) nicht sichergestellt werden. Eine nomadische Nutzung des Anschlusses bzw. der Anschlussdaten ist nicht zulässig.

Der Kunde ist deshalb verpflichtet, jede Änderung der Anschlussadresse sofort der cloudmanufaktur mitzuteilen, insbesondere bei Umzug. Diese muss immer auf dem aktuellen Stand sein. Bitte beachten Sie hierzu auch die Regelung in den AGB.

#### 4.2.6 Umzug

Die Mitnahme von geographischen Rufnummern (z. B. bei Umzug) in andere Ortsnetzbereiche (z. B. von Frankfurt nach München) ist nicht möglich. Beim Umzug innerhalb des gleichen Vorwahlbereichs stehen dem Kunden die Rufnummern unterbrechungsfrei zur Verfügung.

#### 4.2.7 Mehrwert-Dienste

Die Nutzung von Offline-Billing-Diensten (Auskunftsdienste, 0900-Premium Dienste, VPN-Benutzergruppen, R-Gespräche) wird nicht unterstützt. Auf Wunsch kann sich der Kunde bestimmte Dienste freischalten lassen.

#### 4.2.8 Gesperrte Rufnummerngruppen

Die cloudmanufaktur behält sich vor, im Interesse der Kunden - zum Schutz vor Missbrauch und im Sinne des Verbraucherschutzes - einzelne Zielrufnummern, Zielrufnummerngruppen oder Zielländer zu sperren. Die Nutzung von Call-by-Call wird generell nicht unterstützt.

Folgende Rufnummerngruppen sind standardmäßig gesperrt

→ 0900 – Premium Dienst

→ 0137, 0138

Die cloudmanufaktur unterteilt Zielrufnummerngruppen in Sperrwerksklassen. Standardmäßig ist die Sperrwerksklasse 2 aktiviert. Die Sperrung kann auf Wunsch ganz oder teilweise aufgehoben werden. Welche Länder genau betroffen sind, wie eine Aufhebung der Sperrung veranlasst werden kann und weitere ausführliche Informationen zum Thema werden auf der Website der cloudmanufaktur bereitgestellt.

#### 4.2.9 Telefonbuch

Auf Kundenwunsch wird ein Telefonbucheintrag erstellt. Der Eintrag kann mit Rufnummer, Name und Adresse erstellt und sowohl elektronisch als auch gedruckt veröffentlicht werden. Der Standard-eintrag umfasst die Stammnummer mit Durchwahl zur Zentrale (in der Regel » –0 «).

#### 4.2.10 Zugriff auf die Administrationsoberfläche

Der Kunde erhält auf Wunsch Zugriff auf die Web-Administrator Konsole. Hierrüber kann der Kunde folgende Funktionen/ Einstellungen auf Wunsch selbst konfigurieren (es können beliebig viele User als Administrator – auch mit unterschiedlichen Rechten - freigeschaltet werden):

- Verwaltung der Nebenstellen
- Verwaltung eingehender Regeln/ Rufnummernzuordnung
- Gruppenverwaltung
- Verwaltung der Telefonendgeräte
- Regelwerk ausgehende Regeln
- Digitale Rezeptionisten
- Signalisierungsgruppen und Warteschleifen
- Berichte und Chatprotokolle (bedarf separater Zustimmung durch den Geschäftsführer, Inhaber)
- Kontakte, Fax, Hotdesking, Geschäftszeitendefinition

Weitere administrative Funktionen darüber hinaus sind nur durch unseren Support einzustellen.

Für aufgezeichnete Gespräche (Mailboxen, Call-Recordings) stehen jedem Kunden 10GB Speicher zur Verfügung. Weiterer Speicher darüber hinaus kann jederzeit kostenpflichtig hinzugebucht werden.

Die Freischaltung der Administrationen erfolgt im Konfigurationsgespräch oder nachträglich über den Support.

### 4.3 Leistungen während des Gesprächs

Dem Kunden stehen die nachfolgend genannten Leistungsmerkmale zur Verfügung. Voraussetzung ist, dass diese auch von dem Endgerät des Kunden unterstützt werden.

#### 4.3.1 Übermittlung der eigenen Rufnummer (CLIP)

Die Teilnehmerrufnummer des Endkunden wird **bei abgehenden Verbindungen** (CLIP) angezeigt, vorausgesetzt, die Rufnummern-übermittlung wurde nicht manuell vom Kunden unterdrückt (CLIR).

#### 4.3.2 Unterdrückung der Übermittlung der eigenen Rufnummer (CLIR)

Die Unterdrückung der Übermittlung der eigenen Rufnummer **bei abgehenden Verbindungen** (CLIR) erfolgt fallweise manuell durch den Kunden.

#### 4.3.3 Rufnummernanzeige (CLIP)

Bei ankommenden Telefonverbindungen wird die Rufnummer des anrufenden Anschlusses zur Anzeige beim Kunden übermittelt, vorausgesetzt, die Rufnummernübermittlung wurde vom Anrufer nicht unterdrückt.

#### 4.3.4 Signalisierung beliebiger Rufnummern

(CLIP no screening)

Die Rufnummer, die als ausgehende Rufnummer angezeigt wird, kann konfiguriert werden. Dabei wird die CLIP-Funktion durch die cloudmanufaktur Cloud-Telefonanlage signalisiert. Die CLIP no screening Funktion ist z. B. hilfreich bei einer sanften Migration, d. h. ausgehende Gespräche über cloudmanufaktur VoIP und eingehende Gespräche über den vorhandenen Telefonanschluss vor Portierung der Rufnummer. Hierbei kann jede beliebige Nummer des Telefonanschlusses für alle Gespräche übermittelt werden. Somit tritt die Firma nach außen weiterhin unter der bekannten Rufnummer auf, bis die Rufnummern oder Rufnummernblöcke zu cloudmanufaktur portiert sind.

Auch die Signalisierung von Mobilfunknummern ist damit möglich. Technisch können Sie mit unserer Anlage jede deutsche Rufnummer senden. Rechtlich dürfen Sie ausschließlich Rufnummern senden, an denen Sie das Nutzungsrecht haben. Der Missbrauch der Funktion ist strafbar. Nach dem Telekommunikationsgesetz dürfen bestimmte Rufnummern nicht beim Verbindungsaufbau übermittelt werden. Dies sind insbesondere, aber nicht ausschließlich, deutsche Rufnummern für Auskunftsdienste, Kurzwahldienste, Massenverkehrsdienste oder Premium Dienste sowie ausländische Rufnummern. Der Kunde verpflichtet sich, nicht gegen diese Bestimmungen zu verstoßen.

#### *4.3.5 Anrufweiterleitung (AWL)*

Eingehende Verbindungen können automatisch zu einem anderen Anschluss umgeleitet werden. Dies geschieht auf der cloudmanufaktur Cloud-Telefonanlage, wobei dann zwei Kanäle belegt sind.

#### *4.3.6 Standard-Fax*

Der Cloud-Telefonanlage kann für den Empfang und den Versand von Faxen verwendet werden. Für Fax-Verbindungen wird die Einschränkung der maximalen Übertragungsbandbreite auf 9600Bit/s und die Abschaltung des ECM-Modus empfohlen. Eine Abweichung von den empfohlenen Einstellungen kann unter Umständen zur Beeinträchtigung der Faxübertragung führen. Die cloudmanufaktur unterstützt T.38 <-> G.711a Umschaltung.

#### *4.3.7 DTMF-Übertragung*

DTMF (Dual Tone Multi Frequency) wird unterstützt als speziell markierte Events im RTP-Stream nach RFC2833.

#### *4.3.8 Backupfunktion bei Totalausfall*

Die cloudmanufaktur stellt ihren Kunden zur Sicherstellung der Erreichbarkeit einen Backup-Dienst zur Verfügung. Der Backup-Dienst führt eine amtsseitige Rufweiterleitung auf ein vom Kunden vorgegebenes externes Ziel im Fall der Nichterreichbarkeit der Cloud-Anlage durch. Hierfür stellt die Cloudmanufaktur drei Möglichkeiten dem Kunden zur Auswahl.

Möglichkeit 1: Weiterleitung aller Anrufe auf eine bestimmte Nummer (Mobilfunk oder Festnetz -> keine von uns bereitgestellt Rufnummer).

Möglichkeit 2: Abspielen einer Ansage (ohne Aufsprechmöglichkeit). Die Ansage ist personalisiert, so dass der Anrufer weiß, dass er richtig gewählt hat. Die Ansage lautet sinngemäß "Sehr geehrter Anrufer. Sie haben die Nummer der Mustermann GmbH gewählt. Aufgrund einer Störung ist der Anschluss zur Zeit nicht erreichbar. Wir arbeiten bereits mit Hochdruck an der Entstörung. Bitte versuchen Sie es zu einem späteren Zeitpunkt noch einmal". Bei dieser Möglichkeit kann der Kunde auch selbst eine Nachricht der cloudmanufaktur zukommen lassen (muss vor Inbetriebnahme der Anlage erfolgen).

Möglichkeit 3: Abspielen einer Ansage mit Möglichkeit eine Nachricht zu hinterlassen, welche dem Kunden direkt per E-Mail zugestellt wird.

## *4.4 Business Tarif*

### *4.4.1 Monatliche Grundgebühr*

Die cloudmanufaktur erhebt eine monatliche Grundgebühr für den Cloud-Telefonanlage pro gebuchtem Sprachkanal. Die aktuelle Grundgebühr entnehmen Sie bitte der aktuellen Produkt-/Preisliste oder direkt Ihrem Vertrag.

#### 4.4.2 Volumenabhängiger Minutenverbrauch

Der volumenabhängige Preis für den Sprachverkehr errechnet sich wie folgt: Beendete Anrufe werden anhand von Zielnummer und Gesprächszeit fakturiert; die Gesprächsabrechnung erfolgt sekundengenau, sofern es sich nicht um ein Gespräch handelt, welches in einer Flat enthalten ist. Die aktuellen Verbindungspreise entnehmen Sie bitte der gültigen Produkt-/Preisliste.

Die internen Vorwahlen für Mobilfunkziele in einem Land können sich ändern; es können aber auch noch neue hinzukommen, ohne dass die cloudmanufaktur hierauf Einfluss hat. In diesen Fällen gilt für Verbindungen mit geänderten oder neuen Vorwahlen derselbe Preis, für bereits existierende Mobilfunkziele in diesem Land. Die cloudmanufaktur berücksichtigt solche Änderungen im Rahmen der Aktualisierung ihrer Produkt-/ Preisliste.

#### 4.4.3 besondere Nutzungsbedingungen Flat-Tarife

In Ergänzung der Nutzungsbedingungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen – und im Kollisionsfall vorrangig gegenüber diesen – gelten folgende Nutzungsbedingungen:

→ Voraussetzung für die Abrechnung der jeweiligen Telefon-Flatrate-Tarife ist, dass der Kunde die von cloudmanufaktur erbrachten Leistungen ausschließlich zur Abdeckung des im Geschäftsbetrieb des Kunden entstehenden Telefon-Bedarfs nutzt und keine weiteren anderen Anbindungen für seine Festnetztelefonie unterhält. Von der Nutzung ausgeschlossen sind Anbieter von Telekommunikationsdiensten, Mehrwertdiensten oder Massenkommunikationsdiensten, insbesondere Anbieter von Fax-Broadcastdiensten, Call-Center- oder Telefonmarketing-Leistungen. Ferner dürfen die Flatrate-Tarife nicht zum Zwecke der Massenkommunikation genutzt werden oder als Leistungen gegenüber Dritten mittels Telekommunikationsleistungen erbracht werden. Telefonanlagen, Telefonanlagenverbünde und Sprachdienstnetzwerke, die es ermöglichen, Telefonverkehr intern an eine oder mehrere Stellen zu routen und somit die nachgefragten Verbindungsleistung an einzelne Anschlüsse zu konzentrieren, sind von der Nutzung der Telefon-Flatrate-Tarife ausgeschlossen, es sei denn, es wird eine individuelle Vereinbarung getroffen.

→ Von der Bepreisung der jeweiligen Flatrates ausgenommen sind Verbindungen, die der Anrufer herstellt, um Dritten Telekommunikationsdienste zu erbringen oder die er entgeltlich oder gegen sonstige Vorteile an Dritte weitergibt. Ausgenommen sind auch Verbindungen, die nicht dem Aufbau von direkten Sprach- oder Fax-Verbindungen zu anderen Teilnehmern dienen, insbesondere der Zugang zu Werbehotlines.

→ Soweit die vorgenannten Voraussetzungen nicht gegeben sind oder Verbindungen nach Maßgabe der vorstehenden Regelungen von der Bepreisung nach der jeweiligen Telefon-Flatrate-Tarifen ausgenommen sind, werden diese Verbindungen gemäß der gültigen Produkt-/Preisliste abgerechnet sofern die AGB's keine andere Regelung vorsehen.

→ Im Falle einer missbräuchlichen Nutzung des cloudmanufaktur Teilnehmernetzes ist die cloudmanufaktur mit Fristsetzung berechtigt, die anfallenden Verbindungen zu dem jeweils gültigen Tarif gemäß Produkt-/Preisliste abzurechnen, das missbräuchlich genutzte Produkt oder Modul zu sperren oder ersatzweise das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen. Die Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen, bezogen auf die im Rahmen der missbräuchlichen Nutzung angefallenen Verbindungsentgelte, bleiben der cloudmanufaktur vorbehalten.

#### 4.4.4 Wartung/Major Update der Instanz

Die Major Updates werden durch den Hersteller 3CX publiziert und freigegeben.

Nach einem ausführlichen Test werden die Updates in der Standard direkt von 3CX installiert. Die Installation erfolgt stets nachts (zwischen 0 und 6 Uhr). Hierfür kann Ihre Anlage für maximal 15

Minuten nicht erreichbar sein. In der Individual und Enterprise werden Updates weiteren Tests durch Cloudmanufaktur unterzogen. Erst nach ausführlichem Test werden die Updates durch Cloudmanufaktur freigegeben und mit vorheriger Ankündigung eingespielt. Die Installation der Updates erfolgt stets (nach Ankündigung) an einem Samstagmorgen zwischen 03 und 08 Uhr, außer es handelt sich um ein sicherheitskritisches Update, welches sehr schnell eingespielt werden muss (auch dies findet nur außerhalb der gewöhnlichen Nutzungszeit von 08-18 Uhr nach vorheriger Ankündigung statt).

Die cloudmanufaktur übernimmt keine Haftung für Störungen, Fehler und Installationsaufwendungen, die durch Updates / Upgrades von 3CX oder falscher Anwendung / Manipulation entstehen. Entsprechende Disaster Recoverymaßnahmen zur schnellstmöglichen Wiederherstellung bei Störung werden unabhängig davon sofort ergriffen.

Für Installationsarbeiten beim Kunden, welche durch Updates/Upgrades entstehen, übernimmt cloudmanufaktur keine Haftung. Die anfallenden Integrationskosten gehen zu Lasten des Kunden, wobei cloudmanufaktur stets dafür Sorge trägt, dass es nicht zu einem solchen Ereignis kommt.

## 4.5 Zubuchbare Leistungen

Cloudmanufaktur stellt weitere gegebenenfalls kostenpflichtige Dienste/Dienstleistungen zur Verfügung. Die Kosten entnehmen Sie der jeweils gültigen Produkt-/Preisliste.

### 4.5.1 Unified Communication (Fax-to-Mail/Mail-to-Fax)

Mit dem Cloud-Telefonanlage kann als zubuchbare kostenpflichtige Leistung » Mail-to-Fax « gebucht werden.

→ Bei Fax-to-Mail werden die Faxe im PDF-Format an die hinterlegte E-Mail-Adresse versendet.

→ Bei Mail-to-Fax kann eine E-Mail im folgenden Format versendet

werden:

→ Mail im Text-Format (HTML-Formatierung wird nicht empfohlen, HTML wird automatisch in Fax-Format konvertiert, dabei können Designänderungen oder auch Auslassungen von Elementen auftreten),

→ mit Dateianhängen im TIFF oder PDF.

Der Fax-Empfänger erhält den Inhalt der E-Mail und/oder den Anhang als Fax. Es wird eine Fax-Bestätigung an den Versender übermittelt.

### 4.5.2 Telefonkonferenz

Mit der Cloud-Telefonanlage kann als zubuchbare Leistung auch eine Telefonkonferenz eingerichtet werden, in der sich bis zu 50 Teilnehmer einwählen können. Das Einloggen erfolgt über eine definierte Durchwahl und per Einwahl-PIN. Der monatliche Grundpreis besteht aus einer monatlichen Dienstpauschale und einer Grundgebühr pro Telefonkonferenzeinwahl-Rufnummer.

### 4.5.3 Rufnummern-Management (intelligentes Netz)

Das Rufnummern-Management ermöglicht das Routing der zur cloudmanufaktur übergebenen/portierten Rufnummern (Beispiel MSN) auf eine Durchwahl in dem Cloud-Telefonanlage.

#### 4.5.4 Internationale Rufnummern

Es besteht die Möglichkeit, internationale Rufnummern bei der cloudmanufaktur realisieren zu lassen. Diese Option ist kostenpflichtig und richtet sich nach dem vom Kunden gewählten Grundtarif (s. Produkt-/Preisliste sowie Länderliste).

Der Leistungserbringungsort ist in jedem Fall Deutschland. Somit fallen auch Gesprächsgebühren nach den gültigen Verbindungsgebühren der cloudmanufaktur an.

#### 4.5.5 Service Rufnummern

Die Bereitstellung von Service Rufnummern (z. B. 0800, 01805, etc.) ist möglich. Bei Interesse an der Integration von Servicerufnummern in die SIP-Umgebung bitten wir um Kontaktaufnahme.

### 5. Sicherheitsmechanismen

Die folgenden Sicherheitsmechanismen stellen eine freiwillige Leistung der cloudmanufaktur dar. Die Durchführung der Mechanismen erfolgt im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten sowie sorgfältig nach bestem Wissen und Gewissen. Sollten diese Mechanismen, egal aus welchen Gründen, nicht ausreichen oder aus technischen Gründen nicht greifen, haftet die cloudmanufaktur hierfür nicht. Sollte eines der nachfolgenden » Sicherheitsmechanismen « greifen, wenden Sie sich an den Kundenservice der cloudmanufaktur.

#### 5.1 Sperrwerke

Das zentrale Sperrwerk der cloudmanufaktur blockiert in seiner Standardeinstellung ausgehende internationale Anrufe in bestimmte Länder, um Missbrauch zu verhindern.

Es besteht die Möglichkeit, eine Freischaltung der standardmäßig gesperrten Länder vorzunehmen. Die Änderungen erfolgen über den Kundenservice.

#### 5.2 Erweiterte Client-Prüfung

Die cloudmanufaktur prüft zur Sicherheit den Anlagentyp (User- Agent) bei ausgehenden Anrufen. Die Nutzung des Netzzugangs (SIP-Trunk) außerhalb unserer Cloud-Telefonanlage (z. B. in einer eigenen Anlage) ist nicht möglich.

#### 5.3 Sperre

cloudmanufaktur ist für die Sicherheit der Telefonanlage verantwortlich. Stellt cloudmanufaktur einen Verstoß gegen die Sicherheitsregeln fest, die zu einem Risiko für das System werden könnten, informiert cloudmanufaktur den Kunden. Schäden, die durch den verursacht werden, können durch die cloudmanufaktur in Rechnung gestellt werden. Bei einem erhöhten Sicherheitsrisiko für das System, kann die cloudmanufaktur ohne Vorankündigung, die Anlage außer Betrieb setzen. Dies wird ausschließlich dann gemacht, wenn es absolut notwendig ist. Der Kunde wird in diesem Fall sofort informiert.

#### 5.4 Anbindung von Drittprodukten

Die Anbindung von Drittprodukten, die nicht durch cloudmanufaktur publiziert und zertifiziert sind, dürfen nicht ohne Zustimmung der cloudmanufaktur erfolgen.

#### 5.5 Backup der Cloud-Telefonanlage

Die Instanz wird einmal pro Tag gesichert. Diese Sicherung erfolgt in der Nacht zwischen 22.00 Uhr und 05.00 Uhr CET. Diese Sicherung wird durch cloudmanufaktur bei Ausfall der Systeme, Problemen bei Updates oder Fehlmanipulation durch den Kunden oder unbefugter Dritte verwendet.

Sollte die Ursache für den Ausfall beim Kunden liegen, kann der Aufwand durch die cloudmanufaktur in Rechnung gestellt werden.

## 5.6 Ausfall des Systems

Bei Ausfall eines Systems durch eine Störung im Rechenzentrum, wird der Kunde durch cloudmanufaktur informiert und die Anlage schnellstmöglich wieder (ggf. durch die GEO-Redundanz am anderen Rechenzentrumsstandort zur Verfügung gestellt (bitte beachten Sie, dass sich in diesem Fall die öffentliche IP-Adresse der Cloud-Instanz ändert. Die geänderte IP-Adresse teilen wir Ihnen umgehend mit (ggf. für die Konfiguration Ihrer Firewall oder bestimmter Endgeräte in Sonderkonfigurationen relevant).

Durch einen Ausfall sind keine Verlustansprüche durch den Kunden an cloudmanufaktur geltend zu machen.

## 6. Bestellung und Bereitstellung

### 6.1 Bestellung

Die Bestellung des Cloud-Telefonanlage erfolgt über einen separaten Vertrag. Die Mindestabnahme beträgt vier Sprachkanäle. Anschließende Änderungen in der Anzahl der Sprachkanäle lassen sich schriftlich (E-Mail) sowie auch telefonisch von weisungsberechtigten Personen ausführen.

### 6.2 Stornierung

Die cloudmanufaktur ist nicht verpflichtet, Stornierungen zu akzeptieren, wird diese aber im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten gegebenenfalls prüfen.

### 6.3 Bereitstellung

Die Cloud-Telefonanlage gilt mit der Übermittlung der Zugangsdaten als bereitgestellt.

### 6.4 Service

Die Funktion der notwendigen IP-Verbindung zwischen SIP-Endgerät (Kunde) und SIP Server (cloudmanufaktur Cloud-Telefonanlage) liegt in der Verantwortung des Kunden, hierzu zählen insbesondere Firewall, Router und Internetanschluss.

## 7. Abrechnung/Einzelverbindungs nachweis

Die abgehenden Verbindungen werden gemäß dem im Vertragsdokument vereinbarten Tarif monatlich abgerechnet.

Einzelverbindungen können über die Administrationsoberfläche der Cloud-Telefonanlage (mit freigeschalteter Berechtigung für die Anruflisten) eingesehen werden. Auf Wunsch stellt die cloudmanufaktur einen zusätzlichen Einzelverbindungs nachweis (EVN) zur Verfügung. Dies ist kostenfrei, muss vorab jedoch zusätzlich beantragt werden.

Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden oder Organisationen in einer Summe zusammengefasst. Die Zielrufnummern für diese Verbindungen werden nicht ausgewiesen. Nach Ablauf von sechs Monaten (gerechnet ab jeweils zugehörigem Rechnungsmonat) werden die EVNs gelöscht.

Für CLIP no screening in Verbindung mit den Daten für den EVN wird unterstützt:

→ **Pre-preferred-Identity:** Eine Rufnummer, die zum Cloud-Telefonanlage der cloudmanufaktur gehört, muss in den Rufnummernteil des FROM-Headers stehen. Auf diese wird abgerechnet. Dann wird die Rufnummer aus der P-Preferred-Identity für CLIP no screening genutzt.

→ **P-Asserted-Identity**: Eine Rufnummer, die zur Cloud-Telefonanlage der cloudmanufaktur gehört, muss im Feld P-Asserted-Identity stehen, auf diese wird abgerechnet. Dann wird die Rufnummer aus dem Rufnummernteil des FROM-Headers für CLIP no screening genutzt.

## 8. Besondere Pflichten des Kunden beim Verbindungs-

Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass

→ kein Software- oder Hardware-basierter, automatisierter und zeitgleicher Rufaufbau betrieben wird (Power Dialer bzw. Predictive Dialer), da dies ausschließlich nach gesonderter schriftlicher Vereinbarung mit der cloudmanufaktur erlaubt ist und ggf. zu höheren monatlichen Entgelten führt,

→ bezogen auf die maximal gleichzeitig nutzbaren Sprachkanäle bei dem Service nicht mehr als die folgend genannten Verbindungsaufbauten pro Sekunde (Call Attempts per Second, » CAPS «) eingeleitet bzw. die in den folgenden genannten minimalen Pausen zwischen Verbindungsaufbauversuchen eingehalten werden. Werte von 0,007 CAPS pro Kanal sind zulässig, wenn mind. 5760 Min. pro Kanal im Monat anfallen.

Verstößt der Kunde gegen die vorgenannten Nutzungsvoraussetzungen, ist die cloudmanufaktur im Hinblick auf den betroffenen Anschluss zur sofortigen außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund berechtigt. Sonstige Leistungen, die von einem Missbrauch des Kunden nicht betroffen sind, bleiben hiervon unberührt. Sollte der cloudmanufaktur durch Nichtbeachtung der Nutzungsvoraussetzungen ein Schaden entstehen, ist dieser durch den Kunden zu ersetzen.