

- 1.1 LEW TelNet bietet den Kunden mit dem Produkt LEW TelNet Cloud Telefonie eine professionelle Infrastructure-as-a-Service (IaaS) Cloud-Lösung an. Cloud Telefonie stellt eine Telefonanlage als Dienst in virtualisierter Form in den Rechenzentren der LEW TelNet bereit.
- 1.2 Bestandteil der Dienstleistung ist das Self Service Portal, die virtuelle Telefonanlage sowie zugehörige Netzwerkdienste (Anbindung Internet, VLAN, Switching), die zum Betrieb der Anlage notwendig sind.
- 1.3 Die Installation, Konfiguration sowie ggf. die Softwareinstallation und ggf. notwendige Lizenzierung erfolgt durch LEW TelNet im Basisumfang. Dies beinhaltet keine Installationsarbeiten beim Kunden vor Ort.
- 1.4 (Grund-)Funktionen sowie Nutzeranzahl der virtuellen Telefonanlage können gemäß gültiger Preisliste erweitert werden.

## 2 Standardleistungen

- 2.1 Self Service Portal  
Das über SSL/TLS gesicherte Self Service Portal bzw. Administrationsoberfläche (Zugangsdaten erhalten Sie mit der Bereitstellungsanzeige) dient der Verwaltung des LEW TelNet Cloud Telefonie. Auf das Self Service Portal kann online (über das Internet) mit einem von LEW TelNet bereitgestellten Benutzer zugegriffen werden.
- 2.2 Virtuelle Telefonanlage  
Die Telefonanlage wird auf einer virtuellen Umgebung in einem LEW TelNet Rechenzentrum betrieben. Diese wird dem Kunden in einer Basiskonfiguration übergeben. LEW TelNet bietet Unterstützung beim späteren Betrieb gemäß aktueller Preisliste. Der Kunde kann innerhalb seines Kontingents die Ressourcen der virtuellen Telefonanlage frei definieren, neu hinzubestellen bzw. abbestellen. Die Verrechnung der verwendeten Ressourcen erfolgt monatsweise nach gültiger Preisliste. Die virtuelle Telefonanlage ist mit dem Sprachdienst der LEW TelNet verbunden. Für die Nutzung des LEW TelNet Sprachdienstes muss ein separater Vertrag geschlossen werden. Software-Updates werden einmal jährlich sowie bei dringendem Handlungsbedarf von LEW TelNet durchgeführt. In dieser Zeit steht die virtuelle Telefonanlage nicht zur Verfügung.
- 2.3 Nutzung der Dienste  
An die Cloud Telefonie können SIP-Endgeräte, die die aktuellen SIP-Standards unterstützen direkt angebunden werden. Im Rahmen der gewählten Nutzertypen stehen unterschiedliche Leistungsmerkmale zur Verfügung. Leistungsmerkmale benötigen ggf. entsprechende Endgeräte, die die entsprechende Funktion unterstützen.  
**Basis Benutzer:** Telefonie an einem Endgerät, Anrufbeantworter f. Benutzer, regelbasierte Rufumleitung  
**Plus Benutzer:** Telefonie an einem Endgerät, Anrufbeantworter f. Benutzer, regelbasierte Rufumleitung, Softphone Kompatibilität (Anmeldung mit benutzerspezifischer Kennung)  
**Premium Benutzer:** Telefonie an einem Endgerät, Anrufbeantworter f. Benutzer, regelbasierte Rufumleitung, Softphone & APP (Android & iOS) Kompatibilität (Anmeldung mit benutzerspezifischer Kennung), Konferenzschaltung, virtuelles FAX (Voraussetzung: initiale Einrichtung Fax-Server, ggf. gegen Aufpreis), Messaging, Videotelefonie, Applicationsharing
- 2.4 Netzwerkdienste (Internet, VLAN, Switching)  
Jede virtuelle Telefonanlage von LEW TelNet erhält eine eigene interne IP-Adresse. Der Zugriff ist über ein öffentliches IP-Netz realisiert, welches via technischer Systeme, z. B. Proxy-Server, auf die Telefonanlage geleitet wird.  
a) Kundeneigenes IP-Netz: Der Kunde muss sicherstellen, dass der Zugriff auf die Cloud Telefonie durch eine echtzeitfähige Verbindung möglich ist.  
b) Öffentliches IP-Netz (Internet): LEW TelNet stellt sicher, dass immer genügend Bandbreite für die Telefonie zur Verfügung steht.  
Bestehende Kundennetze bei LEW TelNet: Bestehende Kundennetze werden nicht beeinflusst. Die Netze sind vom Kunden nicht nutz- oder veränderbar.

## 3 Serviceleistungen Cloud Telefonie

- 3.1 LEW TelNet übernimmt den Betrieb und die Wartung der virtuellen Telefonanlage im Rahmen des definierten Servicelevels im mittleren Jahresdurchschnitt i.H.v. 98,0 %. Das Servicelevel gilt nicht für die App.
- 3.2 LEW TelNet behält sich das Recht vor, die der Leistung zugrundeliegende technische Infrastruktur jederzeit bei Wartungsarbeiten außer Betrieb zu nehmen und zu aktualisieren (Update/Upgrade). Der Kunde wird rechtzeitig per E-Mail über mögliche Unterbrechungen informiert.
- 3.3 LEW TelNet stellt im jeweilig gebuchten Nutzerpaket ausschließlich die Lizenz zur Nutzung von Software für Softphone und App im Zusammenhang mit der gebuchten Cloud Telefonie bereit. Nicht enthalten ist das dazugehörige Endgerät, sowie die dazugehörige Software für Endgeräte sowie deren Lizenz. Diese kann, z. B. im jeweiligen AppStore

oder bei dem jeweiligen Hersteller, separat erworben werden. LEW TelNet übernimmt keine Garantie für die Funktionalität sowie Verfügbarkeit der Software zur Nutzung der Funktionen Softphone und App.

- 3.4 LEW TelNet bietet nur Support und Unterstützung auf Endgeräte, die von LEW TelNet vertrieben werden, an.
  - 3.5 Experten-Hotline/-E-Mail  
**Allgemein:** Die Experten der LEW TelNet stehen Ihnen bei Fragen rund um das Produkt zur Verfügung. Bitte beachten Sie für Serviceleistungen die Preisliste.  
**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, sofern diese Tage in Bayern nicht gesetzliche Feiertage sind, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.  
**Erreichbarkeit:** Betriebsunterstützung erhalten sie bei der LEW TelNet unter der Telefonnummer 0821 / 328 4050 und der E-Mail-Adresse [service@lewtelnet.de](mailto:service@lewtelnet.de).  
**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum nachdem spätestens ein Techniker von LEW TelNet mit der telefonischen Betriebsunterstützung beginnt. Erfolgt die Anfrage des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens 4 Stunden nach Eingang der Anfrage mit der Betriebsunterstützung. Die Reaktionszeiten werden nur innerhalb des angegebenen Servicezeitraums angerechnet.
  - 3.6 **Störungsannahme**  
**Allgemein:** LEW TelNet nimmt Störungsmeldungen des Kunden unter der Telefonnummer 0821 / 328-1444 entgegen.  
**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, sofern diese Tage in Bayern nicht gesetzliche Feiertage sind, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.
  - 3.7 **Störungsbearbeitung**  
**Allgemein:** Die der Leistung zugrundeliegende technische Infrastruktur wird vom LEW TelNet Netzwerk-Management-Center aus auf Erreichbarkeit überwacht. Wird festgestellt, dass Komponenten der Infrastruktur nicht mehr erreichbar sind, wird ein Techniker von LEW TelNet gemäß den definierten Servicelevels verständigt. LEW TelNet kümmert sich im Rahmen der definierten Servicelevels um die Fehlerbehebung des Cloud Telefonie-Produktes. Hat der Kunde die Störung zu vertreten, ist LEW TelNet berechtigt, die im Rahmen der Störungsbehebung anfallenden Leistungen dem Kunden in Rechnung zu stellen. Die Leistungen werden nach Aufwand zu den aktuell gültigen Fahrtkostenpauschalen und Stundenverrechnungssätzen von LEW TelNet berechnet.  
**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, sofern diese Tage in Bayern nicht gesetzliche Feiertage sind, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.  
**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum, nachdem spätestens ein Techniker von LEW TelNet mit der Fehlerlokalisierung beginnt. Erfolgt die Störungsmeldung des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens am nächsten Arbeitstag nach Eingang der Störungsmeldung mit der Fehlerlokalisierung. Die Reaktionszeiten werden nur innerhalb des angegebenen Servicezeitraums angerechnet.
  - 3.8 Server- & Storage-Systeme  
Die Systeme der LEW TelNet sind gegen Ausfälle abgesichert. Im Falle eines Totalausfalls des Systems, behalten wir uns vor, dass die betreffende Cloud Telefonie neu erstellt werden muss.
  - 3.9 Firewall-Schutz  
Die Cloud Telefonie wird von einem durch LEW TelNet betriebenes Firewall-Cluster geschützt. Die Serviceleistungen beziehen sich ausschließlich auf die vertraglich vereinbarten Leistungen und Servicedaten. Diese für die Leistungserbringung erforderlichen Vereinbarungen sind Bestandteil der Bereitstellungsanzeige der LEW TelNet.
  - 3.10 Eine Anpassung des Leistungsumfangs und der damit verbundenen Entgelte während der Vertragslaufzeit ist grundsätzlich und nach Absprache mit LEW TelNet möglich.
- ## 4 Vertragslaufzeit und Kündigung
- 4.1 Vorbehaltlich einer gesonderten Regelung beträgt die Mindestvertragslaufzeit für die Basis Cloud Telefonie 1 Jahr. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag jeweils um 1 Jahr. Er kann mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der Mindestvertragslaufzeit und danach mit einer Frist von 3 Monaten zum jeweiligen Vertragsende in Textform vom Kunden oder LEW TelNet gekündigt werden. Optionen haben eine Mindestlaufzeit von 1 Monat und können mit einer Frist von 1 Monat zum Monatsende gekündigt werden. Die Kündigung der Optionen kann mittels Textform oder innerhalb des Self Service Portals stattfinden. Eine Kündigung per E-Mail muss an [gk-service@lewtelnet.de](mailto:gk-service@lewtelnet.de) gesendet werden.
  - 4.2 § 648 BGB (Kündigungsrecht des Bestellers) findet keine Anwendung, selbst wenn eine (Teil-)Leistung als werkvertraglich eingestuft werden sollte.
- ## 5 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden
- 5.1 Damit LEW TelNet die vertraglich vereinbarten Leistungen erbringen kann, muss der Kunde auf Anfrage von LEW TelNet die erforderlichen Informationen zur Verfügung stel-

len (z. B. Dokumentation der Infrastruktur, erforderliche Systemkonfigurationen in der jeweils aktuellen Version, Netzpläne). LEW Te1Net ist nicht verpflichtet, die vertraglich vereinbarten Leistungen zu erbringen, wenn vom Kunden auf vertraglich vereinbarten Komponenten Software installiert ist, die vom Hersteller nicht freigegeben ist. Gegebenenfalls muss der Kunde eine neuere Version der Software verwenden, damit LEW Te1Net den vertraglich vereinbarten Support sicherstellen kann. Eine neuere Software-Version macht unter Umständen ein Hardware-Upgrade erforderlich, wodurch zusätzliche Kosten entstehen können. Im Falle einer unzureichenden Lizenzierung der durch den Kunden installierten und betriebenen Software übernimmt der Kunde sämtliche Haftung und stellt LEW Te1Net von sämtlichen Ansprüchen frei. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass alle benötigten Komponenten die Cloud Telefonie über das interne und öffentliche Netz erreichen können.