

# Leistungsbeschreibung und Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung

## ecotel cloud.phone try & smile



### Leistungsbeschreibung

#### 1 Einleitung

Die ecotel communication ag (im Folgenden »ecotel« genannt) bietet dem Auftraggeber im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten eine virtuelle, zentrale, IP-basierte Cloud Telefonanlage im ecotel Rechenzentrum (»IP Centrex«) inklusive eines paketorientierten IP-Sprachdienst für abgehende und ankommende nationale und internationale Sprach- und Faxverbindungen an.

Die Bereitstellung erfolgt als Teststellung und ist daher in einigen Leistungen und Funktionen im Vergleich zum Standardprodukt »ecotel cloud.phone« eingeschränkt.

Der Umfang der insgesamt vertraglich vereinbarten Leistungen ergibt sich aus dieser Leistungsbeschreibung, ggf. weiteren Leistungsbeschreibungen für einzelne Teilleistungen sowie den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der ecotel.

#### 2 Leistungen Cloud Telefonanlage

Zur eigenständigen Erstkonfiguration und fortlaufenden Verwaltung der Cloud Telefonanlage stellt ecotel dem Auftraggeber ein SelfCare-Portal zur Verfügung.

Über das ecotel Kundenportal (e.service) hat der, vom Auftraggeber bei der Auftragserteilung bestimmte, »Administrator Kundenportal« die Möglichkeit einen Administrator-Account für die Cloud Telefonanlage zu erstellen.

Über diesen Account erhält der Kunde über das Kundenportal e.service einen Zugang zur SelfCare- /Administrationsoberfläche der Cloud Telefonanlage.

Der Administrator kann Teilnehmer (»Seats«) in der beauftragten Menge anlegen, alle Funktionen und optionalen Leistungen auf Ebene der Telefonanlage einrichten, als auch der Ebene der einzelnen Teilnehmer / Seats Features konfigurieren.

Der Administrator kann weitere Administratoren mit der gleichen Berechtigung anlegen und den einzelnen Teilnehmern / Seats ebenfalls einen Zugang zum SelfCare-Portal (»User-Accounts«) einrichten. Mit einem solchen User-Account kann ein Teilnehmer / Seat einige Features selbst verwalten.

Die erstmalige Konfiguration sowie die fortlaufende Verwaltung der Cloud Telefonanlage obliegt ausschließlich dem Auftraggeber. ecotel stellt den Auftraggeber dazu entsprechende Anleitungen und Handbücher bereit.

#### 2.1 Funktionen der Cloud Telefonanlage

Im Folgenden werden die Funktionen der Cloud Telefonanlage und Teilnehmer aufgelistet. Eine detaillierte Beschreibung der einzelnen Funktionen ist dem Dokument »ecotel cloud.phone Featurebeschreibung« zu entnehmen.

##### 2.1.1 Basis – Features

###### 2.1.1.1 Cloud Telefonanlage

Folgende Leistungen stehen zentral für die Telefonanlage zur Verfügung und können vom Administrator angelegt und konfiguriert werden:

- Filialen
- Anrufgruppen / Räume
- ACD Gruppen (»Automatic Call Distribution«)
- Zeitpläne
- Feiertagslisten
- Firmenweite Nachtschaltung
- Rufprofile
- Black- / Whitelists
- IP-Filter
- Ansagen
- Telefonbuch (intern, extern, privat)
- CTI-Funktion

###### 2.1.1.2 Teilnehmer / Seats

Folgende Leistungen stehen je Teilnehmer (Seat »smart« und »best«) zur Verfügung:

- Rufumleitung unbedingt
- Rufumleitung selektiv
- Rufumleitung bei besetzt
- Rufumleitung bei nicht melden
- ecotel @once
- Halten einer Verbindung

- Anklopfen
- Paralleles Klingeln
- Anruf transferieren
- Anruf übernehmen
- Rufnummer unterdrücken
- Rufnummerunterdrückung aufheben
- Text vor Melden
- Zentrales Do not Disturb
- Verbundene Rufnummer unterdrücken
- Rückruf (bei nicht melden / besetzt)
- Rückrufnummer
- Weitergeleitete Anrufe ablehnen
- CLIP no screening
- Voicemailbox

##### 2.1.2 Optionale Features

###### 2.1.2.1 Cloud Telefonanlage

Folgende Leistungen stehen optional zur Telefonanlage zur Verfügung und können vom Auftraggeber ergänzend in der gewünschte Menge, kostenpflichtig bestellt werden. Je Option (IVR Lizenz/ Konferenzräume / Callcenter Supervisor / ECSTA für estos / zusätzliche Voicemail-Lizenzen) kann maximal 1 Lizenzen bereitgestellt werden. Für den Callcenter Agenten können bis zu 3 Lizenzen bereitgestellt werden

- IVR Lizenzen
- Konferenzräume
- Callcenter (Agent / Supervisor)
- ECSTA für estos
- Zusätzliche Voicemail-Lizenzen

##### Hinweise zur Nutzung der Callcenter-Funktionalität:

ecotel übernimmt keine Haftung für eine rechtswidrige Nutzung der Callcenter-Lösung durch den Auftraggeber. Sollte ecotel wegen einer rechtswidrigen Nutzung der Callcenter-Lösung durch den Auftraggeber von Dritten in Anspruch genommen werden, so stellt der Auftraggeber ecotel bereits hiermit im Innenverhältnis von solchen Ansprüchen frei. Die Einhaltung rechtlicher Vorschriften bei der Nutzung der Callcenter-Lösung beim Auftraggeber liegt ausschließlich in der Verantwortung des Auftraggebers. Dem Auftraggeber wird dringend empfohlen, vor der Nutzung der Callcenter-Lösung mit seinen Auswertungs- und Reportingmöglichkeiten die beabsichtigte Nutzung im Einzelfall rechtlich überprüfen zu lassen, insbesondere, aber nicht abschließend, arbeits- und datenschutzrechtlich

###### 2.1.2.2 Teilnehmer

Folgende Leistung kann optional in der gewünschte Menge, kostenpflichtig bestellt werden (Nur Seat »smart«; bei Seat »best« bereits kostenlos enthalten):

- Client Complete (Mobile & Desktop Control)

##### 2.2 Seats

Es können zwischen 1 und 3 Seats beauftragt werden.

###### 2.2.1 Seat »smart«

Ein Seat »smart« kann die unter Punkt 2.1.1. beschriebenen Leistungen / Funktionen der Cloud Telefonanlage bzw. Teilnehmer nutzen.

Optional kann je Seat smart die »Client Complete«- bzw. »Client Complete+« - Lizenz kostenpflichtig beauftragt werden.

###### 2.2.2 Seat »best«

Ein Seat »best« kann die unter Punkt 2.1.1 beschriebenen Leistungen / Funktionen der Cloud Telefonanlage bzw. Teilnehmer nutzen. Ergänzend dazu stehen dieser Art Teilnehmer folgende Funktionen zur Verfügung:

- Fax2Mail & Mail2Fax
- Adhoc Dreier-Konferenz
- Chef-Sekretär-Funktion
- Client Complete (Mobile & Desktop Control)

Optional kann je Seat »best« die »Desktop Operator« - Lizenz kostenpflichtig beauftragt werden.

# Leistungsbeschreibung und Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung

## ecotel cloud.phone try & smile



### 2.2.3 Seat »virtuell«

Virtuelle Teilnehmer (Seat »virtuell«) stehen dem Auftraggeber kostenlos und ohne zusätzliche Beauftragung zur Verfügung. Virtuelle Teilnehmer können z.B. für Weiterleitungen in ACD-Gruppen oder IVR dienen. Diese Teilnehmer haben einen eingeschränkten Leistungsumfang (ausschließlich Features »Rufumleitung unbeding & selektiv«) und es kann kein Endgerät zugewiesen werden.

### 2.3 Endgeräte

Die Nutzung der Cloud Telefonanlage erfordert SIP-fähige Endgeräte (z. B. Telefone), die der Administrator des Kunde den einzelnen Teilnehmern (Seats) der Telefonanlage über das SelfCare-Portal zuweisen muss. Voraussetzung für die Nutzung der Endgeräte ist, dass diese für das Produkt durch ecotel freigegeben wurden. ecotel stellt dem Auftraggeber hierzu eine Übersicht der freigegeben Endgeräte mit den Informationen Hersteller, Serie, Typ und ggf. Softwarestand zur Verfügung.

Die Installation / der Anschluss der Endgeräte erfolgt durch den Auftraggeber. Die Endgeräte müssen mit dem lokalen Netzwerk (»LAN«) des Auftraggebers verbunden werden. In Abhängigkeit der genutzten Endgeräte erfolgt die Stromversorgung über Power over Ethernet (»PoE«) oder ein Netzteil.

Sobald die Endgeräte erfolgreich mit dem LAN des Auftraggebers verbunden und die Stromversorgung gewährleistet ist, ruft das Endgerät die von ecotel erstellte Konfiguration nach Eingabe der Provisionierungs-URL ab. Die Eingabe der Provisionierungs-URL erfolgt durch den Auftraggeber. Dieser Provisionierungs-Vorgang kann einige Minuten dauern.

### 3 Leistungen IP-Sprachdienst

Der Dienst wird über einen SIP-Zugang (SIP = Session Initiation Protocol) zur Verfügung gestellt. Es können zwischen 2 und 4 Sprachkanälen beauftragt werden.

Die Verfügbarkeit des SIP-Dienstes beträgt mindestens 99,9% im Jahresdurchschnitt.

ecotel stellt dem Auftraggeber während der Vertragsdauer folgende Leistungen zur Verfügung:

- Vermittlung aller abgehenden und ankommenden Sprach- und Fax-Verbindungen über ein IP-Netz mittels SIP bis zur bestellten Anzahl Sprachkanäle
- Verschlüsselung der Verbindungen (SIP-Signalisierung ausschließlich mit dem Standardverfahren TLS (»Transport Layer Security«); Übertragung der Mediadaten ausschließlich mit dem Standardprotokoll SRTP (»Secure Real Time Protocol«) insofern die genutzten Endgeräte dies unterstützen
- Optional kann die Verschlüsselung (SIP-TLS / SRTP) auf Wunsch des Kunden aufgehoben werden
- Unterstützung der DTMF-Funktion gemäß RFC 2833 mit RTP-Events
- Unterstützung der Sprachdaten-Codexs:  
G.722 (HD-Voice im ecotel-Netz; nicht H.323-geeignet)  
G.711 alaw/ulaw und
- Unterstützung der Fax-Funktion gemäß T.38; alternativ G.711
- Zuteilung eines oder auf Wunsch mehrerer neuer Rufnummernblöcke (»RNB«)
- Auf Wunsch Zuteilung neuer Einzelrufnummern (max. 10 je Anschluss)
- Auf Wunsch Zuteilung von ortsunabhängigen Rufnummern (032)

ecotel bietet folgende Produktvarianten bzw. Merkmale an:

ANZAHL SPRACHKANÄLE	STANDARDGRÖßE RUFNUMMERN
2	10
4	30

### 3.1 Technische Voraussetzungen

#### 3.1.1 Internetzugang

ecotel kann für die fehlerfreie Übermittlung von Sprachverkehr nur einstehen, wenn die SIP-Signalisierungs- und – Mediadaten auf allen Netzwerkabschnitten – wie insbesondere auf dem WAN-Link und im Endkunden-LAN – mit Quality of Service-Mechanismen (QoS) versehen werden, wenn die Gefahr besteht, dass andere, konkurrierende Daten – wie insbesondere Computerdaten – ihre Übertragung in irgendeiner Weise beeinträchtigen könnten.

Wird eine Internetanbindung eines Fremdanbieters genutzt, sollten die SIP-Signalisierungs- und Mediadaten durch den IP-Router oder netzbasiert mit einem Bandbreitenschutz mit hinreichender Bandbreite gegenüber den konkurrierenden Computerdaten übertragen werden.

### 3.1.2 Rufnummern

#### 3.1.2.1 Zuteilung neuer Rufnummern

Auf Wunsch stellt ecotel dem Auftraggeber neue Einzelrufnummern (max. 10 je Anschluss) und/oder neue Rufnummernblöcke zur Verfügung. Der Auftraggeber kann hierbei zwischen Ortsnetzzufnummern oder ortsunabhängigen Rufnummern (032-Rufnummern) wählen.

Die Größe neu zuteilte Durchwahlrufnummern kann später nicht erhöht werden. Reicht die Größe des vorhandenen Rufnummernblockes nicht mehr aus, kann ein neuer Rufnummernblock unter Berücksichtigung der Tabelle »Produktvarianten« zuteilung geteilt werden.

ecotel behält sich vor, bei Bereitstellung des Produktes im Einzelfall auch einen größeren als den bestellten Rufnummernblock zu liefern.

Die BNetzA (Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen) hat gemäß TKG (Telekommunikationsgesetz) das Recht, Rufnummern zu entziehen bzw. zu ändern, sofern die Zuteilung aufgrund falscher Kunden-Angaben erfolgte.

#### 3.1.2.2 Nomadische Nutzung und Notruf

Der Auftraggeber ist zur nomadischen Nutzung zugewiesener Ortsnetzzufnummern nur unter Beachtung der Allgemeinverfügung der Bundesnetzagentur zur Struktur und Ausgestaltung des Nummernbereichs für Ortsnetzzufnummern berechtigt. Die Zuweisung einer Ortsnetzzufnummer an den Auftraggeber und ihre spätere Nutzung ist nur zulässig, wenn der Auftraggeber seinen Sitz in den Grenzen des betroffenen Ortsnetzbereichs hat. ecotel ist berechtigt, bei der Zuweisung und der späteren Nutzung von Ortsnetzzufnummern die Einhaltung der Ortsnetzbereiche zu überprüfen und entsprechende Nachweise vom Auftraggeber zu fordern (Handelsregisterauszug, Gewerbeschein oder ähnliches).

ecotel unterstützt für Ortsnetzzufnummern die Weiterleitung eines Notrufes über die VoIP-Infrastruktur zu der Einsatzzentrale, die dem registrierten Standort des jeweiligen Rufnummernblockes oder der jeweiligen Einzelrufnummer des Auftraggebers am nächsten ist. Nutzt der Auftraggeber mehrere Ortsnetze / Kopfrufnummern zentral über eine SIP-Anbindung ist dieser dafür verantwortlich, dass die jeweiligen Rufnummern den Standorten eindeutig zugewiesen und an ecotel übermittelt werden. Nur so kann im Falle eines Notrufes der Anruf an die richtige Notrufesatzzentrale vermittelt werden. ecotel kann einen Notruf nur zu der Einsatzzentrale leiten, die dem vom Auftraggeber angegebenen Standort 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 vom Auftraggeber angegebenen Standort anfahren. Nutzt der Auftraggeber 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 Auftraggeber 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.

Eine Bevorrechtigung für den Katastrophenfall kann aufgrund von technischen Voraussetzungen derzeit nicht angeboten werden.

#### 3.1.2.3 Eintrag im Telefonbuch

ecotel leitet auf Wunsch des Auftraggebers Einzelrufnummer/Stammrufnummer, Name und Adresse zur Eintragung in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (Das Telefonbuch, Gelbe Seiten, Das Örtliche etc.) und zur Erteilung von telefonischen Auskünften weiter.

#### 3.1.2.4 Sonderrufnummern und Rufnummernsperren

Verbindungen zu Sonderdiensten werden von ecotel im Rahmen des rechtlich zulässigen und der technischen und betrieblichen Möglichkeiten zur Verfügung gestellt. Verbindungen zu Servicrufnummern im sogenannten Offline-Billing-Verfahren, 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 ecotel freigeschaltet. Dies betrifft Verbindungen zum Service (0)12, Verbindungen zu Nutzergruppen 0181x bis 0189x und Verbindungen zu Premium Rate Diensten (09001, 09003, 09005 und 09009). Der Auftraggeber kann solche Verbindungen durch die Beauftragung von optionalen Rufnummernsperren sperren. Verbindungen zu Online- und Auskunftsdiensten werden ausschließlich mit den auf der Preisliste aufgeführten Einwahlnummern durchgeführt.

# Leistungsbeschreibung und Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung

## ecotel cloud.phone try & smile



ecotel behält sich vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Auftraggebers einzelne Zielrufnummern, Gruppen von Zielrufnummern oder spezielle Ländervorwahlen zu sperren. Eine Liste der jeweils gesperrten Rufnummern wird dem Auftraggeber von ecotel auf Anfrage zur Verfügung gestellt.

### 3.1.2.5 Rufnummernverlängerung (virtuelle Rufnummern)

ecotel empfiehlt ausdrücklich die ausschließliche Nutzung zugewiesener Durchwahlrufnummern. Nutzt der Endkunde mehr als die zugewiesenen Durchwahlrufnummern (Verlängerung der Stellenanzahl der zugewiesenen Durchwahlrufnummern; z. B. für Faxe, Gruppenzuordnung etc.) erfolgt dies ausschließlich auf sein eigenes Risiko sowie eigene Kosten. In diesem Fall ist ecotel berechnungsfähig, die Verbindungen zu und von den nicht zugewiesenen, aber dennoch genutzten Durchwahlrufnummern zu berechnen.

### 3.1.2.6 Einzelverbindungs nachweis

Auf Wunsch erhält der Auftraggeber von ecotel eine Aufstellung über alle in Rechnung gestellten – also kostenpflichtigen – Verbindungen (Einzelverbindungs nachweis, »EVN«). Der EVN wird dem Auftraggeber elektronisch oder nach Vereinbarung in gedruckter Form bereitgestellt.

### 3.1.3 Verbindungen

Die hergestellten Verbindungen dienen der Übermittlung von Sprache. Sie können auch zur Übermittlung von Nichtsprachsignalen, namentlich von DTMF-Tönen und Fax-Übertragungen, genutzt werden. Eine Gewähr für einwandfreie Übertragung von Nichtsprachsignalen kann ecotel nicht leisten, sofern die Übertragung über oder an Drittnetze erfolgt.

SIP-Sprachverbindungen werden gemäß der technischen Empfehlung »SIPconnect 1.1« zu anderen User-Agent Clients (»UAC«) aufgebaut. Unzulässig sind Anwendungen, bei denen ein Aufbau der Sprachdaten-Session (inkl. DTMF-Dienst gemäß RFC 2833 und Fax-Dienst gemäß T.38) von vornherein nicht gewünscht bzw. von der Anwendung technisch verhindert wird. Derartige technische Sperren oder Konfigurationen sind geeignet, die Telekommunikationsdienstleistung zu stören. Die SIP-Signalisierung dient ausschließlich zur Übermittlung von Informationen zur Steuerung des Verbindungsaufbaus, des Verbindungsabbaus und der technischen Einrichtungen der VoIP-Infrastruktur und darf nicht anderweitig genutzt werden. ecotel begrenzt die maximale Anzahl gleichzeitiger Anrufversuche sog. »Call Attempts Per Second (CAPS)«, für einen SIP-Trunk auf 5 gleichzeitige Anrufversuche.

Eine Nutzung des ecotel SIP-Trunks in Verbindung mit einem software- oder hardwarebasierten, automatisierten und/oder zeitgleichen Rufaufbau (Power Dialer bzw. Predictive Dialer) ist ausschließlich nach gesonderter schriftlicher Vereinbarung mit ecotel erlaubt. Insbesondere stellt der Auftraggeber sicher, dass bei 60% aller Wahlversuche auch eine Verbindung zustande kommt.

### 3.1.4 Bandbreitenbedarf

Pro Sprachkanal werden in Abhängigkeit des Codecs verschiedene Bandbreiten der Datenanbindung benötigt. Beim von ecotel empfohlenen Codec G.711 (bei 2 Frames/Paket bzw. 20 ms Codec-Delay) werden pro Sprachkanal 100 kbit/s je Richtung belegt.

### 3.1.5 Fax- und Modemverbindungen

Die althergebrachten PSTN-Dienste Fax und Modem wurden für TDM-basierte Verbindungen konstruiert und sind über IP-Weitverkehrsnetze nur eingeschränkt realisierbar. Insbesondere die je nach verwendetem Internetzugang gegebenenfalls deutlich höhere Latenz der Sprachdaten stört Modem-Codecs erheblich.

Da zur Übermittlung von Fax-Nachrichten das historisch gewachsene T.30-Protokoll genutzt wird, gibt es in der Praxis diverse Protokollabweichungen zum T.30-Standard, so dass einige marktgängige Fax-Geräte den Fax-Standard T.30 nicht einhalten. Sollte ein Fax-Gerät zum Einsatz kommen, das nicht hinreichend kompatibel zu T.30 ist, wird die Anschaffung eines kompatiblen Fax-Gerätes empfohlen.

### 3.1.6 Einschränkungen

Die VoIP-Technologie kann nicht alle Funktionen der klassischen Sprachtelefonie mit ISDN-Anschluss abbilden. Insbesondere die folgenden Funktionalitäten unterstützt ein SIP-Trunk daher nicht:

- Notruf funktions bei Ausfall des Endkunden-IP-Netzwerkes
- Anschaltung von ISDN-Sondergeräten, wie z.B. ISDN-basierte Videokonferenzsysteme, Brandmelder, Frankiermaschinen etc.
- erweiterte Funktionalität bzw. Kompatibilität für Fax-Geräte wie z.B. eine Übertragungsgeschwindigkeit von mehr als 14,4 kbit/s

### 3.1.7 Optionale Leistungen IP-Sprachdienst

Auf Wunsch des Auftraggebers stellt ecotel folgende optionale Leistungen gemäß der Preisliste des beauftragten Produktes bereit:

#### 3.1.7.1 Minutenpaket

Das Minutenpaket (Festnetz und Mobilfunk) reduziert das Verbindungsentgelt des Sprachtarifs für die definierte Anzahl Minuten auf 0,00€ / Minute in das nationale Festnetz und die nationalen Mobilfunknetze. Nach Verbrauch dieser Freiminuten erfolgt die Abrechnung gemäß Sprachtarif (Details und Optionsumfang sind der gültigen Preislisten des Produkts zu entnehmen).

## 4 Laufzeit und Kündigung

Die Mindestvertragslaufzeit, die rollierende Laufzeit sowie die Kündigungsfrist des Produktes ergeben sich aus dem zwischen ecotel und dem Auftraggeber geschlossenen Vertrag (»Auftrag«) sowie der jeweils der gültigen Preisliste des beauftragten Produktes.

Für einzelne Teilleistungen (z.B. Optionen) kann eine eigene Vertragslaufzeit (Mindestvertragslaufzeit, rollierende Laufzeit & Kündigungsfrist) definiert sein. Diese sind ebenfalls dem Vertrag und der Preisliste zu entnehmen. Ist für eine Teilleistung keine eigene Vertragslaufzeit definiert gilt die Vertragslaufzeit des beauftragten Produktes.

Als Mindestvertragslaufzeit wird die Dauer bezeichnet, die der Vertrag / die Teilleistung mindestens gültig ist, bevor dieser / diese gekündigt werden kann. Die rollierende Laufzeit beschreibt um welchen Zeitraum sich der Vertrag / die Teilleistung jeweils nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit bzw. der Vertragslaufzeit verlängert, wenn dieser / diese nicht innerhalb der Kündigungsfrist gekündigt wird. Die Zeitspanne zwischen der Kündigungserklärung und der daraus resultierenden Vertragsbeendigung / Beendigung der Teilleistung.

Der in dieser Leistungsbeschreibung definierte Leistungsumfang wird dem Auftraggeber ab dem Tag der Inbetriebnahme zur Verfügung gestellt. Erfolgt die Bereitstellung in einzelnen Teilleistungen gilt dies analog für die jeweilige, einzelne Teilleistung. Die Verpflichtung zur Leistungserbringung erlischt zum Kündigungstermin der gesamten Leistung oder einer Teilleistung.

## 5 Optionswechsel und Optionskündigungen

Optionen mit eigener Vertragslaufzeit können unter Berücksichtigung der jeweils definierten Kündigungsfrist gekündigt werden. Optionen ohne eigene Vertragslaufzeit können nur durch Kündigung des gesamten Vertrages gekündigt werden. Grundsätzlich ist auch ein Wechsel von Optionen (Ersatz einer Option durch eine andere Option) nur unter Berücksichtigung der Options- bzw. Vertragslaufzeit möglich. Handelt es sich bei dem Wechsel um einen Wechsel in eine höherwertige Option, ist der Wechsel jederzeit ohne Berücksichtigung der Options- bzw. Vertragslaufzeit möglich (»Upgrade«). Wird ein Wechsel in eine geringwertige Option beauftragt, kann dieser unter Berücksichtigung der Kündigungsfrist zum Ende der dann aktuellen Optionslaufzeit durchgeführt werden. Welche Optionswechsel als »Upgrade« definiert sind können bei ecotel erfragt werden.

## 6 Leistungsverrechnung

Sämtliche verbrauchsabhängigen Leistungen können dem Auftraggeber monatlich im Voraus in Rechnung gestellt werden. Leistungen, die dem Auftraggeber monatlich in Rechnung gestellt werden, werden im Aktivierungs- und Deaktivierungsmonat der Leistung anteilig berechnet. Insofern ecotel es dem Auftraggeber ermöglicht während der Vertragslaufzeit die Anzahl der SIP-Sprachkanäle, der Seats (smart/best) oder Lizenzen (IVR, Konferenz) zu reduzieren, wird das monatliche Entgelt für die wegfallenden Sprachkanäle / Seats / Lizenzen, in dem Monat in dem diese entfallen, voll berechnet. Hat der Auftraggeber eine oder mehrere Flatrate-Optionen aktiviert (z.B. National Flats, Global Flats), werden diese für die Anzahl der wegfallenden Sprachkanäle im Monat des Wegfalls ebenfalls voll berechnet.

## 7 Erbringung kostenloser Leistungen

Eine derzeitige oder zukünftige, kostenlose Erbringung von Leistungen durch ecotel gegenüber dem Auftraggeber begründet keinen Erfüllungsanspruch. ecotel kann derartige vergütungsfrei zur Verfügung gestellten Leistungen künftig auch gegen Entgelt anbieten. In einem solchen Fall wird ecotel den Auftraggeber unverzüglich informieren.

# Leistungsbeschreibung und Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung

## ecotel cloud.phone try & smile



### 8 Service Level Agreement (SLA)

#### 8.1 Störungsmeldung und Servicebereitschaft

Das ecotel Servicecenter ist 24 Stunden täglich, sieben Tage die Woche (24x7) für die Annahme von Störungsmeldungen erreichbar. Eingehende Störungsmeldungen werden als Ticket erfasst und über ein Ticketsystem verfolgt, kontrolliert und gegebenenfalls eskaliert. Die Bearbeitung von Störungen durch die Servicebereitschaft erfolgt Montag bis Freitag in der Zeit zwischen 08:00 Uhr und 18:00 Uhr. Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der Geschäftszeiten oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörfrist am folgenden Werktag um 08:00 Uhr. Fällt das Ende der Entstörfrist auf einen Zeitpunkt außerhalb der Geschäftszeiten oder auf einen gesetzlichen Feiertag, wird die Entstörfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag um 08:00 Uhr fortgesetzt.

#### 8.2 Reaktionszeit und Zwischenmeldungen

Mit der Störungsbeseitigung wird unmittelbar nach der Eröffnung des Tickets begonnen. Dabei erhält der Auftraggeber eine Bearbeitungsnummer. Auf Wunsch teilt ecotel dem Auftraggeber 90 Minuten nach Eröffnung des Tickets ein erstes Zwischenergebnis mit. Ebenfalls auf Wunsch des Auftraggebers informiert ecotel den Auftraggeber alle zwei Stunden nach der oben genannten ersten Reaktion.

#### 8.3 Terminvereinbarung

Sollten für die Störungsbeseitigung Arbeiten in den Räumen des Auftraggebers nötig sein, so vereinbart ecotel mit dem Auftraggeber einen Termin mit einer maximalen Zeitspanne von zwei Stunden (Beispiel: »zwischen 8 Uhr und 10 Uhr«). Ist die Entstörung zum genannten Termin nicht möglich, so wird ein neuer Termin vereinbart. Ist die Terminverschiebung vom Auftraggeber zu vertreten, so gehen eventuell entstehende Mehrkosten zu Lasten des Auftraggebers, die vereinbarte Entstörzeit entfällt.

#### 8.4 Entstörzeiten und Abschluss der Störung

ecotel beseitigt Störungen des SIP-Trunks innerhalb von acht (8) Stunden während der unter 9.1 angegebenen Störungsbearbeitungszeiten. Die Entstörzeit gilt als eingehalten, wenn der Dienst nach dieser Zeit wieder vollständig zur Verfügung steht. Der Auftraggeber wird über den Abschluss der Entstörung informiert (Abschlussmeldung).

#### 8.5 Absicherung der vereinbarten Entstörzeit

Bei einer durch ecotel zu vertretenden Überschreitung der Entstörzeit um mehr als zwölf (12) Stunden erhält der Auftraggeber eine Gutschrift in Höhe des monatlichen Grundpreises der beauftragten Leistungen. Weitergehende Ansprüche des Auftraggebers bleiben hiervon unberührt.

#### 8.6 Wartung

Zur Optimierung und Leistungssteigerung des Netzes sieht ecotel Wartungsfenster außerhalb der üblichen Geschäftszeiten vor. Diese liegen im Regelfall in der Nacht zwischen 22:00 – 4:00 Uhr und werden nicht auf die Berechnung der Verfügbarkeit und der vereinbarten Entstörzeit angerechnet.

### 9 Mitwirkungspflicht

Zur Leistungserbringung notwendige technische Fragebögen oder Abnahmeprotokolle hat der Auftraggeber nach bestem Wissen auszufüllen und an ecotel kostenfrei zu übermitteln. Für die Installation benennt der Auftraggeber einen technischen Ansprechpartner, der beim Installationstermin anwesend ist. Der Auftraggeber wird unverzüglich Störungen und Sicherheitsmängel aller von ihm genutzten Leistungen an ecotel melden und ecotel bei der Feststellung der Ursachen sowie bei deren Beseitigung in zumutbarem Umfang unterstützen. Stellt sich dabei heraus, dass die Störung nicht von ecotel zu vertreten ist bzw. nicht auf einem Fehler der von ecotel erbrachten Leistungen beruht, ist ecotel berechtigt, dem Auftraggeber den hierdurch verursachten Aufwand in Rechnung zu stellen. Dies gilt insbesondere für fehlerhafte oder falsch konfigurierte Endgeräte des Auftraggebers die an den Anschluss von ecotel angeschaltet werden.

ecotel ist berechtigt, dem Auftraggeber für jede zusätzliche Anfahrt, die notwendig wird, weil der Auftraggeber im Bereitstellungs- bzw. Entstörungsprozess oder bei Beauftragung eines Servicetechnikers trotz mitgeteiltem Termin nicht angetroffen wird, ein Entgelt gemäß der Preisliste zu berechnen.

### 10 Technische Neuerungen

Durch technische Neuerungen kann es erforderlich werden, dass sich die SIP-Anmeldedaten sowie die Adresse des SIP-Servers ändern. ecotel wird den Auftraggeber zeitnah über Änderungen informieren, so dass eine Umstellung vom Auftraggeber in der TK-Anlage rechtzeitig durchgeführt werden kann.



# Leistungsbeschreibung und Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung

## ecotel cloud.phone try & smile



### Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung

#### 1 Einleitung

Diese Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung ist Bestandteil der Leistungsvereinbarung zur Bereitstellung des ecotel cloud.phone Produkts, nachfolgend »Leistungsvereinbarung« genannt, durch die ecotel communication ag, Prinzenallee 11, 40549 Düsseldorf, nachfolgend »ecotel« genannt für den in der Leistungsvereinbarung bestimmten Auftraggeber, nachfolgend »Auftraggeber« genannt, nachfolgend gemeinsam die »Parteien« genannt.

#### 2 Gegenstand und Dauer der Vereinbarung

(1) Es werden die datenschutzrechtlichen Verpflichtungen im Zusammenhang mit der ordnungsgemäßen Verarbeitung personenbezogener Daten (nachfolgend »Daten« genannt) durch die ecotel als Auftragsverarbeiter für den Auftraggeber konkretisiert.

(2) Der Umfang der Datenverarbeitung ist in der zugrunde liegenden Leistungsbeschreibung sowie seiner Anlagen konkret beschrieben.

(3) Die Dauer dieser Vereinbarung (Laufzeit) entspricht der Laufzeit der Leistungsvereinbarung.

#### 3 Umfang und Zweck der Datenverarbeitung

(1) Die Personenkategorien der durch ecotel verarbeiteten Daten umfassen:  
- Mitarbeiter des Auftraggebers »Kunden« und durch den Auftraggeber autorisierte Dritte (bspw. Dienstleister);

- Alle anderen Beteiligten, die an der Kommunikation mitwirken, den Dienst nutzen oder auf die im Inhalt Bezug genommen wird.

(2) Die verarbeiteten persönlichen Daten betreffen die folgenden Datenkategorien:  
- Bestandsdaten zur Erfüllung des Vertragsverhältnisses  
- Identifizierungsinformationen des Auftraggebers, Kontaktinformationen (Adresse, Telefonnummer (Festnetz und Mobil), E-Mail-Adresse, Faxnummer);  
- Identifizierungsinformationen für jeden, der die Dienste auf Anfrage und in Verbindung mit dem Geschäft des Auftraggebers nutzt (einschließlich Telefonnummer (Festnetz und Mobil) und E-Mail-Adresse);  
- Kommunikationsinhalte, die der Auftraggeber selbst, seine autorisierten Benutzer oder Dritte über die Dienste senden und empfangen.

(3) Die persönlichen Daten des Auftraggebers, die an ecotel zur Verarbeitung übertragen werden, werden vom Auftraggeber nach eigenem Ermessen bestimmt und kontrolliert. Daher hat ecotel keine Kontrolle über die Art, den Umfang und die Sensibilität der persönlichen Daten des Auftraggebers, die vom Auftraggeber oder seinen Nutzern über die Dienste verarbeitet werden.

(4) Die ecotel wird bei der Erbringung ihrer Dienste keine Daten i.S.d. Art. 9 Abs. 1 DSGVO »besondere personenbezogene Daten« erheben und verarbeiten. Der Auftraggeber wird der ecotel zudem zu keinem Zeitpunkt besondere personenbezogene Daten zur Verarbeitung zur Verfügung stellen.

(5) Die Erbringung der vertraglich vereinbarten Datenverarbeitung findet in Mitgliedsstaaten der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum unter Einbezug von Unterauftragnehmern der ecotel (siehe hierzu Anlage 2 »Eingesetzte Unterauftragnehmer«) statt.

#### 4 Technische und organisatorische Maßnahmen

(1) Die ecotel hat die Sicherheit gem. Art. 28 Abs. 3 lit. c, 32 DSGVO insbesondere in Verbindung mit Art. 5 Abs. 1, Abs. 2 DSGVO herzustellen. Insgesamt handelt es sich bei den zu treffenden Maßnahmen um Maßnahmen der Datensicherheit und zur Gewährleistung eines dem Risiko angemessenen Schutzniveaus hinsichtlich der Vertraulichkeit, der Integrität, der Verfügbarkeit sowie der Belastbarkeit der Systeme. Dabei sind der Stand der Technik, die Implementierungskosten und die Art, der Umfang und die Zwecke der Verarbeitung sowie die unterschiedliche Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere des Risikos für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen im Sinne von Art. 32 Abs. 1 DSGVO zu berücksichtigen.

(2) Die ecotel hat die Umsetzung der im Vorfeld der Auftragsvergabe dargelegten und erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen vor Beginn der Verarbeitung, insbesondere hinsichtlich der konkreten Auftragsdurchführung zu dokumentieren und dem Auftraggeber zur Prüfung zu übergeben. Einzelheiten befinden sich in der Anlage 1 »Technische- und organisatorische Maßnahmen zur Daten- und Informationssicherheit«. Bei Akzeptanz durch den Auftraggeber werden die dokumentierten Maßnahmen Vertragsbestandteil. Soweit die Prüfung/ein Audit des Auftraggebers einen Anpassungsbedarf ergibt, ist dieser einvernehmlich umzusetzen.

(3) Die technischen und organisatorischen Maßnahmen unterliegen dem technischen Fortschritt und der Weiterentwicklung. Insoweit ist es der ecotel gestattet, alternative adäquate Maßnahmen umzusetzen. Dabei darf das Sicherheitsniveau der

festgelegten Maßnahmen nicht unterschritten werden. Wesentliche Änderungen sind zu dokumentieren.

(4) Zusätzliche Sicherheitsmaßnahmen, die über

- die in dieser Vereinbarung dargelegten vertraglichen Sicherheitsmaßnahmen und/oder

- die in den in Anlage 1 »Technische- und organisatorische Maßnahmen zur Daten- und Informationssicherheit« dargelegten technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen

hinausgehen, bedürfen einer ausdrücklichen schriftlichen Vereinbarung zwischen beiden Parteien.

#### 5 Berichtigung, Einschränkung und Löschung von Daten

(1) Die ecotel darf die Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nicht eigenmächtig, sondern nur nach dokumentierter Weisung des Auftraggebers berichtigen, löschen oder deren Verarbeitung einschränken. Soweit eine betroffene Person sich diesbezüglich unmittelbar an die ecotel wendet, wird der Auftragnehmer dieses Ersuchen unverzüglich an den Auftraggeber weiterleiten.

(2) Soweit vom Leistungsumfang umfasst, sind Löschkonzept, Recht auf Vergessenwerden, Berichtigung, Daten Portabilität und Auskunft nach dokumentierter Weisung des Auftraggebers unmittelbar durch die ecotel sicherzustellen.

#### 6 Qualitätssicherung und sonstige Pflichten der ecotel

Die ecotel hat zusätzlich zu der Einhaltung der Regelungen dieses Auftrags gesetzliche Pflichten gemäß Art. 28 bis 33 DSGVO einzuhalten; insofern gewährleistet sie insbesondere die Einhaltung folgender Vorgaben:

(1) Schriftliche Bestellung eines Datenschutzbeauftragten, der seine Tätigkeit gemäß Art. 38 und 39 DSGVO ausübt.

Die für den Datenschutz beauftragte Person wird auf der Webseite der ecotel unter »<https://www.ecotel.de/datenschutz/>« benannt.

(2) Die Wahrung der Vertraulichkeit gemäß Art. 28 Abs. 3 S. 2 lit. b, 29, 32 Abs. 4 DSGVO. Die ecotel setzt bei der Durchführung der Arbeiten nur Beschäftigte ein, die auf die Vertraulichkeit verpflichtet und zuvor mit den für sie relevanten Bestimmungen zum Datenschutz vertraut gemacht wurden. Die ecotel und jede der ecotel unterstellte Person, die Zugang zu personenbezogenen Daten hat, dürfen diese Daten ausschließlich entsprechend der Weisung des Auftraggebers verarbeiten einschließlich der in diesem Vertrag eingeräumten Befugnisse, es sei denn, dass sie gesetzlich zur Verarbeitung verpflichtet sind.

(3) Die Umsetzung und Einhaltung aller für diesen Auftrag erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß Art. 28 Abs. 3 S. 2 lit. c, 32 DSGVO. Einzelheiten befinden sich in der Anlage 1 »Technische- und organisatorische Maßnahmen zur Daten- und Informationssicherheit«.

(4) Die ecotel kontrolliert regelmäßig die internen Prozesse sowie die technischen und organisatorischen Maßnahmen, um zu gewährleisten, dass die Verarbeitung in ihrem Verantwortungsbereich im Einklang mit den Anforderungen des geltenden Datenschutzrechts erfolgt und der Schutz der Rechte der betroffenen Person gewährleistet wird.

(5) Nachweisbarkeit der getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen gegenüber dem Auftraggeber im Rahmen seiner Kontrollbefugnisse nach § 7 »Kontrollrechte des Auftraggebers« dieses Vertrages.

(6) Der Auftraggeber und die ecotel arbeiten auf Anfrage mit der Aufsichtsbehörde bei der Erfüllung ihrer Aufgaben zusammen.

(7) Die unverzügliche Information des Auftraggebers über Kontrollhandlungen und Maßnahmen der Aufsichtsbehörden, soweit sie sich auf diesen Auftrag beziehen. Dies gilt auch, soweit eine zuständige Behörde im Rahmen eines Ordnungswidrigkeits- oder Strafverfahrens in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten bei der Auftragsverarbeitung bei der ecotel ermittelt. Eine Information erfolgt insoweit diese nach geltendem Recht nicht untersagt ist.

(8) Soweit der Auftraggeber seinerseits einer Kontrolle der Aufsichtsbehörde, einem Ordnungswidrigkeits- oder Strafverfahren, dem Haftungsanspruch einer betroffenen Person oder eines Dritten oder einem anderen Anspruch im Zusammenhang mit der Auftragsverarbeitung bei der ecotel ausgesetzt ist, hat ihn die ecotel nach besten Kräften zu unterstützen.

#### 7 Unterauftragsverhältnisse

(1) Als Unterauftragsverhältnisse im Sinne dieser Regelung sind solche Dienstleistungen zu verstehen, die sich unmittelbar auf die Erbringung der Hauptleistung beziehen. Nicht hierzu gehören Nebenleistungen, die der Auftragnehmer z.B. als Telekommunikationsleistungen, Post-/Transportdienstleistungen, Wartung und Benutzerservice oder die Entsorgung von Datenträgern sowie sonstige Maßnahmen zur Sicherstellung der Vertraulichkeit, Verfügbarkeit, Integrität und Belastbarkeit der Hard- und Software von Datenverarbeitungsanlagen in Anspruch nimmt. Die ecotel ist jedoch verpflichtet,

# Leistungsbeschreibung und Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung

## ecotel cloud.phone try & smile



zur Gewährleistung des Datenschutzes und der Datensicherheit der Daten des Auftraggebers auch bei ausgelagerten Nebenleistungen angemessene und gesetzeskonforme vertragliche Vereinbarungen sowie Kontrollmaßnahmen zu ergreifen.

(2) Die ecotel darf Unterauftragnehmer (weitere Auftragsverarbeiter) nur nach vorheriger ausdrücklicher schriftlicher bzw. dokumentierter Zustimmung des Auftraggebers beauftragen.

a) Der Auftraggeber stimmt einer Beauftragung der in Anlage 2 »Eingesetzte Unterauftragnehmer« zur Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO benannten Unterauftragnehmer zu unter der Bedingung einer vertraglichen Vereinbarung nach Maßgabe des Art. 28 Abs. 2-4 DSGVO.

b) Die Auslagerung auf Unterauftragnehmer oder der Wechsel des bestehenden Unterauftragnehmers sind zulässig, soweit:

- der Auftragnehmer eine solche Auslagerung auf Unterauftragnehmer dem Auftraggeber eine angemessene Zeit vorab schriftlich oder in Textform anzeigt und

- eine vertragliche Vereinbarung nach Maßgabe des Art. 28 Abs. 2-4 DSGVO zugrunde gelegt wird oder

- der Auftragnehmer die Durchsetzung der Datenschutzanforderungen des Auftraggebers bei den einzusetzenden Unterauftragnehmern gewährleistet.

(3) Die ecotel teilt dem Auftraggeber die Ernennung eines zusätzlichen Auftragnehmers sowie die Ernennung eines zusätzlichen Unter-Unterauftragnehmers durch einen bestehenden Unterauftragnehmer in angemessener Weise im Vorfeld mit.

(4) Der Auftraggeber erhält die Möglichkeit, innerhalb von zwanzig (20) Kalendertagen nach einer Mitteilung zur Ernennung eines zusätzlichen Unterauftragnehmers aus angemessenen Gründen in Bezug auf den Schutz seiner persönlichen Daten zu widersprechen. Falls eine Lösung für den Widerspruch nicht erreicht werden kann, werden ecotel oder der durchführende Unterauftragnehmer entweder den zusätzlichen Auftragnehmer nicht ernennen oder, falls dies für ecotel nicht möglich oder durchführbar ist, wird der betroffene Dienst gemäß den Kündigungsbestimmungen der Leistungsvereinbarung ausgesetzt oder beendet.

(5) Ungeachtet des Vorstehenden behalten sich ecotel und ihre Unterauftragnehmer im Falle einer unvorhersehbaren höheren Gewalt (wie z.B. dem Ausfall eines bestehenden Unterauftragnehmers), die eine Verschlechterung oder Unterbrechung des Dienstes hervorrufen kann, das Recht vor, den ausfallenden Unterauftragnehmer sofort auszutauschen, um die Standardbedingungen des Dienstes aufrechtzuerhalten oder wiederherzustellen. In dieser Situation kann die Benachrichtigung über den Wechsel des Unterauftragnehmers ausnahmsweise nach dem Wechsel gesendet werden.

(6) Die Weitergabe von personenbezogenen Daten des Auftraggebers an den Unterauftragnehmer und dessen erstmaliges Tätigwerden sind erst mit Vorliegen aller Voraussetzungen für eine Unterbeauftragung gestattet.

(7) Sämtliche vertraglichen Regelungen in der Vertragskette sind auch weiteren Unterauftragnehmern der innerhalb dieses Vertrags genannten Unterauftragnehmer aufzuerlegen.

(8) Erbringt der Unterauftragnehmer die vereinbarte Leistung außerhalb der EU/des EWR, stellt die ecotel die datenschutzrechtliche Zulässigkeit durch entsprechende Maßnahmen sicher. Gleiches gilt, wenn Dienstleister im Sinne von Abs. 1 Satz 2 eingesetzt werden sollen.

### 8 Kontrollrechte des Auftraggebers

(1) Der Auftraggeber hat das Recht, im Benehmen mit der ecotel und unter Berücksichtigung der nachfolgenden Bestimmungen Überprüfungen durchzuführen oder durch im Einzelfall zu benennendem Prüfer durchführen zu lassen und sich durch Stichprobenkontrollen von der Einhaltung dieser Vereinbarung durch die ecotel zu überzeugen.

- Audits müssen in der Regel rechtzeitig (10 Arbeitstage zuvor) unter Benennung des Auditumfangs angekündigt werden.

- Audits werden am Geschäftssitz der ecotel und/oder am Geschäftssitz eines in die Audits einbezogenen Auftragnehmers der ecotel während der normalen Geschäftszeiten durchgeführt und dauern nicht länger als zwei (2) Geschäftstage.

- Bei der Planung und Durchführung von Kontrollen wird berücksichtigt, dass der Geschäftsbetrieb der auditierten Stelle nicht gefährdet oder beeinträchtigt wird.

- Es sind die Vertraulichkeitsbestimmungen (NDA) der ecotel sowie von einbezogenen Auftragnehmern der ecotel vor der Durchführung eines Audits von allen beteiligten Stellen zu bestätigen.

(2) Die ecotel stellt sicher, dass sich der Auftraggeber von der Einhaltung der Pflichten der ecotel nach Art. 28 DSGVO überzeugen kann. Die ecotel verpflichtet sich, dem Auftraggeber auf Anforderung die erforderlichen Auskünfte zu erteilen und insbesondere die Umsetzung der technischen und organisatorischen Maßnahmen nachzuweisen. Die Art und der Umfang von zur Verfügung gestellten Informationen richtet sich nach gesetzlichen sowie regulatorischen Vorgaben zum Schutz vertraulicher Daten.

(3) Der Nachweis solcher Maßnahmen, die nicht nur den konkreten Auftrag betreffen, kann erfolgen durch

- aktuelle Testate, Berichte oder Berichtsauszüge unabhängiger Instanzen (z.B. Wirtschaftsprüfer, Revision, Datenschutzbeauftragter, IT-Sicherheitsabteilung, Datenschutzauditoren, Qualitätsauditoren);

- eine geeignete Zertifizierung durch IT-Sicherheits- oder Datenschutzaudit (z.B. nach BSI-Grundschutz);

(4) Insofern ecotel i.S.d. Abs. 3 Sicherheitsberichte zur Verfügung stellt erkennt der Auftraggeber an, dass es seine Absicht ist, sich normalerweise auf die Bereitstellung dieser Sicherheitsberichte zur Kontrolle der Einhaltung der Pflichten dieser Vereinbarung durch die ecotel zu verlassen.

Insofern begründete Zweifel daran bestehen, dass die Sicherheitsberichte ausreichen, um sich von der Einhaltung der in dieser Vereinbarung festgelegten Verpflichtungen zu überzeugen, oder dies erforderlich ist, um zu überprüfen, ob und unter welchen Bedingungen personenbezogene Daten an Behörden weitergegeben wurden (wobei der Zugriff nicht über das hinausgeht, was in einer demokratischen Gesellschaft notwendig und verhältnismäßig ist), gestattet ecotel dem Auftraggeber (oder von ihm beauftragten Drittprüfern) die Durchführung einer Prüfung, wobei eine solche Prüfung auf den relevanten Zweck, wie zuvor dargelegt, beschränkt sein muss.

(5) Der Auftraggeber darf bei einer (1) Gelegenheit innerhalb eines zusammenhängenden Zeitraums von zwölf (12) Monaten (im Hinblick auf den unter Abs. 4 genannten Zweck auch in kürzeren Abständen, wenn dies vernünftigerweise erforderlich ist) Überprüfungen durchführen.

(6) Wo es aus Gesundheits- und Sicherheitsgründen während Pandemien notwendig oder angemessen ist, finden keine Audits am Geschäftssitz von ecotel und/oder bei Auftragnehmern der ecotel statt und alle Audits beschränken sich auf die Bereitstellung von Kopien relevanter Zusammenfassungen von externen Sicherheitszertifizierungen oder Sicherheitsberichten i.S.d. Abs. 3.

(7) Für die Ermöglichung von Kontrollen durch den Auftraggeber kann die ecotel einen Vergütungsanspruch geltend machen.

### 9 Mitteilung bei Verstößen der ecotel

(1) Die ecotel unterstützt den Auftraggeber bei der Einhaltung der in den Artikeln 32 bis 36 der DSGVO genannten Pflichten zur Sicherheit personenbezogener Daten, Meldepflichten bei Datenpannen, Datenschutz-Folgeabschätzungen und vorherige Konsultationen. Hierzu gehören u.a.

a) die Sicherstellung eines angemessenen Schutzniveaus durch technische und organisatorische Maßnahmen, die die Umstände und Zwecke der Verarbeitung sowie die prognostizierte Wahrscheinlichkeit und Schwere einer möglichen Rechtsverletzung durch Sicherheitslücken berücksichtigen und eine sofortige Feststellung von relevanten Verletzungsereignissen ermöglichen,

b) die Verpflichtung, Verletzungen personenbezogener Daten unverzüglich an den Auftraggeber zu melden,

c) die Verpflichtung, den Auftraggeber im Rahmen seiner Informationspflicht gegenüber dem Betroffenen zu unterstützen und ihm in diesem Zusammenhang sämtliche relevante Informationen unverzüglich zur Verfügung zu stellen,

d) die Unterstützung des Auftraggebers für dessen Datenschutz-Folgenabschätzung,

e) die Unterstützung des Auftraggebers im Rahmen vorheriger Konsultationen mit der Aufsichtsbehörde

(2) Für Unterstützungsleistungen, die nicht in der Leistungsbeschreibung enthalten oder nicht auf ein Fehlverhalten der ecotel zurückzuführen sind, kann die ecotel eine Vergütung beanspruchen.

### 10 Löschung und Rückgabe von personenbezogenen Daten

(1) Kopien oder Duplikate der Daten werden ohne Wissen des Auftraggebers nicht erstellt. Hiervon ausgenommen sind Sicherheitskopien, soweit sie zur Gewährleistung einer ordnungsgemäßen Datenverarbeitung erforderlich sind, sowie Daten, die im Hinblick auf die Einhaltung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten erforderlich sind.

(2) Nach Abschluss der vertraglich vereinbarten Arbeiten oder früher nach Aufforderung durch den Auftraggeber – spätestens mit Beendigung der Leistungsvereinbarung – hat die ecotel sämtliche in ihren Besitz gelangten Unterlagen, erstellte Verarbeitungs- und Nutzungsergebnisse sowie Datenbestände, die im Zusammenhang mit dem Auftragsverhältnis stehen, dem Auftraggeber auszuhandigen oder nach vorheriger Zustimmung datenschutzgerecht zu vernichten. Gleiches gilt für Test- und Ausschussmaterial. Das Protokoll der Löschung ist auf Anforderung vorzulegen.

(3) Dokumentationen, die dem Nachweis der nachvollziehbaren Handhabung personenbezogener Daten dienen, sind durch die ecotel entsprechend der jeweiligen Aufbewahrungsfristen über das Vertragsende hinaus aufzubewahren.

### 11 Haftung

(1) Haftungs- und Schadensersatzansprüche, resultierend aus einem Verstoß gegen die DSGVO oder gegen Bestimmungen aus dieser Vereinbarung werden gemäß Artikel 82 DSGVO behandelt.

# Leistungsbeschreibung und Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung ecotel cloud.phone try & smile



## 12 Weisungsbefugnis des Auftraggebers

(1) Die Weisungen werden anfänglich durch den Vertrag festgelegt und können vom Auftraggeber danach in schriftlicher Form oder in einem elektronischen Format (Textform) an die von der ecotel bezeichnete Stelle durch einzelne Weisungen geändert, ergänzt oder ersetzt werden (Einzelweisung). Mündliche Weisungen sind unverzüglich schriftlich oder in Textform zu bestätigen.

Weisungen können postalisch und in Schriftform an  
ecotel communication ag  
Abteilung Sicherheitsmanagement  
Prinzenallee 11, 40549 Düsseldorf

oder per E-Mail an [datenschutz@ecotel.de](mailto:datenschutz@ecotel.de) gerichtet werden. Die ecotel akzeptiert Weisungen des Auftraggebers, die durch dessen Geschäftsführung oder von den für den Datenschutz beim Auftraggeber beauftragten Personen, sowie durch die vom Auftraggeber hierzu schriftlich benannten Ansprechpartnern einschließlich der Ansprechpartner für die Telekommunikation, kommuniziert werden.

(2) Der Auftraggeber erhält die Möglichkeit Weisungen zur Datenverarbeitung durch die Nutzung der von ecotel bereitgestellten Web-Portale / Webservices selbstständig und in eigener Verantwortung auszuführen.

Insofern Weisungen in zuvor beschriebener Weise durch ecotel ermöglicht werden erkennt der Auftraggeber an, dass es seine Absicht ist, die zur Verfügung stehenden Portale / Services hierzu bevorzugt einzusetzen.

(3) Die ecotel hat den Auftraggeber unverzüglich zu informieren, wenn sie der Meinung ist, eine Weisung verstoße gegen Datenschutzvorschriften. Die ecotel ist berechtigt, die Durchführung der entsprechenden Weisung solange auszusetzen, bis sie durch den Auftraggeber bestätigt oder geändert wird.

(4) Weisungen, die im Rahmen der Leistungsvereinbarung nicht vorgesehen sind, werden als Antrag auf Leistungsänderung behandelt.

## 13 Schlussbestimmungen

(1) Sollten Bestimmungen dieser Vereinbarung ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder ihre Rechtswirksamkeit oder Durchführbarkeit später verlieren, so wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen der Vereinbarung nicht berührt. Die Vertragspartner werden die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung unverzüglich durch eine solche wirksame ersetzen, die dem mit der Vereinbarung verfolgten wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt. Für den Fall einer von den Vertragspartnern nicht gewollten Regelungslücke gilt das Vorstehende entsprechend.

(2) Frühere mündliche oder schriftliche Vereinbarungen zwischen den Vertragspartnern in Bezug auf den Gegenstand dieser Vereinbarung sind mit dem Inkrafttreten dieser Vereinbarung gegenstandslos.

(3) Gerichtsstand für alle aus dem Verhältnis dieser Vereinbarung sich ergebenden Streitigkeiten ist Düsseldorf.

(4) Diese Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung wird nach schriftlicher Bestätigung der zu Grunde liegenden Leistungsvereinbarung durch beide Parteien ein Bestandteil der Leistungsvereinbarung.

# Leistungsbeschreibung und Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung

## ecotel cloud.phone try & smile



### Anlage 1: Technische- und organisatorische Maßnahmen zur Daten- und Informationssicherheit

#### 1 Einleitung

Es werden die im Rahmen der Auftragsvergabe erforderlichen technischen und organisatorischen Datensicherheitsmaßnahmen zum Schutz der in Anlage 1 »Umfang und Zweck der Datenverarbeitung« der zu Grunde liegenden Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung bestimmten persönlichen Daten ihrer Auftraggeber durch die ecotel communication ag dokumentiert und den Auftraggebern zur Prüfung zur Verfügung gestellt.

Es werden wirtschaftlich angemessene und geeignete Maßnahmen und Garantien für die Sicherheit, Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und den Schutz Personenbezogener Daten umgesetzt.

Diese Maßnahmen können entsprechend der Anlage 1 »Technische und organisatorische Maßnahmen Abs.3 der Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung« jederzeit unangekündigt angepasst werden, sofern ein mit der Anpassung erreichter Sicherheitslevel vergleichbar oder höher ist. Dies kann bedeuten, dass einzelne Maßnahmen durch neue Maßnahmen, welche denselben Zweck erfüllen, ersetzt werden.

#### 2 Schutzmaßnahmen

##### 2.1 Sicherheitsorganisation

Die ecotel betreibt ein Informationssicherheits-Managementsystem und verbessert dieses kontinuierlich. Das Managementsystem ist nach DIN ISO/IEC 27001:2017 zertifiziert. Die Zertifizierung wird dauerhaft aufrechterhalten.

Der Datenschutzbeauftragte, sowie der Informationssicherheitsbeauftragte sind vom Vorstand bestellt und im Organigramm der ecotel benannt. Der Kontakt mit Behörden und Interessensgruppen, insbesondere zu Datenschutzvorfällen erfolgt über den jeweiligen Funktionsträger. Der Datenschutzbeauftragte wird durch den Datenschutz Koordinator in der Wahrnehmung seiner Aufgaben unterstützt. Sie bilden ein Datenschutzteam. Das Informationssicherheitsteam unterstützt den Informationssicherheitsbeauftragten gleichermaßen.

##### 2.2 Personalsicherheit

Mitarbeiter der ecotel werden umfangreich zur Einhaltung von Geheimhaltungsanforderungen verpflichtet. Diesbezügliche Verpflichtungserklärungen umfassen Vorgaben zur vertraulichen Behandlung von Geschäfts- und Betriebsgeheimnissen, die Wahrung des Datengeheimnisses, sowie branchenspezifische Vorgaben zum Fernmelde- und Telekommunikationsgeheimnis, sowie zum Bankgeheimnis.

Mitarbeiter werden regelmäßig, sowie anlassbezogen zur Einhaltung der vorgegebenen Richtlinien sensibilisiert und zu Informationssicherheits- und Datenschutzaspekten geschult. Darüber hinaus finden bedarfsorientierte, fachspezifische Schulungen statt. Externe Mitarbeiter werden ebenso in die Sicherheitsmaßnahmen mit einbezogen.

##### 2.3 Lieferantensicherheit

Vereinbarungen und Schutzmaßnahmen bzgl. gesetzlicher, sowie vertraglicher Vorgaben zur Vertraulichkeit und zum Datenschutz werden auf die von der ecotel eingesetzten Lieferanten übertragen. Bei der Neuauswahl von Lieferanten, bzw. deren wiederkehrender Überprüfung erfolgen Risikobewertungen bzgl. technischer, organisatorischer und wirtschaftlicher Aspekte.

##### 2.4 Informationsklassifizierung

Informationen werden entsprechend ihres Schutzbedarfs klassifiziert. Personenbezogene Daten werden „Vertraulich“ behandelt. Die Stärke der getroffenen Schutzmaßnahmen für die Datenverarbeitungsanlagen orientiert sich an der Informationsklasse der verarbeiteten Informationen / Daten.

##### 2.5 Physische Sicherheit

Personenbezogene Daten werden gegen physischen Zugriff durch unberechtigte Personen geschützt. Der Zutritt zu den Räumlichkeiten der ecotel erfolgt kontrolliert. Eine Richtlinie zum aufgeräumten Arbeitsplatz (Clean-Desk) ist unternehmensweit etabliert. Personenbezogene Daten werden durch den Einsatz von Einbruchmeldeanlagen vor Verlust oder Veränderung geschützt.

Zentrale Datenverarbeitungsanlagen der ecotel werden in Rechenzentren betrieben. In diesen gelten erhöhte Sicherheitsstandards. Zutritte zu diesen Bereichen werden über stringente Zutrittskonzepte geregelt. Darüber hinaus werden Brandmeldeanlagen mit automatisierter Löscheinrichtung eingesetzt. Die Infrastruktur der Rechenzentren wird zum Schutz vor Ausfällen kontinuierlich überwacht.

#### 2.6 Zugriffsschutz

Es sind Prozesse zur Berechtigungsvergabe und zum Entzug für Netzwerke, Betriebssysteme und Anwendungen etabliert.

Zugangspasswörter müssen entsprechend einer Passwortrichtlinie Vorgaben zur Mindestlänge und zu Komplexitätskriterien erfüllen. Informations- und Datenzugriff erfolgt ausschließlich für autorisierte Personen und in dem Maß, wie es zur Auftrags Erfüllung notwendig ist (Business-Need). Die Berechtigungsvergabe erfolgt nach dem 4-Augen Prinzip. Administratoren erhalten besondere Berechtigungen. Vergabene Berechtigungen unterliegen einer Berechtigungskontrolle.

Mobile Datenträger:

Der Schutz mobiler Datenträger (wie USB-Sticks, externe Festplatten, etc.) wird innerhalb von Informationsverarbeitungsketten berücksichtigt. Vertrauliche Informationen werden verschlüsselt gespeichert.

Sichere Entsorgung und Datenlöschung:

Die Entsorgung von vertraulichen Dokumenten und Datenträgern erfolgt nach DIN 66399. Die Löschrufen von Daten orientieren sich an gesetzlichen und vertraglichen Vorgaben.

#### 2.7 Netzwerk- und Übertragungssicherheit

Netzwerke werden durch Firewalls und VPNs in unterschiedliche Netzwerksegmente unterteilt. Die Absicherung von Datenverarbeitungseinrichtungen gegen nicht betriebsnotwendige Systemzugriffe aus dem Internet erfolgt durch Firewalls und / oder anwendungsbezogene Proxy Server. Vereinzelt werden IDS/IPS Systeme eingesetzt.

Die Übermittlung der persönlichen Daten der Auftraggeber, die über Systemschnittstellen, sowie über Webportale erhoben werden erfolgt verschlüsselt. Administrative Zugriffe auf Netzwerkkomponenten finden verschlüsselt statt.

Die inhaltlichen Daten einer Kommunikationsverbindung „Inhaltsdaten“ werden gemäß der mit dem Auftraggeber vereinbarten vertraglichen Regelungen durch Verschlüsselung geschützt.

#### 2.8 Betriebssicherheit

Es sind geregelte Verfahren zur kontrollierten und nachvollziehbaren Durchführung von Änderungen an Datenverarbeitungsanlagen etabliert.

Eine Richtlinie zum Patch-Management ist vorhanden. Schwachstellen werden analysiert und nach risikoorientiertem sowie wirtschaftlichem Ansatz behoben. Zum Schutz vor Schadcode werden Virenscanner an sinnvoller Stelle eingesetzt. Die persönlichen Daten der Auftraggeber werden mittels Datensicherung vor Verlust geschützt. Es findet eine kontinuierliche Systemüberwachung statt.

#### 2.9 Behandlung von Sicherheitsvorfällen

Sicherheitsvorfälle werden prozesshaft behandelt. Vorfälle werden analysiert und notwendige Korrekturmaßnahmen werden ergriffen. Die Maßnahmenumsetzung wird nachgehalten. Betroffene Stellen, sowie Behörden werden nach Abwägung der Risiken über relevante Vorfälle informiert.

#### 2.10 Betriebskontinuitätsmanagement

Die ecotel betreibt ein Notfallmanagementsystem und verbessert dieses kontinuierlich. Es sind Notfallpläne und Wiederherstellungsverfahren zu wesentlichen betriebskritischen Prozessen und Datenverarbeitungsanlagen der ecotel etabliert.

Die persönlichen Daten der Auftraggeber werden durch Datensicherungen vor Verlust geschützt. Es werden regelmäßig Notfallübungen und Wiederherstellungstests durchgeführt.

Auftragsspezifische Notfallpläne werden entsprechend der mit dem Auftraggeber vereinbarten vertraglichen Regelungen abgestimmt.

#### 2.8 Betriebssicherheit

Es sind geregelte Verfahren zur kontrollierten und nachvollziehbaren Durchführung von Änderungen an Datenverarbeitungsanlagen etabliert.

Eine Richtlinie zum Patch-Management ist vorhanden. Schwachstellen werden analysiert und nach risikoorientiertem sowie wirtschaftlichem Ansatz behoben. Zum Schutz vor Schadcode werden Virenscanner an sinnvoller Stelle eingesetzt. Die persönlichen Daten der Auftraggeber werden mittels Datensicherung vor Verlust geschützt. Es findet eine kontinuierliche Systemüberwachung statt.

#### 2.9 Behandlung von Sicherheitsvorfällen

Sicherheitsvorfälle werden prozesshaft behandelt. Vorfälle werden analysiert und notwendige Korrekturmaßnahmen werden ergriffen. Die Maßnahmenumsetzung wird nachgehalten. Betroffene Stellen, sowie Behörden werden nach Abwägung der Risiken über relevante Vorfälle informiert.

#### 2.10 Betriebskontinuitätsmanagement

Die ecotel betreibt ein Notfallmanagementsystem und verbessert dieses kontinuierlich. Es sind Notfallpläne und Wiederherstellungsverfahren zu wesentlichen betriebskritischen Prozessen und Datenverarbeitungsanlagen der ecotel etabliert.



# Leistungsbeschreibung und Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung

## ecotel cloud.phone try & smile



Die persönlichen Daten der Auftraggeber werden durch Datensicherungen vor Verlust geschützt. Es werden regelmäßig Notfallübungen und Wiederherstellungstests durchgeführt. Auftragspezifische Notfallpläne werden entsprechend der mit dem Auftraggeber vereinbarten vertraglichen Regelungen abgestimmt.

# Leistungsbeschreibung und Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung

## ecotel cloud.phone try & smile



### Anlage 2: Eingesetzte Unterauftragnehmer

#### 1 Einleitung

Es werden die Unterauftragsverhältnisse zur Auftragsverarbeitung i.S.d. Art. 28 Abs. 3 DSGVO bestimmt. Als Unterauftragsverhältnisse im Sinne dieser Regelung sind solche Dienstleistungen zu verstehen, die sich unmittelbar auf die Erbringung der Hauptleistung beziehen. Nicht hierzu gehören Nebenleistungen, die der Auftragnehmer z.B. als Telekommunikationsleistungen, Post-/Transportdienstleistungen, Wartung und Benutzerservice oder die Entsorgung von Datenträgern sowie sonstige Maßnahmen zur Sicherstellung der Vertraulichkeit, Verfügbarkeit, Integrität und Belastbarkeit der Hard- und Software von Datenverarbeitungsanlagen in Anspruch nimmt.

#### 2 Unterauftragnehmerauftrag der ecotel

Die ecotel communication ag beabsichtigt, die folgenden Unterauftragnehmer einzusetzen:

Lieferant	Adresse / Land	Leistung
KiKxxl GmbH	Mindener Str. 127 49084 Osnabrück Deutschland	Initiale Kundenkommunikation und Störungsannahme (1st-Level)
Communisystems Care GmbH	Gießereistraße 18 04229 Leipzig Deutschland	Initiale Kundenkommunikation und Störungsannahme (1st-Level)
VoIP Competence Center GmbH	Sillemstr. 60a 20257 Hamburg Deutschland	Kundenkommunikation, Bearbeitung von Änderungsaufträgen, Störungsbearbeitung, Plattformkonfiguration

#### ecotel communication ag

<b>Hausanschrift</b>	Prinzenpark   Prinzenallee 11   D-40549 Düsseldorf
<b>Sitz der Gesellschaft</b>	Amtsgericht Düsseldorf   HRB 39453   USt-ID: DE 193788112   Steuer-Nr. 5/103/5724/2785
<b>Vorstand</b>	Markus Hendrich (Vors.)   Achim Theis
<b>Aufsichtsrat</b>	Uwe Nickl (Vors.)
<b>Kontakt</b>	Tel.: 0211-55 007-0   Fax. 0211-55 007-222   E-Mail: <a href="mailto:service@ecotel.de">service@ecotel.de</a>   <a href="http://www.ecotel.de">www.ecotel.de</a>

Druckfehler / Irrtümer / technische Änderungen vorbehalten. Alle Rechte an dieser Dokumentation, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung, verbleiben bei ecotel. Kein Teil der Dokumentation darf in irgendeiner Form ohne vorherige schriftliche Zustimmung der ecotel communication ag reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.