

AGB telegra TeamsConnect

1 Vertragspartner

1.1 Vertragspartner sind die telegra GmbH, Oskar-Jäger-Str. 125, 50825 Köln (telegra) und der Kunde, der kein Verbraucher i.S.v. § 13 BGB ist.

2 Vertragsgegenstand

2.1 Der Vertragsgegenstand ergibt sich aus diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sowie den vereinbarten Preisen/Preisliste und der Standardpreisliste, einschließlich etwaig hierin enthaltener Bestimmungen.

2.2 telegra bietet dem Kunden mit telegra TeamsConnect einen Telefondienst, der die Herstellung von Sprachverbindungen über Microsoft Teams in das öffentliche Telefonnetz und vom öffentlichen Telefonnetz zu Microsoft Teams ermöglicht. Der hierfür notwendige virtuelle Festnetzanschluss/die virtuelle Telefonanlage, die nicht Gegenstand des Vertrages mit telegra sind, wird hierbei vom Kunden über einen separaten Vertrag mit Microsoft Teams hinzugefügt.

2.3 Die nachfolgenden Bestimmungen regeln in Verbindung mit dem Telekommunikationsgesetz (TKG) und dem Telekommunikation-Digitale-Dienste-Datenschutzgesetz (TDDDG) das zwischen telegra und dem Kunden begründete Vertragsverhältnis telegra TeamsConnect. Sie finden auch Anwendung auf etwaig später hinzubeauftragte weitere Leistungen/Tarif-Modelle mit Rufnummer.

3 Vertragsschluss

3.1 Vorbehaltlich einer gesonderten Regelung kommt der Vertrag mit Zugang der Auftragsbestätigung, spätestens mit Bereitstellung der Leistung durch telegra zustande.

3.2 Alle Angebote von telegra sind freibleibend, sofern im Angebot nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt wird.

3.3 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden, auch wenn diese Angebotsaufforderungen, Bestellungen, Annahmeerklärungen usw. beigefügt sind und diesen nicht widersprochen wird, nicht Vertragsinhalt.

4 Allgemeine Informationen

4.1 telegra stellt dem Kunden mit telegra TeamsConnect einen Telefondienst über Microsoft Teams zum öffentlichen Telefonnetz zur Verfügung.

4.2 Voraussetzung zur Nutzung des Telefondienstes ist eine Erstkonfiguration. telegra verknüpft zu diesem Zweck die vom Kunden beauftragte Rufnummer mit der Microsoft Tenant ID des Kunden in Microsoft Teams. Hierfür muss der Kunde gegenüber Microsoft seine Zustimmung zum Hochladen der Rufnummer des von ihm gewählten "Operators" in seinem Tenant erklärt haben und während der Vertragslaufzeit aufrechterhalten. Eine Übertragung der verknüpften Rufnummern auf eine andere Microsoft Tenant ID ist nicht möglich.

4.3 Für Bestandskunden von telegra, die z.B. vom Service telegra SIP-Trunk zu telegra TeamsConnect wechseln, gelten weiterhin die bereits vereinbarten Allgemeinen und Besonderen Geschäftsbedingungen von telegra, u.a. Nationale und/oder Internationale Rufnummern. Kunden, die aus einem bestehenden Vertragsverhältnis mit telegra über einen Zugang zum Kundenportal (Control) verfügen, können das Kundenportal im Rahmen von telegra TeamsConnect weiter nutzen.

4.4 Etwaige zukünftige reine Flatrate-Tarife, bei denen alle Leistungen pauschal abgegolten sind, werden - ohne gesonderte schriftliche Vereinbarung - nicht angeboten für Mehrwertdienste- und Telekommunikations-Diensteanbieter, nicht für Anbieter und Betreiber von Massenkommunikationsdiensten, insbesondere Anbieter oder Betreiber von Faxbroadcastdiensten, Call-Center-, Telefonmarketing-Leistungen und Marktforschungsdienstleistungen. Pauschal abgegoltene Leistungen dürfen nicht für die vorgenannten Anwendungen sowie für den Betrieb von Kassensystemen und dauerhafte Verbindung von Telekommunikationsanlagen über eine Wählverbindung genutzt werden.

5 Nutzungsvoraussetzungen telegra TeamsConnect

5.1 Die Leistung telegra TeamsConnect kann vom Kunden ausschließlich in Verbindung mit Microsoft Teams über das Microsoft Operator Connect Programm verwendet werden.

5.2 Auf Seiten des Kunden müssen nachfolgende Mindestanforderungen außerhalb des Vertrages mit telegra erfüllt werden:

5.3 Der Kunde muss über eine MS 365- oder Office 365-Lizenz (inkl. MS Teams) verfügen, einen Microsoft Tenant besitzen und Microsoft Teams aktiviert/lizenziert haben. Sofern der Kunde Benutzern Telefonnummern direkt zuweisen möchte, muss er das Add-On "Microsoft Teams Telefon Standard" aktiviert haben. Ferner bedarf es für die Telefonie einer stabilen Internetverbindung. Erforderlich ist ein Anschluss mit ausreichender Bandbreite (je gleichzeitig nutzbarer Verbindung mind. 128 kbit/s in beide Richtungen). Der Internet-Anschluss muss eine ständige Verbindung mit dem Internet aufrechterhalten. Der Computer des

Kunden muss über einen aktuellen Web-Browser verfügen.

6 Leistungen von telegra

6.1 telegra richtet für den Kunden eine ihm überlassene oder zu telegra portierte Rufnummern zur Nutzung über Microsoft Teams im Telekommunikationsnetz ein, stellt die Verknüpfung zwischen Microsoft Teams und der Plattform von telegra her und führt dem Kunden Anrufe aus dem öffentlichen Telefonnetz in Microsoft Teams zu und terminiert ausgehende Anrufe des Kunden aus Microsoft Teams in das öffentliche Telefonnetz. telegra ist berechtigt, Subunternehmer einzusetzen.

6.2 Einrichtung nationaler Rufnummern

- telegra teilt dem Kunden zur Nutzung über Microsoft Teams Rufnummern in Form von durchwahlfähigen Einzelrufnummern (MSN) als Anschlussrufnummer zu. Die Rufnummern werden entsprechend des betreffenden Ortsnetzbereichs, in dem der Standort des Kunden liegt, vergeben.
- Verfügt der Kunde bereits über eine Ortsnetzzrufnummer als Anschlussrufnummer, kann er diese im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten in das TK-Netz von telegra zur Nutzung über Microsoft Teams portieren.
- Voraussetzung für die Einrichtung und Realisierung einer nationalen Ortsnetzzrufnummer als Anschlussrufnummer für die ein- und vom Kunden veranlasste ausgehende Telefonie über Microsoft Teams ist die gleichzeitige Beauftragung der virtuellen Telefonanlage/Festnetzanschluss bei Microsoft Teams durch den Kunden.
- Ortsnetzzrufnummern müssen nach den Vorgaben der Bundesnetzagentur einen Rückschluss auf die geographische Lokation des Kunden zulassen. Der Kunde ist daher verpflichtet, den Ortsnetzbezug zu dem Ortsnetzbereich, in dem er die Leistung nutzt (z.B. Firmen-, Geschäftssitz, Filiale) oder in dem er einen Netzzugang/Anschluss hat, durch Vorlage einer Kopie von entsprechenden Unterlagen nachzuweisen, wie z.B.
 - Gewerbebescheinigungen,
 - Handelsregisterauszügen,
 - Kammerbescheinigungen,
 - Grundstückseigentümer Nachweisen, Miet- oder Pachtverträgen.
- Der Kunde ist verpflichtet, telegra unverzüglich zu informieren, wenn die Voraussetzungen zur Überlassung der Ortsnetzzrufnummer entfallen sind. Bei Verstößen ist telegra berechtigt, die Rufnummer zu sperren und den Vertrag fristlos zu kündigen.
- Das Herstellen von Verbindungen zu (0)800, (0)180, (0)700 wird unterstützt.

6.3 Rufnummernanzeige

- Bei abgehenden Verbindungen wird die eigene Anschlussrufnummer an den angerufenen Anschluss übermittelt.
- Bei Verbindungen zu Notrufanschlüssen für die Polizei und Feuerwehr erfolgt keine Unterdrückung der Rufnummernübermittlung.
- Ausländische Rufnummern und Rufnummern für Auskunftsdienste, Massenverkehrsdienste oder Premium-Dienste, Nummern für Kurzwahldienste sowie die Notrufnummern 110 und 112 dürfen bei ausgehenden Verbindungen über nationale Rufnummern im Rahmen von telegra TeamsConnect nicht als zusätzliche Rufnummer des Anrufers in das öffentliche Telefonnetz übermittelt werden.

6.4 Notruf

- Der Kunde kann mit telegra TeamsConnect im Rahmen dessen Verfügbarkeit Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 herstellen, nicht jedoch bei Unterbrechung der Internetverbindung beim Anschlussinhaber (z.B. lokaler Internet-Service-Provider). Der Notrufabfragestelle wird die zur Rufnummer gehörende vom Kunden gegenüber telegra angegebene Vertragsadresse des Kunden übermittelt. Eine vom Kunden ausschließlich in Microsoft Teams geänderte Vertragsadresse kann von telegra bei Notrufen nicht berücksichtigt werden.
- Die Nutzer sind darauf hinzuweisen, dass bei der Nutzung des Service an anderen Orten, z. B. im Home-Office, Notrufe ggf. nicht an die zuständige Leitstelle vermittelt werden. Um die für den aktuellen Standort zuständige Leitstelle zu erreichen, kann das Mobilfunkgerät verwendet werden. Notrufe vom Mobilfunkgerät können nur bei bestehender Mobilfunkversorgung aufgebaut werden. Der Kunde verpflichtet sich, alle Nutzer auf die Beschränkungen beim Absetzen von Notrufen über den Dienst hinzuweisen. **Da der Standort des Notrufenden vom vertraglich angegebenen Standort abweichen kann, empfehlen wir dringend, Notrufe immer über das Mobiltelefon aus dem Mobilfunknetz und nicht über Microsoft Teams herzustellen.**

6.5 Telefonie

- Sofern der Kunde seinen Microsoft Teams Benutzern Rufnummern zuordnet und aktiviert, können mit Hilfe von Microsoft Teams Sprachverbindungen entgegengenommen oder von telegra zu anderen Anschlüssen hergestellt werden.
- Hierbei können sich auf Grund der technischen Gegebenheiten in anderen Netze die Übertragungsart und die nutzbare Übertragungsgeschwindigkeit ändern. Ggf. sind bestimmte Leistungsmerkmale nicht oder nur eingeschränkt nutzbar.

- Verbindungen zu Anschlüssen im Ausland können nicht zu allen Zielen hergestellt werden. Der grenzüberschreitende Telefonverkehr wird bestimmt durch die jeweils national geltenden gesetzlichen und regulatorischen Vorschriften und unterliegt zunehmenden Einschränkungen. Sowohl innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraum als auch außerhalb gibt es keine einheitlichen Regelungen für den grenzüberschreitenden Telefonverkehr. telegra übernimmt insofern keine Gewähr für die uneingeschränkte Erreichbarkeit von ausländischen Rufnummern.

6.6 Rufnummernanzeige

- Bei ankommenden Verbindungen wird die Rufnummer des anrufenden Anschlusses zur Anzeige beim Kunden übermittelt, sofern die Rufnummernübermittlung nicht unterdrückt wird.

6.7 Sperre von Rufnummernbereichen durch telegra

- Um Sicherheitsrisiken vorzubeugen, werden bei telegra TeamsConnect grundsätzlich Sperren für bestimmte Rufnummernbereiche voreingestellt.
- Das Herstellen von Verbindungen über Microsoft Teams zu (0)900, 118xy, (0)137, (0)138 und internationalen Freephone-Nummern 00800 wird von telegra standardmäßig nicht unterstützt. Verbindungen zu privaten Netzwerken (z.B. 0181-9) sind ebenfalls nicht möglich.

7 Preismodelle / Zuführungs- und Terminierungspreise

7.1 Sofern telegra bietet telegra TeamsConnet mit verschiedenen Preismodellen an, zwischen denen der Kunde wählen kann.

7.2 Kosten je User

Bei allen Preismodellen wird dem Kunden eine durchwahlfähige Rufnummer überlassen, zu der er im Microsoft Teams Admin-Portal bis zu 99 Durchwahlen/User aktivieren und deaktivieren kann. Die monatliche Abrechnung der Kosten je User erfolgt auf Basis der Höchstanzahl aktiver Durchwahlen/User im Abrechnungsmonat. Die Mindestabnahme beträgt fünf (5) User, die unabhängig von der Anzahl aktiver Durchwahlen/User immer berechnet werden.

7.3 Zuführungspreise

Die Zuführungskosten für Anrufen aus dem öffentlichen Telefonnetz zum Kunden in seine virtuelle Telefonanlage in Microsoft Teams sind in den Userpreisen enthalten.

7.4 Basis-Modell

Alle Terminierungsminuten in nationale und ausländische Fest- und Mobilfunknetze werden zu den vertraglich vereinbarten individuellen Preisen/Preisliste und der Standardpreisliste abgerechnet.

7.5 Fair-Use-Policy

Für die beiden nachfolgenden Preis-Modelle „Medium“ und „Complete“ wird eine sog. Fair Use Policy vereinbart, um zu verhindern, dass einige Nutzer die Vorteile der jeweiligen Pauschale übermäßig/missbräuchlich ausnutzen, während andere Nutzer die Flatrate gar nicht oder nur geringfügig nutzen. Die in den Preismodellen jeweils enthaltenen Flatrates (z.B. nationale Terminierung) sind vor diesem Hintergrund auf ein Minutenkontingent (Terminierung) begrenzt. Wird das Minutenkontingent überschritten, hat der Kunde für die zusätzlich anfallenden Terminierungsminuten, die hierfür vereinbarten Preise gemäß der individuell vereinbarten Preise/Preisliste zu zahlen.

7.6 Medium-Modell

Terminierungsminuten in die nationalen Festnetze sind bis zum vereinbarten Minutenkontingent (Fair-Use-Flatrate) pauschal mit den User-Kosten abgegolten. Darüber hinaus entstehende Terminierungsminuten in nationale Festnetze werden ebenso wie Terminierungsminuten in nationale Mobilfunknetze und ausländische Fest- und Mobilfunknetze zu den vereinbarten individuellen Preisen/Preisliste und der Standardpreisliste abgerechnet.

7.7 Complete-Modell

Terminierungsminuten in nationale Fest- und Mobilfunknetze sind bis zum jeweilig vereinbarten Minutenkontingent (Fair-Use-Flatrate) pauschal mit den User-Kosten abgegolten. Darüber hinaus entstehende Terminierungsminuten in Fest- und Mobilfunknetze werden ebenso wie Terminierungsminuten in ausländische Fest- und Mobilfunknetze zu den vereinbarten individuellen Preisen/Preisliste und der Standardpreisliste abgerechnet.

7.8 Internationale Terminierungspreise

telegra rechnet internationale Terminierungspreise gegenüber dem Kunden auf Basis der mit ihm vereinbarten individuellen Preise/Preisliste und im Falle der Terminierung in ausländische Fest- und Mobilfunknetze, zu denen keine individuelle Preisvereinbarung getroffen wurde, der jeweils aktuellen Standardpreisliste ab.

7.9 Standardpreisliste

Der Kunde ist verpflichtet, vor der Terminierung in ein Land, zu dem keine individuelle Preisvereinbarung besteht, die Preise in der Standardpreisliste einzusehen. Der Kunde erkennt den in der Standardpreisliste hinterlegten Terminierungspreis mit der Terminierung von Anrufen in die betroffenen ausländischen Fest- und Mobilfunknetze ausdrücklich an.

7.10 Preisänderung Standardpreise

Aufgrund stark schwankender Preise für die Terminierung ins Ausland im Einkauf ist telegra abweichend von den Bestimmungen zur Preisänderung in den AGB berechtigt, kundenindividuell vereinbarte Preise für die Terminierungsleistung auf einzelne ausländische Ziele jederzeit, auch un-

termonatlich für die Zukunft anzupassen. Dem Kunden werden die neuen Preise für die vereinbarten betroffenen Destinationen von telegra mindestens sieben (7) Tage vor deren Wirksamwerden zur Kenntnis gegeben. Terminiert der Kunden nach Wirksamwerden der neuen Terminierungspreise in die betroffenen ausländischen Festnetz- oder Mobilfunknetze, gilt dies als konkludente Zustimmung des Kunden zur Preisänderung. Hierauf wird der Kunde mit der Mitteilung der neuen Preise ausdrücklich hingewiesen.

8 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

8.1 Der Kunde ist verpflichtet, die vereinbarten Entgelte für die Leistung telegra TeamsConnect fristgerecht zu zahlen.

8.2 Der Kunde sichert zu, dass er die Leistungen von telegra rechts- und vertragskonform nutzen und die für die Rufnummern jeweils geltenden gesetzlichen und regulatorischen Bestimmungen im Rahmen der Vertragsbeziehung in eigener Verantwortung strikt beachtet wird.

8.3 Der Kunde wird insbesondere die Bestimmungen des TKG im Zusammenhang mit dem Aufsetzen von Rufnummern bei ausgehender Telefonie und bei Werbeanrufen in eigener Verantwortung beachten. Bei Werbeanrufen darf die Rufnummernanzeige nicht unterdrückt werden.

8.4 Die inhaltliche Nutzung der Rufnummer obliegt dem Kunden in eigener Verantwortung. Die Verantwortung für Inhalte, zu denen telegra den Zugang vermittelt bzw. deren Erbringung sie ermöglicht, trägt ausschließlich der Kunde.

8.5 Die Rufnummern dürfen nicht missbräuchlich genutzt werden. Dem Kunden ist insbesondere Folgendes untersagt:

- a) Es ist dem Kunden untersagt, gesetzlich verbotene, unaufgeforderte Informationen, Sachen und sonstige Leistungen zu übersenden, wie z.B. unerwünschte und unverlangte Werbung per E-Mail, Fax, Telefon oder SMS. Der Einsatz nicht gesetzeskonformer Einwählprogramme ist ebenfalls untersagt.
- b) Es darf keine rechtswidrige Kontaktaufnahme durch Telekommunikationsmittel erfolgen (§ 238 Strafgesetzbuch).
- c) Es dürfen keine Informationen mit rechts- oder sittenwidrigen Inhalten übermittelt oder in das Internet eingestellt werden und es darf nicht auf solche Informationen hingewiesen werden. Dazu zählen vor allem Informationen, die im Sinne der §§ 130, 130a und 131 StGB der Volksverhetzung dienen, zu Straftaten anleiten oder Gewalt verherrlichen oder verharmlosen, se-

xuell anstößig sind, im Sinne des § 184 StGB pornografisch sind, geeignet sind, Kinder oder Jugendliche sittlich schwer zu gefährden oder in ihrem Wohl zu beeinträchtigen oder das Ansehen von telegra schädigen können. Die Bestimmungen des Jugendmediensstaatsvertrages und des Jugendschutzgesetzes sind zu beachten.

- d) Der Kunde muss dafür Sorge tragen, dass durch die Inanspruchnahme einzelner Funktionen und durch die Einstellung oder das Versenden von Nachrichten keinerlei Beeinträchtigungen für telegra, andere Anbieter oder sonstige Dritte entstehen.
- e) Dem Kunden ist es ferner untersagt, Verbindungen herzustellen, die nicht der direkten Kommunikation zu einem Endnutzer dienen, sondern nur zum Zwecke des Verbindungsaufbaus und/oder der Verbindungsdauer (z.B. Pingcalls, Powerdialer) oder die Auszahlungen oder andere Gegenleistungen Dritter an den Kunden zur Folge haben (z.B. Arbitrage).

8.6 Der Kunde ist verpflichtet, telegra bei Vertragsabschluss die zur Durchführung des Vertragsverhältnisses erforderlichen Angaben (z.B. Firmierung, Anschrift, Bankverbindung) mitzuteilen und diese während des Vertragsverhältnisses aktuell zu halten. Änderungen der persönlichen Daten des Kunden sind telegra unverzüglich anzuzeigen. Unterbleibt diese Information gelten für telegra die bei ihr vom Kunden hinterlegten Angaben.

8.7 Die Kommunikation mit dem Kunden erfolgt elektronisch über das dem Kunden von telegra zur Verfügung gestellte Serviceportal (Ticketsystem). Der Kunde erklärt sich hiermit einverstanden und verpflichtet sich zudem, telegra bei Vertragsschluss eine gültige E-Mail-Adresse anzugeben, diese aktuell zu halten und seine E-Mailpostfächer regelmäßig zu sichten.

8.8 Der Kunde ist ferner verpflichtet, die Vertragsbedingungen und sämtliche für die im Zusammenhang mit der Nutzung der jeweils vereinbarten Leistung geltenden nationalen und internationalen gesetzlichen und regulatorischen Vorschriften in eigener Verantwortung einzuhalten und die überlassenen Leistungen rechtskonform zu nutzen.

8.9 Der Kunde verpflichtet sich darüber hinaus, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses etwaig erhaltenen persönlichen Zugangsdaten und Identifikations- und Authentifikationsinformationen geheim zu halten, nicht an Dritte weiterzugeben und vor Zugriffen Dritter geschützt aufzubewahren. Der Kunde wird die gesetzlichen und üblichen Sicherheitsanforderungen einhalten und angemessene Maßnahmen zur Minimierung des Risikos des unberechtigten Zugangs Dritter zu seinen Rechnersystemen und Daten treffen. Soweit Anlass zu der Vermutung besteht, dass unberechtigte Personen von den Zugangsdaten Kenntnis erlangt haben, hat der Kunde diese unverzüglich zu ändern.

Auf elektronischen Speichermedien dürfen persönliche Zugangsdaten nur in verschlüsselter Form gespeichert werden. Der Kunde wird eine missbräuchliche Nutzung der Leistungen von telegra oder den Verdacht einer solchen unverzüglich melden.

8.10 Verstößt der Kunde gegen gesetzliche oder behördliche Bestimmungen oder seine vertraglichen Pflichten und wird telegra deswegen von Dritten einschließlich staatlicher Stellen auf Unterlassung, Schadensersatz oder in sonstiger Weise in Anspruch genommen, stellt der Kunde telegra im Innenverhältnis auf erstes Anfordern von diesen Ansprüchen während der Laufzeit des Vertrages und danach frei. telegra wird dem Kunden ihr aus der Pflichtverletzung entstehende Kosten in Rechnung stellen. Die Freistellung durch den Kunden umfasst auch etwaige im Rahmen der Rechtsverfolgung bzw. Rechtsverteidigung entstehenden Gerichts- und Anwaltskosten.

9 Nutzung durch Dritte

9.1 Dem Kunden ist es nicht gestattet, die überlassenen Leistungen Dritten zum alleinigen Gebrauch oder zur gewerblichen Nutzung zu überlassen oder unter Einsatz der von telegra überlassenen Leistungen selbst als Anbieter von Telekommunikationsdiensten aufzutreten und Telekommunikationsleistungen, Vermittlungs- und Zusammenschaltungsleistungen gegenüber Dritten anzubieten oder Verbindungen herzustellen, die Auszahlungen Dritter an den Kunden oder andere Dritte zur Folge haben.

9.2 Der Kunde hat sämtliche Entgelte zu zahlen, die durch befugte oder unbefugte Nutzung der ihm überlassenen Leistungen durch seine Nutzer oder sonstige Dritte entstanden sind, wenn er diese Nutzung zu vertreten hat. Er trägt für alle in seiner Sphäre entstandenen Entgelte die Beweislast dafür, dass er die Nutzung nicht zu vertreten hat.

9.3 Der Kunde haftet für alle Pflichtverletzungen seiner Nutzer sowie sonstiger Dritter, die Pflichtverletzungen in der vom Kunden beherrschten Sphäre begehen, soweit er nicht den Nachweis führt, dass er die Pflichtverletzungen nicht zu vertreten hat. Er wird telegra und ihre Subunternehmer von allen Ansprüchen Dritter auf erstes Anfordern freistellen, die aus der Verletzung gesetzlicher oder behördlicher Bestimmungen sowie vertraglicher Verpflichtungen resultieren. Erkennt der Kunde, dass ein Verstoß droht oder kann er erkennen, dass ein solcher droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung von telegra.

9.4 Der Kunde hat telegra auf Verlangen sämtliche Angaben zur Geltendmachung von Ansprüchen gegen Dritte zu machen, insbesondere deren Namen und Anschrift mitzuteilen sowie Art und Umfang seiner gegen diese aus der unberechtigten Programmüberlassung bestehenden Ansprüche unverzüglich mitzuteilen.

10 Vertrags- und Preisänderungen

10.1 telegra behält sich vor, ihre Vertragsbedingungen und Preise einseitig für die Zukunft nach billigem Ermessen gemäß § 315 BGB zu ändern.

10.2 Vertragsänderungen können insbesondere bei einer Veränderung der Rechtslage, höchstrichterlicher Rechtsprechung oder der Marktgegebenheiten geboten sein. Eine einseitige Preiserhöhung kann insbesondere zum Ausgleich gestiegener Kosten erforderlich sein, wenn Dritte, von denen telegra notwendige Leistungen bezieht, ihre Preise erhöhen. Die Vertrags- oder Preisänderung selbst erfolgt gemäß § 57 Abs. 1 und 2 TKG.

10.3 Eine Preisanpassung ist zulässig, wenn sich gesetzliche Abgaben, Steuern oder Gebühren erhöhen, die sich unmittelbar auf den Vertrag auswirken/durchschlagen.

11 Rechnungsstellung, Zahlungsbedingungen

11.1 Der Kunde ist zur Zahlung der vereinbarten Preise verpflichtet.

11.2 telegra rechnet ihre Leistungen gegenüber dem Kunden monatlich, jeweils am letzten Tag des Monats für den Kalendermonat ab und stellt dem Kunden die Rechnung, und sofern zusätzlich beauftragt den Einzelverbindungsbeleg (EVN), in elektronischer Form per E-Mail zur Verfügung.

11.3 Bei gesonderter schriftlicher Beauftragung durch den Kunden richtet telegra für die E-Mail-Übermittlung der Rechnung eine verschlüsselte Ende-zu-Ende Übertragung ein.

11.4 Die vom Kunden für die Leistungen an telegra zu zahlenden Preise werden mit Zugang der Rechnung fällig. Der Tag des E-Mail-Versands/der Bereitstellung im Kundenportal gilt als Zugang der Rechnung.

11.5 Der Rechnungsbetrag ist auf das in der Rechnung angegebene Konto zu zahlen. Bei einem vom Kunden erteilten SEPA-Lastschriftmandat bucht telegra den Rechnungsbetrag nicht vor dem siebten Tag nach Zugang der Rechnung und der SEPA-Vorankündigung (Pre-Notification) vom vereinbarten Konto ab. Gebühren und Bearbeitungskosten aus einer Rücklastschrift trägt der Kunde mindestens in Höhe von 5 Euro, sofern die Rücklastschrift auf Ursachen aus dem Verantwortungsbereich des Kunden beruht. telegra steht der Nachweis höherer, dem Kunden steht der Nachweis geringerer Kosten der Rücklastschrift offen.

11.6 Die vereinbarten Preise sind Euro-Nettopreise zzgl. der im Zeitpunkt der Leistungserbringung geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer. In Fremdwährung vereinbarte

Preise werden (ohne Berücksichtigung der jeweiligen Umsatzsteuer des Landes) zum Tageskurs des letzten Tages des Rechnungsmonats in Euro umgerechnet. Währungsschwankungen, insbesondere im Rahmen von Rückbelastungen, gehen zu Lasten des Kunden.

11.7 Einmalige Preise (z. B. Einrichtungskosten) sind mit der ersten laufenden Rechnung zu entrichten.

11.8 Monatliche Preise (z.B. Mindestanzahl User, Höchstzahl aktive User) sind beginnend mit dem Monat, in dem die Leistung erstmalig betriebsfähig bereitgestellt oder erbracht wird, zu zahlen. Eine anteilige Berechnung findet nicht statt.

11.9 Nutzungsabhängige Preise (z.B. nicht im Fair-Use-Preis inkludierte Verbindungsminuten) sind jeweils nach Erbringung der Leistung zu zahlen. Verbindungsleistungen werden ausschließlich auf Basis der von telegra aufzeichneten Verkehrsdaten berechnet. Etwaige vom Kunden selbst erhobene Daten oder von telegra zu Informationszwecken im Kundenportal mitgeteilte Daten sind nicht abrechnungsrelevant.

11.10 telegra ist berechtigt, Gutschriften mit eigenen fälligen Forderungen zu verrechnen.

11.11 Der Kunde stellt telegra von allen Bankgebühren frei, die für telegra aus dem Zahlungsverkehr mit ihm resultieren, insbesondere von Gebühren für unberechtigte Rücklastschriften. telegra wird diese dem Kunden in Rechnung stellen.

11.12 Erfolgt eine Zurückbehaltung der Leistung (Sperrung) durch telegra aus vom Kunden zu vertretenden Gründen, bleibt der Kunde verpflichtet, die einmaligen, monatlichen und sonstigen Preise zu zahlen.

12 Rechnungsbeanstandungen

12.1 Beanstandungen gegen die Höhe der Entgeltabrechnung müssen spätestens innerhalb von acht Wochen ab Rechnungszugang bei telegra eingegangen sein, andernfalls gelten Rechnungen und Gutschriften als vom Kunden genehmigt. telegra wird auf diese Folge in der Abrechnung hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei Beanstandungen nach Fristablauf bleiben unberührt.

13 Haftung von telegra

13.1 Die Haftungsbeschränkung nach § 70 TKG telegra haftet für Vermögensschäden als Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten beschränkt nach den Regelungen des § 70 TKG.

Die Haftungsbegrenzung gilt nicht für Ansprüche des Kunden auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadenersatz entsteht.

13.2 Außerhalb des Anwendungsbereichs des § 70 TKG haftet telegra nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen:

- a) telegra haftet bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie bei Fehlen einer garantierten Eigenschaft für alle darauf zurückzuführenden Schäden unbeschränkt.
- b) Bei leichter Fahrlässigkeit haftet telegra im Falle der Verletzung des Lebens, des Körpers und der Gesundheit unbeschränkt. Im Übrigen haftet telegra bei leichter Fahrlässigkeit nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen kann (sog. Kardinalpflicht). Bei Verletzung einer Kardinalpflicht ist die Haftung auf den vertragstypischen vorhersehbaren Schaden begrenzt. telegra haftet zudem beschränkt bis zu einer Höhe von 12.500 Euro je Schadensfall. Für mehrere Schadensfälle in einem Vertragsjahr ist die Haftung in der Summe auf 25.000 Euro begrenzt. Die Haftung für entgangenen Gewinn und sonstige Mangelfolgeschäden ist ausgeschlossen.
- c) Für den Verlust von Daten haftet telegra bei leichter Fahrlässigkeit unter den Voraussetzungen und im Umfang des vorherigen Bullitpoints und nur, soweit dieser Verlust nicht durch angemessene Vorsorgemaßnahmen, insbesondere die Anfertigung von Sicherungskopien der Daten und Programme seitens des Kunden, vermeidbar gewesen wäre.
- d) Eine verschuldensunabhängige Haftung auf Schadensersatz (§ 536a BGB) für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel für Leistungen, die als SaaS erbracht werden, ist soweit gesetzlich zulässig ausgeschlossen.
- e) Ebenso ausgeschlossen ist die Haftung für alle übrigen Schäden.
- f) Die Haftung nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes bleibt unberührt.
- g) Soweit die Haftung von telegra wirksam nach vorstehenden Absätzen ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Arbeitnehmer, der sonstigen Mitarbeiter, Organe, Vertreter und Subunternehmer von telegra.
- h) Sämtliche Haftungsansprüche, gleich aus welchem Rechtsgrund, verjähren zwölf Monate nachdem der Geschädigte Kenntnis von den anspruchsbegründenden Umständen erlangt hat. Ausgenommen sind Fälle vorsätzlicher Schädigungen, die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz sowie aus unerlaubter Handlung. Hier gilt die gesetzliche Verjährungsfrist.

14 Höhere Gewalt

14.1 Keine der Parteien hat Lieferverzögerungen und

Leistungsstörungen aufgrund von Ereignissen höherer Gewalt zu vertreten. telegra ist von ihrer Leistungspflicht im Falle höherer Gewalt befreit.

14.2 Als Ereignisse höherer Gewalt gelten insbesondere Streik, rechtmäßige Arbeitsk Kampfmaßnahmen, Krieg, terroristische Anschläge, Unruhen, Naturgewalten, Epidemien, Pandemien, Feuer, Sabotageangriffe durch Dritte (wie z.B. durch Denial of Service Attacks), der unverschuldete Wegfall von Genehmigungen oder der flächendeckende Stromausfall oder sonstige Umstände, die unvorhersehbar, schwerwiegend und durch die Vertragsparteien unverschuldet sind und nach Abschluss dieses Vertrages eintreten.

14.3 Die Parteien werden sich gegenseitig über den Eintritt von Ereignissen höherer Gewalt informieren.

15 Leistungsstörungen

15.1 telegra betreibt die zum Betrieb von telegra TeamsConnect notwendige Plattform in georedundanten Rechenzentren in einem technisch und organisatorisch abgesicherten, hoch performanten Rechnernetz, der durch ein Firewall-System vor Angriffen und unberechtigten Zugriffen aus dem Internet geschützt ist. Die Leistungen zum Betrieb der telegra TeamsConnect Plattform stehen mit einer mittleren Verfügbarkeit von 99,0% im Jahresmittel zur Verfügung.

15.2 Die Verfügbarkeit bezieht sich auf die Verfügbarkeit der telegra-Plattform und beginnt mit der Übernahme der Verbindung aus dem öffentlichen Telefonnetz bzw. von Microsoft Teams und endet mit Übergabe an Microsoft Teams bzw. das öffentliche Telefonnetz.

$\% \text{ Verfügbarkeit} = [1 - (\text{Summe der Minuten im Kalenderjahr, in der das Produkt/der Service nicht zur Nutzung zur Verfügung steht (Ausfallzeit innerhalb der Prioritätsklasse 1)}) : \text{Summe der Minuten eines Kalenderjahres}] * 100.$

15.3 Eine Störung der Prioritätsklasse 1 liegt vor, wenn die Nutzung der Telefonie über Microsoft Teams infolge schwerwiegender technischer Soft- oder Hardwareprobleme im Verantwortungsbereich von telegra nicht möglich oder in wesentlichen Funktionen so stark eingeschränkt ist, dass dies einer Nichtnutzbarkeit gleichkommt. Nachfolgende Zeiten bleiben bei der Berechnung der Ausfallzeit unberücksichtigt:

- Zeiten für Entstörungen anderer Prioritätsklassen
- Zeiten für Wartungsarbeiten
- Zeiten in denen durch höhere Gewalt nicht an der Entstörung diagnostizierter oder gemeldeter Störungen gearbeitet werden kann
- Verzögerungszeiten, die durch den Kunden oder Dritte induziert sind
- Ausfallzeiten, deren Ursache nicht im Leistungsbereich

von telegra liegen (z.B. Ausfallzeiten bei Microsoft Teams, des lokalen ISP und der Zuführungs- und Terminierungspartnern)

15.4 Betriebs- und Servicezeiten:

- Störungsannahme: Die Störungsannahme erfolgt während der Geschäftszeiten von Montag bis Freitag 08:30 bis 17:00 Uhr mit Ausnahme von bundeseinheitlichen Feiertagen sowie solchen in Nordrhein-Westfalen.
- Entstör- und Instandsetzungsarbeiten: 24/7 bei von telegra diagnostizierten Störungen; während der Geschäftszeiten bei vom Kunden gemeldeten Störungen.

15.5 Bei Beauftragung des Premium Supports wird dem Kunden eine Störungshotline mitgeteilt, unter der er Störungen 24/7 melden kann. Ferner erhält der Kunde telefonischen Support während der Geschäftszeiten.

15.6 telegra beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen schnellstmöglich im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

16 Datenschutz und Vertraulichkeit

16.1 Die Vertragsparteien werden die gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz, insbesondere die Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), einhalten. telegra wird alle Mitarbeiter auf Vertraulichkeit und das Fernmeldegeheimnis nach § 3 TDDDG verpflichten. Im Falle der Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag gemäß Art. 28 DSGVO (Auftragsverarbeitung) werden die Vertragsparteien eine Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung als Ergänzung zu diesen AGB schließen.

16.2 Die Parteien vereinbaren Vertraulichkeit über den Inhalt dieses Vertrages und über die bei dessen Abwicklung gewonnenen Erkenntnisse. Die der anderen Vertragspartei übergebenen Unterlagen, Kenntnisse und Erfahrungen dürfen ausschließlich für die Zwecke dieses Vertrages verwendet werden.

16.3 Die Vertragsparteien verpflichten sich, geheim zuhaltende Informationen nicht Dritten gegenüber zu offenbaren. Keine Dritten sind verbundene Unternehmen der Vertragspartner i.S.d. §§ 15 ff AktG sowie Subunternehmer, sofern diese zu entsprechender Geheimhaltung verpflichtet wurden.

16.4 Die Verpflichtung zur Geheimhaltung und Nichtverwertung der gegenseitig mitgeteilten Informationen entfällt,

- soweit diese der informierten Vertragspartei vor der Mitteilung nachweislich bekannt waren, oder der Öffentlichkeit vor der Mitteilung bekannt oder allgemein zugänglich waren,
- oder der Öffentlichkeit nach der Mitteilung ohne Mitwirkung oder Verschulden der informierten Vertragspartei

- bekannt oder allgemein zugänglich werden,
- c) oder im Wesentlichen Informationen entsprechen, die der informierten Vertragspartei zu irgendeinem Zeitpunkt von einem berechtigten Dritten offenbart oder zugänglich gemacht wurden,
 - d) oder kraft Gesetzes oder kraft Entscheidung eines Gerichtes oder einer Verwaltungsbehörde angeordnet worden ist bzw. zur Durchsetzung von Rechtsansprüchen dient. Sobald Anhaltspunkte für die Einleitung eines gerichtlichen oder behördlichen Verfahrens, die zur Offenlegung vertraulicher Informationen führen könnten, bestehen, wird die an dem Verfahren beteiligte Vertragspartei die andere Vertragspartei hierüber unverzüglich informieren und eine Offenlegung der vertraulichen Information nicht ohne eine solche vorherige Information durchführen.
 - e) oder seit der Beendigung dieses Vertrags zwei Jahre verstrichen sind.

16.5 telegra gewährleistet eine ordnungsgemäße Datenverarbeitung sowie die Einhaltung technischer und organisatorischer Maßnahmen zur Datensicherheit, insbesondere zur Sicherstellung der Vertraulichkeit und Integrität der verwendeten Daten.

17 Vertragslaufzeit, Kündigung

17.1 Eine Kündigung des telegra TeamsConnect Vertrages ist frühestens zu dem Zeitpunkt möglich, zu dem die letzte vom Kunden beauftragte Leistung gekündigt werden kann.

17.2 Der telegra TeamsConnect Vertrag wird, sofern keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde, auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann von beiden Parteien ordentlich mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende gekündigt werden.

17.3 Verträge, die mit einer Mindestlaufzeit geschlossen werden, verlängern sich, sofern sie nicht mit einer Frist von einem Monat zum Ende der Mindestlaufzeit gekündigt werden, automatisch auf unbestimmte Zeit und können jederzeit mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende gekündigt werden.

17.4 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund ist beiden Parteien unbenommen.

17.5 Eine Kündigung aus wichtigem Grund seitens telegra ist insbesondere zulässig, wenn der Kunde mit mindestens zwei monatlichen Zahlungen seiner Entgelte gegenüber telegra im Rückstand ist oder gegen ihn oder gegen telegra ein Insolvenzeröffnungsverfahren eröffnet oder mangels Masse die Eröffnung des Insolvenzverfahrens abgelehnt worden ist oder die Überschuldung droht. Ferner ist telegra zur fristlosen Kündigung des Vertrages telegra

TeamsConnect berechtigt, wenn der Kunde wiederholt gegen wesentliche Vertragspflichten verstößt.

17.6 Die Kündigung bedarf der Textform.

17.7 Eine Portierung von Rufnummern zu einem anderen Anbieter während der Laufzeit des bestehenden Vertrages ist ausgeschlossen. Im Falle einer Kündigung des Vertrages fallen die dem Kunden von telegra zugeteilten nationalen Rufnummern wieder an telegra zurück, soweit sie nicht vom Kunden zu einem anderen Anbieter öffentlicher Telekommunikationsdienste portiert werden.

17.8 Der Kunde hat vor einer Kündigung des Vertrages sicher zu stellen, dass die beauftragte(n) Rufnummer(n) im Microsoft Teams Admincenter (Administrations-Portal) deaktiviert wurde(n).

18 Sonstige Bestimmungen

18.1 Sollten eine oder mehrere der in diesen AGB aufgeführten Bedingungen aufgrund gesetzlicher Vorschriften unwirksam sein, so bleibt die Wirksamkeit der restlichen Bedingungen davon unberührt. Die Parteien verpflichten sich, die unwirksam gewordene Bedingung durch eine ihr im wirtschaftlichen Erfolg gleichkommende Bedingung zu ersetzen.

18.2 Dieser Vertrag darf nur nach vorheriger Zustimmung des jeweils anderen Vertragspartners auf einen Dritten übertragen werden. Ausgenommen insoweit ist die Übertragung des Vertrages durch telegra auf ein verbundenes Unternehmen nach § 15 AktG.

18.3 Für die vertraglichen Beziehungen gilt deutsches Recht. Dies gilt auch, wenn der Kunde seinen Sitz im Ausland hat. Das UN-Kaufrecht wird ausgeschlossen.

18.4 Gerichtsstand für Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Köln, soweit der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich rechtliches Sondervermögen ist. Ein etwaiger ausschließlicher Gerichtsstand ist vorrangig.

18.5 Eine Aufrechnung des Kunden ist nur mit rechtskräftig festgestellten oder unbestrittenen Forderungen zulässig. Gleiches gilt für die Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts. Eine Abtretung von Forderungen durch den Kunden bedarf der schriftlichen Zustimmung von telegra.