

Besondere Geschäftsbedingungen telegra CloudCall

1 Vertragspartner

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 den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), diesen produktspezifischen Besonderen Geschäftsbedingungen (BGB), den vereinbarten Preisen/ Preislisten, dem Servicelevel Agreements (SLA) und den ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung, soweit personenbezogene Daten von telegra im Auftrag verarbeitet werden. Diese produktspezifischen BGB ergänzen die AGB und gelten bei sich widersprechenden Regelungen vorrangig. Der Kunde erkennt alle bei Vertragsschluss geltenden Vorschriften zum Produkt telegra CloudCall mit der Auftragserteilung ausdrücklich an.

2.2 Diese BGB regeln in Verbindung mit dem Telekommunikationsgesetz (TKG) und dem Telekommunikation-Digitale Dienste-Datenschutz-Gesetz (TDDDG) die Bereitstellung und kundenindividuelle Einrichtung einer virtuellen Telefonanlage als Software as a Service (SaaS) und die Erbringung der Leistungsmerkmale dieser virtuellen Telefonanlage durch telegra sowie den Zugang zum öffentlichen Telefonnetz über eine geografische Rufnummer (Anschlussrufnummer).

2.3 Ausdrücklich nicht erfasst vom Produkt telegra CloudCall und damit auch nicht von diesen produktspezifischen BGB sind die Anbindung des Kunden an die virtuelle Telefonanlage von telegra, z.B. über eine IP-Verbindung und angeschlossene/registrierte Fremdgeräte (z.B. Telefone). Für die Zuführung und Terminierung ein- und ausgehender Anrufe und die Konfigurationsoberfläche zur Verwaltung der Anrufe gelten die BGB Nationale Nummern.

3 Leistungen von telegra

3.1 telegra stellt dem Kunden während der Vertragslaufzeit im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten die Leistungsmerkmale einer Telefonanlage mittels einer virtuellen Telefonanlage im Telekommunikationsnetz von telegra als SaaS zur Verfügung. Die Leistungen der telegra umfassen hierbei insbesondere die ErstEinrichtung der virtuellen Telefonanlage, die Bereitstellung und Erbringung der vereinbarten Leistungsmerkmale der Telefonanlage sowie die Bereitstellung einer webbasierten

Konfigurationsoberfläche über das Kundenportal telegra Control zur Verwaltung der Telefonanlage durch den Kunden.

3.2 telegra stellt dem Kunden den Zugang zu Nebenstellen bereit, über den der Kunde Telefone webbasiert registrieren kann. Die Konfiguration der Telefone wird ihm über das Kundenportal telegra Control ermöglicht. Dem Kunden stehen über das Kundenportal weitere, teilweise gesondert zu beauftragende Leistungen, zur Nutzung zur Verfügung.

3.3 telegra behält sich im Zusammenhang mit der Konfiguration der Telefone durch den Kunden vor, die zur Anmeldung erforderlichen Daten für die Zukunft zu ändern. Der Kunde ist insoweit zur Mitwirkung verpflichtet und wird die Endgeräte entsprechend neu konfigurieren. telegra wird den Kunden über ein solches Erfordernis rechtzeitig informieren.

3.4 Voraussetzung für die Nutzung der virtuellen Telefonanlage ist ein Nutzungsrecht des Kunden an einer geografischen Rufnummer (Ortsnetzzufnummer) für ein- und ausgehende Telefonie (Anschlussrufnummer) sowie deren Einrichtung im Netz von telegra. Sofern der Kunde bei Vertragsschluss nicht über eine Ortsnetzzufnummer verfügt oder er die ihm von einem anderen Netzbetreiber zur Nutzung überlassene Ortsnetzzufnummer nicht beibehalten möchte, stellt telegra ihm eine solche zur Nutzung zur Verfügung. Im Falle eines Anbieterwechsels ermöglicht telegra dem Kunden die Beibehaltung der Rufnummer (Portierung) im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Eine Wegportierung der Rufnummer während der Laufzeit des Vertrages ist ausgeschlossen.

4 Einschränkung des Notrufs

4.1 Das Herstellen von Verbindungen zu den nationalen Notrufnummern 110 und 112 ist über die Telefonanlage möglich.

4.2 Die Notrufabfragestelle kann anhand der übermittelten Rufnummer des Anrufers den Standort des Anrufers jedoch nicht ermitteln. Eine Soforthilfe beim Röchelruf kann insofern nicht gewährleistet werden. Notrufverbindungen unter 110 und 112 werden ausschließlich zu der Notrufabfragestelle hergestellt, die dem vom Kunden festgelegten üblichen Standort des Endgeräts, örtlich zugeordnet ist. Der übliche Standort eines Endgeräts bestimmt sich nach dem festgelegten Notrufstandort für die (Telefon)Nebenstelle, über die mit dem Endgerät telefoniert wird.

4.3 Der Kunde ist verpflichtet, telegra den üblichen Notrufstandort der Nebenstelle vor der Ersteinrichtung und bei jeder Änderung schriftlich (z.B. E-Mail/Ticket) mitzuteilen. Sowohl die erstmalige Einrichtung als auch jede Änderung eines Notrufstandorts einer Nebenstelle werden erst mit schriftlicher Bestätigung durch telegra wirksam. Bis zu

diesem Zeitpunkt gilt der zuletzt bestätigte Notrufstandort unverändert fort.

4.4 Bei Nutzung eines Endgeräts an einer anderen Nebenstelle (nomadische Nutzung) ist eine Erreichbarkeit der örtlich zuständigen Notrufabfragestelle nicht gewährleistet.

4.1 Der Kunde wird Mitbenutzer und Mitarbeiter auf diese Einschränkungen beim Notruf ausdrücklich hinweisen. Ferner wird er die Notrufstandorte regelmäßig anhand der im Serviceportal monatlich zur Verfügung gestellten PDF-Notrufübersicht überprüfen und evtl. Abweichungen oder Änderung unverzüglich mitzuteilen.

5 Pflichten des Kunden

5.1 Der Kunde ist verpflichtet, die vereinbarten Entgelte für die Leistung der telegra fristgerecht zu zahlen.

5.2 Der Kunde wird die überlassenen Leistungen der telegra bestimmungsgemäß, sachgerecht und im Rahmen der geltenden Gesetze nutzen.

5.3 Der Kunde wird die Datenschutzbestimmungen bei der Beauftragung von telegra mit der Herstellung von Telefonkonferenzen, der Aufzeichnung von Telefongesprächen etc. beachten und die ihm von telegra zur Verfügung gestellten Möglichkeiten nutzen, seine Daten in seinem originären Verantwortungsbereich zu sichern und datenschutzkonform zu löschen.

5.4 Der Kunde ist verpflichtet, telegra Störungen der Funktionalität der Telefonanlage oder der TK-Einrichtungen unverzüglich anzuzeigen und telegra in zumutbarem Umfang bei der Entstörung zu unterstützen.

5.5 Der Kunde hat telegra durch die Abgabe einer Störungsmeldung entstandene Aufwendungen zu ersetzen, wenn sich nach der Überprüfung herausstellt, dass die Störung nicht im Verantwortungsbereich von telegra lag. Im Verantwortungsbereich des Kunden liegen insbesondere Störungen seiner LAN-Verkabelung und der dazugehörigen aktiven und passiven Komponenten (z. B. Switches, Patchpanel, Stromversorgung). Gleiches gilt für die unsachgemäße Nutzung der TK-Einrichtungen.

6 Leistungsstörungen

6.1 Es gelten die Bestimmungen in den AGB und SLA der telegra.

6.2 Ergänzend weist telegra darauf hin, dass für den einwandfreien Betrieb der virtuellen Telefonanlage keine Gewähr übernommen werden kann, wenn der Kunde Fremdprodukte (z.B. Endgeräte wie z.B. SIP-Clients, eigene Endgeräte) an der virtuellen Telefonanlage angeschlossen bzw. über das Internet registriert hat. Dies gilt auch dann, wenn dies mit Erlaubnis von telegra erfolgt ist.

Beeinträchtigen Fremdgeräte die Funktion der virtuellen Telefonanlage oder sonstige Leistungen der telegra, ist telegra berechtigt, die Fremdprodukte auf Kosten des Kunden abzuschalten.

7 Pflichtverletzungen

telegra ist berechtigt, bei schwerwiegenden Verstößen gegen die dem Kunden obliegenden gesetzlichen oder vertraglichen Pflichten sowie bei begründeten erheblichen Verdachtsmomenten für eine Pflichtverletzung dieser BGB die jeweiligen Leistungen auf Kosten des Kunden zu sperren. Der Kunde bleibt in diesem Fall weiterhin verpflichtet, die monatlichen Preise zu zahlen. § 61 TKG bleibt von dieser Regelung unberührt. Darüber hinaus ist telegra berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

8 Schlussbestimmungen

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