

# Leistungsbeschreibung und Vereinbarung zur Auftragsbearbeitung RingCentral mit ecotel cloud.ucc

## Leistungsbeschreibung

### 1 Einleitung

Die ecotel communication ag (im Folgenden »ecotel« genannt) bietet dem Auftraggeber im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten eine cloudbasierte Unified Communication und Collaboration Plattform mit Telefonie, Video- und Chat-Funktionalitäten (im Folgenden »cloud.ucc« genannt). Abgehende und ankommende nationale und internationale Sprach- und Faxverbindungen werden durch einen paketerorientierten IP-Sprachdienst (SIP-Trunk) als Inklusivleistung bereitgestellt. Der bereitgestellte SIP-Trunk ist nur in Verbindung mit cloud.ucc nutzbar. Der Auftraggeber erhält keine SIP-Zugangsdaten. Die Anbindung an ein IP-basierendes Netz ist nicht Umfang der Leistung und muss separat beauftragt werden.

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.ucc

#### 2.1 Serviceverfügbarkeit

Die Verfügbarkeit von cloud.ucc beträgt mindestens 99,999% im Jahresdurchschnitt.

#### 2.2 RingCentral Selfcare-Portal

Zur eigenständigen Erstkonfiguration und fortlaufenden Verwaltung der cloudbasierten UCC-Lösung stellt ecotel dem Auftraggeber das RingCentral Selfcare-Portal zur Verfügung.

Mit der Beauftragung des Produkts benennt der Auftraggeber eine Person als Administrator für die Einrichtung und Verwaltung im RingCentral Selfcare-Portal. Diese Person erhält von ecotel Zugangsdaten zum Login in das Selfcare-Portal.

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

Der Administrator kann weitere Administratoren mit der gleichen Berechtigung anlegen.

Die erstmalige Konfiguration sowie die fortlaufende Verwaltung von cloud.ucc obliegt ausschließlich dem Auftraggeber. Entsprechende Anleitungen, Handbücher und Tutorials werden dazu auf [www.ringcentral.de](http://www.ringcentral.de) und von ecotel bereitgestellt. Die Anleitungen, Handbücher und Tutorials sind überwiegend in englischer Sprache verfügbar und in einigen Ausnahmen auch auf deutscher Sprache.

Nicht alle auf der Webseite ([www.ringcentral.de](http://www.ringcentral.de)) oder in den Anleitungen, Handbüchern und Tutorials beschriebenen Funktionen / Features stehen in cloud.ucc zur Verfügung. Insbesondere die Bereitstellung von Rufnummern (Neubereitstellung und Portierungen), die Vermittlung von ein- und ausgehenden Gesprächen sowie die Übermittlung von Notrufen werden über den ecotel SIP-Trunk bereitgestellt und in dieser Leistungsbeschreibung beschrieben (Punkt 2. Leistungen zum SIP-Sprachdienst). Die zur Verfügung stehenden RingCentral-Funktionen werden im Punkt 1.3 Editions & Seats aufgeführt.

#### 2.3 Editions & Seats

Dem Auftraggeber stehen drei unterschiedliche Leistungspakete (im Folgenden »Editions« genannt) zur Auswahl: Essentials, Standard und Premium.

»Essentials« umfasst die Cloud-Telefonanlage sowie Messaging und Team-Zusammenarbeit. »Standard« beinhaltet die gleichen Leistungen wie »Essentials«, ergänzt um weitere Funktionen der Cloud-Telefonanlage, Audiokonferenzen, Internet-Fax, Video-Meetings und Integration diverser Plattformen. »Premium« erweitert den Leistungsumfang von »Standard« um zusätzliche Integrationsmöglichkeiten und APIs.

Der Auftraggeber beauftragt für die gewählte Edition eine Anzahl Nutzer / Teilnehmer (im Folgenden »Seats«) genannt.

Es müssen mindestens 3 Seats beauftragt werden. Der Auftraggeber kann nur Seats eines Types / einer Edition beauftragen. Das Kombinieren von Seats der verschiedenen Editions ist nicht möglich. Der Auftraggeber kann jedoch die Edition wechseln (Voraussetzungen und Bedingungen s. Punkt 5).

Im Folgenden werden die Funktionen und Leistungen der einzelnen Editions aufgelistet. Eine Kurzbeschreibung der einzelnen Funktionen ist der »Featurebeschreibung RingCentral mit ecotel cloud.ucc« zu entnehmen.

#### 2.3.1 Edition »Essential«

Folgende Leistungen stehen zur Verfügung insofern diese vom Auftraggeber im RingCentral Selfcare-Portal eingerichtet werden:

##### 2.3.1.1 Cloud-Telefonanlage

- HD-Sprachqualität
- Trust-Center mit Echtzeit-Updates zum Service-Status
- Automatische Empfangsstelle
- Durchwahlen für Beschäftigte und Abteilungen
- Visuelle Voicemail
- Login mit Unternehmensanmeldedaten
- Eine Rufnummer für alle Geräte
- Annahmeregeln
- Konfigurierbare Warteschlange
- Anrufweiterleitung
- Rufnummern-/ID-Anzeige
- Nebenstellen-Durchwahl
- Screening und Blockieren von Anrufen
- Anruf-Delegierung
- Anruflisten und -Reports
- Call Flip
- Call Switch
- Anrufübergabe
- Übergabe mit Rückfrage
- Anruf parken
- Anruf parken in privatem Bereich
- RingMe™ (Click-to-Call, eingehend)
- RingOut™ (Click-to-Call, ausgehend)
- Rufnummernanzeige (eingehend)
- Rufnummernanzeige (ausgehend)
- \*69 für automatischen Rückruf
- Präsenzanzeige auf mehreren Geräten
- Unternehmensverzeichnis
- Kontaktsynchronisierung über die Cloud
- Konfigurierbare Annahme- und Weiterleitungsregeln
- Musik und Mitteilungen für Anrufe in Warteschleife
- Visuelle Anrufbearbeitung
- Benachrichtigung für entgangene Anrufe
- Labelling der Unternehmensnummer
- Native Telefonfunktion mit iOS-App-Integration
- Heads-up-Display (HUD) für Echtzeit-Verfügbarkeitsanzeige und Bearbeitung mehrerer eingehender Anrufe

##### 2.3.1.2 RingCentral App (mobil)

- Unterstützt iPhone, iPad und Android-Smartphones und -Tablets
- Managementfunktionen im Vorfeld und während eines Anrufs
- Automatisches Anruf-Handoff (WLAN <-> 3G/4G)
- Synchronisierung von Kontakten und Favoriten mit der RingCentral-Cloud
- Anruf-Screening
- Übergabe mit Rückfrage
- Anzeige des Telefonpräsenzstatus anderer Teammitglieder auf allen Geräten
- Report-Dashboard (nur Admin)
- Unterstützung für Rollen und Berechtigungen
- Interaktive Benachrichtigungen und Schnellantwort-Optionen
- Quick-Swipe-Aktionen
- Unterstützung für Spotlight-Suche (nur iOS)
- Unterstützung für 3D Touch (nur iOS)
- Anzeige der Rufnummer/ID im Empfängerfeld
- Konfigurierbare Ruftöne und Benachrichtigungen
- Siri-Integration

##### 2.3.1.3 RingCentral App (Desktop)

- Unterstützung für Windows und Mac
- HD-Sprachqualität
- Click-to-Call
- Anrufe direkt über die Desktop-App annehmen
- Aus der Desktop-App anrufen (mit Direktwahl)

# Leistungsbeschreibung und Vereinbarung zur Auftragsbearbeitung RingCentral mit ecotel cloud.ucc

- Unterstützung von Headsets mit Anrufsteuerung (gemäß Gerätefreigabeliste)
- Management aktiver Anrufe
- Unterstützung für Warteschlangenfunktion
- Aktuelle, eingehende und gehaltene Anrufe in einer zentralen Ansicht
- Anzeige der Rufnummer und Durchwahl eingehender Anrufe
- Anruf-Screening
- Integriert in Unternehmensverzeichnis
- Synchronisierung von Kontakten und Favoriten mit der RingCentral-Cloud
- Anzeige des Telefonpräsenzstatus anderer Teammitglieder
- Rufnummern-/ID-Anzeige für ausgehende Anrufe festlegen
- Teilen von Code-Snippets in Originalformatierung
- Integrierter Media-Player

## 2.3.1.4 Messaging und Team-Zusammenarbeit

- Team Messaging mit unbegrenzter Anzahl interner und externer Gastnutzer:innen
- Unbegrenzte Anzahl an Posts
- Unbegrenzter Cloud-Speicher für RingCentral-Apps (Nachrichten, Dateien, Aufzeichnungen)
- Präsenzstatus
- Filesharing
- Suche in Gruppen, Nachrichten und Dateien
- @team-Funktion für Mitteilungen an das gesamte Team
- Shortcuts für häufig genutzte Funktionen
- Team-Kalender und -Events
- Aufgabenmanagement
- Integriert in Unternehmensverzeichnis
- Umfassende Telefonfunktionalität
- Bild-Kommentarfunktion
- Dokumentenvorschau innerhalb der App
- Umfassender Nachrichtenverlauf
- Inhalte abrufen und suchen
- Mobil-, Web- und Desktop-Apps (für Windows, Mac, iOS und Android)
- Datenspeicherung und -sicherung
- DSGVO-Compliance
- Teamspezifische Administrationsfunktionen
- Erweiterte Administrationsfunktionen

## 2.3.1.5 Sicherheit

- Alphanumerisches Passwort
- Session-Timer
- Management zugelassener Apps
- VoIP-Ländersperre
- DSGVO-Compliance
- Verschlüsselung gespeicherter Daten

## 2.3.1.6 Admin-Funktionen

- Webbasiertes Nutzungs- und Administrationsportal
- Kostenlose, sofortige Software-Upgrades/-Updates
- Namenswählverzeichnis
- Konfigurierbare Warteschlangen
- Musik und Durchsagen für gehaltene Anrufe
- Rufnummernanzeige durch Nickname oder Label ersetzen
- Benutzergruppen
- Verzeichnislisten
- Datenspeicherungsrichtlinien
- Compliance-Exporte
- Audit Trail
- Status-Seite für RingCentral Service
- Rollenbasierte Zugangskontrolle mit vordefinierten Rollen/Berechtigungen
- Gebündeltes Management mehrerer Accounts
- Massen-Upload

## 2.3.2 Edition »Standard«

### 2.3.2.1 Cloud-Telefonanlage

- HD-Sprachqualität
- RingCentral Persist™ (Aufrechterhaltung der Kommunikationsdienste bei Internetausfall)
- Trust-Center mit Echtzeit-Updates zum Service-Status
- Automatische Empfangsstelle
- Durchwahlen für Beschäftigte und Abteilungen
- Visuelle Voicemail
- Voicemail mit E-Mail-Benachrichtigung
- Interner Videoanruf zwischen Nebenstellen
- Login mit Unternehmensanmeldedaten
- Einheitliche Nummer für Telefon und Fax
- Eine Rufnummer für alle Geräte
- Annahmeregeln
- Konfigurierbare Warteschlange
- Anrufweiterleitung
- Rufnummern-/ID-Anzeige
- Nebenstellen-Durchwahl
- Screening und Blockieren von Anrufen
- Manuelle Anrufaufzeichnung
- Gemeinsam genutzte Leitungen
- Anruf-Delegierung
- Anruflisten und -Reports
- Call Flip
- Call Switch
- Anrufübergabe
- Übergabe mit Rückfrage
- Anruf parken
- Anruf parken in privatem Bereich
- RingMe™ (Click-to-Call, eingehend)
- RingOut™ (Click-to-Call, ausgehend)
- Intercom
- Paging
- Rufnummernanzeige (eingehend)
- Rufnummernanzeige (ausgehend)
- \*69 für automatischen Rückruf
- Präsenzanzeige auf mehreren Geräten
- Unternehmensverzeichnis
- Kontaktsynchronisierung über die Cloud
- Konfigurierbare Annahme- und Weiterleitungsregeln
- Musik und Mitteilungen für Anrufe in Warteschleife
- Visuelle Anrufbearbeitung
- Verlaufsberichte zu Anrufen
- Benachrichtigung für entgangene Anrufe
- Labelling der Unternehmensnummer
- Native Telefonfunktion mit iOS-App-Integration
- Heads-up-Display (HUD) für Echtzeit-Verfügbarkeitsanzeige und Bearbeitung mehrerer eingehender Anrufe

### 2.3.2.2 Audiokonferenzen

- Unbegrenzter, einfacher Zugang mit beliebigen Geräten; bis zu 1.000 Teilnehmende
- Eigene Konferenz-Bridge und Zugangscodes je Seat
- Host-Funktionen und Einladung mit internationaler Einwahl
- Lokale Einwahlnummern in über 55 Ländern
- Konferenz ohne Host starten
- Premium-Audiokonferenznummer
- Zurücksetzen der Zugangscodes von Host und Teilnehmenden

### 2.3.2.3 RingCentral App (mobil)

- Unterstützt iPhone, iPad und Android-Smartphones und -Tablets
- Einheitliche Nummer für Telefon und Fax
- Managementfunktionen im Vorfeld und während eines Anrufs
- Automatisches Anruf-Handoff (WLAN <-> 3G/4G)
- Konferenzen
- Synchronisierung von Kontakten und Favoriten mit der RingCentral-Cloud

# Leistungsbeschreibung und Vereinbarung zur Auftragsbearbeitung RingCentral mit ecotel cloud.ucc

- RingCentral Video-Meetings über Mobilgeräte hosten
- Als Teilnehmer:in einem RingCentral Video-Meeting beitreten
- Call Switch
- Anruf-Screening
- Übergabe mit Rückfrage
- Anzeige des Telefonpräsenzstatus anderer Teammitglieder auf allen Geräten
- Report-Dashboard (nur Admin)
- Unterstützung für Rollen und Berechtigungen
- Interaktive Benachrichtigungen und Schnellantwort-Optionen
- Quick-Swipe-Aktionen
- Unterstützung für Spotlight-Suche (nur iOS)
- Unterstützung für 3D Touch (nur iOS)
- Anzeige der Rufnummer/ID im Empfängerfeld
- Native Rufnummern-/ID-Anzeige für iOS-Videoanrufe
- Konfigurierbare Ruftöne und Benachrichtigungen
- Siri-Integration

## 2.3.2.4 RingCentral App (Desktop)

- Unterstützung für Windows und Mac
- HD-Sprachqualität
- Click-to-Call
- Click-to-Fax
- Anrufe direkt über die Desktop-App annehmen
- Aus der Desktop-App anrufen (mit Direktwahl)
- Unterstützung für Plantronics-Headsets mit Anrufsteuerung
- Unterstützung von Headsets mit Anrufsteuerung (gemäß Gerätefreigabeliste)
- Management aktiver Anrufe
- Unterstützung für Warteschlangenfunktion
- Aktuelle, eingehende und gehaltene Anrufe in einer zentralen Ansicht
- Voicemail-Zugriff und Fax-Ansicht direkt aus der App
- Anruf-Screening
- Anzeige der Rufnummer und Durchwahl eingehender Anrufe
- Integriert in Unternehmensverzeichnis
- Synchronisierung von Kontakten und Favoriten mit der RingCentral-Cloud
- Anzeige des Telefonpräsenzstatus anderer Teammitglieder
- Konferenzen
- RingCentral Video-Meetings starten
- Call-Switch
- Rufnummern-/ID-Anzeige für ausgehende Anrufe festlegen
- Integration mit Microsoft Outlook/365 (nur Windows)
- Integration mit Mac Address Book/Mac Photo (nur Mac)
- Automatischer Druck eingehender Faxe (nur Windows)
- Teilen von Code-Snippets in Originalformatierung
- Integrierter Media-Player

## 2.3.2.5 Messaging und Team-Zusammenarbeit

- Team Messaging mit unbegrenzter Anzahl interner und externer Gastnutzer:innen
- Unbegrenzte Anzahl an Posts
- Unbegrenzter Cloud-Speicher für RingCentral-Apps (Nachrichten, Dateien, Aufzeichnungen)
- Präsenzstatus
- Filesharing
- Suche in Gruppen, Nachrichten und Dateien
- @team-Funktion für Mitteilungen an das gesamte Team
- Shortcuts für häufig genutzte Funktionen
- Team-Kalender und -Events
- Aufgabenmanagement
- Integriert in Unternehmensverzeichnis
- Integrierte Videokonferenzen mit Screensharing
- Umfassende Telefonfunktionalität
- Bild-Kommentarfunktion
- Dokumentenvorschau innerhalb der App
- Umfassender Nachrichtenverlauf
- Inhalte abrufen und suchen
- Mobil-, Web- und Desktop-Apps (für Windows, Mac, iOS und Android)

- Datenspeicherung und -sicherung
- DSGVO-Compliance
- Teamspezifische Administrationsfunktionen
- Erweiterte Administrationsfunktionen

## 2.3.2.6 Internet-Fax

- Senden und Empfangen ohne Faxgerät
- Faxe per E-Mail senden und empfangen
- Faxe elektronisch signieren und bearbeiten
- Faxe per Faxgerät senden mit Analogadapter
- Scan-to-Fax direkt aus der RingCentral Desktop-App
- Anhängen von Dateien per Drag&Drop
- Online-Konto mit Aktivitätsverlauf
- Click-to-Fax
- Weiterleitung als Fax

## 2.3.2.7 Video & Video-Meetings

- Unbegrenzte Meetings und Konferenzen
- Video-/Audiokonferenzen auch auf Mobilegeräten in HD hosten (PC, Mac, iOS, Android)
- Große Meetings für bis zu 100 Meeting-Teilnehmende
- Instant Video und Screensharing mit erweiterten Kommentarfunktionen
- Einladungen per E-Mail
- Video und Audio mit Einwahloption über jeden Webbrowser (kein Download erforderlich)
- Unterstützung für Chrome OS (Chromebooks)
- Meeting-Aufzeichnungen (lokal und in der Cloud)
- Für alle Teilnehmenden sichtbare Hervorhebung der jeweils sprechenden Person
- Intuitive Host-Funktionen (Stummschalten/Aufheben, Aufzeichnung, Kommentar etc.)
- Einfache Funktionen für die Meeting-Teilnehmenden
- Zugriff auf Remote-Kontrolle durch Teilnehmende
- Screensharing auf iPhone-/iPad-App vom Desktop (über USB und AirPlay)
- Teilnahme an einem RingCentral Video-Meeting per Link
- Persönliche Meeting-IDs
- Sicherheit und Einstellungen für Video-Meetings: Zugangssperre für neue Teilnehmende, Meeting-Passwort, Test der Mikrofon- und Lautsprechereinstellungen
- Geräte während des Meetings wechseln
- Filesharing über Cloud-Speicher (Box, Dropbox und Google Drive)
- Intelligente Echounterdrückung
- Plug-in für Microsoft Outlook und Google Workspace
- Integration mit Outlook, Google Kalender und iCal
- Integrationen für Microsoft Teams, Slack und Salesforce
- Google-Chrome-Erweiterung für die Planung von RingCentral Video-Meetings über Google Chrome
- Analysen: Servicequalität (QoS), Performance-Reports, Akzeptanz und Nutzung
- Chat-Funktion
- Gruppenzusammenarbeit (Breakout-Sessions, Side-by-Side Screensharing, Handzeichen etc.)
- Virtuelle Hintergründe
- Untertitel
- APIs für die Meeting-Planung und für den Zugriff auf Aufzeichnungen
- Audio-Teilnahme an einem RingCentral Video-Meeting per VoIP, PSTN oder Call Me

## 2.3.2.8 Sicherheit

- Alphanumerisches Passwort
- Session-Timer
- Management zugelassener Apps
- VoIP-Ländersperre
- Sichere TLS-/SRTP-Sprachverschlüsselung
- Verschlüsseltes VoIP
- DSGVO-Compliance
- SSL-Verschlüsselung auf Server
- Verschlüsselung gespeicherter Daten

# Leistungsbeschreibung und Vereinbarung zur Auftragsbearbeitung RingCentral mit ecotel *cloud.ucc*

## 2.3.2.9 App-Integrationen

- RingCentral für Google (Google Workspace Add-on, Chrome, Hangouts)
- RingCentral für Microsoft Teams
- RingCentral für Microsoft Outlook
- RingCentral für Microsoft 365 (Outlook und Teams Web-App)
- RingCentral für Firefox
- RingCentral für Slack

## 2.3.2.10 Admin-Funktionen

- Mehrstufiger Auto-Attendant
- Mehrstufige IVRs mit visuellem IVR-Editor und Audio-Anweisungen
- Webbasiertes Nutzungs- und Administrationsportal
- Kostenlose, sofortige Software-Upgrades/-Updates
- Namenswählverzeichnis
- Konfigurierbare Warteschlangen
- Gemeinsam genutzte Leitungen
- Musik und Durchsagen für gehaltene Anrufe
- Benutzervorlagen
- Name oder Bezeichnung für Anrufer-ID festlegen
- Rufnummernanzeige durch Nickname oder Label ersetzen
- Benutzergruppen
- Beschränkte Erweiterung (IP-Sprachendgeräte für Konferenzräume und Gemeinschaftsbereiche) (Add-on)
- Verzeichnislisten
- Datenspeicherungsrichtlinien
- Compliance-Exporte
- Audit Trail
- Status-Seite für RingCentral Service
- Rollenbasierte Zugangskontrolle mit vordefinierten Rollen/Berechtigungen
- Gebündeltes Management mehrerer Accounts
- Massen-Upload

## 2.3.2.11 Analysen

- Performance-Reports
- QoS-Berichte (Servicequalität)
- Live-Berichte (Add-on)
- Meeting-Dashboard
- Meeting-Nutzung und Webinar-Reporting

## 2.3.3 Edition »Premium«

### 2.3.3.1 Cloud-Telefonanlage

- HD-Sprachqualität
- RingCentral Persist™ (Aufrechterhaltung der Kommunikationsdienste bei Internetausfall)
- Trust-Center mit Echtzeit-Updates zum Service-Status
- Automatische Empfangsstelle
- Durchwahlen für Beschäftigte und Abteilungen
- Visuelle Voicemail
- Voicemail mit E-Mail-Benachrichtigung
- Voicemail-zu-Text-Transkription
- Hot Desking auf gemeinsam genutztem Telefon
- Interner Videoanruf zwischen Nebenstellen
- Login mit Unternehmensanmeldedaten
- Einheitliche Nummer für Telefon und Fax
- Eine Rufnummer für alle Geräte
- Annahmeregeln
- Konfigurierbare Warteschlangen
- Anrufweiterleitung
- Rufnummern-/ID-Anzeige
- Nebenstellen-Durchwahl
- Screening und Blockieren von Anrufen
- Manuelle Anrufaufzeichnung
- Gemeinsam genutzte Leitungen
- Anruf-Delegierung
- Anruflisten und -Reports
- Call Flip

- Call Switch
- Anrufübergabe
- Übergabe mit Rückfrage
- Anruf parken
- Anruf parken in privatem Bereich
- Anrufüberwachung (überwachen, flüstern, eingreifen, übernehmen)
- RingMe™ (Click-to-Call, eingehend)
- RingOut™ (Click-to-Call, ausgehend)
- Intercom
- Paging
- Rufnummernanzeige (eingehend)
- Rufnummernanzeige (ausgehend)
- Rufnummern-/ID-Anzeige Telefon/Fax (ausgehend)
- \*69 für automatischen Rückruf
- Präsenzanzeige auf mehreren Geräten
- Unternehmensverzeichnis
- Kontaktsynchronisierung über die Cloud
- Konfigurierbare Annahme- und Weiterleitungsregeln
- Musik und Mitteilungen für Anrufe in Warteschleife
- Visuelle Anrufbearbeitung
- Verlaufsberichte zu Anrufen
- Benachrichtigung für entgangene Anrufe
- Labelling der Unternehmensnummer
- Native Telefonfunktion mit iOS-App-Integration
- Heads-up-Display (HUD) für Echtzeit-Verfügbarkeitsanzeige und Bearbeitung mehrerer eingehender Anrufe

### 2.3.3.2 Audiokonferenzen

- Unbegrenzter, einfacher Zugang mit beliebigen Geräten; bis zu 1.000 Teilnehmende
- Eigene Konferenz-Bridge und Zugangscodes je Seat
- Host-Funktionen und Einladung mit internationaler Einwahl
- Lokale Einwahlnummern in über 55 Ländern
- Konferenz ohne Host starten
- Premium-Audiokonferenznummer
- Zurücksetzen der Zugangscodes von Host und Teilnehmenden

### 2.3.3.3 RingCentral App (mobil)

- Unterstützt iPhone, iPad und Android-Smartphones und -Tablets
- Unterstützt Apple Watch (iOS)
- Einheitliche Nummer für Telefon und Fax
- Managementfunktionen im Vorfeld und während eines Anrufs
- Automatisches Anruf-Handoff (WLAN <-> 3G/4G)
- Konferenzen
- Synchronisierung von Kontakten und Favoriten mit der RingCentral-Cloud
- RingCentral Video-Meetings über Mobilgeräte hosten
- Als Teilnehmer:in einem RingCentral Video-Meeting beitreten
- Call Switch
- Anruf-Screening
- Übergabe mit Rückfrage
- Anzeige des Telefonpräsenzstatus anderer Teammitglieder auf allen Geräten
- Report-Dashboard (nur Admin)
- Unterstützung für Rollen und Berechtigungen
- Interaktive Benachrichtigungen und Schnellantwort-Optionen
- Quick-Swipe-Aktionen
- Unterstützung für Spotlight-Suche (nur iOS)
- Unterstützung für 3D Touch (nur iOS)
- Anzeige der Rufnummer/ID im Empfängerfeld
- Native Rufnummern-/ID-Anzeige für iOS-Videoanrufe
- Konfigurierbare Ruftöne und Benachrichtigungen
- Siri-Integration

### 2.3.3.4 RingCentral App (Desktop)

- Unterstützung für Windows und Mac
- HD-Sprachqualität
- Click-to-Call
- Click-to-Fax

## Leistungsbeschreibung und Vereinbarung zur Auftragsbearbeitung RingCentral mit ecotel *cloud.ucc*

- Anrufe direkt über die Desktop-App annehmen
- Aus der Desktop-App anrufen (mit Direktwahl)
- Unterstützung von Headsets mit Anrufsteuerung (gemäß Gerätefreigabeliste)
- Management aktiver Anrufe
- Unterstützung für Warteschlangenfunktion
- Aktuelle, eingehende und gehaltene Anrufe in einer zentralen Ansicht
- Voicemail-Zugriff und Fax-Ansicht direkt aus der App
- Anzeige der Rufnummer und Durchwahl eingehender Anrufe
- Anruf-Screening
- Integriert in Unternehmensverzeichnis
- Synchronisierung von Kontakten und Favoriten mit der RingCentral-Cloud
- Heads-up-Display (HUD) für Echtzeit-Verfügbarkeitsanzeige und Bearbeitung mehrerer eingehender Anrufe
- Anzeige des Telefonpräsenzstatus anderer Teammitglieder
- Konferenzen
- Zugang zu RingCentral Video-Meetings
- Meeting direkt beitreten
- RingCentral Video-Meetings starten
- Call Switch (Gerätewechsel)
- Rufnummern-/ID-Anzeige für ausgehende Anrufe festlegen
- Integration mit Microsoft Outlook/365 (nur Windows)
- Integration mit Mac Address Book/Mac Photo (nur Mac)
- Automatischer Druck eingehender Faxe (nur Windows)
- Teilen von Code-Snippets in Originalformatierung
- Integrierter Media-Player
- Video-/Audiokonferenzen auch auf Mobilegeräten in HD hosten (PC, Mac, iOS, Android)
- Große Meetings für bis zu 200 Meeting-Teilnehmende
- Instant Video und Screensharing mit erweiterten Kommentarfunktionen
- Einladungen per E-Mail
- Video und Audio mit Einwahloption über jeden Webbrowser (kein Download erforderlich)
- Unterstützung für Chrome OS (Chromebooks)
- Meeting-Aufzeichnungen (lokal und in der Cloud)
- Für alle Teilnehmenden sichtbare Hervorhebung der jeweils sprechenden Person
- Intuitive Host-Funktionen (Stummschalten/Aufheben, Aufzeichnung, Kommentar etc.)
- Einfache Funktionen für die Meeting-Teilnehmenden
- Zugriff auf Remote-Kontrolle durch Teilnehmende
- Screensharing auf iPhone-/iPad-App vom Desktop (über USB und AirPlay)
- Teilnahme an einem RingCentral Video-Meeting per Link
- Persönliche Meeting-IDs
- Sicherheit und Einstellungen für Video-Meetings: Zugangssperre für neue Teilnehmende, Meeting-Passwort, Test der Mikrofon- und Lautsprechereinstellungen
- Geräte während des Meetings wechseln
- Filesharing über Cloud-Speicher (Box, Dropbox und Google Drive)
- Intelligente Echounterdrückung
- Plug-in für Microsoft Outlook und Google Workspace
- Integration mit Outlook, Google Kalender und iCal
- Integrationen für Microsoft Teams, Slack und Salesforce
- Google-Chrome-Erweiterung für die Planung von RingCentral Video-Meetings über Google Chrome
- Analysen: Servicequalität (QoS), Performance-Reports, Akzeptanz und Nutzung
- Gruppenzusammenarbeit (Breakout-Sessions, Side-by-Side Screensharing, Handzeichen etc.)
- Zugangsunterstützung für Teilnehmende mit Handicap
- APIs für die Meeting-Planung und für den Zugriff auf Aufzeichnungen
- Audio-Teilnahme an einem RingCentral Video-Meeting per VoIP, PSTN oder Call Me
- Servicequalität (QoS)
- Performance-Reports
- Chat-Funktion
- Virtuelle Hintergründe
- Untertitel

### 2.3.3.5 Messaging und Team-Zusammenarbeit

- Team Messaging mit unbegrenzter Anzahl interner und externer Gastnutzer:innen
- Unbegrenzte Anzahl an Posts
- Unbegrenzter Cloud-Speicher für RingCentral-Apps (Nachrichten, Dateien, Aufzeichnungen)
- Präsenzstatus
- Filesharing
- Suche in Gruppen, Nachrichten und Dateien
- @team-Funktion für Mitteilungen an das gesamte Team
- Shortcuts für häufig genutzte Funktionen
- Aufgabenmanagement
- Integriert in Unternehmensverzeichnis
- Integrierte Videokonferenzen mit Screensharing
- Umfassende Telefonfunktionalität
- Bild-Kommentarfunktion
- Dokumentenvorschau innerhalb der App
- Umfassender Nachrichtenverlauf
- Inhalte abrufen und suchen
- Voicemail und Fax
- Mobil-, Web- und Desktop-Apps (für Windows, Mac, iOS und Android)
- Datenspeicherung und -sicherung
- DSGVO-Compliance
- Teamspezifische Administrationsfunktionen
- Erweiterte Administrationsfunktionen

### 2.3.3.6 Internet-Fax

- Senden und Empfangen ohne Faxgerät
- Faxe per E-Mail senden und empfangen
- Faxe elektronisch signieren und bearbeiten
- Faxe per Faxgerät senden mit Analogadapter
- Scan-to-Fax direkt aus der RingCentral Desktop-App
- Anhängen von Dateien per Drag&Drop
- Online-Konto mit Aktivitätsverlauf
- Click-to-Fax
- Weiterleitung als Fax

### 2.3.3.7 Video & Video-Meetings

- Unbegrenzte Meetings und Konferenzen

### 2.3.3.8 Sicherheit

- Alphanumerisches Passwort
- Session-Timer
- Management zugelassener Apps
- VoIP-Ländersperre
- Sichere TLS-/SRTP-Sprachverschlüsselung
- Verschlüsseltes VoIP
- DSGVO-Compliance
- Datenlokalisierung
- SSL-Verschlüsselung auf Server
- Verschlüsselung gespeicherter Daten

### 2.3.3.9 App-Integrationen

- RingCentral für Google (Google Workspace Add-on, Chrome, Hangouts)
- RingCentral für Microsoft Teams
- RingCentral für Microsoft Outlook
- RingCentral für Microsoft 365 (Outlook und Teams Web-App)
- RingCentral für Firefox
- RingCentral für Slack
- RingCentral für ServiceNow
- RingCentral für Salesforce
- RingCentral für NetSuite
- RingCentral für Zendesk



# Leistungsbeschreibung und Vereinbarung zur Auftragsbearbeitung RingCentral mit ecotel cloud.ucc

## 2.3.3.10 Admin-Funktionen

- Mehrstufiger Auto-Attendant
- Mehrstufige IVRs mit visuellem IVR-Editor und Audio-Anweisungen
- Webbasiertes Nutzungs- und Administrationsportal
- Kostenlose, sofortige Software-Upgrades/-Updates
- Namenswählverzeichnis
- Overflow-Funktion für Warteschlangen
- Konfigurierbare Warteschlangen
- Gemeinsam genutzte Leitungen
- Musik und Durchsagen für gehaltene Anrufe
- Benutzervorlagen
- Name oder Bezeichnung für Anrufer-ID festlegen
- Rufnummernanzeige durch Nickname oder Label ersetzen
- Benutzergruppen
- Beschränkte Erweiterung (IP-Sprachendgeräte für Konferenzräume und Gemeinschaftsbereiche) (Add-on)
- Verzeichnislisten
- Datenspeicherungsrichtlinien
- Compliance-Exporte
- Audit Trail
- Status-Seite für RingCentral Service
- Rollenbasierte Zugangskontrolle mit vordefinierten oder individuellen Rollen/Berechtigungen
- Gebündeltes Management mehrerer Accounts
- Massen-Upload
- Automatische und manuelle Anrufaufzeichnung
- Unterstützung mehrerer Standorte

## 2.3.3.11 Analysen

- Performance-Reports
- QoS-Berichte (Servicequalität)
- Live-Berichte (Add-on)
- Meeting-Dashboard
- Meeting-Nutzung und Webinar-Reporting

## 2.3.4 Optionale Features / Lizenzen

Optional stehen kann der Auftraggeber ergänzende Funktionen über zusätzliche Lizenzen beauftragen.

### 2.3.4.1 Limited Extension

Je Lizenz wird ein Seat mit eingeschränkten Funktionen (hauptsächlich für ein- & ausgehende Anrufe) für Endgeräte, die nicht einem bestimmten Nutzer / Seat zugeordnet sind (z.B. Telefone in Konferenzräumen), bereitgestellt. Nur für Editions Standard & Premium verfügbar.

### 2.3.4.2 Live Reports

Mit der Lizenz »Live Reports« kann je ein Seat / User auf Echtzeit-Anruferberichte mit konfigurierbaren Dashboards & Widgets und über 30 Kennzahlen zugreifen. Nur für Editions Standard & Premium verfügbar.

## 2.4 Endgeräte

Die Nutzung der Cloud-Telefonanlage erfordert die Verwendung der RingCentral Apps (Desktop / mobil) und / oder den Einsatz von SIP-fähigen Endgeräten (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 durch RingCentral unterstützt werden. Die Installation / der Anschluss der Endgeräte erfolgt durch den Auftraggeber.

Eine Liste der unterstützten Endgeräte kann der folgenden Webseite entnommen werden: <https://support.ringcentral.com/article/certified-supported-deskphones-ringcentral.html>.

## 3 Leistungen IP-Sprachdienst

Der Dienst wird über einen SIP-Zugang (SIP = Session Initiation Protocol) zur Verfügung gestellt. Es können zwischen 2 und 1.000 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 Mediadata ausschließlich mit dem Standardprotokoll SRTP (»Secure Real Time Protocol«) insofern die genutzten Endgeräte dies unterstützen
- Unterstützung der DTMF-Funktion gemäß RFC 2833 mit RTP-Events
- Unterstützung der Sprachdaten-Codescs: 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«), alternativ Portierung von vorhandenen Rufnummernblöcken des Auftraggebers
- Auf Wunsch Zuteilung neuer Einzelrufnummern (max. 10 je Anschluss), alternativ Portierung vorhandener Einzelrufnummern des Auftraggebers
- Auf Wunsch Zuteilung von ortsunabhängigen Rufnummern (032)

ecotel bietet folgende Produktvarianten bzw. Merkmale an:

ANZAHL SPRACHKANÄLE	STANDARDGRÖßE RUFNUMMERN	MAXIMALE GRÖßE RUFNUMMERN*
2 - 3	10	100
4 - 5	30	100
6 - 7	70	100
8 - 9	100	300
10 - 29	300	500
30 - 59	500	1.000
60 - 89	1.000	3.000
90 - 119	3.000	3.000
120 - 149	4.000	4.000
150 - 179	4.000	5.000
180 - 479	5.000	10.000
500 – 1.000	Anzahl Sprachkanäle x 20	

\*Rufnummern dieser Kategorie sind kostenpflichtig. Die maximale Größe ergibt sich aus der gesetzlichen Vorgabe. Details sind der Preisliste zu entnehmen.

Hinweis: Die maximale Größe der Rufnummern bezieht sich auf die Neuzuteilung von Rufnummernblöcken.

## 3.1 Technische Voraussetzungen

### 3.1.1 Internetzugang

ecotel kann für die fehlerfreie Übermittlung von Sprachverkehr nur eintreten, wenn die SIP-Signalisierungs- und – Mediadata 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 Mediadata 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 Rufnummernportierung

Beim Wechsel des Auftraggebers von einem anderen Netzbetreiber können die bisherigen Einzelrufnummern und Rufnummernblöcke behalten werden (Portierung), vorausgesetzt er wechselt nicht gleichzeitig in ein anderes Ortsnetz. Hierzu wird bei der Beauftragung je Anschluss ein Portierungsformular (Anbieterwechselauftrag) erstellt und vom Auftraggeber unterschrieben. ecotel führt, falls Anschlusskündigung

## Leistungsbeschreibung und Vereinbarung zur Auftragsbearbeitung RingCentral mit ecotel *cloud.ucc*

gewünscht, sodann die Kündigung der zugehörigen Anschlüsse beim vorherigen Netzbetreiber im Auftrag des Auftraggebers durch und koordiniert die Portierung der Rufnummern.

Die Größe der durch Portierung zugewiesenen Durchwahlnummern kann später nicht erhöht werden. Reicht die Größe des vorhandenen Rufnummernblockes nicht mehr aus, kann ein neuer Rufnummernblock unter Berücksichtigung der Tabelle »Produktvarianten« zugeteilt werden.

### 3.1.2.2 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 zugeteilter Durchwahlrufnummern kann später nicht erhöht werden. Reicht die Größe des vorhandenen Rufnummernblockes nicht mehr aus, kann ein neuer Rufnummernblock unter Berücksichtigung der Tabelle »Produktvarianten« zugeteilt 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.

### 3.1.2.3 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 Notrufeinsatzzentrale 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 Notrufes, 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.

Das RingCentral Selfcare-Portal bietet die Möglichkeit je Teilnehmer / Seat / User eine individuelle Notrufadresse einzutragen. Dieser Eintrag ist mit **cloud.ucc funktionslos**, d.h. die dort eingegebenen Daten können von ecotel nicht zur Weiterleitung eines Notrufes an die nächst gelegene Einsatzzentrale genutzt werden. Stattdessen wird, wie zuvor beschrieben, der Notruf an die nächst gelegene Einsatzzentrale des Standorts, der bei der Beauftragung der Rufnummern (Neubereitstellung oder Portierung) als Nutzungsadresse angegeben wurde, übermittelt.

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.

### 3.1.2.4 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.

### 3.1.2.5 Sonderrufnummern und Rufnummernsperrern

Verbindungen zu Sonderdiensten werden von ecotel im Rahmen des rechtlich zulässigen und der technischen und betrieblichen Möglichkeiten zur Verfügung gestellt. Verbindungen zu Servicerrufnummern 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 Rufnummernsperrern sperren. Verbindungen zu Online- und Auskunftsdiensten werden ausschließlich mit den auf der Preisliste aufgeführten Einwahlnummern durchgeführt.

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.

### 3.1.2.6 Rufnummernverlängerung (virtuelle Rufnummern)

ecotel empfiehlt ausdrücklich die ausschließliche Nutzung zugewiesener Durchwahlrufnummern. Die Durchwahlnummern werden für den neu bereitgestellten oder portierten Rufnummernblock von ecotel im RingCentral Selfcare-Portal bereitgestellt und können vom Auftraggeber den Seats / Teilnehmern zugewiesen werden. Auf Wunsch kann der Auftraggeber virtuell verlängerte Durchwahlnummern nutzen. Dies ist vom Auftraggeber bei der Beauftragung von cloud.ucc anzugeben. Nutzt der Auftraggeber mehr als die eigentlichen Durchwahlrufnummern (Verlängerung der Stellenanzahl der zugewiesenen Durchwahlrufnummern; z. B. für Faxe, Gruppenzuordnung etc.) erfolgt dies ausschließlich auf sein eigenes Risiko sowie eigene Kosten.

### 3.1.2.7 Einzelverbindungsachweis

Auf Wunsch erhält der Auftraggeber von ecotel eine Aufstellung über alle in Rechnung gestellten – also kostenpflichtigen – Verbindungen (Einzelverbindungsachweis, »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.

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 Wählversuche 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

# Leistungsbeschreibung und Vereinbarung zur Auftragsbearbeitung RingCentral mit ecotel cloud.ucc

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:

- Notruffunktion 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 National Flats, Global Flats & Minutenpakete

National Flatrates ermöglichen dem Auftraggeber Gespräche in das nationale Festnetz und – je nach gewählter Option – in die nationale Mobilfunknetze abweichend zum Sprachtarif des Produktes zu 0,00€ / Minute zu führen (Details und Optionsumfang sind der gültigen Preislisten des Produktes zu entnehmen).

Die Global Flat S und XL ermöglichen dem Auftraggeber Gespräche in das internationale Festnetz bestimmter Länder (Länderliste ist der gültigen Preislisten des Produktes zu entnehmen) abweichend zum Sprachtarif des Produktes zu 0,00€ / Minute zu führen. Die Global Flat XL umfasst zusätzlich die Gespräche zu 0,00€ / Minute in die Mobilfunknetze dieser Länder (Details und Optionsumfang sind der gültigen Preislisten des Produktes zu entnehmen).

Minutenpakete (Festnetz Paket / Mobilfunk Paket) reduzieren das Verbindungsentgelt des Sprachtarifs für die definierte Anzahl Minuten auf 0,00€ / Minute in das nationale Festnetz (Festnetz Pakete) oder die nationalen Mobilfunknetze (Mobilfunk Pakete). Nach Verbrauch dieser Freiminuten erfolgt die Abrechnung gemäß Sprachtarif (Details und Optionsumfang sind der gültigen Preislisten des Produktes zu entnehmen). Flatrate-Optionen (National Flats S-XL und Global Flat S und XL) werden monatlich je Sprachkanal berechnet.

Minutenpakete (Festnetz Paket / Mobilfunk Paket) werden monatliche je Paket berechnet.

Die Nutzung von Flatrate-Optionen (National Flats S-XL und Global Flat S und XL) ist nur im Rahmen eines allgemein geschäftsüblichen Verkehrsaufkommens und einer geschäftsüblichen Verteilung der Sprach- und Faxverbindungen möglich.

Ein Nutzungsausschluss gilt insbesondere für Datenverbindungen und Anbieter von Mehrwert-, Telekommunikations- und Massen-Telekommunikationsdiensten (insbesondere Faxbroadcast-Diensten), Call Centern und Telefonmarketing-Dienstleistungen, für permanente oder semi-permanente Vernetzungen oder Verbindungen von Standorten bzw. Telekommunikationsanlagen des Kunden sowie für permanente oder semi-permanente Rufumleitungen auf eine Zielrufnummer außerhalb des Anschlusses. Voraussetzung ist zudem, dass der Kunde nicht im Bereich Marktforschung tätig ist oder seine Leistungen gegenüber Dritten mittels Telekommunikationsdienstleistungen erbringt. Als allgemein geschäftsüblich gilt, dass der Kunde nicht mehr als 15 Nebenstellen je Sprachkanal betreibt.

Sind diese Voraussetzungen nicht gegeben, werden die Verbindungen von der Bepreisung gemäß der jeweiligen Option »National Flat S bis XL« sowie »Global Flat S und XL« ausgenommen und gemäß der Entgelte des Sprachtarifes (s. Abschnitt »Sprachtarif«) abgerechnet.

Die Option Global Flat S setzt eine bestehende oder gleichzeitig beauftragte Option National Flat S-XL voraus.

Die Global Flat XL setzt eine bestehende oder gleichzeitig beauftragte Option National Flat XL voraus.

## 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 Kündigungsfrist ist 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 minderwertige 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.

Leistungen, die dem Auftraggeber monatlich in Rechnung gestellt werden, werden im Aktivierungs- und Deaktivierungsmonat der Leistung anteilig berechnet.

Ausgenommen hiervon ist der Wechsel zwischen Editions. Dieser ist jeweils unter Berücksichtigung der, auf der Preisliste definierten, Kündigungsfrist zum Ende eines Monats möglich. Details sind der Preisliste zu entnehmen.

## 6 Leistungsverrechnung

Sämtliche verbrauchsabhängigen Leistungen können dem Auftraggeber monatlich im Voraus in Rechnung gestellt werden.

## 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.

## 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 Entörung 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 Entstörfest entfällt.

### 8.4 Entstörfestzeiten und Abschluss der Störung

ecotel beseitigt Störungen von cloud.ucc innerhalb von acht (8) Stunden während der unter 8.1 angegebenen Störungsbearbeitungszeiten. Die Entstörfestzeit gilt als eingehalten, wenn der Dienst nach dieser Zeit wieder vollständig zur Verfügung steht.



## Leistungsbeschreibung und Vereinbarung zur Auftragsbearbeitung RingCentral mit ecotel *cloud.ucc*

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. 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 angeschlossen werden.

### 10 Weitere Vertragsdokumente

Die nachfolgende Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung ist Vertragsbestandteil. Außerdem gelten die RingCentral Endnutzerbedingungen unter <https://www.ecotel.de/ringcentral-mit-ecotel-clouducc-vertragsdokument/>.

# Leistungsbeschreibung und Vereinbarung zur Auftragsbearbeitung RingCentral mit ecotel cloud.ucc

## Vereinbarung zur Auftragsbearbeitung

### 1 Einleitung

Diese Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung ist Bestandteil der Leistungsvereinbarung zur Bereitstellung des ecotel cloud.ucc Produkts (powered by RingCentral), 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

- 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.
- Der Umfang der Datenverarbeitung ist konkret beschrieben in der zu Grunde liegenden Leistungsvereinbarung.
- 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,

(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, als auch in Drittländern 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. Artt. 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 Berechtigung, 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 Artt. 28 bis 33 DSGVO einzuhalten; insofern gewährleistet sie insbesondere die Einhaltung folgender Vorgaben:

(1) Schriftliche Bestellung eines Datenschutzbeauftragten, der seine Tätigkeit gemäß Artt. 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 Artt. 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 Artt. 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 §8 »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.

# Leistungsbeschreibung und Vereinbarung zur Auftragsbearbeitung RingCentral mit ecotel *cloud.ucc*

(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. ecotel ist jedoch verpflichtet, 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) 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) 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 Leistungsbeschreibung 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 ecotel die datenschutzrechtliche Zulässigkeit durch entsprechende Maßnahmen sicher. Gleiches gilt, wenn Dienstleister im Sinne von Abs. 1 Satz 2 eingesetzt werden sollen.

(9) Der Auftraggeber erteilt der ecotel das Mandat Standardvertragsklauseln (SCC) und ergänzende Sicherheitsbestimmungen entsprechend §7 »Ergänzende

Sicherheitsbestimmungen zur Datenübermittlung in Drittländer« mit Unterauftragnehmern der ecotel und mit deren Unterauftragnehmern zur Sicherstellung der Übermittlung von personenbezogenen Daten in Drittländer in seinem Namen abzuschließen.

(10) Wenn der Auftraggeber seine Einwilligung gegenüber der ecotel zur Durchsetzung von Standardvertragsklauseln und ergänzenden Sicherheitsbestimmungen gemäß Abs. 9 widerruft, sind ecotel und ihre Unterauftragnehmer mit sofortiger Wirkung von allen vertraglichen Verpflichtungen zur Erbringung von Diensten für den Auftraggeber in diesem Zusammenhang befreit, als ob die Erbringung von Diensten aufgrund eines Ereignisses höherer Gewalt unmöglich gemacht wurde.

Der Auftraggeber wird ecotel und ihre Unterauftragnehmer zudem von allen Ansprüchen, Schäden und Rechten freistellen, die er und/oder betroffene Personen gegen ecotel oder ihre Unterauftragnehmer wegen der Nichteinhaltung von Art. 5 DSGVO oder wegen der Aussetzung der Erbringung der Dienste gemäß diesem Abs. 10 geltend machen können oder geltend gemacht werden, sowie von allen Bußgeldern, ecotel oder ihren Unterauftragnehmern aufgrund dessen auferlegt werden.

## 8 Ergänzende Sicherheitsbestimmungen zur Datenübermittlung in Drittländer

Der Unterauftragnehmer RingCentral bestätigt, im Rahmen von zwischen dem Unterauftragnehmer und der ecotel im Namen des Auftraggebers abzuschließenden bzw. abgeschlossenen Standardvertragsklauseln, zum Schutz von personenbezogenen Daten bei einer Übermittlung in Drittländer, die Umsetzung folgender Maßnahmen:

(1) Der Unterauftragnehmer wird den Auftraggeber und, falls bekannt, die betroffene Person über jede Anfrage zur Offenlegung von persönlichen Kundendaten durch eine Strafverfolgungsbehörde eines Drittlands, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Strafverfolgungsanfragen informieren, es sei denn, dem Unterauftragnehmer ist dies nach geltendem Recht untersagt.

(2) Wenn es dem Unterauftragnehmer nach geltendem Recht untersagt ist, den Auftraggeber und/oder die betroffenen Personen gemäß Abs. 1 zu informieren, wird der Unterauftragnehmer dem Auftraggeber allgemeine Informationen über Anfragen zur Offenlegung von persönlichen Daten durch Strafverfolgungsbehörden in Drittländern zur Verfügung stellen, insbesondere die Anzahl der Anfragen, die Art der angefragten Daten und die Identität der relevanten Behörden;

(3) Der Unterauftragnehmer wird den Auftraggeber über solche Schritte auf dem Laufenden halten, die unternommen werden, um der Anfrage einer Strafverfolgungsbehörde eines Drittlands zu widersprechen und sie einzuschränken, und dem Auftraggeber, soweit möglich, die Möglichkeit geben, in Bezug auf eine Anfrage zu intervenieren.

(4) Wenn und soweit der Umfang einer Anfrage einer Strafverfolgungsbehörde eines Drittlands nicht verhindert werden kann oder vernünftigerweise nicht verhindert wird, wird der Unterauftragnehmer mit dem Auftraggeber zusammenarbeiten, um den Zugriff der Behörde auf die persönlichen Daten zu minimieren, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Verschlüsselung oder Verlagerung der Daten in eine Gerichtsbarkeit, die außerhalb des Umfangs der Anfrage liegt.

(5) Der Unterauftragnehmer bestätigt, dass dieser über einen internen Prozess verfügt, um zu prüfen, ob dieser und/oder die relevanten Dienste FISA oder E.O.12333 oder anderen ähnlichen Gesetzen in einer anderen Zuständigkeit unterliegen, in der personenbezogene Daten aus dem EWR in ein Drittland gemäß dieser Vereinbarung übertragen werden.

Der Unterauftragnehmer wird ecotel und im Folgenden den Auftraggeber auf Anfrage informieren, wenn es sich beim Unterauftragnehmer um einen "Anbieter von elektronischen Kommunikationsdiensten" oder eine andere Organisation handelt, die unter FISA oder E.O.12333 fällt.

(6) Der Unterauftragnehmer bestätigt,

a) dass dieser nicht absichtlich Hintertüren oder ähnliche Programmierungen geschaffen hat, die für den Zugriff auf das System und/oder personenbezogene Daten verwendet werden könnten,

b) dieser nicht absichtlich seine Geschäftsprozesse in einer Weise geschaffen oder verändert hat, die den Zugriff auf personenbezogene Daten oder Systeme erleichtert, und

c) nationale Gesetze oder Regierungsrichtlinien diesen nicht dazu verpflichten, Hintertüren zu schaffen oder aufrechtzuerhalten oder den Zugriff auf personenbezogene Daten oder Systeme zu erleichtern oder dass dieser im Besitz des

## Leistungsbeschreibung und Vereinbarung zur Auftragsbearbeitung RingCentral mit ecotel cloud.ucc

Verschlüsselungsschlüssels ist oder diesen aushändigen muss.

(7) Wenn der Unterauftragnehmer das Vorhandensein einer Hintertür oder ähnlicher Programmierungen oder manipulierter Geschäftsprozesse oder die Verpflichtung, diese zu implementieren, nicht offenlegt oder ecotel und im Folgenden den Auftraggeber nicht unverzüglich informiert, sobald deren Vorhandensein bekannt wird, ist der Auftraggeber berechtigt den betroffenen Dienst sofort, d.h. ohne Einhaltung einer Frist auszusetzen oder gemäß den Kündigungsbestimmungen zu kündigen, sofern die Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Unterauftragnehmer im Zusammenhang mit dem betroffenen Dienst in den räumlichen Geltungsbereich der DSGVO fällt.

(8) Der Auftraggeber trägt die Kosten, ecotel, dem Unterauftragnehmer und dem Auftraggeber selbst durch Handlungen oder Maßnahmen entstehen, die vom Unterauftragnehmer und/oder vom Auftraggeber gemäß diesem §7 »Ergänzende Sicherheitsbestimmungen zur Datenübermittlung in Drittländer« ergriffen werden, vorausgesetzt, dass solche Handlungen oder Maßnahmen auf Wunsch des Auftraggebers getroffen wurden.

### 9 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 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) ecotel stellt sicher, dass sich der Auftraggeber von der Einhaltung der Pflichten von ecotel nach Art. 28 DSGVO überzeugen kann. 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, Datenschutzauditor, Qualitätsauditor);
- 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 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 Drittpersonen) 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 ecotel einen Vergütungsanspruch geltend machen.

### 10 Mitteilung bei Verstößen der ecotel

(1) 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 ecotel eine Vergütung beanspruchen.

### 11 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 Leistungsbeschreibung – hat ecotel sämtliche in ihren Besitz gelangten Unterlagen, erstellte Verarbeitungs- und Nutzungsergebnisse sowie Datenbestände, die im Zusammenhang mit dem Auftragsverhältnis stehen, dem Auftraggeber auszuhändigen 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 ecotel entsprechend der jeweiligen Aufbewahrungsfristen über das Vertragsende hinaus aufzubewahren.

### 12 Haftung

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

### 13 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

Informationssicherheit und Datenschutz

Prinzenallee 11, 40549 Düsseldorf

Oder per E-Mail an [datschutz@ecotel.de](mailto:datschutz@ecotel.de) gerichtet werden. ecotel akzeptiert Weisungen des Auftraggebers, die durch dessen Geschäftsführung oder von den für den Datenschutz beim Auftraggeber beauftragten Personen, sowie durch die vom



## Leistungsbeschreibung und Vereinbarung zur Auftragsbearbeitung RingCentral mit ecotel *cloud.ucc*

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 weisungsberechtigten Personen des Auftraggebers bestimmt dieser initial über das Auftragsformular und im Folgenden schriftlich sowie soweit verfügbar über die Funktionen im Webportal.

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

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

### 14 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. In dem Fall, dass Streitigkeiten unter Einbezug des Unterauftragnehmers RingCentral beizulegen sind, ist der Gerichtsstand München.

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

# Leistungsbeschreibung und Vereinbarung zur Auftragsbearbeitung RingCentral mit ecotel cloud.ucc

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

### 1 Vorwort

Es werden die im Rahmen der Auftragsvergabe erforderlichen technischen und organisatorischen Datensicherheitsmaßnahmen zum Schutz der in §2 »Umfang und Zweck der Datenverarbeitung« der zu Grunde liegenden Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung bestimmten persönlichen Daten ihrer Auftraggeber durch ecotel communication ag dokumentiert und den Auftraggebern zur Prüfung zur Verfügung gestellt.

Im Kapitel 3 »Technische und organisatorische Schutzmaßnahmen der RingCentral« dieser Anlage werden insbesondere die Schutzmaßnahmen des ecotel Unterauftragnehmers RingCentral zur Bereitstellung und zum Betrieb der Kommunikationsplattform und zum Schutz der persönlichen Daten der Auftraggeber durch RingCentral beschrieben.

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 §3 »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

ecotel betreibt ein Informationssicherheits-Managementsystem und verbessert dieses kontinuierlich. Das Managementsystem ist nach DIN ISO/IEC 27001:2013 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 Auftragsbefriedigung 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 Virens Scanner 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

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.

### 3 Technische und organisatorische Schutzmaßnahmen der RingCentral

#### 3.1 Personalsicherheit

RingCentral wird:

a) Hintergrundüberprüfungen für alle bestehenden und neuen RingCentral-Mitarbeiter in Übereinstimmung mit geltendem Recht durchführen, die proportional zu den Risiken sind, die mit den Rollen innerhalb der RingCentral-Organisation korrelieren;

# Leistungsbeschreibung und Vereinbarung zur Auftragsbearbeitung RingCentral mit ecotel *cloud.ucc*

- b) Sicherstellen, dass der Status und die Ergebnisse der Hintergrundüberprüfungen in Übereinstimmung mit den Vorschriften aufbewahrt werden; und
- c) Sicherstellen, dass alle RingCentral-Mitarbeiter eine angemessene Sensibilisierung und Schulung für Sicherheitsrichtlinien und -verfahren erhalten, die für ihre Arbeitsfunktionen relevant sind.

## 3.2 Informationssicherheitsmanagement

RingCentral wird angemessene IT-Sicherheitsmaßnahmen unterhalten, um die Sicherheit der persönlichen Daten der Auftraggeber der ecotel und der Datenverarbeitungsanlagen der RingCentral zu gewährleisten. RingCentral wird ein IT-Sicherheits- und Risikomanagementprogramm unterhalten, das auf kommerziellen Best Practices basiert, um die Vertraulichkeit, Integrität und Zugänglichkeit der Daten mit umfassenden administrativen, technischen, prozeduralen und physischen Maßnahmen, die den allgemein anerkannten Industriestandards und Best Practices entsprechen, die Folgendes umfassen, zu gewährleisten:

### 3.2.1 IT-Sicherheitsprogramm

RingCentral schützt die persönlichen Daten der Auftraggeber der ecotel vor versehentlichem(r), unbefugtem(r) oder rechtswidrigem(r) Zugriff, Verwendung, Offenlegung, Änderung, Zerstörung und/oder Verlust durch administrative, technische, verfahrenstechnische und physische Schutzmaßnahmen, die angemessen und den Umständen entsprechend sind, unter Berücksichtigung der Art der Daten und des Umfangs, Kontext und Zwecks der Verarbeitung.

### 3.2.2 Netzwerksicherheit

RingCentral wird:

- a) Netzwerksicherheit aufrechterhalten, die einen Firewall-Schutz nach Industriestandard und eine Zwei-Faktor-Authentifizierung für den Zugriff auf Produktionsnetzwerke umfasst; und
- b) Intrusion Detection Systeme "IDS" und/oder Intrusion Prevention Systeme "IPS" installieren und verwenden, die den gesamten nicht-medialen Datenverkehr überwachen, der in Datenverarbeitungsanlagen ein- und ausgeht, die zur Verarbeitung von persönlichen Daten der Auftraggeber der ecotel verwendet werden;
- c) Sicherstellen, dass die Uhren aller relevanten Datenverarbeitungsanlagen mit einer oder mehreren Referenzzeitquellen synchronisiert werden;
- d) den Netzwerkperimeter überwachen, um Cyberangriffe zu erkennen und bösartigen Datenverkehr zu blockieren;
- e) den Webverkehr aus dem Internet und aus internen Quellen überwachen, um Cyberangriffe gegen Websites/Dienste zu erkennen und bösartigen Verkehr zu blockieren;
- f) Sicherstellen, dass Änderungen an der Firewall-Regelbasis durch einen formalen Antrags- / Genehmigungsprozess kontrolliert werden; und
- g) den Zugriff auf die Netzwerke der Organisation auf autorisierte Geräte beschränken.

### 3.2.3 Server- und Endgerätesicherheit

RingCentral wird:

- a) Datenverarbeitungsanlagen härten, indem sie eine minimale Basis-Sicherheitskonfiguration basierend auf funktionalen Systemanforderungen und industriebasierenden Best Practices einrichtet und verwendet, um verfügbare Angriffsmöglichkeiten zu reduzieren.
- b) Datenverarbeitungsanlagen mindestens vierteljährlich mit branchenüblicher Schwachstellen-Scan-Software überprüfen, um Sicherheitslücken zu erkennen. RingCentral wird Sicherheits-Patches innerhalb eines wirtschaftlich angemessenen Zeitrahmens anwenden, nachdem die Tests abgeschlossen sind und die Patches die Qualitätssicherungs-Tests "QA" erfolgreich abgeschlossen haben. RingCentral wird die Endgeräte seiner Mitarbeiter so konfigurieren, dass sichergestellt ist, dass Benutzer keine nicht autorisierte Software installieren oder erforderliche Software deaktivieren können. Es kann jedoch begründete Ausnahmen von den vorgenannten Anforderungen geben, die von der RingCentral-Geschäftsführung genehmigt werden.

### 3.2.4 Anwendungssicherheit

RingCentral wird wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um regelmäßig Software-Sicherheitslücken zu identifizieren und im Falle bekannter Software-Sicherheitslücken relevante Updates, Upgrades und Bugfixes für jede Software bereitzustellen, in der persönliche Daten der Auftraggeber der ecotel verarbeitet werden.

### 3.2.5 Unabhängige Sicherheitsbewertungen

RingCentral wird unabhängige Dritte einsetzen, um jährliche Penetrationstests, Risikobewertungen und Sicherheitsaudits für die Systeme, Umgebungen und Netzwerke durchzuführen, in denen persönliche Daten der Auftraggeber der ecotel verarbeitet werden. RingCentral behebt kritische und schwerwiegende Feststellungen und Probleme, die bei solchen Bewertungen entdeckt werden, basierend auf internen Standards und Prozessen.

### 3.2.6 Starke Authentifizierung

Starke Authentifizierung bedeutet die Verwendung von Authentifizierungsmechanismen und Authentifizierungsmethoden, die stärker sind als die Passwörter, die von den hier geltenden Anforderungen gefordert werden. Beispiele für starke Authentifizierungsmechanismen und -methoden sind digitale Zertifikate, Zwei-Faktor-Authentifizierung und Einmal-Passwörter.

RingCentral erzwingt eine starke Authentifizierung für jeden Fernzugriff auf persönliche Daten der Auftraggeber der ecotel. Zusätzlich erzwingt RingCentral eine starke Authentifizierung für jeden administrativen und/oder Management-Zugriff auf Produktionsdienste.

### 3.2.7 Physische Sicherheit und Umgebungssicherheit

RingCentral wird:

- a) die physische Sicherheit der Räumlichkeiten und den Schutz der Umgebung für seine Rechenzentren entsprechend ISO 27001/27002 oder ähnlichen Industriestandards erfüllen;
- b) Sicherstellen, dass der Zugang zu den Rechenzentren nur für autorisierte Personen möglich ist;
- c) den Zugang zu den Einrichtungen des Rechenzentrums überwachen und zu Prüfzwecken aufzeichnen; und
- d) einen umfassenden Prozess etablieren, der sicherstellt, dass die Zugriffsrechte in Rechenzentren in regelmäßigen Abständen überprüft werden.

### 3.2.8 IT-Sicherheitsbewusstsein und -schulung

RingCentral wird ein Programm zum Bewusstsein für Cybersicherheit und Schulungsprogramm für alle Mitarbeiter etablieren.

### 3.2.9 Reaktion auf Vorfälle

RingCentral verfügt über Richtlinien und Verfahren zur Aufrechterhaltung der Service-Verfügbarkeit von Diensten, Reaktion auf Ausfälle von Diensten, Reaktion auf Cybersicherheitsvorfälle und andere Ereignisse, die die Bereitstellung von Diensten beeinträchtigen könnten. Wenn RingCentral von einem Sicherheitsvorfall erfährt oder diesen entdeckt, der sich auf persönliche Daten der Auftraggeber der ecotel auswirkt, benachrichtigt RingCentral umgehend den geschäftlichen Ansprechpartner von ecotel und ergreift wirtschaftlich angemessene Maßnahmen, um den Vorfall zu isolieren, abzuschwächen und/oder zu beheben.

Die Übernahme eines einzelnen Kunden- oder Endbenutzerkontos wird nicht als Sicherheitsvorfall betrachtet. Die Übernahme von Konten wird jedoch den ecotel Administratoren mitgeteilt, wenn solche Aktivitäten auf Kundenkonten entdeckt werden.

### 3.2.10 Reaktion auf Vorfälle, Dokumentation und Tests

RingCentral muss eine Dokumentation zur Reaktion auf Vorfälle pflegen und testet seine Reaktion auf Cybervorfälle jährlich, wenn die Prozeduren nicht anderweitig im Laufe des Jahres geübt werden. Diese Dokumentation muss Rollen und Verantwortlichkeiten für die Reaktion auf Cybervorfälle innerhalb der Organisation des Datenverarbeiters skizzieren.

### 3.2.11 Speicher- und Übertragungssicherheit

Ring Central wird:

- a) eine dem Industriestandard entsprechende Verschlüsselung zum Schutz der persönlichen Daten der Auftraggeber der ecotel bei der Übertragung über nicht vertrauenswürdige Netzwerke, die nicht von RingCentral kontrolliert werden, einsetzen. Dies gilt für alle Technologien, die für die Übertragung von persönlichen Daten der Auftraggeber der ecotel eingesetzt werden. Zum Zwecke der Klarheit wird das öffentliche Telefonnetz "PSTN" als vertrauenswürdige Netzwerk angesehen. PSTN-Kommunikation und die Übertragung von persönlichen Daten, für deren Übertragung ecotel oder der Auftraggeber der ecotel keine solche Verschlüsselung gewählt haben, sind von dieser Anforderung ausgeschlossen.
- b) eine dem Industriestandard entsprechende Verschlüsselung verwenden, um die persönlichen Daten der Auftraggeber der ecotel bei der Speicherung zu schützen.

## Leistungsbeschreibung und Vereinbarung zur Auftragsbearbeitung RingCentral mit ecotel cloud.ucc

### 3.2.12 Sichere Entsorgung

Beim Löschen von persönlichen Daten der Auftraggeber der ecotel und/oder bei der Entsorgung von Produktionsspeichern wird RingCentral Methoden verwenden, die sicherstellen, dass die Daten nicht praktischerweise gelesen oder rekonstruiert werden können.

### 3.2.13 Überwachung und Protokollierung

- RingCentral unterhält mehrere Maßnahmen zur Sicherheitsüberwachung, einschließlich IDS, Anti-Malware, Überwachung der Public-Cloud und andere Arten von Methoden zur Erkennung von Sicherheitsereignissen.
- RingCentral beschränkt den Zugriff auf Sicherheitsprotokolle auf autorisierte Personen und schützt Sicherheitsprotokolle vor unbefugten Änderungen.
- RingCentral überprüft mindestens einmal wöchentlich alle kritischen und risikoreichen Alarme von Sicherheitsüberwachungssystemen und dokumentiert und behebt protokollierte Sicherheitsvorfälle zeitnah.
- Wenn RingCentral von einem Sicherheitsvorfall erfährt oder diesen entdeckt, der sich auf persönliche Daten der Auftraggeber der ecotel auswirkt, wird RingCentral ecotel umgehend benachrichtigen und wirtschaftlich angemessene Schritte unternehmen, um diesen Vorfall zu isolieren, abzuschwächen und/oder zu beheben.

### 3.2.14 Passwörter

RingCentral wird Passwortanforderungen durchsetzen, die an den jeweils aktuellen Richtlinien des National Institute of Standards and Technology "NIST" ausgerichtet sind.

### 3.2.15 Minimale Berechtigungen

RingCentral wird die Regel der geringsten Berechtigung für den Zugriff auf Datenverarbeitungsanlagen und persönliche Daten der Auftraggeber der ecotel durchsetzen.

### 3.2.16 Zugriffsverwaltung

RingCentral verfügt über Prozesse zur Gewährung, Verhinderung und Beendigung des Zugriffs auf Datenverarbeitungsanlagen mit persönlichen Daten der Auftraggeber der ecotel, basierend auf den personellen Erfordernissen.

### 3.2.17 Identifizierung und Authentifizierung

Ring Central wird:

- autorisierten Einzelbenutzern eindeutige Benutzerkennungen zuweisen und sicherstellen, dass eine individuelle Verantwortlichkeit für die Verwendung von Benutzerkennung für privilegierte Benutzer vorhanden ist; und
- einen dokumentierten Managementprozess für den Lebenszyklus von Benutzerkennungen pflegen, der manuelle und/oder automatisierte Prozesse für die genehmigte Erstellung, Entfernung und Änderung von Konten, Kontomodifikation für alle Datenverarbeitungsanlagen und über alle Umgebungen hinweg enthält. Ein solcher Prozess muss eine Überprüfung der Zugriffsrechte und der Kontogültigkeit beinhalten, die mindestens einmal pro Kalenderjahr durchgeführt wird.

### 3.2.18 Software, Quellcode und Datenintegrität

- RingCentral wird keine persönlichen Daten der Auftraggeber der ecotel für Tests verwenden. RingCentral wird die persönlichen Daten vor jeglicher Verwendung für Entwicklung oder Tests de-personalisieren.
- RingCentral wird einen dokumentierten Änderungskontrollprozess für alle Produktionsumgebungen pflegen.  
Für alle Software, die im Rahmen des Vertrags für ecotel entwickelt oder angepasst wurde, wird RingCentral (in dem Umfang, in dem Werkzeuge kommerziell verfügbar sind) diese Software scannen, um bösartigen Code und/oder Sicherheitslücken gemäß den internen Standardprozessen von RingCentral zu finden und zu beheben.

### 3.2.19 Service Continuity Management und Disaster Recovery

Ring Central wird:

- Sicherstellen, dass die Verantwortlichkeiten für die Servicekontinuität klar definiert und dokumentiert sind und einer Person mit ausreichender Autorität zugewiesen wurden;
- über einen Service-Continuity-Plan "BCP" verfügen, um die Erbringung von Dienstleistungen für ecotel im Falle einer Unterbrechung oder eines Ausfalls von Geschäftsprozessen innerhalb eines bestimmten Zeitraums sicherzustellen;
- Sicherstellen, dass der Geltungsbereich des BCP alle relevanten Standorte, Mitarbeiter und Informationssysteme umfasst, die zur Erbringung der vertraglichen Leistungen für ecotel eingesetzt werden;
- Sicherstellen, dass der BCP und/oder Disaster-Recovery-Plan mindestens einmal jährlich getestet wird; und

- den Service Continuity Plan mindestens einmal jährlich überprüfen und aktualisieren.

### 3.2.20 Betrugsfälle und Ermittlungen

RingCentral wird:

- ihre Verpflichtung der Unternehmensleitung, Geschäfte ohne Betrug zu tätigen demonstrieren;
- Proportional zum inhärenten Betrugsrisiko und zur Größe des RingCentral Geschäftes, in dem RingCentral tätig ist:
  - eine Betrugsrisikobewertung durchführen, um ihre Anfälligkeit für Betrugsrisiken auf einer laufenden, regelmäßigen Basis proaktiv zu identifizieren, zu dokumentieren und zu beheben;
  - Schulungen und Sensibilisierungsmaßnahmen zur Betrugsbekämpfung durchführen, um sicherzustellen, dass Mitarbeiter, Management, Auftragnehmer und Geschäftspartner verstehen, dass Betrug nicht toleriert wird; und
  - die Effektivität der Betrugsmanagementprozesse überwachen und regelmäßig überprüfen;
- einen Prozess betreiben zur rechtzeitigen, rechtmäßigen und effektiven Untersuchung von Betrugsfällen und Verdacht auf Fehlverhalten oder Anschuldigungen und zur Behebung von Kontrollmängeln oder anderer Probleme, die als Ergebnis der Untersuchungen identifiziert wurden;
- ecotel unverzüglich, ohne schuldhaftes Zögern und in Übereinstimmung mit den Anforderungen gemäß Abschnitt 3.2.9 »Reaktion auf Vorfälle« benachrichtigen, wenn:
  - RingCentral erfährt oder Grund zu der Annahme hat, dass Betrug von einem ihrer Mitarbeiter, Auftragnehmer, Geschäftspartner oder einer Person, die in ihrem Namen bei der Erfüllung von vertraglichen Verpflichtungen handelt, begangen wurde/wird; und
  - dies eine Auswirkung auf die Erfüllung vertraglicher Verpflichtungen haben könnte oder den Ruf, die Marke, das Image oder das Geschäft von ecotel oder die persönlichen Daten der Auftraggeber der ecotel beeinträchtigen könnte; und
- in angemessener Weise mit dem internen Untersuchungsteam von ecotel zusammenarbeiten, wenn ein mutmaßlicher oder tatsächlicher Betrug oder ein Fehlverhalten eine Auswirkung auf die Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen haben könnte.

### 3.2.21 Risikomanagement

RingCentral führt jährliche IT-Sicherheits-Risikobewertungen durch, um die Bedrohungen für ihr Geschäft oder ihren Betrieb zu identifizieren. RingCentral verfügt über entsprechende Richtlinien und Verfahren zur Behandlung von Risikopositionen.

### 3.2.22 Jährliche Sicherheitsprüfungen

RingCentral wird auf eigene Kosten einen seriösen unabhängigen Wirtschaftsprüfer mit der Durchführung einer SOC-2-Prüfung, oder ein Ersatz- oder Nachfolge Audit-Standard oder -Verfahren (jeweils ein "SOC 2-Audit") beauftragen, die zu einem Bericht führt, der sowohl eine Beschreibung der Kontrollen der Organisation zu einem bestimmten Zeitpunkt und detaillierte Tests dieser Kontrollen über einen Zeitraum von mindestens zwölf (12) Monaten enthält.

### 3.2.23 Jährliche Penetrationstests

RingCentral führt jährlich Penetrationstests seiner Produkte und Software, basierend auf aktuellen führenden, branchenweit akzeptierten Penetrationstest-Ansätzen durch, um Schwachstellen in der eigenen Umgebung zu identifizieren und zu beheben. RingCentral wird:

- mindestens einmal in einem bestimmten Zeitraum von zwölf (12) Monaten Penetrationstests durchführen;
- den Umfang der Penetrationstests auf der Grundlage von Geschäfts- und Sicherheitsanforderungen definieren; und
- die Penetrationstests mit entsprechend qualifizierten Prüfern durchführen.

RingCentral kann externe Parteien mit der Durchführung der Übung beauftragen.



# Leistungsbeschreibung und Vereinbarung zur Auftragsbearbeitung RingCentral mit ecotel *cloud.ucc*

## Anlage 2: Eingesetzte Unterauftragnehmer

### 1 Vorwort

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.

Neben den Unterauftragnehmern der ecotel werden im Abschnitt 3 »Unterauftragnehmer der RingCentral« insbesondere die vom Datenverarbeiter RingCentral eingesetzten Unter-Unterauftragnehmer bestimmt.

### 2 Unterauftragnehmer der ecotel

ecotel communication ag beabsichtigt, die folgenden Unterauftragnehmer einzusetzen:

Lieferant	Adresse / Land	Leistung
KiKxxl GmbH	Mindener Str. 127 49084 Osnabrück Deutschland	Initiale Kundenkommunikation und Störungsbearbeitung (1st-Level)
RingCentral France SAS	34 boulevard des Italiens 75009, Paris Frankreich	Bereitstellung und Betrieb der Kommunikationsplattform Bereitstellung von Telefonie-Endgeräten Störungsbearbeitung (2nd-/ 3rd-Level)