

## 1. Überblick

Die Vodafone GmbH („Vodafone“; Ferdinand-Braun-Platz 1, 40549 Düsseldorf, Sitz der Gesellschaft: Düsseldorf, Registergericht: Amtsgericht Düsseldorf, HRB 38062) erbringt in Abhängigkeit der vom Kunden beauftragten Leistungen die oben bezeichnete Telekommunikationsdienstleistung an Geschäftskunden aufgrund der „Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Erbringung von TK-Dienstleistungen, an Geschäftskunden“ (TK-AGB), diesen Besonderen Produktbedingungen für das Produkt Vodafone Business UC mit RingCentral, der Produktbeschreibung und der Preisliste (Vertragsbedingungen). Vodafone Business UC mit RingCentral (der „Service“) ist eine Cloudbasierte Kommunikationslösung für Unternehmen für Sprach- und Videokonferenzen, Messaging und Teamarbeit.

## 2. Beschreibung des Service:

Der Service besteht aus mehreren Bestandteilen:

- RingCentral UC-Dienst (UCaaS);
- Vodafone Sprachanschluss;
- optionalen Service-Elementen wie z.B. Professional Services oder RingCX.

Eine Übersicht des RingCentral UC-Dienstes, der aktuell verfügbaren Lizenztypen und Funktionen finden Sie unter:

<https://support.vodafonebusiness.ringcentral.com/de/de/features.html>

Die Beschreibung der verfügbaren Service Elemente finden Sie in der Leistungsbeschreibung VBUS Professional Service:

<https://www.vodafone.de/business/hilfe-support/dokumente-ringcentral/>

Diese Besonderen Produktbedingungen regeln die Leistungserbringung für den RingCentral UC-Dienst und die optionalen Serviceelemente. Für das Service-Element RingCX gelten zum Teil abweichende oder ergänzende Bedingungen, die in den einzelnen Ziffern dieser Besonderen Produktbedingungen gesondert geregelt sind.

## 3. Änderungen während der Vertragslaufzeit

Die bei Vertragsabschluss gewählte Mindestlaufzeit gilt immer für alle Standorte. Das Hinzufügen von weiteren Standorten, Teilnehmern oder Optionen während der Mindestlaufzeit verändert die Mindestlaufzeit nicht. Während der Mindestlaufzeit ist ein Wechsel nur in höherwertige Tarife möglich. Die Mindestlaufzeit des Standortes verändert sich durch einen solchen Tarifwechsel nicht.

## 4. Mitwirkungspflichten

### 4.1 LAN und WAN

Der Service kann vom Kunden nur in Verbindung mit einer geeigneten Internetverbindung genutzt werden. Das LAN an jedem Kundenstandort verbindet alle Benutzergereäte, Clients und alle Kundeneinrichtungen über das Internet mit der Plattform. Der Kunde muss die Einhaltung der WAN- und LAN-Anforderungen prüfen. Eine Zusammenfassung der Anforderungen finden Sie unter:

<https://support.vodafonebusiness.ringcentral.com/de/de/network-and-system-requirements/network-requirements.html>

### 4.2 Clients & Apps

Unter:

<https://support.vodafonebusiness.ringcentral.com/de/de/network-and-system-requirements/system-requirements.html>

sind die Mindestanforderungen an Betriebssystemen, Browser und Hardware (sog. „Kundenvoraussetzungen“) bereitgestellt. Diese muss der Kunde einhalten, um den Dienst zu nutzen.

Vodafone ist nicht verantwortlich für Probleme, die dadurch verursacht werden, dass der Kunde die Kundenvoraussetzungen nicht einhält. Wenn der Kunde die Kundenvoraussetzungen nicht bereitstellt oder aufrechterhält, ist Vodafone berechtigt, den Service zu kündigen und eine Wiederherstellungsgebühr zu erheben.

### 4.3 Endgeräte

Der Kunde muss über Endgeräte verfügen, die den Spezifikationen von Vodafone entsprechen, um den Service nutzen zu können. Er kann Endgeräte von Vodafone erwerben oder eigene Endgeräte bereitstellen.

Der Kunde ist verpflichtet, die betroffenen Geräte unverzüglich auszutauschen oder zu deaktivieren, sofern der begründete Verdacht besteht, dass sie missbräuchlich genutzt werden.

Der Kunde hat sicherzustellen, dass das Endgerät des Kunden mit dem Service kompatibel ist. Er kann die Kompatibilität überprüfen unter:

<https://support.vodafonebusiness.ringcentral.com/de/de/article/vf-List-of-tested-deskphones-with-RingCentral.html>

### 4.4 Sprachtarif und Verbindungen

Für Vodafone Business UC mit RingCentral muss gleichzeitig mit dem Auftrag ein Auftrag über das Produkt Vodafone Red Business Phone mit derselben Laufzeit erteilt und ein Sprachtarif ausgewählt werden. Die Berechnung des Sprachtarifs basiert auf der Anzahl an maximal möglichen gleichzeitigen Verbindungen pro Unternehmen/Vertrag. Der Sprachtarif und die Anzahl maximaler gleichzeitiger Verbindungen wird für den gesamten Vertrag und alle dem Vertrag zugeordneten Standorte festgelegt.

Jede externe eingehende oder ausgehende Verbindung belegt einen Sprachkanal, dies schließt Anrufweiterleitungen und Anrufe zu Warteschleifen mit ein.

Eine Kündigung des Vertrages über den Red Business Phone umfasst auch ohne ausdrückliche Erklärung eine Kündigung über den Service Vodafone Business UC mit RingCentral und umgekehrt.

Einzelheiten zu Leistungsmerkmalen sowie die Preise entnehmen Sie bitte der Preisliste für Vodafone Business UC mit RingCentral.

Vodafone stellt Verbindungen zu Sonderrufnummern her. Die Konditionen sind in der Preisliste Sonderrufnummern enthalten. Im Interesse des Kunden stellt Vodafone Verbindungen zu 0900-Rufnummern bis zu einer maximalen Dauer von 60 Minuten her.

Wir behalten uns vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden einzelne Zielrufnummern, Zielrufnummern-Gruppen oder Länderkennzahlen zu sperren. Eine Auflistung der jeweils gesperrten Rufnummern stellen wir Ihnen auf Anfrage zur Verfügung.

Die dauerhafte Voreinstellung und die Auswahl eines Verbindungsnetzbetreibers im Einzelfall sind nicht möglich. Der Kunde kann Verbindungen entgegennehmen oder durch Vodafone Verbindungen zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. Die Herstellung von Verbindungen zu geographischen Einwahlnummern für den Zugang zum Internet wird nicht unterstützt.

Bei der Nutzung der Vodafone Business UC mit RingCentral App über Mobilgeräte wird das Datenvolumen gemäß dem gewählten Mobilfunk-Tarif berechnet.

### 4.5 Missbrauch

Der Kunde setzt angemessene Sicherheitsrichtlinien und -verfahren ein, um unerwünschte oder unbefugte Aktivitäten in seinem eigenen Netz und in dem Netz von Vodafone, mit dem er verbunden ist, zu verhindern. Der Kunde ist verpflichtet:

- angemessene Maßnahmen zu ergreifen, um den Missbrauch oder die Bedrohung des Service, der Endgeräte oder des Netzes einzuschränken;
- keine unerwünschten Massennachrichten, Inhalte, Beträge oder Mitteilungen zu versenden oder deren Versand zuzulassen;
- sich nicht an Aktivitäten zu beteiligen, die das Netz oder einen seiner Nutzer nachteilig beeinflussen oder stören;
- Vodafone über alle Sicherheitsprobleme des Kunden zu informieren, die das Netz wesentlich beeinträchtigen können;
- jedem von Vodafone festgestellten Missbrauch oder jeder Bedrohung durch die Implementierung angemessener Sicherheits- oder Benutzerkontrollen zu beugen;
- vor der Durchführung von Sicherheitstests, Schwachstellenscans oder Penetrationstests von Endgeräten oder Dienstleistungen die vorherige Zustimmung von Vodafone mindestens in Textform einzuholen;
- das Service-Element RingCX nicht als automatisierten Dialer zu nutzen und dafür Sorge zu tragen, dass die Endnutzer diese Nutzung ebenfalls unterlassen, da dies gegen geltendes Recht verstößt.

### 4.6 Anrufaufzeichnung und Anrufprotokollierung

Der Kunde ist allein für die Einhaltung des geltenden Rechts in Bezug auf die Aufzeichnung von Gesprächen verantwortlich. Der Kunde verpflichtet sich, die Personen vorher zu informieren und ihre Zustimmung zur Aufzeichnung der Kommunikation und/oder zur Protokollierung der Benutzeraktivitäten einzuholen, wie es das geltende Recht verlangt.

### 4.7 PCI-Einhaltung

Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Nutzung des Service mit der neuesten Version des Datensicherheitsstandards der Payment Card Industry übereinstimmt.

<https://www.pcisecuritystandards.org/lang/de-de/> Der Kunde muss es zudem unterlassen, bei der Nutzung der RingCX Services Kartendaten („CHD“) aufzuzeichnen. Wenn der Kunde verpflichtet ist, CHD über die RingCX-Dienste zu empfangen, hat der Kunde alle Aufzeichnungen zu pausieren oder anderweitig sicherzustellen, dass keine CHD aufgezeichnet oder gespeichert werden.

### 4.8 Verkabelung

Der Kunde ist verpflichtet, die hausinterne Verkabelung in seinen Räumen einschließlich für die Dauer der Vertragslaufzeit auf eigene Kosten zur Verfügung zu stellen.

### 4.9 Sicherheitsmaßnahmen

Der Kunde ist verpflichtet, alle zumutbaren Sicherheitsmaßnahmen zu ergreifen, um eine unbefugte Drittnutzung der Endgeräte auszuschließen.

### 4.10 Analyseberichte

Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Nutzer die Analyseberichte in Übereinstimmung mit den geltenden Gesetzen nur für die Zwecke der Qualitätsüberwachung, der Fehlerbehebung und des Kapazitätsmanagements des Service verwenden.

### 4.11 Datenschutzinformationen

Der Kunde ist verpflichtet, den eigenen Endnutzern des Service die Datenschutzinformationen von Vodafone sowie diejenigen der RingCentral Germany GmbH zur Verfügung zu stellen.

Die Datenschutzinformationen von Vodafone sind unter folgendem Link abrufbar:

<https://support.vodafonebusiness.ringcentral.com/de/de/privacy-notice.html>

Die Datenschutzinformationen der RingCentral Germany GmbH sind unter folgendem Link abrufbar:

<https://support.vodafonebusiness.ringcentral.com/de/de/privacy-notice/vbuc-privacy-notice.html>

In Bezug auf die eigene datenschutzrechtliche Verantwortlichkeit bei der Erbringung des Service obliegt es dem Kunden bereits gesetzlich, seinen Endnutzern eigene Datenschutzinformationen bereitzustellen.

### 4.12 Rechtsfolgen der Verletzung von Mitwirkungspflichten

Sofern Handlungen oder Unterlassungen des Kunden den Beginn des Service verzögern und Vodafone damit verbundene Kosten durch Drittanbieter entstehen, kann Vodafone die wiederkehrenden monatlichen Entgelte ab dem ursprünglich vereinbarten Liefertermin in Rechnung stellen.

Beispiele für Verzögerungen durch den Kunden sind die Säumnisse des Kunden, die vollständigen oder genauen Informationen, den Zugang oder die Unterstützung, die erforderlich und zumutbar sind, bereitzustellen, um notwendige Arbeiten, die sich aus einer Ortsbegehung ergeben, zu beenden.

Sofern die Verzögerung 60 Arbeitstage über das ursprünglich vereinbarte Lieferdatum hinausgeht, ist Vodafone berechtigt, den Auftrag zu kündigen und ggf. Schadensersatz geltend zu machen.

### 5. Notrufe

Notrufe werden auf Basis der Standortadresse des Teilnehmers an die zuständige Leitstelle vermittelt. Die Zuordnung zu den Leitstellen erfolgt einheitlich für den gesamten Standort und wird bei der Einrichtung des Teilnehmers im Vodafone-Netz fest hinterlegt.

Teilnehmer sind darauf hinzuweisen, dass bei der Nutzung des Service an anderen Orten, z.B. im Home-Office, Notrufe gegebenenfalls nicht an die zuständige Leitstelle vermittelt werden. Um die für den aktuellen Standort zuständige Leitstelle zu erreichen, kann das Handy verwendet werden.

Notrufe vom Handy können nur bei bestehender Mobilfunkversorgung aufgebaut werden. Der Kunde erkennt an, dass der Service, die Qualität, die Leistung und die verfügbaren Funktionen des Service und jeglicher Geräte oder Kundengeräte, einschließlich der Möglichkeit, Anrufe an Notrufnummern zu tätigen, von verschiedenen Faktoren beeinflusst werden können, darunter:

- die Qualität und Geschwindigkeit der Internetverbindung
- andere Nutzung der Internetverbindung
- Stromausfall/Netzausfall
- die Einhaltung dieser Klausel durch den Kunden.

Der Kunde erkennt an, dass die Endnutzer nur in der Lage sind, Notrufe an die Notrufbehörden in dem Land zu tätigen, in dem diese als Endnutzer registriert sind und denen er eine Telefonnummer zugewiesen hat. Der Service unterstützt keine grenzüberschreitenden Notrufe.

Der Kunde verpflichtet sich, dass alle Endnutzer und potenziellen Endnutzer die Beschränkungen beim Absetzen von Notrufen über den Dienst zur Kenntnis nehmen, akzeptieren und auf Alternativen hingewiesen werden. Dem Kunden wird dringend empfohlen, dass er den Endnutzern eine alternative Möglichkeit für Notrufe zur Verfügung stellt.

Besonderheiten für das Service-Element RingCX: Das Service-Element RingCX verfügt über keine Notruffunktion. Es können daher über RingCX keine Anrufe abgesetzt oder SMS versandt werden, somit auch keinerlei Notrufe oder sonstige Notfallnachrichten.

## 6. Besondere Nutzungsbedingungen

Der Kunde muss für die gesamte Dauer der Vertragslaufzeit einen Lizenztyp für alle Anwender auswählen, kann jedoch innerhalb der Lizenztypen ein Upgrade vornehmen. Für jeden Nutzer ist die Zuweisung einer Vodafone PSTN-Nummer erforderlich. Es muss für alle Kundenstandorte ein einheitlicher Sprachtarif gewählt werden. Upgrades auf höherwertige Sprachtarife können während der Mindestlaufzeit jederzeit vorgenommen werden. Downgrades sind frühestens zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit möglich.

### 6.1 Autorisierte Nutzer

Der Zugang zur Plattform ist auf autorisierte Nutzer beschränkt. Der Kunde haftet für alle Handlungen und Unterlassungen, die auf der Plattform vorgenommen werden. Er trägt insbesondere die Kosten, die durch die unbefugte oder betrügerische Nutzung entstehen.

### 6.2 Endnutzerbedingungen

Der Kunde hat sicherzustellen, dass der Endnutzer sein Passwort oder seine Zugangsdaten für den Cloud-Service vertraulich behandelt und nicht an Dritte weitergibt. Er ist verpflichtet die in Ziffer 8 genannten Nutzungsrichtlinien einzuhalten.

### 6.3 Drittanbieterdienste

Bestimmte Serviceelemente werden von einem Drittanbieter bereitgestellt. Entweder bedient sich Vodafone eines Drittanbieters oder einer Vodafone Group Company („VGC“), der/die über die erforderlichen Befugnisse verfügt, um ein Serviceelement bereitzustellen, sofern dies nach dem geltenden Recht erforderlich ist. Oder der Kunde ist verpflichtet, Lizenzen für die Integration von Anwendungen von Drittanbietern separat zum Service von Drittanbietern zu erwerben.

### 6.4 Anwendungen von Drittanbietern

Vodafone hat keinen Einfluss auf die geltenden Lizenzbedingungen (einschließlich zusätzlicher Gebühren), die für die Nutzung einer Anwendung eines Drittanbieters erforderlich sind. Die Nutzung einer Anwendung eines Drittanbieters unterliegt den Bedingungen und Bestimmungen des jeweiligen Drittanbieters; Vodafone ist nicht verantwortlich für Probleme, die bei der Bereitstellung oder Unterstützung der Integration von Anwendungen von Drittanbietern auftreten; Vodafone kann die Anwendung eines Drittanbieters jederzeit ändern, sperren und entfernen oder die Unterstützung einstellen. Vodafone übernimmt keine Haftung für die weitere Nutzung der Anwendung eines Drittanbieters durch den Kunden.

## 6.5 Application Programming Interface (API) und Software Development Kit (SDK)

Vodafone Business UC mit RingCentral bietet eine Reihe von Application Programming Interfaces (APIs)/ Software Development Kits (SDKs) und anderen Entwickler-Tools, die es Dritten ermöglichen, die Funktionen des Anbieters direkt in ihrer eigenen Anwendung zu nutzen. Wenn RingCentral oder ein Drittanbieter dem Kunden das Recht zur Nutzung eines Serviceelements entzieht, übernimmt Vodafone keine Haftung für die Nichtlieferung des betreffenden Serviceelements.

## 7. Professional Services

### 7.1 Bereitstellung

Professional Services sind optionale Serviceleistungen. Diese umfassen administrative Konfigurationen nach Vorgaben des Kunden, vor Ort Serviceleistungen oder konzeptionelle Unterstützung zur Umsetzung der Kundenanforderungen in Lösungs-Szenarien. Professional Services werden von Vodafone bereitgestellt, um Kunden bei der erfolgreichen Planung, dem Design und der Bereitstellung des Dienstes zu unterstützen und die Anforderungen der Kunden zu erfüllen. Das Angebot an Professional Services basiert auf zwei Implementierungsoptionen:

- a) remote
- b) vor Ort

Kunden können mehrere Optionen wählen. Alle Dienste werden von Vodafone bereitgestellt und koordiniert.

**Start-Services:** Schulungen für Administratoren und Benutzern der TK-Anlage;

**Active-Service:** Konfiguration der TK-Anlage nach Bedarf und Aufwand;

**Comfort-Service:** Dauerhafte administrative Betreuung Ihrer TK-Anlage über die vereinbarte Vertragslaufzeit

**Onsite-Services:** Vor Ort Inbetriebnahme von Geräten und Konferenzsystem aus dem Vodafone Hardware Portfolio.

Professional Services werden in Übereinstimmung mit der Leistungsbeschreibung VBUC Professional Service erbracht:

<https://www.vodafone.de/business/hilfe-support/dokumente-ringcentral/>

In der Leistungsübersicht werden die Abnahmekriterien und die Verantwortlichkeiten des Kunden festgelegt. Nach erfolgreichem Abschluss der Tests gilt der Service als in Betrieb genommen und die Rechnungsstellung der Professional Services erfolgt.

Vodafone oder seine Unterauftragnehmer sind verpflichtet:

- a) alle angemessenen Verfahren für den Zugang zum Kundenstandort und für die Sicherheit einzuhalten, die Vodafone im Voraus mitgeteilt wurden;
- b) Installations- und Wartungsarbeiten durchzuführen: (ba) während der Arbeitszeit, wenn die Arbeiten keine Unterbrechung des Service zur Folge haben;
- oder
- (bb) gegen ein zusätzliches, dem Kunden im Voraus mitgeteiltes Entgelt außerhalb der Arbeitszeit, wenn der Kunde dies wünscht oder wenn Vodafone aus Gründen, die sie nicht zu vertreten hat, die Arbeiten nicht während der Arbeitszeit durchführen kann.

### 7.2 Zugang Kundenstandorte

Zum Zwecke der Vorbereitung und Bereitstellung des Service muss der Kunde über alle erforderlichen Genehmigungen Dritter verfügen, um Vodafone oder seinen Subunternehmern Folgendes zu ermöglichen:

- a) Zugang zu den Kundenstandorten, der Endgeräte und dem Eigentum Dritter zu haben;
- b) Endgeräte auf den Kundenstandorten oder dem Eigentum Dritter zu installieren und zu konfigurieren;
- c) für eine sichere Lagerung der an die Kundenstandorte gesandten Endgeräte zu sorgen;
- d) die Kundenstandorte gemäß den Anweisungen von Vodafone vorzubereiten;
- e) sicherzustellen, dass die Kundenstandorte sicher sind und eine geeignete Arbeitsumgebung darstellen;
- f) den Kundenservice nach Möglichkeit mit einer Frist von 48 Stunden über jedes Ereignis (wie z. B. eine Stromunterbrechung) zu informieren, das zu einer Unterbrechung des Service führt oder die Endgeräte beeinträchtigt.

### 7.3 Änderung des Leistungsumfangs

Vodafone kann den Auftrag anpassen oder zurücktreten:

- a) wenn der Kunde vor dem vereinbarten Liefertermin eine Änderung des Professional Services verlangt;
- b) wenn Änderungen erforderlich sind, die sich aus der Ortsbegehung ergeben oder wenn der Kunde ungenaue oder unvollständige Angaben gemacht hat.

Wenn die Änderungen oder der Rücktritt auf die Ortsbegehung oder auf Handlungen oder Unterlassungen des Kunden zurückzuführen sind, trägt der Kunde die angemessenen Kosten, die sich aus der Änderung oder dem Rücktritt ergeben.

### 7.4 Änderung der Konfiguration

Vodafone ist berechtigt, für jede Konfigurationsänderung ein zusätzliches einmaliges Entgelt zu erheben. Vodafone teilt dem Kunden die Höhe dieses Entgelts mit, wenn der Kunde die Konfigurationsänderung beauftragt.

### 7.5 Rücktritt von der Customer Premise Equipment „CPE-Installation“

Tritt der Kunde innerhalb von 72 Stunden vor dem angekündigten Installationsdatum von der CPE-Installation zurück, so hat er die hierfür entstandenen Kosten zu ersetzen. In diesem Fall ist Vodafone berechtigt, den betroffenen Service ohne Haftung gegenüber dem Kunden zu kündigen.

### 7.6 Kündigung

Jede Partei kann die Erbringung von Professional Services ganz oder teilweise mit einer Frist von 30 Tagen kündigen. Die vollständige oder teilweise Kündigung von Professional Services führt nicht zur Kündigung von Lizenzen, Lizenz-Optionen oder anderer Dienste.

Bei einer ordentlichen Kündigung von Professional Services durch den Kunden oder einer außerordentlichen Kündigung von Vodafone ist der Kunde zum Ersatz folgender Aufwendungen verpflichtet:

- a) Alle Professional Services und Leistungen im Zusammenhang mit Zeit- und Materialaufwand, die bis zum Datum des Inkrafttretens der Kündigung erbracht wurden
- b) Alle nachweisbar angefallenen Service-Aufwendungen

c) Bei Kündigung innerhalb von 180 Tagen nach Unterzeichnung des Auftrags: 50 % der Gebühren für die vereinbarten, aber noch nicht erbrachten Professional Services.

d) Bei Kündigung nach 180 Tagen nach Unterzeichnung des Auftrags: alle ausstehenden Gebühren für die vereinbarten, aber noch nicht erbrachten Professional Services.

## 8. Nutzungsrichtlinien

Vodafone beschafft und verwaltet die Lizenzen von RingCentral, die für die Aktivierung des Service erforderlich sind.

### 8.1 Zwingende RingCentral- und Drittanbieter-Bedingungen:

Der Kunde und seine Endnutzer dürfen den Service nur in Übereinstimmung mit dieser Vereinbarung, dem geltenden Recht und den unten aufgeführten Nutzungsrichtlinien nutzen, die in dieser Vereinbarung aufgenommen wurden und Bestandteil hiervon sind.

Der Kunde darf den Service nicht nutzen oder zulassen, dass die Nutzung der Services des Anbieters durch andere oder der Betrieb des Anbieternetzes beeinträchtigt wird.

Der Kunde darf den Service nicht weiterverkaufen. Er hat sicherzustellen, dass die Endnutzer die Nutzungsrichtlinien einhalten. Jeder Verstoß gegen Abschnitt 1 dieser Nutzungsrichtlinien ist als wesentlicher Verstoß gegen diesen Vertrag anzusehen.

In Bezug auf die Software von RingCentral und Drittanbietern darf der Kunde diese nicht:

- a) weiterverkaufen
- b) abtreten oder übertragen
- c) als eigenständige Software verwenden
- d) für andere Zwecke als für seine internen Geschäftszwecke oder für den Zugriff auf den Service verwenden.

### 8.2 Konzernunternehmen des Kunden

Vodafone kann Mitgliedern der Unternehmensgruppe des Kunden erlauben, Dienste in Anspruch zu nehmen und eine gesonderte Rechnung zu erhalten (sog. „zusätzliche Dienstleistungsempfänger“). Der Kunde bleibt in vollem Umfang für die Einhaltung der Bestimmungen des Kundenvertrags durch die zusätzlichen Dienstleistungsempfänger verantwortlich.

### 8.3 RingCentral Acceptable Use Policy

Die Dienste müssen in Übereinstimmung mit der Acceptable Use Policy des Anbieters genutzt werden, die unter folgender Webseite aufrufbar ist:

<https://www.ringcentral.com/gb/en/legal/acceptable-use-policy.html>

Der Anbieter ist berechtigt, die Nutzungsrichtlinien zu aktualisieren. Er informiert den Kunden hierüber über die bei seinem Konto hinterlegte E-Mail-Adresse. Die Aktualisierungen treten 30 Tage nach einer solchen Mitteilung an den Kunden in Kraft.

Ungeachtet anderslautender Bestimmungen in diesem Vertrag kann der Anbieter die Dienste sofort und ohne Vorankündigung aussetzen oder einschränken, wenn er den begründeten Verdacht hat, dass betrügerische oder illegale Aktivitäten auf dem Kundenkonto stattfinden, ein wesentlicher Verstoß gegen die Acceptable Use Policy vorliegt oder die Dienste in einer Art und Weise genutzt werden, die das Funktionieren des Anbieternetzwerks beeinträchtigen könnte, vorausgesetzt, dass eine solche Aussetzung oder Einschränkung nur in dem Umfang erfolgt, der zum Schutz gegen die betreffende Bedingung, Aktivität oder Nutzung angemessen ist. Der Anbieter wird die Aussetzung oder Einschränkung unverzüglich aufheben, sobald die Bedingung, Aktivität oder Nutzung vollständig behoben / beendet ist. Sofern der Kunde legitime, aber ungewöhnliche Aktivitäten auf seinem Konto erwartet, wird empfohlen, den Support des Anbieters im Voraus zu kontaktieren, um eine Unterbrechung des Dienstes zu vermeiden.

### 8.4 Endnutzer Lizenzvereinbarung

Vorbehaltlich und unter der Bedingung, dass der Kunde die Bedingungen dieses Vertrages einhält, gewährt der Anbieter dem Kunden und seinen Endnutzern eine beschränkte, persönliche, widerrufliche, nicht ausschließliche, nicht übertragbare (anders als nach diesem Vertrag zulässig), nicht unterlizenzierbare Lizenz zur Nutzung jeglicher Software, die der Anbieter dem Kunden als Teil der Dienste zur Verfügung stellt („Software“), in dem Umfang, der erforderlich und zumutbar ist, um die Dienste wie nach diesem Vertrag zulässig, zu nutzen, und zwar nur für die Dauer, in der der Kunde berechtigt ist, die Dienste zu nutzen und unter der Voraussetzung, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nachkommt.

Der Kunde hat seinen Endnutzern Folgendes zu verbieten:

- a) Unterlizenzen zu vergeben, weiterzuverkaufen, zu vertreiben oder seine Rechte aus der gemäß diesem

Vertrag gewährten Lizenz an eine andere Person oder Einrichtung abzutreten;

- b) die Software oder die zugehörige Dokumentation zu modifizieren, anzupassen oder abgeleitete Werke davon zu erstellen;
- c) die Software zurückzuentwickeln, zu dekompile-  
ren, zu entschlüsseln, zu disassemblieren oder  
anderweitig zu versuchen, den Quellcode der Soft-  
ware abzuleiten;
- d) die Software für die Analyse von Rechtsverletzun-  
gen, Benchmarking oder für andere Zwecke zu ver-  
wenden als für die Nutzung der Dienste, zu deren  
Nutzung der Kunde berechtigt ist;
- e) die Erstellung konkurrierender Software oder  
Dienste, Urheberrechts- oder andere Eigentums-  
oder Vertraulichkeitshinweise auf der Software  
oder den Diensten zu entfernen.

## 9. Geistiges Eigentum

### 9.1 Rechte des Anbieters

Sofern dies in dieser Vereinbarung nicht ausdrücklich vorgesehen wird, überträgt die dem Kunden gemäß Abschnitt 8.4 gewährte Lizenz weder ausdrücklich noch stillschweigend Eigentums- oder andere Rechte sowie Lizenzen an den Dienstleistungen, damit verbundene Materialien oder geistiges Eigentum.

Dem Kunden, einem Endnutzer oder einer anderen Partei werden weder stillschweigend noch auf andere Weise Rechte an geistigem Eigentum, andere Rechte oder Lizenzen gewährt, übertragen oder abgetreten. Alle hier-  
in nicht ausdrücklich gewährten Rechte sind dem Lief-  
eranten und seinen Lizenzgebern vorbehalten und verblei-  
ben bei diesen. Die Software und die Dienstleistungen  
können Dienstleistungen, Software, Technologie oder  
Produkte enthalten, die von Dritten entwickelt oder  
bereitgestellt wurden, einschließlich Open-Source-Soft-  
ware oder -Code.

Der Kunde erkennt an, dass die missbräuchliche Nutzung  
der Dienste des Anbieters die geistigen Eigentumsrechte  
Dritter verletzen kann.

### 9.2 Verwendung von Markenzeichen

Keine Partei darf die Marken, Dienstleistungsmarken  
oder Logos der anderen Partei ohne deren vorherige  
schriftliche Zustimmung in irgendeiner Art und Weise  
verwenden oder darstellen.

## 10. Datenschutz

Vodafone, RingCentral Germany GmbH und der Kunde  
sind jeweils eigenständige Verantwortliche in Bezug auf  
bestimmte Teile des Services.

### 10.1 Datenschutzrechtliche Verantwortlichkeit des Kunden

Soweit der Kunde datenschutzrechtlich Verantwortli-  
cher ist, obliegt ihm die Sicherstellung einer geeigneten  
Rechtsgrundlage für seine Verarbeitung personenbezog-  
ener Daten. Soweit einschlägig, hat der Kunde die Anfor-  
derungen der §§ 3 und 9 TTDSG einzuhalten. Dies gilt  
insbesondere, wenn die interne Prüfung ergeben hat,  
dass der Kunde einer der in § 3 TTDSG genannten Adres-  
saten ist.

### 10.2 Vodafone als Auftragsverarbeiter

Für die von Vodafone übernommene Verarbeitung perso-  
nenbezogener Daten des Kunden im Auftrag gilt ergän-  
zend die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung zum  
Produkt "Vodafone Business UC mit RingCentral".

## 11. Support Services und Service Level Objectives (SLO)

Die SLO gelten ab dem Datum des Servicebeginns für das  
betreffende Serviceelement, sofern nicht anders ange-  
geben.

Ausgeschlossene Ereignisse: Vodafone ist nicht für die  
Nichterfüllung einer SLO verantwortlich, wenn die SLO  
von einem ausgeschlossenen Ereignis betroffen ist.

### 11.1 Unified Communication as a Service (UCaaS) und Service Level Objectives

UCaaS Platform Service Level Objective ist 99,99% in  
einer monatlichen Messperiode. Die prozentuale Verfüg-  
barkeit wird wie folgt berechnet:

$$P = (A - B) / A \times 100$$

„A“ entspricht 43.200 Minuten pro Monat.

„B“ entspricht der Anzahl der ganzen Minuten, in denen  
der UCaaS-Dienst im monatlichen Messzeitraum  
nicht verfügbar ist.

### 11.2 Incident Service Level Objectives

Alle Vorfälle der Prioritätsstufen 1 und 2 können inner-  
halb von 24/7/365 erfasst und gelöst werden, Vorfälle  
der Prioritätsstufen 3 und 4 können jederzeit erfasst  
werden, werden aber während der Arbeitszeit bearbeitet.

## 11.3 Lösungszeiten für Incidents

Priorität	Definitionen der Priorität	Reaktionszeit
<b>Priorität 1</b> (Kritischer Dienst betrof- fen)	Völliger Ausfall des Dienstes oder schwerwiegende Verschlechterung der Qualität, wodurch der Dienst für den gesamten Kunden oder geschäftskriti- sche Standorte unbrauchbar wird.	1 Stunde
<b>Priorität 2</b> (erhebliche Beeinträchti- gung des Dienstes)	Schwerwiegende Beeinträchtigung der Servicequalität oder Verlust des Service für nicht geschäftskritische Standorte oder Funktionen. Teilweiser Verlust des Dienstes für geschäftskri- tische Standorte/Funktionen, der zu schwerwiegenden Auswirkungen auf den Kundenbetrieb oder zu Umsatzein- bußen führt.	4 Stunden
<b>Priorität 3</b> (Geringfügige Beeinträch- tigung des Dienstes)	Teilweiser Verlust des Dienstes / Ver- schlechterung der Qualität für mehre- re Benutzer, d.h. die Benutzer haben entweder einen Festnetz- ODER einen Mobilfunkanschluss, der ordnungs- gemäß funktioniert, aber nicht beide. ODER ein einzelner Nutzer mit voll- ständigem Dienstverlust / unbrauch- barem Dienst.	1 Werktag
<b>Priorität 4</b> (nicht dienstleistungsre- levant)	Teilweiser Ausfall des Dienstes / Ver- lust der Funktionalität für einen einzel- nen Benutzer.	1 Werktag