

Besondere Geschäftsbedingungen für das Produkt Vodafone Business UC mit RingCentral

Anhang A - Service Pakete



1. Überblick

Vodafone erbringt Service-Leistungen für den Kunden. Neben den unentgeltlichen digitalen und kaufmännischen Service-Leistungen sind dies optional auch entgeltliche Professional Services.

2. Digital Services

Vodafone erbringt zur Bereitstellung des Dienstes folgende kostenfreie Service-Leistungen:

- **Firmenkundenportal (FKP):** zentrale Plattform zur authentifizierten Nutzung der digitalen Services für Ihren Unternehmens-Account.
<https://www.vodafone.de/business/business-portale.html>
- **Easy Ticket:** Erstellung und Nachverfolgung von Tickets zur technischen Entstörung Ihrer Produkte.
<https://business-service-portal.vodafone.de/easyticket/>
- **Rechnungsanalyse oder RechnungsCenter:** Monatliche elektronische Rechnung ersetzt die Originalrechnung in Papierform und entspricht den Anforderungen des §14 UStG. Die elektronische Rechnung erstellen wir für alle Rechnungskonten.
- **Service Monitor:** Info-Tool für Produktbestand, Bestell- und Lieferstatus, anstehende Termine und mehr. Hier erstellen Sie Service Requests oder Incident Tickets.
- **Bestell-Center:** Bestellung von SIM-Karten, Mobilien Endgeräten und Zubehör über den digitalen Shop.
- **Hilfe & Support: Nützliche Infos und Anleitungen finden Sie unter:**
<https://support.vodafonebusiness.ringcentral.com/de/de>
- **Business Service Newsletter:** Sie bleiben mit unseren News aus Kundenservice, Betrieb und Produktentwicklung immer auf dem Laufenden - und wählen selbst die Inhalte aus, die Sie interessieren.
<https://www.vodafone.de/business/service-newsletter.html>
- **Online Terminbuchung:** Viele Serviceleistungen können Sie bereits online buchen:
<https://www.vodafone.de/business/hilfe-support/booking/cns>

3. Care Services

Vodafone unterstützt mit einem spezialisierten Support-Team. Neukunden bekommen mit der ersten Lieferung ihrer Telefonanlage eine Einladung zum Welcome Call. Im persönlichen Gespräch informiert Vodafone über die Möglichkeiten der digitalen Selbstverwaltung, stellt dem Kunden das optionale Service-Angebot vor und beantwortet offene Fragen.

Für die Beauftragung kaufmännischer Änderungen oder Ergänzungen, stehen die gebührenfreien Service-Lines und digitalen Kontakte (E-Mail und/oder Request-Systeme) von Vodafone zur Verfügung.

4. Schulungen

Vodafone bietet für Administratoren und Benutzer der TK-Anlage gruppenspezifische Schulungen an. Diese sind auf die Bedürfnisse der jeweiligen Zielgruppen konzipiert. Alle Schulungen werden remote durchgeführt.

4.1. Start Admin

Diese Schulung vermittelt eine Übersicht über das Administrationsportal sowie die Tools für die Administration und erläutert, wie sich Telefonanlagen für geschäftliche Kommunikationsanforderungen optimieren lassen.

Erlernen, wie Umzüge, Ergänzungen und Änderungen bei der Konfiguration von Nutzern und der Zuordnung von Nutzern zu Telefonen erfolgen.

Die Tools kennenlernen, die für die Konfiguration der Nutzerverwaltung, die Anrufweiterleitung, die Anrufabwicklung und Benachrichtigungen zur Verfügung stehen.

Am Ende dieser Schulung verfügen Teilnehmer über ein Grundverständnis der Telefonanlagenverwaltung und die notwendigen Fähigkeiten, um Anforderungen für Anrufabläufe festzulegen und Nutzerdurchwahlen einzurichten.

Schulungsziele:

- Elementare Anrufabläufe erstellen und verwalten.
- Nutzer, Telefone, Geräte und Grundeinstellungen verwalten.
- Umzüge, Ergänzungen, Änderungen und Löschungen verwalten.

Schulungsprogramm:

- Die Vodafone UCaaS-Lösung vorstellen
- Ein Fundament schaffen

- Umzüge, Ergänzungen, Änderungen und Löschungen (MACD) bei dem Konto durchführen
- Nutzer verwalten
- Durchwahlen einzelner Nutzer im Admin-Portal konfigurieren
- Rollen und Berechtigungen vorstellen
- Nutzereinstellungen mit Hilfe von Vorlagen in großen Mengen anwenden
- Telefone und Geräte verwalten
- Telefonanlage verwalten
- Anrufe weiterleiten
- Warteschleifen und Anrufgruppen vorstellen
- Reports im Analytics-Portal vorstellen
- Support und andere hilfreiche Ressourcen nutzen

Kenntnisstand: Anfänger

Teilnehmerzielgruppe: Administratoren, die für die Einrichtung und Verwaltung der Kommunikationsplattform ihres Unternehmens verantwortlich sind.

Voraussetzungen: Der Service sollte implementiert und in Betrieb sein mit Daten zur Prüfung.

Max. Teilnehmerzahl: 5

Dauer: 2 x 1,5 Stunden | Remote

4.2. Start User

Diese Schulung vermittelt einen Überblick über die ersten Schritte in der Vodafone UCaaS-Lösung. Die Tools für die Verwaltung von Telefondurchwahlen kennenlernen und effektiver mit Kollegen und Kunden zusammenarbeiten.

Praktische Erfahrungen mit der Anpassung von Einstellungen und der Durchführung elementarer Vorgänge wie Anrufweiterleitung und Voicemail-Verwaltung sammeln. Erlernen, wie Audio- und Videokonferenzen organisiert werden.

Diese Schulung ist für Administratoren und Neueinsteiger von Nutzen.

Schulungsziele:

- Telefondurchwahl aktivieren und verwalten.
- Anrufe von beliebigen Geräten tätigen, empfangen und verwalten.
- Eine Audio- oder Videokonferenz planen oder organisieren oder an einer solchen Konferenz teilnehmen.
- Mit Kollegen oder Kunden über persönliche oder Team-Chats zusammenarbeiten.

Schulungsprogramm:

- Die Vodafone UCaaS-Lösung vorstellen
- Durchwahl aktivieren
- Anrufe tätigen und empfangen
- Ausgehende Anrufe verwalten
- Anrufverwaltungs- und -weiterleitungssystem einrichten
- Call Switching und Call Flipping vorstellen
- Telefaxe sowie Instant Messages senden und empfangen
- Durchwahl über Online-Konto oder mobile Apps verwalten
- Zusammenarbeit und Konferenzen in Echtzeit einrichten
- Support und andere hilfreiche Ressourcen nutzen

Kenntnisstand: Anfänger

Teilnehmerzielgruppe: Neueinsteiger

Voraussetzungen: Der Service sollte implementiert und in Betrieb sein.

Max. Teilnehmerzahl: 15

Dauer: 2 Stunden | Remote

5. Konfigurationsleistungen

Konfigurationsleistungen bieten wir exklusiv für dieses Self-Care-Produkte an, die üblicherweise von Administration des Kunden durchgeführt werden. Kunden bekommen das Produkt und den administrativen Service aus einer Hand.

5.1. Active

Ein Service für Kunden mit geringem und unregelmäßigen Administrationsbedarf oder denen eigenes Fachpersonal nicht zur Verfügung steht. Ein Vodafone Systemspezialist bietet remote Konfigurationsleistungen an der TK-Anlage nach Kundenvorgabe an. Die Berechnung erfolgt nach dem jeweiligen Aufwand. Der Service wird im 5-Minuten-Takt bemessen.

Dieser Service ist bedarfsorientiert und kann als ad-hoc Leistung über den Kundenservice beauftragt werden.

Besondere Geschäftsbedingungen für das Produkt Vodafone Business UC mit RingCentral

Anhang A - Service Pakete



Folgende Leistungen sind enthalten: Beratung und Konzeptunterstützung, Erstellen, Aktivieren, Deaktivieren und Löschen von Nutzern, Verwaltung von Nutzereinstellungen mit Rollen, Vorlagen und Nutzergruppen (falls zutreffend), Verwaltung der Systemeinstellung und -wartung über das Admin-Portal, einschließlich Informationen zu Netzbetreiber, Anrufer-ID und Telefonauskunft, Verwaltung von Telefonen und Rufnummern einschließlich unterstützter Bereitstellung, Anrufverwaltung, Berichte und Anrufprotokolle, Unterstützung bei Einstellungen, Anrufregeln, Voicemail, Rufnummernanzeige, Zeitpläne, Nachrichten, Anrufliste, Kontakte für Benutzer der TK-Anlage.

Ergebnisse

Der Kunde erhält eine fachgerechte Konfiguration nach seinen Vorgaben.

Anforderungen an den Kunden

Der Kunde stellt die benötigten Teilnehmerdaten dem Support-Team zur Verfügung. Eine entsprechende Vorlage wird bei Bedarf vom Support-Team zur Verfügung gestellt.

Der Kunde beschreibt seine Anforderung/das Szenario und das gewünschte Ergebnis. Der Systemspezialist prüft anhand der Angaben des Kunden die Umsetzbarkeit und kalkuliert den erforderlichen Aufwand. Der Kunde gibt die besprochene Leistung zur Umsetzung frei.

5.2. Comfort (Managed Service)

Ein Service für Kunden mit regelmäßigem Administrationsbedarf, ohne eigenes Fachpersonal. Ein Vodafone Systemspezialist bietet remote Konfigurationsleistungen an der TK-Anlage nach Kundenvorgabe an. Der Service steht den Kunden dauerhaft über die gesamte Produkt-Vertragslaufzeit zur Verfügung. Die Berechnung erfolgt monatlich über die unterstützten Lizenztypen und Optionen mit dem Zusatz ‚Comfort‘.

Folgende Leistungen sind enthalten: Beratung und Konzeptunterstützung, Erstellen, Aktivieren, Deaktivieren und Löschen von Nutzern, Verwaltung von Nutzereinstellungen mit Rollen, Vorlagen und Nutzergruppen (falls zutreffend), Verwaltung der Systemeinstellung und -wartung über das Admin-Portal, einschließlich Informationen zu Netzbetreiber, Anrufer-ID und Telefonauskunft, Verwaltung von Telefonen und Rufnummern einschließlich unterstützter Bereitstellung, Anrufverwaltung, Berichte und Anrufprotokolle, Unterstützung bei Einstellungen, Anrufregeln, Voicemail, Rufnummernanzeige, Zeitpläne, Nachrichten, Anrufliste, Kontakte für Benutzer der TK-Anlage.

Ergebnisse

Der Kunde erhält eine fachgerechte Konfiguration der TK-Anlage nach seinen Vorgaben.

Anforderungen an den Kunden

Der Kunde stellt die benötigten Teilnehmerdaten dem Support-Team zur Verfügung. Eine entsprechende Vorlage wird bei Bedarf vom Support-Team zur Verfügung gestellt.

Der Kunde beschreibt seine Anforderung/das Szenario und das gewünschte Ergebnis. Der Systemspezialist prüft anhand der Angaben des Kunden die Umsetzbarkeit. Der Kunde gibt die besprochene Leistung zur Umsetzung frei.

5.3. Onsite

Von Vodafone Business UC mit RingCentral unterstützte Geräte und Konferenzsysteme werden vor Ort durch unsere Servicetechniker in Betrieb genommen. Die Konfiguration der Geräte erfolgt vorab durch unser Competence Center anhand Ihrer Vorgaben in der Telefonanlage.

Folgende Leistungen sind enthalten: Entpacken, Aufstellen, Anschließen, Initialisieren, in Betrieb setzen und übergeben. Eine Teilnehmer-Individualkonfiguration (persönliche Einstellungen) ist nicht Bestandteil der Onsite Serviceleistung und wird bei Bedarf von unseren Systemspezialisten remote über den Active oder Comfort Service erbracht.

Für einen Support unterstützter Geräte, die nicht im Vodafone Hardware-Angebot enthalten sind, ist durch den Kunden vorab ein Gebrauchsmuster zur Verfügung zu stellen. Vodafone prüft vor Ausführung des Service die Funktionalität und Implementierung in die TK-Anlage, um eine fachgerechte Leistung sicherzustellen.

Ein Support für Geräte, die nicht dem Portfolio unterstützter Geräte durch Vodafone Business UC mit RingCentral entsprechen, ist nicht Bestandteil dieser Serviceleistung.

Die Anschaltung und Inbetriebnahme anderer Funktionalitäten, die i.d.R. nicht unterstützt werden, sind von diesem Service ausgeschlossen. Hierunter fallen zum Beispiel:

- Türöffner oder Türsummer
- Automatische Türsteuerungen
- Schrankensteuerungen
- Aufzug Notrufsysteme
- Brandmeldeanlagen
- Frankiermaschinen
- Kreditkarten- oder Point-of-Sale-Maschinen (PoS)
- Headsets
- analoge Geräte

- Anwendungen Dritter

Weitere Leistungen wie Kabelmontagen, Gerätemontagen, Durchbrüche oder Kabeltrassen erhalten Sie auf Anfrage per individuellem Angebot nach Aufmaß.

Ergebnisse

Der Kunde erhält ein für den Dienst konfiguriertes Gerät/System betriebsfertig am Einsatzort aufgestellt.

Anforderungen an den Kunden

Der Kunde stellt die benötigten Teilnehmerdaten dem Support-Team zur Verfügung. Eine entsprechende Vorlage wird bei Bedarf vom Support-Team zur Verfügung gestellt.

Der Kunde bereitet die Infrastruktur gemäß den Vorgaben der Netzwerkkonfiguration und Netzwerkeinstellungen vor und stellt am Aufstellungsort ausreichend Netzwerkanschlüsse zur Verfügung. Sofern diese nicht über Power over Ethernet (PoE) verfügen, sind zusätzlich Anschlüsse zur Stromversorgung der Geräte beizustellen. In diesem Fall sind zu den Geräten zusätzlich 230 V Netzadapter des jeweiligen Geräteherstellers zu beschaffen.

Der Kunde organisiert und gewährt den Zugang zu den Örtlichkeiten zur Leistungserbringung und ist für die bestimmungsgemäße Platzierung der Telefone an den gewünschten Aufstellungsorten verantwortlich.

Kommt es zu vom Kunden verursachten Verzögerungen oder kann aufgrund dessen die Leistung nicht erbracht werden, kann ein erneuter kostenpflichtiger Termin vor Ort erforderlich werden.

Für die Abschaltung und Entsorgung bereits vorhandener Anlagen ist der Kunde verantwortlich.

6. Portierung von Rufnummern

Vodafone wird allen Nutzern neue Nummern zuordnen, wenn mit der Nutzung des Service begonnen wird. Bei einer Rufnummernmitnahme werden neue Nummern gegebenenfalls gegen kundeneigene Nummern getauscht. Die Implementierung der Rufnummern aus einer Rufnummernmitnahme erfolgt bereits vor einem bestätigten Portierungstermin. Ab diesem Zeitpunkt kann die Konfiguration so eingerichtet werden, dass Teilnehmer abgehend mit diesen Rufnummern signalisieren.

7. Standardgeschäftszeiten

Servicezeiten und Kontaktinformationen können den Hilfe & Support Seiten für Vodafone Business UC mit RingCentral entnommen werden.

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

Für die telefonische Beauftragung über die Service-Line authentifizieren sich berechnete Personen per Kunden-Kennwort. Wichtig: Ändern sich Ihre Ansprechpartner, teilen Sie uns das bitte mit. Nicht registrierte Personen müssen wir leider abweisen.

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

8. Reaktionszeiten

Mit der Bearbeitung Ihrer Aufträge beginnen wir während der Service-Zeiten innerhalb von 24h nach Eingang. Wochenenden und Feiertage sowie betriebliche Veranstaltungen verlängern diese Frist entsprechend. Die jeweilige Dauer der Bearbeitung ist abhängig vom Umfang der Anforderung.

Falls die Ausführung mehr als einen Arbeitstag beansprucht, bekommen Sie eine Info.

Ist eine Anforderung im gewünschten Umfang nicht umsetzbar, bekommen Sie eine Info und ggf. eine alternative Lösung.

9. Rechnung

Service-Leistungen weisen wir in der monatlichen Rechnung aus. Rechnungen finden Sie in der Rechnungsanalyse bzw. dem Rechnungs-Center des Firmenkundenportals.

10. Verantwortlichkeiten des Kunden

Der Kunde ist für Folgendes verantwortlich:

- LAN/WAN-Infrastruktur des Kunden; einschließlich Erfüllung der Netzanforderungen für den Service;
- Konfiguration von LAN/Quality of Service (QoS);
- Konfiguration von Firewall oder Access Control List (ACL);
- Aktivierung / Konfiguration des Power-over-Ethernet-Ports (PoE);
- Konfiguration und Installation von Software auf Kunden-PCs und anderen Geräten;
- Außerbetriebnahme und Entsorgung von Altgeräten;

Besondere Geschäftsbedingungen für das Produkt Vodafone Business UC mit RingCentral Anhang A - Service Pakete



- rechtzeitige Bereitstellung vollständiger Daten, die während des Planungs- und Designprozesses erforderlich sind;
- Anschluss und Test von etwaigen Nicht-Standard-Geräten, einschließlich Overhead-Paging; Frankiermaschinen, Kreditkarten- oder Point-of-Sale-Maschinen (PoS); Türsummer oder automatischer Türsteuerungen; externer SIP-Telefone; Headsets; analoger Geräte oder Anwendungen Dritter;
- Anpassungen an individuellen Nutzerendpunkten oder Telefoneinstellungen;
- physikalische Implementierung von CPE;
- Einrichtung von CPE, die nicht über Vodafone beschafft wurden, in ServiceWeb;
- Bereitstellung von Endnutzerhandbüchern, sofern nicht in der Leistungsbeschreibung ausdrücklich vereinbart.

11. Nicht im Service enthalten

Elemente, die in dieser Leistungsbeschreibung nicht ausdrücklich aufgeführt sind, gelten als nicht im Service enthalten. Derartige Elemente können durch einen Service-Auftrag angefordert werden und ein zusätzliches Entgelt zur Folge haben, sofern sie von Vodafone akzeptiert werden.

12. Allgemeine Bedingungen für Professional Services:

Diese gelten für alle Professional Services.

Wenn der Kunde innerhalb von drei (3) Tagen vor dem Schulungstermin um eine Verlegung der Schulung bittet, muss er eine Gebühr für die Verlegung zahlen.

Wenn der Kunde die Schulung innerhalb von 24 Stunden vor dem Schulungsdatum/-termin absagt, ist Vodafone nicht verpflichtet, den Termin zu verlegen.

Sollte ein Kunde einen angenommenen Auftrag für einen Professional Service stornieren, wird eine Stornogebühr erhoben, die sich nach dem Zeitpunkt der Stornierung, der bereits ausgeführten Arbeit und der geplanten, aber nicht ausgeführten Arbeit richtet.