

1 Gegenstand der Bedingungen

Nachfolgende Bedingungen regeln das zwischen outbox AG (nachfolgend: outbox) und dem Auftraggeber begründete Vertragsverhältnis für die Terminierung und Originierung (Zuführung) von Gesprächen in bzw. aus nationalen und internationalen Telefonnetzen (nachfolgend PSTN genannt).

Die Bedingungen ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der outbox. Bei sich widersprechenden Vorschriften gelten die AGB vorrangig. Das vom Auftraggeber jeweils für die Leistung der outbox zu zahlende Entgelt sowie die Preise für zusätzliche Leistungen ergeben sich aus der jeweils aktuellen Produkt-Preisliste von outbox.

2 Telefonie-Leistungen der outbox

Sämtliche Leistungen der outbox erfolgen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten auf der Grundlage der gesetzlichen Vorschriften aus Deutschland sowie der Verfügungen und Richtlinien der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (BNetzA).

outbox ermöglicht dem Auftraggeber mit diesem Produkt Gespräche in Drittnetze (z.B. zu Rufnummern im Netz der Telekom Deutschland GmbH) zu führen (nachfolgend Terminierung genannt) als auch Gespräche auf geografischen Ortsnetznummern aus Drittnetzen zu erhalten (nachfolgend Originierung genannt).

Die Verkehrsführung der eingehenden Anrufe (Originierung) erfolgt gemäß dem vertraglich vereinbarten Routing. Als vereinbart in diesem Sinne gelten auch Einstellungen des Auftraggebers, die dieser via Webinterface in den Systemen der outbox vornimmt. outbox übernimmt die Vermittlung und den Transport der unter der Rufnummer eingehenden Anrufe zu dem vom Auftraggeber bestimmten Ziel.

Ausgehende Anrufe (Terminierung) werden von outbox für den Auftraggeber nur von den Accounts akzeptiert, die vom System der outbox erzeugt oder hinterlegt worden sind und die sich ordnungsgemäß am Server der outbox legitimieren.

Für die angebotenen Inhalte auf von outbox für den Auftraggeber geschalteten Rufnummern ist ausschließlich der Auftraggeber verantwortlich.

outbox garantiert dem Auftraggeber eine Verfügbarkeit der von ihr im Rahmen dieser Vereinbarung bereitgestellten Dienstleistungen von 99,5 % im Jahresmittel. Verfügbarkeit in diesem Sinne ist die vertraglich vereinbarte Nutzungsmöglichkeit der Leistungen der outbox exklusive der vereinbarten Wartungsfenster. Wird die Verfügbarkeit im Jahresmittel unterschritten, erstattet outbox dem Auftraggeber die entsprechende anteilige Produkt-Grundgebühr für den Zeitraum der Unterschreitung im Jahresmittel. Eine darüberhinausgehende Erstattung, z.B. für entgangenen Gewinn oder für im Rahmen des Produktes gebuchte Zusatzleistungen wie Rufnummern, erfolgt nicht.

3 Allgemeine Leistungen

3.1 Verbindung mit Microsoft Teams

Die Telefonie-Leistungen der outbox werden mit dem Produkt Voice as a Service mit Microsoft Teams verbunden. Outbox ermöglicht dem Auftraggeber Gespräche abgehend und ankommend über die Microsoft Teams Plattform zu führen.

Alle Telefonie-Leistungsmerkmale liegen im Bereich der jeweiligen Microsoft Teams Plattform und der genutzten Endstelle. Leistungsmerkmale können sich zwischen Desktop-Version, Mobiler-App oder anderen Implementation auf Endgeräte-Hardware unterscheiden.

Leistungsmerkmale, die über die Funktionen von Microsoft Teams hinausgehen, sind nicht geschuldet. In Einzelfällen kann es zu Abweichungen von Microsoft Teams Funktionalitäten kommen, sollten diese im deutschen Telefonnetz nicht abbildbar oder zulässig sein.

3.2 Verbindung zum Microsoft Teams Tenant

Das Produkt Voice as a Service für Microsoft Teams kann in zwei verschiedenen Anschaltungsvarianten genutzt werden.

Es werden Verbindungen über Microsoft Operator Connect und per Direct Routing angeboten. Beide Verbindungsarten können, wenn es der Anwendungsfall erfordert, gleichzeitig angewendet werden.

4 outbox AG in Microsoft Teams Operator Connect

4.1 Zusammenschaltung in Operator Connect

Mit Operator Connect stellt Microsoft eine Verbindungsart direkt im Microsoft Teams Admin Center (TAC) zur Verfügung. Die outbox AG hat alle Zertifizierungen für Operator Connect durchlaufen und ist im TAC verfügbar.

Die Voice Plattform der outbox AG ist mit dem Microsoft Azure Peering Service (MAPS) redundant verbunden. Der Sprachverkehr wird direkt von der Voice-Plattform der outbox AG über private Verbindungen zu Microsoft geleitet.

Die Verbindung zum Teams Tenant des Auftraggebers erfolgt über die Konfigurationsoberflächen des TAC. Es werden keine weiteren Konfigurationen für SBC oder andere Routen benötigt.

Dieses Angebot ist zum Zeitpunkt der Erstellung dieser Beschreibung nur für Deutsche Rufnummern geschaltet. Rufnummern in weiteren Ländern können über die unten beschriebene Direct Routing Verbindung bereitgestellt werden.

4.2 Zustimmung im Teams Admin Center

Die outbox AG ist im Teams Admin Center zu finden. Je nach Spracheinstellung des Nutzers kann die Bezeichnung variieren:

- Englisch: Menü-Punkt → Voice → Operator Connect
- Deutsch: Menü-Punkt → VoIP → Telefonieanbieter

oder direkt über den folgenden Link aufrufbar:

<https://admin.teams.microsoft.com/operators/3bea2ee0-a4b0-4543-b106-5c578e3888b8/add>

Auf dieser Seite kann der Administrator eines Teams Tenants die Verbindung zum Produkt Voice as a Service OC herstellen. Der Administrator macht über das Formular im TAC Angaben zum Unternehmen, welche Länder gewünscht sind und stimmt der Übertragung der Informationen an die outbox AG zu. Microsoft überträgt die Formulardaten an die outbox AG und verknüpft den jeweiligen Microsoft Tenant mit der Operator Connect Plattform.

Je nach Vertragsstatus des Auftraggebers mit der outbox AG hat die Meldung über das Formular im Teams Admin Center unterschiedliche Wirkung:

- Besteht noch kein Vertrag mit der outbox AG ist die Meldung über das Operator Connect Formular eine Aufforderung zur Abgabe eines Angebotes. Der Vertrieb der outbox AG wird umgehend ein Angebot erstellen. Der Vertragsschluss zum VaaS^{OC} erfolgt immer direkt zwischen dem Auftraggeber und der outbox AG über einen gesonderten Vertragsweg. Die Zustimmung im TAC allein begründet noch kein Vertragsverhältnis.
- Besteht bereits ein Vertrag zwischen dem Auftraggeber und der outbox AG, ist das Ausfüllen des Formulars im Teams Admin Center und die Zustimmung zur Übertragung von Daten ist eine notwendige Bedingung für die Verknüpfung der Voice as a Service Plattform mit Microsoft Operator Connect, Rufnummern in Operator Connect.

Der Auftraggeber kann bestimmen, welche Rufnummern aus seinem Rufnummernbestand in Microsoft Teams bereitgestellt werden sollen. Der Auftraggeber kann je einzelner Durchwahl entscheiden, ob eine Rufnummer in Microsoft Teams oder auf einem anderen SIP Ziel aus einem anderen Produkt der outbox AG geschaltet werden soll.

4.2.1 Bereitstellung im TAC

Geschaltete Rufnummern werden im Teams Admin Center bereitgestellt unter:

- Englisch: Menü-Punkt → Voice → Phone numbers
- Deutsch: Menü-Punkt → VoIP → Telefonnummern

Der Administrator des Auftraggebers kann bereitgestellte Rufnummern per TAC Menüs an die User vergeben (assign user). Eine Zuordnung über PowerShell ist ebenfalls möglich.

Mit der Bereitstellung von Rufnummern im TAC startet die Abrechnung unabhängig von der Zuordnung der Rufnummern an Enduser.

4.2.2 Notwendige Voraussetzungen im Teams Tenant

Das Anlegen von Notfalladressen in Teams ist eine notwendige Bedingung zur Bereitstellung.

- Englisch: Menü-Punkt → Locations → Emergency Addresses
- Deutsch: Menü-Punkt → Standorte → Notfalladressen

Die Einrichtung der Adressen muss mit den bei der outbox AG hinterlegten Standort-Adressen übereinstimmen. Outbox AG wird die Bereitstellung von Rufnummern verweigern, wenn die Notfalladressen nicht mit den geographischen Zuordnungen der deutschen Vorwahlen übereinstimmt.

4.2.3 Unterscheidung von User und Voice-App Rufnummern

In Microsoft Operator Connect wird die Zuordnung von Rufnummern nach Verwendung (Available Usage) unterschieden.

- Rufnummern vom Typ „User“ können Endusern zugewiesen werden und benötigen zwingend eine Notfall Adresse
- Rufnummern vom Typ „VoiceApp“ sind für die Zuweisung an Autoattendants und CallQ

Die Änderung der Typen-Zuordnung kann nachträglich Support geändert werden. Im Standard kann der Auftraggeber eine Änderung mittels Support-Ticket beauftragen. Auf Anforderung kann eine gesonderte Weboberfläche bereitgestellt werden.

5 Direct Routing mit Microsoft Teams

Für bestimmte Anwendungsfälle kann es notwendig und sinnvoll sein, Rufnummern per Direkt Routing in Microsoft Teams zur Verfügung zu stellen. Zum Zeitpunkt der Erstellung dieser Leistungsbeschreibung sind dies vor allem die Rufnummern in weiteren Ländern für die Outbox AG noch nicht im Operator Connect freigeschaltet ist.

Eine spätere automatisierte Migration von Direct Routing nach Operator Connect ist möglich.

5.1 Direct Routing - Zusammenschaltung und Werkzeuge

Im Produkt Voice as a Service für Microsoft Teams DR stellt outbox die folgenden Werkzeuge für die Verbindung mit und Einrichtung von Microsoft Teams zur Verfügung.

5.1.1 Web-Interface

Outbox stellt ein Web-Interface zur Verfügung über das alle notwendigen Einstellungen im Microsoft Teams Tenant des Auftraggebers konfiguriert werden können. Ein Eingriff in Microsoft Teams per PowerShell entfällt. Der Auftraggeber erhält ein Administratoren-Login zum Web-Interface der outbox und kann, soweit gebucht, weitere Sub-Administratoren anlegen. Das Login erfolgt regelmäßig per Single-Sign-On aus dem Mandanten des Auftraggebers. Wenn der Auftraggeber einen Zugriff per Login und Passwort wünscht, ist er für die Sicherheit seiner Zugangsdaten verantwortlich.

5.1.2 outbox ipilot

Outbox erzeugt für den Auftraggeber ein Voice-Routing auf einen Microsoft Teams Tenant, den der Auftraggeber bereitgestellt hat. (siehe Mitwirkungspflichten des). Dieses Voice-Routing ist ein Teil der Microsoft Teams Direct Routing Verbindung und wird bei der erstmaligen Installation vollständig automatisiert im Tenant des Auftraggebers inklusive der notwendigen Voice Policies verknüpft. Diese Direct Routing in Form des Derived Trunking ersetzt einen dedizierten Session Border Controller. Die outbox Plattform verwendet von Microsoft zertifizierte SBC als geo-redundante Cluster. Der Auftraggeber erhält keinen Zugriff auf weitere Konfigurationen der SBC.

5.1.3 Rufnummern Inventar für Microsoft Teams

Der Auftraggeber kann eigene Rufnummern per Web-Interface für die Verbindung in Microsoft Teams konfigurieren. Im Web-Interface wird ein eigenes Inventar der zur Verfügung stehenden Rufnummern gebildet.

5.1.4 Provisionierung von Rufnummern in Microsoft Teams

Sobald eine Rufnummer im Teams Inventar bereitgestellt wurde, kann der Auftraggeber diese Rufnummern provisionieren.

Rufnummern können vom Auftraggeber per Web-Interface je nach Beauftragung an folgende Microsoft Teams Gegenstellen provisioniert werden: User, Auto Attendants, Call Queues, Meeting Räume oder Common Area Phone.

Provisionierungen können manuell einzeln oder per Tabelle als Bulk-Upload erfolgen.

Für jede provisionierte Rufnummer wird ein Seat berechnet.

6 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

6.1 Voraussetzungen in Microsoft 365 und Teams

Die Bereitstellung eines geeigneten Microsoft Teams Tenant und der Zugriff auf die darüberliegende Microsoft 365 Umgebung obliegt dem Auftraggeber. Der Auftraggeber erhält mit der Beauftragung eine Beschreibung der notwendigen Voraussetzungen, die vor der ersten Installation erfüllt sein müssen. Die Voraussetzungen können sich bei Microsoft Teams während der Vertragslaufzeit des outbox Produktes jederzeit ändern. Die Beschreibung der Voraussetzungen wird unabhängig dieser Leistungsbeschreibung laufend angepasst.

6.2 Bereitstellung von Microsoft Lizenzen

Es liegt in der Hoheit des Auftraggebers ausreichend Microsoft Lizenzen für die Bereitstellung von Telefonie in Microsoft Teams bereitzustellen. Die Provisionierung von Rufnummern kann nur erfolgen, wenn die notwendigen Voraussetzungen in Microsoft Teams geschaffen sind. Eine De-Provisionierung einer Rufnummer ist nur möglich, wenn die Gegenstelle in Microsoft Teams noch ausreichend lizenziert ist.

Eine Empfehlung für die notwendigen Microsoft Lizenzen sind in der Beschreibung der Voraussetzungen enthalten.

6.3 Auswirkung fehlender Microsoft Lizenzierung

Eine Provisionierung schlägt fehl, wenn die Gegenstelle nicht ausreichend in Teams lizenziert ist. Eine De-Provisionierung kann ohne ausreichende Lizenzierung in Teams nicht durchgeführt werden.

Entzieht der Auftraggeber einer Gegenstelle die Lizenz in Microsoft Teams, kann diese nicht mehr telefonieren.

Der Auftraggeber ist verpflichtet zur Mitwirkung bei der Fehlerbehebung und Bereitstellung von Zugängen und Lizenzen. In allen oben genannten Fällen ist der Auftraggeber weiterhin verpflichtet, die vereinbarten Entgelte zu entrichten. Erhöhte Support-Aufwände, die durch fehlerhafte Lizenzierung hervorgerufen werden, können durch die outbox abgerechnet werden.

6.4 Bereitstellung Service User bei Direct Routing

Für die Direct Routing Verbindung der outbox Plattform mit der Microsoft Teams Umgebung des Auftraggebers stellt dieser dauerhaft einen Service User bereit. Die Zugangsdaten dieses Service User hinterlegt der Auftraggeber selbst in der outbox Plattform. outbox erhält keine Kenntnis über Passwörter des Users.

Ändert der Auftraggeber das Passwort des Service User in seinem Admin-Center, so ist er verpflichtet, dieses Passwort in der outbox Plattform ebenfalls zu ändern, da sonst die Kopplung nicht mehr gewährleistet ist. Ein Fehler an dieser Stelle entbindet den Auftraggeber nicht von der Entgelt-Zahlung.

Weitere Anforderungen an den Service User sind in der Beschreibung der Voraussetzungen enthalten.

6.5 Zustimmung zur Verknüpfung

Der Auftraggeber stimmt zu, dass während der erstmaligen Installation mindestens zwei externe Domänen mit dem Microsoft 365 Mandanten und dem Teams Tenant dauerhaft verbunden werden.

Die outbox Plattform übernimmt nach der Installation alle Aufgaben der Provisionierung von Rufnummern in Microsoft Teams. Die Plattform wird alle Arbeiten, die sonst per PowerShell erledigt werden müssen, unter Nutzung des Service User umsetzen. Ein paralleles Arbeiten mit PowerShell ist immer noch möglich, darf aber nicht mit den Einstellungen aus der outbox Plattform kollidieren.

Der Auftraggeber ist für mögliche Fehler, die zu einer Entkopplung der outbox Plattform führen, selbst verantwortlich. Später durchgeführte direkte Eingriffe in Microsoft Teams z.B. das Löschen von Provisionierungen per PowerShell oder das Löschen der Domänen-Verknüpfung können zu Fehlfunktionen führen, die der Auftraggeber zu vertreten hat.

6.6 Systemanforderung Bandbreite

Es liegt in der Verantwortung des Auftraggebers, für die Verbindung seiner Telefonie-Gegenstellen zu Microsoft Teams die von Microsoft angegebene notwendige Internet-Bandbreite bereitzustellen.

Qualitätseinbußen oder Verbindungsabbrüche, die auf Grund mangelnder Bandbreite zu Stande kommen, gehen zu Lasten des Auftraggebers.

7 Rufnummern

Ein Voice as a Service für Microsoft Teams Produkt kann bestehende Rufnummern des Auftraggebers als Rufnummernportierung aufnehmen oder outbox kann neue Rufnummern zur Verfügung stellen.

7.1 Rufnummernportierung

outbox unterstützt die Portabilität von geografischen Rufnummern. Das heißt, dass beim Wechsel von einem anderen Netzbetreiber die bisherigen Rufnummern und Rufnummernblöcke behalten werden können, vorausgesetzt der Kunde wechselt nicht gleichzeitig in ein anderes Ortsnetz.

Die Größe der durch Portierung zugewiesenen Durchwahlrufnummernblöcke kann später nicht erhöht werden. Soll ein bestehender Rufnummernblock von geografischen Rufnummern genutzt werden (indem dieser zu outbox portiert wird), reicht die Größe dieses Blocks jedoch nicht aus, so wird outbox weitere Rufnummern zuweisen, die jedoch in aller Regel den genutzten Rufnummernblock nicht fortsetzen.

7.2 Zuteilung neuer geografischen Rufnummern

Alternativ zur Portierung bestehender Rufnummern oder Rufnummernblöcke kann outbox neue Einzelrufnummern oder neue geografische Rufnummernblöcke zuteilen.

Die Größe neu zugewiesener Durchwahlrufnummernblöcke im Verhältnis zur Firmengröße richtet sich nach den Vorgaben der BNetzA. Ein Rufnummernblock kann nicht nachträglich vergrößert, verkleinert oder geteilt werden.

7.3 Rufnummern Erreichbarkeit in Microsoft Teams

Rufnummern sind erst erreichbar, wenn sie vom Auftraggeber in Microsoft Teams einer Gegenstelle durch Provisionierung zugeordnet wurden. Nicht provisionierte Rufnummern werden als „Teilnehmer nicht erreichbar“ signalisiert. outbox bietet weitere Produkte an, freie Rufnummern umzuleiten oder auf andere Gegenstellen außerhalb von Microsoft Teams zu leiten. Diese Produkte sind nicht Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung.

8 Nomadische Nutzung

Endkunden sind zur nomadischen Nutzung zugewiesener geografischer Rufnummern nur unter Beachtung der Allgemeinverfügung der Bundesnetzagentur zur Struktur und Ausgestaltung des Nummernbereichs für Ortsnetzzufnummern berechtigt. Die Zuweisung einer geografischen Rufnummer an den Endkunden und ihre spätere Nutzung ist nur zulässig, wenn der Endkunde seinen Sitz in den Grenzen des betroffenen Ortsnetzbereiches hat. Zur Überprüfung dieses Ortsbezuges hat der Kunde vor der Zuweisung der Rufnummer entsprechende Nachweise (Handelsregisterauszug o.ä.) zu übermitteln.

outbox ist berechtigt, bei der Zuweisung und der späteren Nutzung von geografischen Rufnummern die Einhaltung der Ortsnetzbereiche zu überprüfen und entsprechende Nachweise einzufordern.

9 Notruf

Im Rahmen des Produktes bietet outbox auch die Erreichbarkeit der Notrufnummern 110 und 112 an.

Für geografische Rufnummern unterstützt outbox die Weiterleitung eines Notrufes über die VoIP-Infrastruktur zu der Einsatzzentrale, die dem Nutzungsstandort des Endkunden am nächsten ist.

outbox kann einen Notruf nur zu der Einsatzzentrale leiten, die dem vom Endkunden angegebenen Nutzungsstandort am nächsten ist. Dies hat zur Folge, dass die Einsatzkräfte (Polizei, Feuerwehr, Notarzt etc.) nach Absetzen eines Notrufs, bei dem der Anrufende nicht mehr in der Lage ist, seinen tatsächlichen Standort anzugeben (so genannter „Röchelruf“), den angegebenen Ort anfahren. Nutzt der Endkunde eine ihm zugewiesene Rufnummer an einem Standort, der vom angegebenen abweicht, so hat dies zur Folge, dass die Einsatzkräfte vergeblich ausrücken. Die hierdurch entstehenden Risiken und Kosten sind vom Endkunden zu tragen.

Die Zuweisung von 032-Rufnummern ist nicht an einen bestimmten Standort gebunden. Das bedeutet, dass ein über eine solche Rufnummer abgesetzter Notruf im Fall eines Röchelrufes nicht durch die Einsatzzentrale zurückverfolgt werden kann.

Die nomadische Nutzung von Geo-Rufnummer an Standorten, die nicht zu der vom Auftraggeber bei Vertragsabschluss schriftlich hinterlegten Adresse gehört, ist ausdrücklich nicht gestattet. In Fällen der nomadischen Nutzung ist outbox berechtigt, eine Vertragsstrafe pro Account und angefangenen Tag des Verstoßes in Höhe von 500,00 EUR netto zu erheben. Darüberhinaus stellt der Auftraggeber die outbox von allen darüber hinaus entstehenden Haftungsrisiken frei.

10 Zusätzlichen Dienste

10.1 Eintrag in öffentliches Telefonbuch

Outbox leitet auf Wunsch die Stammrufnummer, Name und Adresse zur Eintragung in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (Telefonbuch etc.) und zur Erteilung von telefonischen Auskünften weiter.

10.2 Sonderrufnummern und Rufnummernsperrern

Verbindungen zu Sonderdiensten werden von outbox im Rahmen des rechtlich Zulässigen und der technischen und betrieblichen Möglichkeiten zur Verfügung gestellt. Verbindungen zu sogenannten offline gebillten Service-Rufnummern, d.h. Rufnummern, bei denen der Anruferpreis durch den Diensteanbieter und nicht durch den Teilnehmernetzbetreiber oder die Bundesnetzagentur festgelegt wurde, sind grundsätzlich im Netz von outbox gesperrt. Dies betrifft Verbindungen zum Service (0)12, Verbindungen zu den Nutzergruppen 0181x bis 0189x und Verbindungen zu Premium Rate Diensten (09001, 09003, 09005 und 09009). Verbindungen zu Online-Datendiensten sind gesperrt. Mit Ausnahme der Auskunftsdienste 11822, 11823 sind alle Verbindungen zu anderen Auskunftsdiensten gesperrt.

outbox behält sich vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden einzelne Zielrufnummern, Gruppen von Zielrufnummern oder spezielle Ländervorwahlen zu sperren.

10.3 Einzelverbindungsachweise

Der Auftraggeber erhält auf Wunsch eine Aufstellung über alle in Rechnung gestellten - also kostenpflichtigen - Verbindungen (Einzelverbindungs-nachweis, „EVN“). Der EVN wird ausschließlich elektronisch bereitgestellt.