

1. Überblick

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

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

2. Beschreibung des Service:

Der Service besteht aus mehreren Bestandteilen:

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 - Service Pakete.

Diese Besonderen Produktbedingungen 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. Das Hinzufügen von weiteren Standorten, Teilnehmern oder Optionen während der Mindestlaufzeit verändert die Mindestlaufzeit nicht. Während der Mindestlaufzeit ist ein Wechsel nur in höherwertige Tarife möglich. Die Mindestlaufzeit des Standortes verändert sich durch einen solchen Tarifwechsel nicht.

4. Mitwirkungspflichten

4.1 LAN und WAN

Der Service kann vom Kunden nur in Verbindung mit einer geeigneten Internetverbindung genutzt werden. Das LAN an jedem Kundenstandort verbindet alle 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/article-v2/Network-requirements.html>

4.2 Clients & Apps

Der Kunde muss die unter <https://support.vodafonebusiness.ringcentral.com/de/de/article-v2/Network-requirements.html>

aufgeführten Mindestanforderungen an Betriebssystemen, Browser und Hardware (sog. „Kunden-voraussetzungen“) 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.

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

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

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

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

Wir behalten uns vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden einzelne Zielrufnummern, Zielrufnummer-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 Einwohnern 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 beugen
- 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.

<https://www.pcisecuritystandards.org/lang/de-de/>

4.8 Verkabelung

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

4.9 Sicherheitsmaßnahmen

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

4.10 Analyseberichte

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

4.11 Datenschutzinformationen

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

Die Datenschutzinformationen von Vodafone sind unter folgendem Link abrufbar:

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

Die Datenschutzinformationen der RingCentral Germany GmbH sind unter folgendem Link abrufbar: <https://support.vodafonebusiness.ringcentral.com/de/de/privacy-notice/vbuc-privacy-notice.html>

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

4.12 Rechtsfolgen der Verletzung von Mitwirkungspflichten

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

Beispiele für Verzögerungen durch den Kunden sind die 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 in Ziffer 8 genannten Nutzungsrichtlinien einzuhalten.

6.3 Drittanbieterdienste

Bestimmte Serviceelemente werden von einem Drittanbieter bereitgestellt. Entweder:

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 geltendem Recht erforderlich ist.

- Oder der Kunde ist verpflichtet, Lizenzen für die Integration von Anwendungen von Drittanbietern separat zum Service von Drittanbietern zu erwerben.

6.4 Anwendungen von Drittanbietern

- Vodafone hat keinen Einfluss auf die geltenden Lizenzbedingungen (einschließlich zusätzlicher Gebühren), die für die Nutzung einer Anwendung eines Drittanbieters erforderlich sind. Die Nutzung einer Anwendung eines Drittanbieters unterliegt den Bedingungen und Bestimmungen des jeweiligen Drittanbieters;

- Vodafone ist nicht verantwortlich für Probleme, die bei der Bereitstellung oder Unterstützung der Integration von Anwendungen von Drittanbietern auftreten;

- Vodafone kann die Anwendung eines Drittanbieters jederzeit ändern, sperren und entfernen oder die Unterstützung einstellen. Vodafone übernimmt keine Haftung für die weitere Nutzung der Anwendung eines Drittanbieters durch den Kunden.

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

Vodafone Business UC mit RingCentral bietet eine Reihe von Application Programming Interfaces (APIs)/ Software Development Kits (SDKs) und anderen Entwickler-Tools, die es Dritten ermöglichen, die Funktionen des Anbieters direkt in ihrer eigenen Anwendung zu nutzen.

Wenn RingCentral oder ein Drittanbieter dem Kunden das Recht zur Nutzung eines Serviceelements entzieht, übernimmt Vodafone keine Haftung für die Nichtlieferung des betreffenden Serviceelements.

7. Professional Services

7.1 Bereitstellung

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

- remote
- vor Ort

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

- Start-Services: Schulungen für Administratoren und Benutzern der TK-Anlage
- Active-Service: Konfiguration der TK-Anlage nach Bedarf und Aufwand
- Comfort-Service: Dauerhafte administrative Betreuung Ihrer TK-Anlage über die vereinbarte Vertragslaufzeit
- Onsite-Services: Vor Ort Inbetriebnahme von Geräten und Konferenzsystem aus dem Vodafone Hardware Portfolio

Professional Services werden in Übereinstimmung mit der 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 Vodafone aus Gründen, die sie nicht zu vertreten hat, die Arbeiten nicht während der Arbeitszeit durchführen kann.

7.2 Zugang Kundenstandorte

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

- 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 Kunden-

standorte gesandten Endgeräte zu sorgen

- die Kundenstandorte gemäß den Anweisungen von Vodafone vorzubereiten

- sicherzustellen, dass die Kundenstandorte sicher sind und eine geeignete Arbeitsumgebung darstellen

- den Kundenservice nach Möglichkeit mit einer Frist von 48 Stunden über jedes Ereignis (wie z. B. eine Stromunterbrechung) zu informieren, das zu einer Unterbrechung des Service führt oder die Endgeräte beeinträchtigt.

7.3 Änderung des Leistungsumfangs

Vodafone kann den Auftrag anpassen oder zurücktreten:

- (a) wenn der Kunde vor dem vereinbarten Liefertermin eine Änderung des Professional Services verlangt;
- (b) wenn Änderungen erforderlich sind, die sich 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.

7.4 Änderung der Konfiguration

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

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

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

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 diesen Vereinbarungen, dem geltendem Recht und den unter aufgeführten Nutzungsrichtlinien nutzen, die in dieser Vereinbarung aufgenommen wurden und Bestandteil hiervon sind.

Der Kunde darf den Service nicht nutzen oder zulassen, dass die Nutzung die Services des Anbieters durch andere oder der Betrieb des Anbiernetzes 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 durch die zusätzlichen Dienstleistungsempfänger verantwortlich.

8.3 RingCentral Acceptable Use Policy

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

<https://www.ringcentral.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 Anbiernetzwerks beeinträchtigen könnte, vorausgesetzt, dass eine solche Aussetzung oder Einschränkung nur in dem Umfang erfolgt, der zum Schutz gegen die betreffende Bedingung,

Aktivität oder Nutzung angemessen ist. Der Anbieter wird die Aussetzung oder Einschränkung unverzüglich aufheben, sobald die Bedingung, Aktivität oder Nutzung vollständig behoben / beendet ist. Sofern der Kunde legitime, aber ungewöhnliche Aktivitäten auf seinem Konto erwartet, wird empfohlen, den Support des Anbieters im Voraus zu kontaktieren, um eine Unterbrechung des Dienstes zu vermeiden.

8.4 Endnutzer Lizenzvereinbarung

Vorbehaltlich und unter der Bedingung, dass der Kunde die Bedingungen dieses Vertrages einhält, gewährt der Anbieter dem Kunden und seinen Endnutzern eine beschränkte, persönliche, widerrufliche, nicht ausschließliche, nicht übertragbare (anders als nach diesem Vertrag 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 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; Urheberrechts- oder andere Eigentums- oder Vertraulichkeitshinweise auf der Software oder den Diensten zu entfernen.

9. Geistiges Eigentum

9.1 Rechte des Anbieters

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

Dem Kunden, einem Endnutzer oder einer anderen Partei werden weder stillschweigend noch auf andere Weise Rechte an geistigem Eigentum, andere Rechte oder Lizenzen gewährt, übertragen oder abgetreten. Alle 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, 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 Unified Communication as a Service (UCaaS) und Service Level Objectives

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 Service Level Objectives

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

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-portal.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 unregelmäßigem 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. 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, Geräte-montagen, 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 Netzwerkanlüsse 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 berechnigte 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;
- 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.