

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 Dienstleistung an Geschäftskunden aufgrund der „Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Vodafone Telekommunikationsdienstleistungen, Microsoft Office 365, Vodafone Software Services und den Verkauf von Produkten aus dem Vodafone-Warenangebot“ (AGB), diesen Besonderen Geschäftsbedingungen für das Produkt Vodafone Business UC mit RingCentral, der Produktbeschreibung und der Preisliste (Vertragsbedingungen).

Vodafone Business UC mit RingCentral (der „Service“) ist eine Cloud-basierte Kommunikationslösung für Unternehmen für Sprach- und Videokonferenzen, Messaging und Teamarbeit.

Die von Vodafone im Rahmen der Telekommunikationsdienstleistung „Vodafone Business UC mit RingCentral“ zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus diesen Besonderen Geschäftsbedingungen nebst Anlagen.

2. Beschreibung des Service:

Der Service besteht aus mehreren Bestandteilen:

1. RingCentral UC-Dienst (UCaaS)
2. Vodafone Sprachanschluss
3. optionalen Service-Elementen, wie z.B. Professional Services

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 im Anhang A.

Diese Besonderen Geschäftsbedingungen regeln die Leistungserbringung für den RingCentral UC-Dienst und die optionalen Serviceelemente.

3. Änderungen während der Vertragslaufzeit

Die bei Vertragsabschluss gewählte Mindestlaufzeit gilt immer für alle Standorte. Die Erweiterung von Standorten, dass Hinzufügen von weiteren 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 Benutzergeräte, 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-network-requirements-MVP.html>

4.2. Clients & Apps

Der Kunde muss die unter

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

aufgeführten Mindestanforderungen an Betriebssystemen, Browser und Hardware (sog. „Kundenvoraussetzungen“) bereitstellen und 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 unter

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

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.

Eine Kündigung des Vertrages über den Red Business Phone umfasst auch ohne ausdrückliche Erklärung eine Kündi-

gung 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, Beiträge 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 begegnen
- vor der Durchführung von Sicherheitstests, Schwachstellenscans oder Penetrationstests von Endgeräten oder Dienstleistungen die vorherige Zustimmung von Vodafone mindestens in Textform einzuholen

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.

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://www.vodafone.de/media/downloads/pdf/DSH-RingCentral.pdf>

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 Säumnis 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.

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. Endnutzer-Bedingungen

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 im Rahmen von Punkt 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.
- 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

Eine Reihe von Professional Services wird von RingCentral im Namen von Vodafone bereitgestellt, um den Kunden bei der erfolgreichen Planung, dem Design und der Bereitstellung des Service zu unterstützen und die Anforderungen des Kunden zu erfüllen. Das Angebot an Professional Services basiert auf zwei Implementierungsoptionen:

- vor Ort und
- remote

Alle Einrichtungsdienste werden von RingCentral bereitgestellt, aber von Vodafone unterstützt und koordiniert.

- Einweisung Inbetriebnahme < 100 Teilnehmer
- Remote Implementierungsservice < 50 Teilnehmer
- Remote Implementierungsservice 51-100 Teilnehmer
- Remote Implementierungsservice > 100 Teilnehmer
- Vor-Ort Implementierungsservice > 100 Teilnehmer

Professional Services werden in Übereinstimmung mit der jeweiligen Leistungsübersicht in Anhang A erbracht

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:

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

7.2. Zusätzliche Servicebedingungen für Professional Service und Schulungen

Sofern der Kunde den Professional Service storniert, ist Vodafone berechtigt, die entstandenen Kosten dem Kunden zu belasten.

Sofern der Kunde die Schulung innerhalb von 24 Stunden vor dem Schulungsdatum/-zeitpunkt storniert, ist RingCentral nicht verpflichtet, die Schulung erneut durchzuführen. Das Ausfüllen des Professional Services Projektabschlussformulars wird durch die Verschiebung der Schulung nicht verzögert.

Sofern zusätzliche Ortsbegehungen erforderlich sind, die nicht in der Leistungsbeschreibung aufgeführt wurden, zählt der Kunde für diese Besuche je nach Aufwand eine Gebühr in Höhe des höheren Betrags von (a) acht (8) Stunden Professional Services pro Tag und (b) der tatsächlichen Anzahl von Stunden Professional Service, die im Zusammenhang mit einem solchen Besuch vor Ort erbracht wurden.

Wenn der Kunde eine Ortsbegehung innerhalb von 12 Arbeitstagen vor der geplanten Besichtigung absagt oder den Termin ändert und einen neuen Termin anberaumt, ist Vodafone berechtigt, die entstandenen Kosten dem Kunden zu belasten.

7.3. 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:

- Zugang zu den Kundenstandorten, der Endgeräte und dem Eigentum Dritter zu haben Endgeräte auf den Kundenstandorten oder dem Eigentum Dritter zu installieren und zu konfigurieren
- für eine sichere Lagerung der an die Kundenstandorte gesandten Endgeräte zu sorgen
- die Kundenstandorte gemäß den Anweisungen von Vodafone vorzubereiten
- sicherzustellen, dass die Kundenstandorte sicher sind und eine geeignete Arbeitsumgebung darstellen
- den benannten Projektmanager nach Möglichkeit mit einer Frist von 12 Arbeitstagen über jedes Ereignis (wie z. B. eine Stromunterbrechung) zu informieren, das zu einer Unterbrechung des Service führt oder die Endgeräte beeinträchtigen.

7.4. Änderung des Leistungsumfangs

Vodafone kann den Auftrag anpassen und zurücktreten: (a) wenn der Kunde vor dem vereinbarten Liefertermin eine Änderung des Professional Services verlangt;

(b) wenn Änderungen erforderlich sind, die sich ergeben aus: (i) der Ortsbegehung; oder (ii) 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.

7.5. 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 beantragt.

7.6. 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.

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 geltendem Recht und den unten aufgeführten Nutzungsrichtlinien nutzen, die in dieser Vereinbarung aufgenommen wurden und Bestandteil hiervon sind.

Der Kunde darf nicht zulassen, dass durch die Nutzung, die Nutzung der Services des Anbieters durch andere oder der Betrieb des Anbieternetzbetreibers 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:

- (i) weiterverkaufen;
- (ii) abtreten oder übertragen;
- (iii) als eigenständige Software verwenden; oder
- (iv) 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 und die Teilnahme der 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 sind:

<https://www.ringcentral.co.uk/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 dreißig (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 und gemildert 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 zulässige), 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 ist 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: Unterlizenzen zu vergeben, weiterzuverkaufen, zu vertreiben oder seine Rechte aus der gemäß diesem Vertrag gewährten Lizenz an eine andere Person oder Einrichtung abzutreten;

die Software oder die zugehörige Dokumentation zu modifizieren, anzupassen oder abgeleitete Werke davon zu erstellen; die Software zurückzuentwickeln, zu dekompileieren, zu entschlüsseln, zu disassemblieren oder anderweitig zu versuchen, den Quellcode der Software abzuleiten; die Software für die Analyse von Rechtsverletzungen, Benchmarking oder für andere Zwecke zu verwenden als für die Nutzung der Dienste, zu deren Nutzung der Kunde

berechtigt ist;

die Erstellung konkurrierender Software oder Dienste; oder Urheberrechts- oder andere Eigentums- oder Vertraulichkeitsinhalte auf der Software oder den Diensten zu entfernen.

9. Geistiges Eigentum

9.1. Rechte des Anbieters

Sofern dies in dieser Vereinbarung nicht ausdrücklich vorgehen 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 durch Rechtsverwirkung) oder auf andere Weise Rechte an geistigem Eigentum, andere Rechte oder Lizenzen gewährt, übertragen oder abgetreten. Alle hierin nicht ausdrücklich gewährten Rechte sind dem Lieferanten und seinen Lizenzgebern vorbehalten und verbleiben bei diesen. Die Software und die Dienstleistungen können Dienstleistungen, Software, Technologie oder Produkte enthalten, die von Dritten entwickelt oder bereitgestellt wurden, einschließlich Open-Source-Software 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, die 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 Verantwortlicher ist, obliegt ihm die Sicherstellung einer geeigneten Rechtsgrundlage für seine Verarbeitung personenbezogener Daten. Soweit einschlägig, hat der Kunde die Anforderungen der §§ 3 und 9 TTDSG einzuhalten. Dies gilt insbesondere, wenn die interne Prüfung ergeben hat, dass der Kunde einer der in § 3 TTDSG genannten Adressaten ist.

10.2. Vodafone als Auftragsverarbeiter

Für die von Vodafone übernommene Verarbeitung personenbezogener Daten des Kunden im Auftrag gilt ergänzend 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 angegeben.

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

11.1. UCaaS SLO

UCaaS Platform Service Level Objective ist 99,99% in einer monatlichen Messperiode. Die prozentuale Verfügbarkeit 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 SLO

Die Incident-Lösungszeit wird berechnet als die Anzahl ganzer Minuten zwischen dem Zeitpunkt, an dem Vodafone eine eindeutige Kennung vergibt und dem Zeitpunkt, an dem Vodafone eine Schließungsmeldung für den Incident ausgibt.

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

Die Zielauflösungszeit gilt nur für die Verfügbarkeit der RingCentral Plattform.

Für Incidents gelten die folgenden Lösungszeiten:

Priorität	Definitionen der Priorität	SLO Lösungszeit
Priorität 1 (Kritischer Dienst betroffen)	Völliger Ausfall des Dienstes oder schwerwiegende Verschlechterung der Qualität, wodurch der Dienst für den gesamten Kunden oder geschäftskritische Standorte unbrauchbar wird.	6 Stunden
Priorität 2 (erhebliche Beeinträchtigung des Dienstes)	Schwerwiegende Beeinträchtigung der Servicequalität oder Verlust des Service für nicht geschäftskritische Standorte oder Funktionen. Teilweiser Verlust des Dienstes für geschäftskritische Standorte/Funktionen, der zu schwerwiegenden Auswirkungen auf den Kundenbetrieb oder zu Umsatzeinbußen führt.	12 Stunden
Priorität 3 (Geringfügige Beeinträchtigung des Dienstes)	Teilweiser Verlust des Dienstes / Verschlechterung der Qualität für mehrere Benutzer, d.h. die Benutzer haben entweder einen Festnetz- ODER einen Mobilfunkanschluss, der ordnungsgemäß funktioniert, aber nicht beide. ODER ein einzelner Nutzer mit vollständigem Dienstverlust / unbrauchbarem Dienst.	4 Werktage
Priorität 4 (nicht dienstleistungsrelevant)	Teilweiser Ausfall des Dienstes / Verlust der Funktionalität für einen einzelnen Benutzer.	10 Werktage

RingCentral bietet im Auftrag von Vodafone eine Reihe von Specialist (Professional) Services an, die den Kunden bei der erfolgreichen Planung, Entwicklung und Einrichtung unterstützen.

1. Einweisung Inbetriebnahme <100 Tln.

Dieser Service zeigt neuen Kunden, wie sie auf die erforderlichen Selbsthilfe- und Wissensressourcen für die Einrichtung und anschließende Veraltung ihrer UCaaS-Funktionen (Messaging, Video und Telefonie) zugreifen und diese nutzen können. Darüber hinaus bietet er telefonischen Support für einen festgelegten Zeitraum.

Dieser Service beinhaltet:

1.1. Erster Kundenkontakt

Der Kunde erhält eine Willkommens-E-Mail mit einem Überblick über den Service und die Anforderungen, die er erfüllen muss, damit der Service bereitgestellt werden kann.

Ergebnisse

Der Kunde erhält eine Blanko-Vorlage des Pre-Implementation Workbooks (PIW) mit Hinweisen zur Erfassung der wichtigsten Daten für den Go-Live.

Der Kunde weiß, wie und wann er ein First Call – Preparation Meeting mit einem Implementation Advisor anfordern kann, um sich auf den ersten Anruf vorzubereiten.

Der Kunde erhält eine gebührenfreie Rufnummer, um den Implementation Advisor zu kontaktieren.

Anforderungen an den Kunden

Der Kunde nennt dem Implementation Advisor einen entsprechend bevollmächtigten „alleinigen Ansprechpartner“ (Customer Single Point of Contact, CSPOC), der für die Dauer der Service-Bereitstellung zur Verfügung steht.

Der Kunde stellt alle benötigten Informationen vor dem ersten First Call – Preparation-Meeting im Pre-Implementation Workbook (PIW) zur Verfügung.

Der Kunde vereinbart mit dem Implementation Advisor ein First Call – Preparation-Meeting, wie in der Willkommens-E-Mail beschrieben.

1.2. First Call – Preparation Meeting

Das Meeting mit einem Implementation Advisor erfolgt als Videocall mit der RingCentral-Video-Anwendung und dauert maximal 45 Minuten. In diesem Meeting erhält der Kunde einen Überblick über das Pre-Implementation Workbook (PIW) und erfährt, wie er es ausfüllen muss. Folgende Punkte werden geklärt: Anzahl der Benutzer, Anrufstruktur, Netzinformationen, zu portierende Rufnummern, Bestätigung, ob ein Massupload von Benutzern erforderlich ist. Die Pre-Implementation Checklist (PIC), die vom Kunden auszufüllen ist, mit den Punkten geplantes Startdatum, Telefonanlage, Unternehmensinformationen, Anrufer-ID, Telefonanlage, Telefone und Geräte, Benutzer, Rollen-Vorlagen, Mitteilungen und Benachrichtigungen, wird auch besprochen.

Ergebnisse

Sollten Informationen im Pre-Implementation Workbook (PIW) und in der Pre-Implementation Checklist (PIC) fehlen, wird der Kunde gebeten, diese vor Beginn des Second Call – Training Meetings, in dessen Rahmen die Schulung stattfindet, bereitzustellen.

Ein aktives Kundenkonto in der RingCentral University Library.

Geplante Second Call – Trainingseinheiten mit dem Ansprechpartner des Kunden.

Dem Kunden wird empfohlen, die Einladung zu den Second Call – Trainingseinheiten an seine Telefonsystem-Administratoren weiterzuleiten.

Anforderungen an den Kunden

Der vom Kunden benannte Ansprechpartner (CSPOC) nimmt am First Call – Preparation-Meeting teil.

Der Kunde stellt alle fehlenden Informationen für das Pre-Implementation Workbook (PIW) und die Pre-Implementation Checklist (PIC) vor Beginn der Second Call – Trainingseinheiten zur Verfügung.

1.3. Second Call – Training

Der Implementation Advisor führt über die RingCentral-Video-Anwendung ein Training durch. Das Training kann bis zu drei Stunden dauern und beinhaltet:

Einen Überblick über das verfügbare UI-Selbsthilfematerial: Telefonanlage, Unternehmensinformationen, Anrufer-ID, Telefonanlage, Telefone und Geräte, Benutzer, Rollen, Vorlagen, Mitteilungen und Benachrichtigungen.

Einen Überblick über Selbsthilfe- und Informationstools für Messaging, Video und Telefonie. Dabei wird Folgendes abgedeckt: grundlegende Telefonfunktionen, Wählen, Anruf halten, Anrufweiterleitung, Telefonkonferenzen.

Einen Überblick über das verfügbare Selbsthilfematerial zur Outlook/Gmail-Integration und Open API.

Einen Überblick über das verfügbare Selbsthilfematerial mit Anleitungen zur Einrichtung von Telefonanlagen für: Telefonnummern, Auto-Attendant, Gruppen, Benutzerdaten, Anruf-Screening, Begrüßung und Wartemusik, Anrufbearbeitung und -weiterleitung, erweiterte Anrufbearbeitungsfunktionen, Mitteilungen und Benachrichtigungen, Anrufer-ID bei abgehenden Gesprächen, abgehende Faxe, Bereitstellung von Telefonen.

Unterstützung bei der Bereitstellung von bis zu zwei (2) Telefonen anderer Anbieter (wenn im UCaaS-Umfang des Kunden enthalten).

Einen Überblick über Anrufabläufe, Portierung, Rechnungsstellung, Berichte und Anrufprotokolle.

Ergebnisse

Der Kunde versteht die ihm zur Verfügung stehenden Selbsthilfe-Ressourcen: Benutzeroberfläche (UI), verfügbare Tools für die Übernahme von mobilen Geräten, Video und Telefon (MVP), grundlegende Telefonfunktionen, Outlook/Gmail-Integration und Open API.

Anleitung zur Einrichtung des Telefonsystems.

Beginn des Garantie-Hotline-Services (Fragen) für einen Zeitraum von fünfundvierzig (Kalender-)Tagen.

Anforderungen an den Kunden

Der alleinige Ansprechpartner und die von ihm benannten Mitarbeiter nehmen zum vereinbarten Zeitpunkt an der Schulung teil. Die Nichtteilnahme kann dazu führen, dass die Schulung nicht durchgeführt wird, die Leistung aber als erbracht gilt.

2. Remote Implementierungsservice <100 Tln.

Dieser Service deckt den Bedarf an Remote-Planung und -Einrichtung einer funktionsfähigen UCaaS innerhalb einer Kundenanlage ab. Gleichzeitig werden Schulungen und der Zugang zu Online-Ressourcen bereitgestellt, damit der Kunde den Service selbst nutzen und verwalten kann.

Dieser Service umfasst:

2.1. Zuweisung eines designierten Implementation Managers

Dem Kunden wird ein Implementation Manager zugewiesen, der als alleiniger Ansprechpartner des Kunden für die Bereitstellung dieses Servicepakets fungiert. Er ist für die Bereitstellung des Services verantwortlich und koordiniert, fördert und leitet die Aktivitäten für einen Zeitraum von bis zu fünfundvierzig Kalendertagen, gemessen ab dem ersten Meeting zwischen dem Implementation Manager und dem Kunden zu Beginn des Projekts.

Der Implementation Manager führt unter anderem die folgenden Aktivitäten durch:

- interne und externe Kick-off-Meetings zu Beginn des Projekts (es sind bis zu dreißig Minuten für externe Meetings vorgesehen).
- Finale Ressourcenzuweisung und -planung in Übereinstimmung mit dem Projektplan. Erstellung von Projektdokumentation und Zeitplänen in Zusammenarbeit mit dem Kunden-SPOC.
- Identifizierung, Kommunikation und Minimierung von Projektrisiken und -problemen.
- Abgleich des Leistungsumfangs mit den Kundenerwartungen während des Kick-offs.
- Entwicklung, Überprüfung, Genehmigung, Implementierung und Verwaltung von Änderungsanträgen und -maßnahmen (Change Management) zur Erreichung der Projektziele.
- Moderation und Leitung regelmäßiger Status-Update-Meetings. Organisation von Planungsmeetings und ggf. Kundenlenkungsausschüssen.
- Abschluss des Migrationsplans und Unterstützung bei der Inbetriebnahme.
- Durchführung von Abschlussverfahren nach Beendigung der Projektaktivitäten.

Ergebnisse

Zuweisung eines Implementation Managers.

Anforderungen an den Kunden

Der Kunde nennt seinen beauftragten und bevollmächtigten alleinigen Ansprechpartner (SPOC) für die Zusammenarbeit mit dem Implementation Manager, der den Kunden während der Implementationsphase dieses Projekts vertritt.

2.2 Planung und Design

Planung und Design werden vom Implementation Manager mit der RingCentral Video-Anwendung bereitgestellt. In Zusammenarbeit mit dem Kunden-SPOC wird der Planungs- und Designprozess durchgeführt, der die Kundenanforderungen in einem Business Requirements Document (BRD) erfasst und ein ganzheitliches Design für alle betroffenen Bereiche des Kundenbetriebs für das UCaaS-Projekt erstellt. Dies umfasst: Einen Überblick über den Planungs- und Designprozess und die wichtigsten Kundenanforderungen. Einen Überblick über die zu erfassenden Kundendaten, den Datenerfassungsprozess und die zu verwendenden Zeitpläne (innerhalb einer definierten Woche). Dazu gehören unter anderem Informationen zum Kundenstandort, Benutzer-Upload, Training von Endnutzern und Administratoren, Portierungsdaten, Anrufabläufe, Rollen und Berechtigungen, Bereitstellungsübersicht, Benutzerakzeptanz, Status der Go-Live Bereitschaft, Moderation eines Meetings zur Erfassung von Kundendaten innerhalb der definierten Datenerfassungswoche.

Ergebnisse

Vervollständigung des Business Requirements Document (BRD) mit den erforderlichen Kundendaten.

Überprüfung, Abnahme und Unterzeichnung des ausgefüllten Business Requirements Document (BRD) durch den bevollmächtigten Kunden-SPOC.

Überprüfung, Abnahme und Unterzeichnung des Business Requirements Document (BRD) durch den Implementation Manager.

Projektfreigabe für die physische Bereitstellung durch den Implementation Manager.

Anforderungen an den Kunden

Der Kunde akzeptiert, dass der Datenerhebungsprozess auf fünf aufeinanderfolgende Arbeitstage beschränkt ist, die sich über eine oder zwei Arbeitswochen im Bereitstellungsland erstrecken.

Der Kunde akzeptiert, dass jede Verzögerung bei der Datenerfassung und der Fertigstellung des Business Requirements Documents eine Anpassung des Zeitplans für das Implementierungsprojekt erforderlich machen kann und zu einem vom Kunden genehmigten, individuellen Angebot über Professional Services für die notwendigen Änderungen

führen kann.

Der Kunde erklärt sich einverstanden, die angeforderten Kundendaten in den vorgegebenen Formaten und Vorlagen zur Verfügung zu stellen.

Der Kunde akzeptiert, dass wesentliche Änderungen am Business Requirements Document, die nach der gegenseitigen Freigabe vorgenommen werden, nur durch ein vom Kunden genehmigtes individuelles Angebot über Professional Services erfolgen können.

2.3. Network Readiness Assessment (NRA)

Der Implementation Manager wird in Zusammenarbeit mit dem Kunden-SPOC eine Bewertung der primären Internetausschluss zwischen dem Kunden und dem UCaaS-Service initiieren. Damit soll bestätigt werden, dass das Netzwerk den Service und die damit verbundenen Managementtools unterstützt.

Ein Netzwerkingenieur wird Folgendes bereitstellen: Bis zu vier Fernarbeitsstunden für die Network-Readiness-Bewertung. Eine Dokumentation der Netzanforderungen. Einen Leitfadens für die Installation/Deinstallation von Satelliten. Unterstützung bei der Satelliteninstallation, Dokumentation der Ergebnisse.

Ergebnisse

Ein Network-Readiness-Bericht über den primären Internetausschluss zwischen dem Kunden und dem UCaaS-Service mit zugehörigen Tools an der Kundenfirewall (Edge).

Anforderungen an den Kunden

Der Kunde akzeptiert, dass Vodafone für die Behebung von Problemen, die im Network-Readiness-Bericht aufgezogen werden, nicht verantwortlich ist.

Der Kunde akzeptiert, dass Network Readiness-Kriterien, die nicht vor dem Go-Live bewertet werden können, für diesen Go-Live als ungültig erachtet werden.

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, einen „Satelliten“ unter der Leitung des Netzwerkingenieurs zu installieren und zu entfernen.

Der Kunde akzeptiert, dass die Behebung von Kommunikationsproblemen in seiner Verantwortung liegt.

2.4. Nutzer/Standortausbau

Auf der Grundlage der Spezifikation, die in dem vom Kunden unterzeichneten Business Requirements Document (BRD) vereinbart wurde, konfiguriert Vodafone per Fernzugriff Folgendes in die UCaaS-Lösung: Bis zu drei (3) oder sechs (6) Standortschnittstellen (abhängig von der erworbenen Paketgröße). Bis zu neun (9) eindeutige Call Flow-Schnittstellen. Bis zu vierzehn (14) Schnittstellen für Warteschleifen und Anrufgruppen. Bis zu zwei (2) Schnittstellen für benutzerdefinierte Rollen (nur wenn das Service-Paket benutzerdefinierte Rollen unterstützt). Bis zu zwei (2) Vorlagen; die Konfiguration der „Kein Call ID Spoofing“-Funktion ist enthalten.

Ergebnisse

Eine konfigurierte Benutzeroberfläche für die UCaaS-Lösung auf der Grundlage der Spezifikation, die in dem vom Kunden unterzeichneten Business Requirements Document (BRD) vereinbart wurde.

Anforderungen an den Kunden

Keine

2.5. Remote-Unterstützung und Go-Live

Vodafone leistet bis zu vier Arbeitsstunden Remote-Unterstützung bei der Bereitstellung und Inbetriebnahme der UCaaS-Lösung innerhalb der Kundenanlage.

Dabei erhält der Kunde Anweisungen und Best Practice-Vorschläge für die Platzierung von Telefonen, Tests und die Registrierung von Endpunkten. Dokumentierung der offenen Fragen in einem Aktionsprotokoll. Übergabe an Support Services. Projektabschlussverfahren nach Implementierung der Projektaktivitäten.

Ergebnisse

Eine unterstützte, funktionierende UCaaS-Lösung innerhalb der Kundenanlage.

Anforderungen an den Kunden

Der Kunde ist für die Platzierung der Telefone an den Orten verantwortlich, die in der Planungs- und Designdokumentation aufgeführt sind.

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

2.6. Admin-Schulung

Ein RingCentral University Training Specialist bietet dem Kunden-Administrator eine (1) Remote-Trainingseinheit von bis zu zwei Stunden an. Trainingsinhalt ist die Einrichtung und Verwaltung der wichtigsten UCaaS-Funktionen sowie Zugriff und Nutzung von Administrations-Support-, Schulungs- und Hilfsressourcen.

Folgende Themen werden behandelt:

- 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 Telefonanlage
- Verwaltung von Telefonen und Rufnummern einschließlich unterstützter Bereitstellung
- Anrufverwaltung
- Berichte und Anrufprotokolle
- Einarbeitung in die Support-, Schulungs- und Hilfsressourcen

Ergebnisse

Bis zu zwei Stunden Admin-Schulung.

Zugang zu den Aufzeichnungen der einzelnen Sitzungen mit dem Training Specialist.

Online-Zugang zu und Nutzung der Selfservice-Admin-Schulung in der RingCentral University Library, die Folgendes umfasst: - Webinare und Videos, Einführungsanleitungen und Nutzerhandbücher.

Anforderungen an den Kunden

Der Kunde akzeptiert, dass eine schriftliche Stornierung der bestätigten Schulung innerhalb von vierundzwanzig Stunden vor dem Schulungsdatum/-zeitpunkt Vodafone von der Verpflichtung entbindet, die Schulung im Rahmen dieses Bereitstellungspakets durchzuführen.

Eine Verschiebung der stornierten Schulung liegt im Ermessen von Vodafone und darf die Ausfertigung des „Deployment Project Completion Formulars“ durch den Kunden nicht verzögern.

2.7. Endnutzer-Schulung

Ein RingCentral University Training Specialist bietet eine einzelne Remote-Schulung für Endnutzer an, die eine beliebige Kombination der folgenden Themen abdeckt: Standard-Endnutzer, Train the Trainer (Standard-Endnutzer), Exec-Assistent/Frontdesk, Remote-User

Ergebnisse

Endnutzerschulung von bis zu einer Stunde.

Zugang zu den Aufzeichnungen der einzelnen Sitzungen mit dem Training Specialist.

Online-Zugang zu und Nutzung der Selfservice-Endnutzer-Schulung in der RingCentral University Library, die Folgendes umfasst: Webinare und Videos, Einführungsanleitungen und Nutzerhandbücher.

Anforderungen an den Kunden

Der Kunde akzeptiert, dass eine schriftliche Stornierung der bestätigten Schulung innerhalb von vierundzwanzig Stunden vor dem Schulungsdatum/-zeitpunkt Vodafone von der Verpflichtung entbindet, die Schulung im Rahmen dieses Bereitstellungspakets durchzuführen.

Eine Verschiebung der stornierten Schulung liegt im Ermessen von Vodafone und darf die Ausfertigung des Deployment Project Completion Formulars durch den Kunden nicht verzögern.

2.8. Systemintegrationstest (SIT)

Vodafone führt alle Systemintegrationstests nach der Konfiguration der UCaaS-Lösung durch, um die im Business Requirements Document aufgeführten Kundenanforderungen zu erfüllen.

Bei Bedarf wird Vodafone die erforderlichen Nachbesserungen vornehmen und den Test wiederholen. Der Implementation Manager informiert den zentralen Ansprechpartner des Kunden über den Abschluss der Systemintegrationstests (SIT), sodass der Kunde mit den User-Akzeptanztests (UAT) beginnen kann.

Ergebnisse

Abschluss der Systemintegrationstests.

Nachbesserungsarbeiten und ggf. Wiederholungstest.

Anforderungen an den Kunden

Keine

2.9. Orientierungshilfe für User-Akzeptanztests (UAT)

Die User-Akzeptanztests werden vom Kunden durchgeführt. Der Implementation Manager gibt Hilfestellung und schlägt Best Practices vor, damit der Kunde die UAT einrichten, durchführen und Ergebnisse melden kann.

Der Implementation Manager bietet den UAT-Teilnehmern des Kunden auf Wunsch und in Absprache mit dem alleinigen Ansprechpartner des Kunden bis zu einer Stunde Anleitung/Schulung zum Thema Testkriterien an. Dies kann Folgendes umfassen: UAT-Orientierungshilfe, Ad-hoc-Beratung und -Anleitung, Festlegung von Akzeptanzkriterien für UAT-Szenarien/-Themen, Aufzeichnung der Akzeptanzkriterien für die UAT-Szenarien/-Themen des Kunden als Anhang zum Business Requirements Document (vor der gegenseitigen Umsetzung).

Ergebnisse

Vereinbarte und aufgezeichnete Akzeptanzkriterien für Kunden-UAT-Szenarien/-Themen, die im Business Requirements Document (BRD) vor dessen Umsetzung festgehalten werden.

Aufzeichnung der Ergebnisse des User-Akzeptanztests des Kunden im UAT-Anhang zum Business Requirements Document (BRD).

Überprüfung und Behebung von beim UAT festgestellten Abweichungen, Fehlern, Mängeln, Ausfällen und Anpassungen.

Benachrichtigung des Kunden über das voraussichtliche Datum der Behebung von Abweichungen, Fehlern, Mängeln und Ausfällen, die im UAT identifiziert und von Vodafone zur Behebung anerkannt wurden.

Der Implementation Manager aktualisiert den UAT-Anhang zum Business Requirements Document (BRD) mit allen abgeschlossenen UAT-Ergebnissen, einschließlich der Behebungsergebnisse, im endgültigen veröffentlichten Dokument.

Anforderungen an den Kunden

Der Kunde akzeptiert, dass Vodafone keinen User-Akzeptanztest für den Kunden durchführen oder organisieren wird.

Der Kunde erklärt sich einverstanden, bestimmte Nutzer für die Durchführung der User-Akzeptanztests bereitzustellen, um zu überprüfen, ob die Lösung dem vereinbarten Design entspricht (in der Regel bis zu einem Arbeitstag).

Kundenmitarbeiter, die an dem User-Akzeptanztest teil-

nehmen, müssen vor Beginn des UAT alle aufgezeichneten Online-Schulungen, je nach Rolle, für Nutzer, Agenten, Vorgesetzte und/oder Administratoren absolvieren.

Der Kunde definiert die UAT-Szenarien/-Themen zusammen mit seinen anfänglichen Akzeptanzkriterien.

Wenn der Kunde keine UAT-Szenarien/-Themen spezifiziert und keine UAT-Akzeptanzkriterien mit dem Implementation Manager vereinbart, gilt die Lösung als akzeptiert und ein Go-Live kann stattfinden.

Der Kunde dokumentiert die Ergebnisse aller durchgeführten UAT-Szenarien in schriftlicher Form. Sie werden dem Implementation Manager nach Abschluss der Tests zur Verfügung gestellt. Dazu gehören: Annahme der Ergebnisse der UAT-Szenarien. Jede festgestellte Abweichung von den erwarteten Ergebnissen (Fehler, Mängel, Ausfälle, Anpassungen).

Der Kunde hat die Möglichkeit, bestimmte Testszenerien nach der Behebung durch Vodafone erneut zu testen.

3. Remote Implementierungsservice >100 Tln.

Der Remote Implementierungsservice bietet eine projektgesteuerte Implementierung des Service.

Der Umfang dieses Service wird nachfolgend dargelegt und ist für die Kundenstandorte und Nutzer zu erbringen, die im Kundenvertrag, in den Servicebedingungen und/oder im Auftrag genannt sind. Weitere Tätigkeiten wie zusätzliche Vor-Ort-Tage, Unterstützung außerhalb der Geschäftszeiten oder zusätzliche Schulungseinheiten können angeboten und durch einen Service-Auftrag vereinbart werden.

3.1. Projektmanagement (Remote)

Dem Kunden wird ein bestimmter Projektmanager zugewiesen, der während des Implementierungsprozesses mit ihm arbeitet. Der Projektmanager organisiert ein Kick-off-Meeting und ist für die Festlegung und das Management der Projekt-Governance verantwortlich. Hierzu gehören unter anderem:

- Projektplan und Terminplan;
- Aktions- und Risikoregister;
- Kommunikationsplan;
- Ressourcenplan;
- Eskalationsplan;
- Änderungsplan;
- Testplan.

Ein Projektterminplan und Projektdokumentation werden in Zusammenarbeit mit der vom Kunden bezeichneten alleinigen Ansprechperson erstellt.

Der Projektmanager leitet die Identifikation, Kommunikation und Minderung von Projektrisiken und -problemen und sorgt dafür, dass der Leistungsumfang auf die Erwartungen des Kunden während des Kick-offs abgestimmt ist. Außerdem führt der Projektmanager das Änderungsmanagement (Change Management) zur Erreichung der Projektziele durch, moderiert und leitet regelmäßige Status-Update-Meetings und organisiert Planungs-Meetings und ggf. Kundenlenkungsausschüsse. Der Projektmanager gewährleistet außerdem den Migrationsplan und Unterstützung beim Go-Live. Dies wird in der Planungs- & Designphase des Projekts detailliert. Etwaige Abschlussverfahren nach Beendigung Projektaktivitäten leitet der Projektmanager ebenfalls.

3.2. Koordination der Bereitstellung (Remote)

Vodafone wird eine Reihe von Aufgaben durchführen, um die Umstellung während des Aufbauprozesses und die Inbetriebnahme zu unterstützen.

Diese Aufgaben beziehen sich auf Folgendes:

- Empfang des Auftragspakets, Begrüßung des Kunden und Management von Kundenfragen, bis der Projektmanager zugeordnet ist;
- Auslösung der Erstellung des Kundenkontos auf der RingCentral-Plattform als Vorbereitung auf die Beauftragung und Bereitstellung der Professional Services;
- Platzierung der Aufträge für jede Phase;
- Management der Nummernbestellung & -portierung
- Absprache mit dem Vodafone-Projektteam, um die Auslösung von Aktivitäten wie Teilnahmebestellung, Nummernbereitstellung, -portierung & -umschaltung, Einrichtung der Kundenabrechnung;
- Umstellung auf den Vodafone-Support; und
- Validierung des Projektabschlusses sowie Einholung von Kundenfeedback.

3.3. Planung und Design („P&D“) und Business Requirements Document („BRD“)

Der Projektmanager leitet den Planungs- und Designprozess in die Wege und stellt dem Kunden das Business Requirements Document vor. Der Planungs- und Designprozess besteht aus strukturierten Planungsaktivitäten über einen Zeitraum von bis zu vier Wochen. In diesem Prozess wird die projektweite Implementierung einschließlich aller Standorte und Nutzer ganzheitlich definiert und erfasst. Ein Meeting für die Erfassung der Designdokumentation ist bei jedem Projekt enthalten. Alle Gruppen stellen während eines einzelnen Datenerfassungsprozesses über den Zeitraum von einer Woche Daten zur Verfügung und tragen über alle Geschäftszeile / Geschäftseinheiten hinweg zu einer übergeordneten Designdokumentation bei.

Die Datenerfassung beinhaltet u. a. Folgendes:

- Informationen über Kundenstandorte;
- Nutzer-Upload;
- Datensammlung für Schulung von Endnutzern und Administratoren;

- Portierungsdaten;
- Anrufablauf (-abläufe);
- Rollen und Berechtigungen;
- Bereitstellungsübersicht;
- Go-Live-Bereitschaft;
- Statusbericht

Sobald die Daten erfasst sind, erarbeitet Vodafone mit Hilfe dieser Informationen das BRD aus der Ferne.

Das vollständig geprüfte BRD wird von dem Vertreter des Kunden und dem bestimmten Projektmanager freigegeben, bevor zur Implementierung übergegangen wird. Wesentliche Änderungen an dem BRD, die nach der wechselseitigen Unterzeichnung erfolgen, stehen dem Kunden über einen Service-Auftrag zur Verfügung. Verzögerungen bei der Fertigstellung und Rückgabe von Kundendokumentation können zu einer Anpassung des Projektzeitplans und zusätzlichen Entgelten führen.

3.4. Network Readiness Assessment

Der Kunde erhält eine Bewertung seines primären ISP-Anschlusses (Internet Service Provider). Dieser Anschluss befindet sich an der Firewall des Kunden (Edge).

Dem Kunden wird Folgendes zur Verfügung gestellt:

- Dokumentation der Netzanforderungen;
- Leitfaden für die Installation von Satelliten;
- Support bei der Installation von Satelliten; und
- Dokumentation und Mitteilung von Ergebnissen aus der Netzbewertung als Referenz für den Kunden.

Standortbewertungen, die nicht vor dem Go-Live abgeschlossen sind, sind für das Projekt als ungültig anzusehen.

3.5. Mehrphasiger Ausbau der Basisbenutzeroberfläche („UI“)

Die folgenden Schnittstellen im System werden aus der Ferne anhand der zwischen den Parteien im BRD vereinbarten Spezifikationen konfiguriert („UI-Ausbau“):

- bis zu zehn (10) Schnittstellen für eindeutige Anrufabläufe;
- bis zu dreißig (30) Schnittstellen für Warteschleifen und Anrufgruppen;
- bis zu zehn (10) Schnittstellen für benutzerdefinierte Rollen (nur für die Servicetypen Premium- und Premium Voice-Only);
- bis zu zehn (10) Vorlagen.

Für Kundenintegrationen wird Support geleistet. Die SSO/Directory-Integration erfolgt im Rahmen der Implementierung (für kompatible Integrationen).

Wenn der Kunde die RingCentral-Anwendungen nutzt, stellt Vodafone Dokumentation zur Verfügung, damit der Kunde die Bereitstellung auf Geräten als Teil der Implementierung vornehmen kann.

3.6. Systemintegrationstest (SIT)

Systemintegrationstests (SIT) erfolgen nach der endgültigen Konfiguration des Service vor der Übergabe an den Kunden für den Beginn der User-Akzeptanz-Tests. Etwaige Anwendungsintegrationen, die im Rahmen der Implementierung erfolgt sind, sind im SIT enthalten.

3.7. User-Akzeptanztests (UAT)

Während der UAT bestimmt der Kunde Nutzer, die durch Anwendungstests in simulierten echten Szenarien validieren, dass der entwickelte Service mit der vereinbarten Designdokumentation übereinstimmt. Der Kunde legt die UAT-Szenarien oder -Themen phasenweise anhand der von Vodafone in der Designdokumentation genannten Kriterien fest. Der Kunde hat seine eigenen Test-Skripts bereitzustellen, um sich zu vergewissern, die spezifischen Anforderungen erfüllt werden können. Wenn dies nicht möglich ist, kann Vodafone eine umfassende Reihe von UAT-Skripten liefern, um alle Teile der Lösung zu testen.

Wenn der Kunde keine UAT-Szenarien vorgibt und die von Vodafone bereitgestellten UAT-Szenarien nicht akzeptiert, gelten die UAT als akzeptiert und bereit für das Go-Live, sobald Vodafone meldet, dass die Arbeiten fertig und testbereit sind. Kundenmitarbeiter, die an den UAT teilnehmen, müssen vor Beginn der UAT alle aufgezeichneten Online-Schulungen je nach Rolle für Agenten, Vorgesetzte und/oder Administratoren absolvieren. Schulungen für die Testnutzer können parallel zur Bereitstellung laufen, um Verzögerungen beim Beginn von UAT-Aktivitäten zu vermeiden.

Bis zu einer Stunde zusätzlicher Ad-hoc-Schulung für UAT-Teilnehmer kann auf Anforderung des Kunden zum Thema Testkriterien erfolgen. Das Ergebnis aller UAT-Szenarien wird vom Kunden in schriftlicher Form dokumentiert und dem Projektmanager bei Abschluss der Tests übergeben. Hierzu gehören etwaige Abweichungen von erwarteten Ergebnissen (Fehler, Mängel, Ausfälle, Anpassungen) zwecks Prüfung und Behebung. Dem Kunden wird ein erwarteter Termin für die Behebung von Abweichungen für weitere Tests genannt. Nach erfolgreichem Abschluss der UAT geht der Service in Betrieb und die Abrechnung beginnt. Erfolgreiche UAT ist definiert als keine offenen P1- oder P2-Störfälle. Etwaige sonstige Störfälle oder erforderliche Änderungen werden vom Projektmanager zur Klärung im Rahmen der Implementierungsaktivitäten protokolliert. Es können auch Tests von Anrufen zu Rettungsdiensten bereitgestellt werden.

3.8. UAT-Vorgaben

Der Kunde und Vodafone legen vor Beginn der SIT und UAT einen gemeinsamen Software- / Code-Freeze fest. Der Kunde führt UAT innerhalb von sieben (7) Kalendertagen nach Anwendungsübergabe durch Vodafone für fertiggestellte

Arbeiten durch, sofern von den Parteien in Anbetracht der Art oder des Umfangs von fertiggestellten Arbeiten vor Testbeginn nichts anderes gemeinsam schriftlich vereinbart wird. Änderungen des Kunden an Software oder Code nach dem schriftlichen UAT-Abschluss, die zu neuen Anwendungsverhalten führen, können zusätzliche Entgelte für den Kunden durch einen Service-Auftrag für die Fehlersuche und Problembeseitigung nach sich ziehen.

3.9. Projekt- und Phasenabnahme

Die Abnahme der Schlussphase und des Projekts erfolgt nach erfolgreichem Abschluss der UAT.

3.10. Schulung für Administratoren des Kunden

Der Kunde erhält zwei Stunden Schulung für Administratoren. Hierbei werden die folgenden Themen behandelt:

- Erstellen, Aktivieren, Deaktivieren und Löschen von Nutzern;
- Verwaltung von Nutzereinstellungen mit Rollen, Vorklagen und Nutzergruppen (falls zutreffend);
- Verwaltung der Systemeinstellung und -wartung über das Admin-Portal, einschließlich Informationen zu Netzbetreiber, Anrufer-ID und Telefonanruf;
- Verwaltung von Telefonen und Rufnummern einschließlich unterstützter Bereitstellung;
- Berichte und Anrufprotokolle;
- Einarbeitung in die Support-, Schulungs- und Hilfsressourcen;
- Schulungsaufzeichnungen sind enthalten. Außerdem steht eine Online-Selfservice-Schulung für Administratoren zur Verfügung, die über die RingCentral University bereitgestellt wird.

An einer technischen und Admin-Schulungseinheit können jeweils bis zu 5 Nutzer teilnehmen.

3.11. Endnutzer-Schulung (Remote)

Der Kunde erhält eine einstündige Remote-Schulung für Endnutzer. Schulungsaufzeichnungen und eine Online-Selfservice-Schulung für Endnutzer an der RingCentral University sind enthalten.

Individuelle Nutzerschulungen, Dokumentation, Videos und zusätzliche Schulungseinheiten sind über einen Service-Auftrag verfügbar. Zusätzliche Nutzerschulungseinheiten können Folgendes beinhalten:

- Standard End User Train the Trainer (Standard End User);
- Exec Assistant/Front Desk; und/oder
- Remote User.

An Schulungseinheiten können bis zu 20 Endnutzer teilnehmen.

3.12. Remote-Unterstützung und -Go-Live-Services

Vodafone stellt Remote-Go-Live-Services bereit, um Folgendes durchzuführen:

- Bereitstellung von Ressourcen während des Remote-Go-Live; und
- Dokumentation von offenen Fragen in einem Aktionsprotokoll.

Für die Kommunikation mit dem Kunden während der Go-Live-Zeiten wird Open Bridges genutzt.

3.13. Remote-Leistungen nach dem Go-Live

Remote-Leistungen nach dem Go-Live werden bereitgestellt, um Folgendes innerhalb eines Zeitraums von zwei (2) Wochen zu erledigen:

- Umstellung auf Support-Services; und
- Durchführung von Abschlussverfahren nach Beendigung der Projekttätigkeiten.

3.14. Portierung von Rufnummern

Vodafone wird allen Nutzern neue Nummern zuordnen, wenn mit der Nutzung des Service begonnen wird. Sobald die Portierung abgeschlossen ist, werden diese Nummern gegebenenfalls gegen portierte Nummern getauscht. RingCentral gibt dem Kunden zudem die Möglichkeit, die „Call ID Spoofing“-Funktion für bis zu 2 Nummern pro Standort zu konfigurieren, was die Anzeige von Firmennummern bei abgehenden Verbindungen vor Abschluss der Portierung gestattet.

3.15. Standardgeschäftzeiten

Sofern nicht anders angegeben, geht die Preisgestaltung von der Annahme aus, dass Services montags bis freitags zwischen 8.00 Uhr und 17.00 Uhr Ortszeit, ausgenommen gesetzliche Feiertage in Großbritannien, bereitgestellt werden.

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;
- 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;

- Eingabe der registrierten Notfalladresse und Standortinformationen in ServiceWeb. Hierbei handelt es sich um kritische Informationen, die von Ersthelfern bei einem Notfall genutzt werden; daher muss der Kunde sicherstellen, dass die von ihm in ServiceWeb eingegebenen Informationen korrekt sind;
- Umsetzung von Empfehlungen, die während der Network Readiness Assessment abgegeben werden;
- 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.

3.17. 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.

4. Vor-Ort Implementierungsservice >100 Tln.

Der Implementierungsservice mit einer Vor-Ort-Unterstützung beim Go-Live bietet eine projektgesteuerte Implementierung des Service.

Der Umfang dieses Professional Service wird nachfolgend im Einzelnen dargelegt und ist für die Kundenstandorte und Endnutzer zu erbringen, die im Kundenvertrag, in den Servicebedingungen und/oder im Auftrag genannt sind. Weitere Tätigkeiten wie zusätzliche Vor-Ort-Tage, Unterstützung außerhalb der Geschäftszeiten oder zusätzliche Schulungseinheiten können angeboten und durch einen Service-Auftrag vereinbart werden.

4.1. Projektmanagement (Remote)

Dem Kunden wird ein bestimmter Projektmanager zugewiesen, der während des Implementierungsprozesses mit ihm arbeitet. Der Projektmanager organisiert ein Kick-off-Meeting und ist für die Festlegung und das Management der Projekt-Governance verantwortlich. Hierzu gehören unter anderem:

- Projektplan und Terminplan;
- Aktions- und Risikoregister;
- Kommunikationsplan;
- Ressourcenplan;
- Eskalationsplan;
- Änderungsplan und
- Testplan.

Der Serviceterminplan und die Servicedokumentation werden in Zusammenarbeit mit dem vom Kunden bezeichneten alleinigen Ansprechperson erstellt.

Der Projektmanager leitet die Identifikation, Kommunikation und Minderung von Projektrisiken und -problemen und sorgt dafür, dass der Leistungsumfang auf die Erwartungen des Kunden während des Kick-offs abgestimmt ist. Außerdem führt der Projektmanager das Änderungsmanagement (Change Management) zur Erreichung der Projektziele durch, moderiert und leitet regelmäßige Status-Update-Meetings und organisiert Planungs-Meetings und ggf. Kundenlenkungsausschüsse. Der Projektmanager gewährleistet außerdem den Migrationsplan und die Unterstützung beim Go-Live. Dies wird in der Planungs- & Designphase des Service genau detailliert. Etwaige Abschlussverfahren nach Beendigung der Serviceaktivitäten leitet der Projektmanager ebenfalls.

4.2. Koordination der Bereitstellung (Remote)

Vodafone wird eine Reihe von Aufgaben durchführen, um die Umstellung während des Aufbauprozesses und die Inbetriebnahme zu unterstützen. Diese Aufgaben beziehen sich auf Folgendes:

- Empfang des Auftragspakets, Begrüßung des Kunden und Management von Kundenfragen, bis der Projektmanager bestimmt ist;
- Auslösung der Erstellung des Kundenkontos auf der RingCentral-Plattform als Vorbereitung auf die Beauftragung und Bereitstellung der Professional Services;
- Platzierung der Aufträge für jede Phase;
- Management der Nummernbestellung & -portierung;
- Absprache mit dem Vodafone-Projektteam, um die Auslösung von Aktivitäten wie Teilnahmebestellung, Nummernbereitstellung, -portierung & -umschaltung sowie Kundenabrechnung abzustimmen;
- Umstellung auf den Vodafone-Support und
- Validierung des Projektabschlusses sowie Einholung von Kundenfeedback.

4.3. Planung und Design („P&D“) und Business Requirements Document („BRD“) mit Vor-Ort-Datenerfassung

Der Projektmanager leitet den Planungs- und Designprozess in die Wege und stellt dem Kunden das Business Requirements Document vor. Der Planungs- und Designprozess besteht aus strukturierten Planungsaktivitäten über einen Zeitraum von bis zu vier Wochen. In diesem Prozess wird die projektweite Implementierung einschließlich aller Standorte und Nutzer ganzheitlich definiert und erfasst.

Ein Vor-Ort-Meeting für die Erfassung der Designdokumentation ist enthalten. Alle Gruppen stellen während eines einzelnen Datenerfassungsprozesses über den Zeitraum von einer Woche Daten zur Verfügung und tragen über alle Geschäftszeile / Geschäftseinheiten hinweg zu einer

übergeordneten Designdokumentation bei.

Die Datenerfassung beinhaltet u. a. folgende Details:

- Informationen über Kundenstandorte;
- Nutzer-Upload;
- Datensammlung für Schulung von Endnutzern und Administratoren;
- Portierungsdaten;
- Anrufablauf (-abläufe);
- Rollen und Berechtigungen;
- Bereitstellungsübersicht;
- Go-Live-Bereitschaft;
- Statusbericht.

Sobald die Daten erfasst sind, erarbeitet Vodafone mit Hilfe dieser Informationen das BRD aus der Ferne. Das vollständig geprüfte BRD wird vom Vertreter des Kunden und dem bestimmten Projektmanager freigegeben, bevor zur Implementierung übergegangen wird. Wesentliche Änderungen an dem BRD, die nach der wechselseitigen Unterzeichnung erfolgen, stehen dem Kunden über einen Service-Auftrag zur Verfügung. Verzögerungen bei der Fertigstellung und Rückgabe von Kundendokumentation können zu einer Anpassung des Projektzeitplans und zusätzlichen Entgelten führen.

4.4. Network Readiness Assessment (mit Remote-Support)
Der Kunde erhält eine Bewertung seines primären ISP-Anschlusses (Internet Service Provider). Dieser Anschluss befindet sich an der Firewall des Kunden (Edge).

Dem Kunden wird Folgendes zur Verfügung gestellt:

- Dokumentation der Netzanforderungen;
- Leitfaden für die Installation von Satelliten;
- Support bei der Installation von Satelliten;
- Dokumentation und Mitteilung von Ergebnissen aus der Netzbewertung als Referenz für den Kunden.

Standortbewertungen, die nicht vor dem Go-Live abgeschlossen sind, sind für das Projekt als ungünstig anzusehen.

4.5. Mehrphasiger Ausbau der Basisbenutzeroberfläche („UI“)

Die folgenden Schnittstellen im System werden aus der Ferne anhand der zwischen den Parteien im BRD vereinbarten Spezifikationen konfiguriert („UI-Ausbau“):

- bis zu zehn (10) Schnittstellen für eindeutige Anrufabläufe;
- bis zu dreißig (30) Schnittstellen für Warteschleifen und Anrufgruppen;
- bis zu zehn (10) Schnittstellen für benutzerdefinierte Rollen (nur für die Servicetypen Premium- und Premium Voice-Only);
- bis zu zehn (10) Vorlagen.

Für Kundenintegrationen wird Support geleistet. Die SSO/Directory-Integration erfolgt im Rahmen der Implementierung (für kompatible Integrationen).

Für Kunden, die RingCentral-Anwendungen nutzen, stellt Vodafone Dokumentation zur Verfügung, damit der Kunde die Bereitstellung auf Geräten als Teil der Implementierung vornehmen kann.

4.6. Remote-Systemintegrationstests (SIT)

Systemintegrationstests (SIT) erfolgen nach der endgültigen Konfiguration des Service vor der Übergabe an den Kunden für den Beginn der User-Akzeptanz-Tests; etwaige Anwendungsintegrationen, die im Rahmen der Implementierung erfolgt sind, sind im SIT enthalten.

4.7. User-Akzeptanztests (UAT)

Während der UAT bestimmt der Kunde Nutzer, die durch Anwendungstests in simulierten echten Szenarien validieren, dass der entwickelte Service mit der vereinbarten Designdokumentation übereinstimmt. Der Kunde legt die UAT-Szenarien oder -Themen phasenweise anhand der von Vodafone in der Designdokumentation genannten Kriterien fest. Der Kunde hat seine eigenen Test-Skripts bereitzustellen, um sich zu vergewissern, dass spezifische Anforderungen erfüllt werden können. Wenn dies nicht möglich ist, kann Vodafone eine umfassende Reihe von UAT-Skripten liefern, um alle Teile der Lösung zu testen.

Wenn der Kunde keine UAT-Szenarien vorgibt und die von Vodafone bereitgestellten UAT-Szenarien nicht akzeptiert, gelten die UAT als akzeptiert und bereit für das Go-Live, sobald Vodafone meldet, dass die Arbeiten fertig und testbereit sind. Kundenmitarbeiter, die an den UAT teilnehmen, müssen vor Beginn der UAT alle aufgezeichneten Online-Schulungen je nach Rolle für Agenten, Vorgesetzte und/oder Administratoren absolvieren. Schulungen für die Testnutzer können parallel zur Bereitstellung laufen, um Verzögerungen beim Beginn von UAT-Aktivitäten zu vermeiden.

Bis zu einer Stunde zusätzlicher Ad-hoc-Schulung für UAT-Teilnehmer kann auf Anforderung des Kunden zum Thema Testkriterien erfolgen. Das Ergebnis aller UAT-Szenarien wird vom Kunden in schriftlicher Form dokumentiert und dem Projektmanager bei Abschluss der Tests übergeben. Hierzu gehören etwaige Abweichungen von erwarteten Ergebnissen (Fehler, Mängel, Ausfälle, Anpassungen) zwecks Prüfung und Behebung. Dem Kunden wird ein erwarteter Termin für die Behebung von Abweichungen für weitere Tests genannt. Nach erfolgreichem Abschluss der UAT geht der Service in Betrieb und die Abrechnung beginnt. Erfolgreiche UAT ist definiert als keine offenen P1- oder P2-Störfälle. Etwaige sonstige Störfälle oder erforderliche Änderungen werden vom Projektmanager zur Klärung im Rahmen der Implementierungsaktivitäten protokolliert. Es können auch Tests von Anrufen zu Rettungsdiensten bereitgestellt werden.

4.8. UAT-Vorgaben

Der Kunde und Vodafone legen vor Beginn der SIT und UAT einen gemeinsamen Software- / Code-Freeze fest. Der Kunde führt UAT innerhalb von sieben (7) Kalendertagen nach Anwendungsübergabe durch Vodafone für fertiggestellte Arbeiten durch, sofern von den Parteien in Anbetracht der Art oder des Umfangs von fertiggestellten Arbeiten vor Testbeginn nichts anderes gemeinsam schriftlich vereinbart wird. Änderungen des Kunden an Software oder Code nach dem schriftlichen UAT-Abschluss, die zu neuen Anwendungsverhaltensweisen führen, können zusätzliche Entgelte für den Kunden durch einen Service-Auftrag für die Fehlersuche und Problembeseitigung nach sich ziehen.

4.9. Projekt- und Phasenabnahme

Die Abnahme der Schlussphase und des Projekts erfolgt nach erfolgreichem Abschluss der UAT.

4.10. Schulung für Administratoren des Kunden (Remote) Der Kunde erhält zwei Stunden Schulung für Administratoren. Hierbei werden die folgenden Themen behandelt:

- Erstellen, Aktivieren, Deaktivieren und Löschen von Nutzern;
- Verwaltung von Nutzereinstellungen mit Rollen, Vortagen und Nutzergruppen (falls zutreffend);
- Verwaltung der Systemrichtung und -wartung über das ServiceWeb-Portal, einschließlich Informationen zu Netzbetreiber, Anrufer-ID und Telefonauskunft;
- Verwaltung von Telefonen und Rufnummern einschließlich unterstützter Bereitstellung;
- Berichte und Anrufprotokolle;
- Einarbeitung in die Support-, Schulungs- und Hilfsressourcen.

Schulungsaufzeichnungen sind enthalten. Außerdem steht eine Online-Selfservice-Schulung für Administratoren zur Verfügung, die über die RingCentral University bereitgestellt wird.

An einer technischen und Admin-Schulungseinheit können jeweils bis zu 5 Nutzer teilnehmen.

4.11. Endnutzer-Schulung (Remote)

Der Kunde erhält eine einstündige Remote-Schulung für Nutzer. Schulungsaufzeichnungen und eine Online-Selfservice-Schulung für Endnutzer an der RingCentral University sind enthalten.

Individuelle Nutzerschulungen, Dokumentation, Videos und zusätzliche Schulungseinheiten sind über einen Service-Auftrag verfügbar. Zusätzliche Nutzerschulungseinheiten können Folgendes beinhalten:

- Standard End User Train the Trainer (Standard End User);
- Exec Assistent/Front Desk; und/oder
- Remote User.

An Schulungseinheiten können bis zu 20 Nutzer teilnehmen.

4.12. Go-Live-Services vor Ort

Das Professional Services-Team von Vodafone wird einen Mitarbeiter für die Bereitstellung von Leistungen vor Ort für folgende Aufgaben zur Verfügung stellen:

- Personalisieren & Testen von vorab bereitgestellten Vodafone-Telefonen für digitale Leitungen an den vereinbarten Orten, einschließlich Auspacken und Anschließen der Telefone;
- Abschluss der Nutzervalidierung durch aktive Betreuung oder Begleitung vor Ort oder durch Shadowing-Sessions;
- Admin-bezogene Schulungen, damit der Kunde UAT-Tests durchführen und seine Go-Live-Kampagne unterstützen kann. Der Mitarbeiter wird auch Schulungen für Endnutzer durchführen;
- Go-Live-Services während des Umstellungstermins;
- Dokumentation von offenen Fragen in einem Aktionsprotokoll;
- Umstellung auf Support-Services; und
- Durchführung von Abschlussverfahren nach Beendigung der Projektaktivitäten.

Vor-Ort-Leistungen sind auf 5 Tage für jeweils 100 Nutzer an jedem Standort begrenzt, der im Kundenvertrag und/oder im Auftrag unter „Vor Ort“ aufgeführt ist.

4.13. Remote-Leistungen nach dem Go-Live Remote-Leistungen nach dem Go-Live werden bereitgestellt, um Folgendes innerhalb eines Zeitraums von zwei (2) Wochen) zu erledigen:

- Umstellung auf Support-Services;
- Durchführung von Abschlussverfahren nach Beendigung der Projektaktivitäten

4.14. Portierung von Rufnummern

Vodafone wird allen Nutzern neue Nummern zuordnen, wenn mit der Nutzung des Service begonnen wird. Sobald die Portierung abgeschlossen ist, werden diese Nummern gegebenenfalls gegen portierte Nummern getauscht. RingCentral gibt dem Kunden zudem die Möglichkeit, die „Call ID Spoofing“-Funktion für bis zu 2 Nummern pro Standort zu konfigurieren, was die Anzeige von Firmennummern bei abgehenden Verbindungen vor Abschluss der Portierung gestattet.

4.15. Standardgeschäftszeiten

Sofern nicht anders angegeben, geht die Preisgestaltung von der Annahme aus, dass Services montags bis freitags zwischen 8.00 Uhr und 17.00 Uhr Ortszeit, ausgenommen gesetzliche Feiertage in Großbritannien, bereitgestellt werden.

4.16. 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;
- Umsetzung von Empfehlungen, die während der Network Readiness Assessment abgegeben werden;
- physikalische Implementierung und Einrichtung von CPE, die nicht über Vodafone beschafft wurden;
- Anpassungen an individuellen Nutzerendpunkten oder Telefoneinstellungen;
- rechtzeitige Bereitstellung vollständiger Daten, die während des Planungs- und Designprozesses erforderlich sind;
- Bereitstellung von Arbeitsplätzen für Vor-Ort-Personal von Vodafone (wie festgelegt);
- 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;
- Eingabe der registrierten Notfalladresse und Standortinformationen in ServiceWeb. Hierbei handelt es sich um kritische Informationen, die von Ersthelfern bei einem Notfall genutzt werden; daher muss der Kunde sicherstellen, dass die von ihm in ServiceWeb eingegebenen Informationen korrekt sind; TVR
- Außerbetriebnahme und Entsorgung von Altgeräten;
- Bereitstellung von Endnutzerhandbüchern, sofern nicht in der Leistungsbeschreibung ausdrücklich vereinbart.

4.17. 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.

5. Schulungen

5.1. Grundlagen für Administratoren

Dauer: 2 Stunden | Remote

Beschreibung: 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 Vortagen 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

Vodafone wird eine Aufzeichnung von jeder Schulungseinheit zur Verfügung stellen.

5.2. Grundlagen für Nutzer

Dauer: 1 Stunde | Remote

Beschreibung: 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 zusammen-

arbeiten.

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
- Präsenz und Kurzwahlen konfigurieren
- Zusammenarbeit und Konferenzen in Echtzeit einrichten
- Support und andere hilfreiche Ressourcen nutzen

Kenntnisstand: Anfänger

Teilnehmerzielgruppe: Neueinsteiger

Voraussetzungen: -

Max. Teilnehmerzahl: 20

Vodafone wird eine Aufzeichnung von jeder Schulungseinheit zur Verfügung stellen.

5.3. Nutzergrundlagen für Trainer

Dauer: 1 Stunde Remote

Beschreibung: Diese Schulung führt in die Kernkonzepte des Service ein und lehrt Referenten, wie die Endnutzer-Basisbildung für internes Personal effektiv durchzuführen ist. Einen Schulungsspezialisten für die Durcharbeitung des Lehrplans, die Beantwortung von Fragen und die Prüfung geläufiger Szenarien nutzen. Diese Schulung soll Referenten nicht nur praktische pädagogische Techniken vermitteln, sondern auch das Vertrauen und kritische Kompetenzen, um Lernerfolge zu erleichtern.

Schulungsziele:

Schulungsteilnehmern zeigen, wie sie ihre Vodafone-Durchwahl aktivieren und verwalten. Hilfreiche Ratschläge und Hinweise von einem Vodafone-Schulungsspezialisten erhalten.

Referenten die Fähigkeit und das Vertrauen vermitteln, internes Personal zu schulen.

Best Practices für die Demonstration von Messaging-, Video- und Telefonfunktionen erörtern.

Schulungsprogramm:

Die Begrüßungs-E-Mail und die Kontoaktivierung erklären Von irgendwo anrufen

Erläutern, wie Nutzer ihr Vodafone-Online-Konto verwalten

Kenntnisstand: Anfänger

Teilnehmerzielgruppe: Referenten und andere Beschäftigte, die für die Durchführung von Endnutzer-Schulungen innerhalb ihrer Organisation verantwortlich sind

Voraussetzungen: „Training: End User Basics“

Max. Teilnehmerzahl: 20

Vodafone wird eine Aufzeichnung von jeder Schulungseinheit zur Verfügung stellen.

5.4. Grundlegende Fehlerbehebung

Dauer: 2 Stunden | Remote

Beschreibung: Diese virtuelle Schulung soll Best Practices vermitteln, die bei der Stressreduzierung helfen, wenn Probleme bei der Anrufweiterleitung, Qualitätsprobleme und Probleme bei der Telefoneinrichtung geklärt werden müssen, um die Ursache von Problemen rasch zu diagnostizieren, das Problem zu beheben und eine Wiederholung von Problemen zu vermeiden.

Diese Schulung wird live von einem Referenten durchgeführt und ist eigens so konzipiert, dass Helpdesk-Agenten in der Klärung von Problemen von Endnutzern geschult werden.

Teilnehmer dieser Schulung erlernen Kernkonzepte für die elementare Fehlersuche bei häufigen Problemen, u. a. Anrufweiterleitung, Benutzereinstellungen und Konfiguration von IP-Tischtelefonen, sowie Best Practices für Administratoren für eine schnellere Lösung von Problemen.

Schulungsziele:

- Verbreitete Endnutzerprobleme in Verbindung mit Umzügen, Ergänzungen, Veränderungen und Löschungen (MACD) klären.
- Erlernen, wie die Suche nach Fehlern in der Konfiguration von Tischtelefonen und bei Audio-Problemen erfolgt.
- Verbreitete Probleme im Zusammenhang mit Anrufweiterleitung und Endnutzereinstellungen diagnostizieren und klären.

Schulungsprogramm:

- Einführung
 - o Verbreitete Probleme diagnostizieren und verhindern

- Verbreitete Probleme bei der Anrufweiterleitung diagnostizieren
 - o Meldung „Cannot Connect Your Call“
 - o Benutzer empfängt Firmentelefaxe
 - o Nummer aufgrund erweiterter Bearbeitungsregel falsch weitergeleitet
- Weiterleitungsprobleme durch Verständnis von Gruppen und Warteschleifen diagnostizieren und verhindern
 - o Meine mobile App klingelt nicht
 - o Anrufe gehen nur an mein physikalisches Telefon
- Verbreitete Benutzer- (MACD-) Probleme diagnostizieren und verhindern
 - o Einen Nutzer vor der erneuten Verwendung einer Durchwahl ordnungsgemäß abmelden
- Verbreitete Probleme im Zusammenhang mit Endnutzeinstellungen diagnostizieren
 - o Kein Empfang von Anrufen aus der Warteschleife
 - o Präsenz konfigurieren
 - o Mein Softphone ruft mein Tischtelefon vor einem abgehenden Anruf an
 - o Persönliche Anrufer-ID einrichten
 - o Meldung „Mailbox Full“
- Fehlersuche bei Tischtelefonen
 - o Display aus
 - o Meldung „URL Call Disabled“
 - o Datum/Uhrzeit falsch
 - o Audio-Probleme

Kenntnisstand: Anfänger

Teilnehmerzielgruppe: Helpdesk-Agents und Vodafone UCaaS-Administratoren

Voraussetzungen: „Training: Admin Basics“ und „Training: End User Basics“

Max. Teilnehmerzahl: 5

Vodafone wird eine Aufzeichnung von jeder Schulungseinheit zur Verfügung stellen.

6. Definitionen / Allgemeine Begriffe

Die Begriffe, die in diesem Dokument verwendet werden, sind im Folgenden definiert. Das deutsche Produktentwicklungsteam legt im Rahmen der Dokumentstrukturen ihres Produktkatalogs und der damit verbundenen Produktartefakte, z. B. ihrer Kundenvereinbarung, fest, wie diese Begriffe am besten verwendet werden sollen. Bitte beachten Sie, dass Begriffe aufgrund der Übersetzung in eine andere Sprache möglicherweise geändert wurden und ihre Bedeutung angepasst werden muss.

(alphabetisch aufgeführt)

Begriff	Definition
Business Requirements Document (BRD)	Die formelle Aufzeichnung aller Kundenanforderungen, der Designkonfiguration und aller vom Kunden zur Verfügung gestellten Daten im Zusammenhang mit der Bereitstellung von UCaaS und den damit verbundenen Leistungen in Form einer Vorlage, die von beiden Parteien ausgefertigt (unterzeichnet) wird.
Customer Single Point of Contact (CSPOC)	Ein vom Kunden benannter und bevollmächtigter alleiniger Ansprechpartner, der den Kunden bei allen erforderlichen Arbeiten vertritt, die der Implementation Manager während eines Implementierungsprojekts durchführt.
Digital Line	Ein Quantifizierungsbegriff, der die Anzahl der UC-Lizenzen und Limited Extensions addiert, um den Aufwand für einen Professional Service zu ermitteln.
Implementation Manager (IM)	Ein Vodafone-Mitarbeiter, der einen Professional Service bereitstellt und als Kontaktperson für einen Vodafone-Kunden fungiert. Er ist für die Koordinierung und Durchführung aller Servicebereitstellungs-Aktivitäten verantwortlich.
Limited Extension (Begrenzte Erweiterung)	Dazu ist ein Standard-Lizenz oder eine Premium-Lizenz erforderlich. Ist einem physischen Ort zugeordnet (d. h. Konferenzraum), nicht einer benannten Person

Pre-Implementation Checklist (PIC)	Ein vom Kunden ausgefülltes Vodafone-Dokument (Vorlage), das Daten in strukturierter Form erfasst <ul style="list-style-type: none"> · Vorgeschlagenes Go-Live-Datum · Telefonanlage: Unternehmensinformationen, Anrufer-ID, Telefonauskunft, Telefone und Geräte, Nutzer, Rollen, Vorlagen, Mitteilungen und Benachrichtigungen
Pre-Implementation Workbook (PIW)	Ein von Vodafone bereitgestelltes Dokument (Begleitmaterial), das in strukturierter Form/im PDF-Format relevante Informationen über das Unternehmen erfasst, d. h. Informationen darüber, wie der Kunde das UCaaS nutzen möchte. Es enthält: <ul style="list-style-type: none"> · Go-Live-Datum · Anzahl der Mitarbeiter/ Nutzer · Geschäftszeiten · Erwartetes Anrufvolumen · Einzelheiten zur Portierung
Professional Service(s)	Allgemeine Bezeichnung für die einmalige Erledigung einer oder mehrerer Aufgaben, die materieller oder immaterieller Natur sein können, und für die eine einmalige Gebühr erhoben wird.
UC Line	Lizenzbasiert (d.h. Entry, Standard, Premium, Standard - nur Sprache, Premium - nur Sprache) Wird einer benannten Person zugewiesen

7. Allgemeine Bedingungen für Professional Services:

Diese gelten für alle Professional Services.

Wenn der Kunde innerhalb von neun (9) 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. Das Ausfüllen des Abschlussformulars, das „Service Project Completion Formular“, darf nicht durch eine Verlegung der Schulung verzögert werden.

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.