

Leistungsbeschreibung

EWE business SBC für Teams Telefonie

A Allgemeines

Die EWE TEL GmbH (im Folgenden: „Anbieter“) erbringt auf Basis der „Allgemeinen Geschäftsbedingungen der EWE TEL GmbH für Telekommunikations-, Online- und Datendienstleistungen (Geschäftskunden)“ (im Folgenden: „AGB“) die nachfolgend beschriebene Dienstleistung EWE business SBC für Teams Telefonie.

B Zeitliche Geltung

Diese Leistungsbeschreibung gilt nur für vertragliche Leistungen und Optionen, die ab dem 31. Juli 2025 bestellt wurden.

C EWE business SBC für Teams Telefonie

Im Rahmen der Dienstleistung EWE business SBC für Teams Telefonie stellt der Anbieter dem Kunden während der Vertragslaufzeit einen über das Internet erreichbaren Session Border Controller (im Folgenden: „SBC“) und damit einen derjenigen Bestandteile zur Verfügung, die der Kunde benötigt, um mittels der Software Microsoft Teams und deren Funktion Microsoft Direct Routing Sprachkommunikationsverbindungen in das öffentlich zugängliche Telefonnetz (public switched telephone network, PSTN) herstellen zu können.

Neben dem vertragsgegenständlichen SBC benötigt der Kunde für die Herstellung von Sprachkommunikationsverbindungen mittels Microsoft Teams weitere Bestandteile wie einen EWE business SIP Trunk oder bestimmte Lizenzen von Microsoft. Diese Bestandteile sind nicht Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung und müssen vom Kunden separat beschafft werden.

1 Session Border Controller (SBC)

Der Anbieter stellt den Session Border Controller (SBC) im Rahmen einer Multi-Tenant-Umgebung in einem Rechenzentrum in Deutschland bereit. Der SBC ist mit dem erforderlichen Public Trusted Certificate versehen und an das Internet angebunden.

2 Einrichtung

Im Rahmen der Einrichtung installiert und konfiguriert der Anbieter den SBC entsprechend der sich aus dem Auftrag des Kunden ergebenden Anforderungen.

Zudem bindet der Anbieter den SBC an den Microsoft Teams Tenant des Kunden und an den SIP Trunk des Kunden an. Dem Kunden obliegt es, dem Anbieter hierfür rechtzeitig die erforderlichen Daten und Informationen zur Verfügung zu stellen, unter anderem

- Rufnummern und/oder Rufnummernblöcke, die innerhalb der Microsoft Teams Telefonie verwendet werden sollen,
- die Zugangsdaten des SIP Trunks des Kunden.

3 Proof of Concept

Im Rahmen des Proof of Concept richtet der Anbieter für den Kunden einen SBC für die Nutzung von zwei Sprachkanälen mittels der Software Microsoft Teams ein. Es obliegt dem Kunden, die hierfür erforderlichen weiteren Bestandteile zur Verfügung zu stellen. Der Anbieter wird den Kunden hierbei beraten.

Der Anbieter stellt dem Kunden den für den Proof of Concept eingerichteten SBC für einen Zeitraum von maximal einen Monat zur Verfügung.

4 Optionale Dienstleistungen

Der Kunde kann mit dem Anbieter vereinbaren, dass der Anbieter im Rahmen der Einrichtung die im Folgenden beschriebenen zusätzlichen Dienstleistungen kostenpflichtig erbringt. Der Anbieter rechnet die erbrachten Dienstleistungen nach Aufwand gemäß der Preisliste Service-dienstleistungen ab.

- Anbindung einer Telefonanlage des Kunden, die eine Anbindung an einen SBC unterstützt;
- Unterstützung bei der Konfiguration im Microsoft Teams Tenant (z.B. Warteschleifen, Sammelgruppen).

D Service

1 Verfügbarkeit

Der SBC hat eine Verfügbarkeit von 99,5% im Jahresmittel. Der SBC gilt als nicht verfügbar, wenn er über das Internet nicht erreichbar ist und der Kunde diese Störung dem Anbieter gemeldet hat. Bei der Berechnung der Verfügbarkeit werden insbesondere die folgenden Zeiten nicht berücksichtigt:

- Zeiten, in denen der Anbieter innerhalb des Wartungsfensters Wartungsarbeiten durchführt;
- Verzögerungen infolge einer fehlenden oder nicht ausreichenden Mitwirkung des Kunden, wie z.B. das Fehlen eines Ansprechpartners des Kunden;
- Ausfallzeiten, die der Kunde verursacht hat.

2 Störungen

Soweit der Kunde nicht abweichende Bedingungen zur Störung individuell mit dem Anbieter vereinbart hat, gelten für Störungen die nachfolgenden Vereinbarungen dieses Abschnitts 2.

2.1 Entgegennahme von Störungsmeldungen

Meldungen des Kunden von Störungen der vertragsgegenständlichen Dienstleistungen nimmt der Anbieter täglich rund um die Uhr in Textform und telefonisch unter den hierfür eingerichteten Servicenummern und E-Mail-Adressen entgegen. Nachdem der Kunde eine Störung bei dem Anbieter gemeldet hat, beseitigt der Anbieter die Störung innerhalb der für die jeweilige Fehlerklasse geltenden Entstörzeit, es sei denn, der Kunde hat die Störung selbst zu vertreten.

Die Service Level für EWE business SBC für Teams Telefonie sind abhängig von der Fehlerklasse:

Kondition	Fehlerklasse 1	Fehlerklasse 2	Fehlerklasse 3
Servicezeit Hotline	Mo. bis Fr. 8:00 bis 17:00 Uhr (ausgenommen sind Feiertage in Niedersachsen)		
Reaktionszeit	innerhalb der HBZ	nächster Werktag	nächster Werktag
Hauptbetriebs- zeit (HBZ)	Mo. bis Fr. 8:00 bis 17:00 Uhr (ausgenommen sind Feiertage in Niedersachsen)		
Entstörzeit	8 Std. inner- halb der HBZ	24 Std. inner- halb der HBZ	–

Tabelle 1: Fehlerklassen und die sich aus ihnen ergebenden Service Level

Im Folgenden sind die einzelnen Fehlerklassen (Tabelle 1) beschrieben:

Fehlerklasse	Beschreibung
1	Störungen der Fehlerklasse 1 liegen vor, wenn der SBC für einen Zeitraum von mindestens 8 Stunden aus dem Internet nicht erreichbar ist.
2	Störungen der Fehlerklasse 2 liegen vor, wenn der SBC für einen Zeitraum von mindestens 4 Stunden aus dem Internet nicht erreichbar ist.
3	Störungen der Fehlerklasse 3 liegen bei Störungen, die weder in die Fehlerklasse 1 noch in die Fehlerklasse 2 fallen.

2.2 Mitwirkungspflicht

Der Kunde hat bei der Entstörung eine Mitwirkungspflicht. Im Rahmen dieser Mitwirkungspflicht obliegt es dem Kunden insbesondere:

- dem Anbieter alle für eine Entstörung erforderlichen Informationen zu überlassen;
- während der Entstörung einen Ansprechpartner zur Verfügung zu stellen, soweit dieses für die Entstörung erforderlich ist;
- einfache, übliche und zumutbare Tätigkeiten durchzuführen, wie z.B. einen Neustart (Reboot) des Routers durchzuführen, Support-Daten zu erstellen oder im Rahmen einer Fernwartungssitzung zu unterstützen.

3 Wartungen

Der Anbieter wartet die dem Betrieb von EWE business SBC für Teams Telefonie zugrundeliegenden Systeme bedarfsgerecht. Die Wartung umfasst unter anderem das Einspielen von Software-Updates auf diesen Systemen. Geplante Wartungen finden in der Regel außerhalb der Geschäftszeiten von 20:00 bis 00:00 Uhr statt. Die von der Wartung betroffenen Systeme stehen während der Wartungszeit nicht zur Verfügung. Darüber hinaus gelten folgende Vereinbarungen:

Der Kunde kann einer Wartungsarbeit nur in begründeten Ausnahmefällen widersprechen; in diesem Fall trägt der Kunde das damit verbundene Risiko. Wartungsarbeiten, die keine Auswirkungen auf die Verfügbarkeit der Systeme und Dienste haben, werden ohne Information des Kunden innerhalb der Hauptbetriebszeit durchgeführt.

Stand: 31. Juli 2025