

Allgemeine Geschäftsbedingungen STARFACE Cloud

1. Geltungsbereich

- 1.1. Diese Bedingungen gelten für sämtliche - auch künftigen - Leistungen der STARFACE GmbH, Adlerstr. 61, 76137 Karlsruhe (im Folgenden "STARFACE" genannt) im Zusammenhang mit der Bereitstellung einer Cloud- Phoneanlage sowie Bereitstellung und Erbringung von Telefon- und Internetdienstleistungen sowie der Bereitstellung und Nutzung der Video-Meeting-Plattform „STARFACE NEON“. Die Bedingungen regeln das Vertragsverhältnis zwischen STARFACE und den Personen, die ihre Dienstleistungen in Anspruch nehmen (im Folgenden "Nutzer" genannt).
- 1.2. Die Mitarbeiter von STARFACE sind nicht berechtigt, von diesen Bedingungen abweichende Vereinbarungen, Nebenabreden, individuelle Garantiezusagen oder Zusicherungen zu treffen, es sei denn, sie sind hierzu ausdrücklich bevollmächtigt oder kraft ihrer Organstellung, Prokura oder allgemeiner Handlungsvollmacht berechtigt.
- 1.3. Das Waren- und Dienstleistungsangebot von STARFACE nach diesem Vertrag richtet sich ausschließlich an juristische Person des öffentlichen Rechts, an öffentlich-rechtliches Sondervermögen und an Unternehmer im Sinne von § 14 BGB, d. h. natürliche oder juristische Personen oder rechtsfähige Personengesellschaften, die bei der Bestellung in Ausübung einer gewerblichen oder selbstständigen Tätigkeit handeln. Nur diese sind Nutzer im Sinne dieser Geschäftsbedingungen. STARFACE lehnt insoweit den Vertragsschluss mit einem Verbraucher ab. Der Nutzer erklärt bei Abschluss des Vertrags, dass er kein Verbraucher ist bzw. er Vertreter einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder eines öffentlich-rechtlichen Sondervermögens ist.
- 1.4. Einkaufs- oder Geschäftsbedingungen des Nutzers haben nur Gültigkeit, sofern STARFACE diese gesondert schriftlich anerkannt hat. Jedenfalls gilt unter den einzelnen Vereinbarungen folgende Hierarchie der Festlegungen:
 - Änderungen entsprechend Ziffer 1.2.
 - Preislisten von STARFACE (die jeweils gültige Preisliste ist abrufbar über www.starface.com/preise)
 - Leistungsbeschreibungen von STARFACE
 - diese Allgemeinen Vertragsbedingungen
 - Einkaufs- oder Geschäftsbedingungen des NutzersDie zuerst genannten Bestimmungen haben bei Widersprüchen oder Unklarheiten stets Vorrang vor den nachfolgend genannten Bestimmungen.

2. Vertragsschluss / Termine / Verhältnis der Leistungen zueinander

- 2.1. Der jeweilige Vertrag kommt durch einen Auftrag des Nutzers und die anschließende Annahme durch STARFACE unter Einbeziehung dieser AGB zustande. Die Annahme durch STARFACE erfolgt im Regelfall durch die Zusendung einer Auftragsbestätigung, spätestens jedoch mit Bereitstellung des beauftragten Dienstes.
- 2.2. Zur Annahme eines Angebots ist STARFACE nicht verpflichtet.
- 2.3. § 312i Abs.1 Satz 1 Nr.1 bis 3 BGB und § 312i Abs.1 Satz 2 BGB sind nicht anwendbar.
- 2.4. Die in einem Angebot geregelten Termine sind unverbindlich, es sei denn, sie sind ausdrücklich als verbindlich bezeichnet.
- 2.5. Für das jeweilige Vertragsverhältnis gelten die Bestimmungen nach Ziffer 3, 4, 4a und/oder 4b nur, soweit der Nutzer die entsprechenden Dienste beauftragt hat.
- 2.6. Die Leistungen nach Ziffer 3 und 4 können nur gemeinsam, also als Bundle, in Anspruch genommen werden. Die Leistungen nach Ziffer 4a und/oder Ziffer 4b können nur in Anspruch genommen werden bei einem bestehenden Vertrag über die (gebündelten) Leistungen nach Ziffer 3 und 4.

3. Cloud-Phoneanlage

Die nachfolgenden Regelungen unter Ziffer 3 gelten ausschließlich für die Bereitstellung der Cloud Telefonanlage durch STARFACE.

3.1. Leistungsumfang bei der Cloud-Phoneanlage

- 3.1.1. STARFACE stellt dem Nutzer auf einem Internetserver mittels einer speziellen Software einen virtuellen Telefonanlagenservice zur Verfügung. Die Funktionalität der Software wird in der Leistungsbeschreibung der Telefonanlage (ANLAGE 1) detailliert dargestellt. Die Leistungen von STARFACE bei der Übermittlung von Daten beschränken sich bei Ziffer 3 allein auf die Datenkommunikation zwischen dem von STARFACE betriebenen Übergabepunkt des eigenen Datenkommunikationsnetzes an das Internet und dem für den Nutzer bereitgestellten Server. Eine Einflussnahme auf den Datenverkehr außerhalb des eigenen Kommunikationsnetzes ist STARFACE nicht möglich. Eine erfolgreiche Weiterleitung von Informationen von oder zu einem die Inhalte abfragenden Rechner ist daher nicht geschuldet.
- 3.1.2. Der Nutzer hat die Möglichkeit, die virtuelle Telefonanlage selbst zu konfigurieren. Er erhält selbst aber keinen unmittelbaren Zugriff auf den Server.
- 3.1.3. Die Verfügbarkeit des Dienstes richtet sich nach Ziffer 12.
- 3.1.4. Die Inhalte des für den Nutzer bestimmten Speicherplatzes werden von STARFACE täglich gesichert. Die Datensicherung erfolgt rollierend in der Weise, dass die für einen Wochentag gesicherten Daten bei der für den nachfolgenden gleichen Wochentag erfolgenden Datensicherung überschrieben werden. Nach dem gleichen Prinzip erfolgt eine wöchentliche Datensicherung, bei der die Daten ebenfalls rollierend nach Ablauf von vier Wochen überschrieben werden. Die Sicherung erfolgt stets für den gesamten Serverinhalt und umfasst unter Umständen auch die Daten von Dritten, z.B. anderen Nutzern. Der Nutzer hat daher keinen Anspruch auf Herausgabe eines der Sicherungsmedien, sondern lediglich einen Anspruch auf Rückübertragung der gesicherten Inhalte auf den Server.
- 3.1.5. Als Dokumentation liefert STARFACE eine Online-Hilfe, die es erlaubt, Erläuterungen zu den Funktionalitäten während des Betriebs der Software abzurufen und auszudrucken. Eine weitergehende Dokumentation schuldet STARFACE nicht.

3.2. Nutzungsrechte

- 3.2.1. Der Nutzer erwirbt mit Vertragsschluss an der Software der virtuellen Telefonanlage ein zeitlich auf die Dauer des Vertrags beschränktes einfaches Nutzungsrecht, wobei sich dies Recht allein darauf beschränkt, die Software als Application-Service über das Internet auf dem von STARFACE zur Verfügung gestellten Servern zu nutzen.
- 3.2.2. Die Anzahl der User, die gleichzeitig die Software nutzen können, hängt von der Anzahl der gebuchten User oder von dem Leistungspaket ab, das der Nutzer gebucht hat. Der Nutzer ist berechtigt, im Rahmen der Vorgaben des jeweiligen Leistungspakets die Anzahl der User jederzeit zu ändern.
- 3.2.3. STARFACE wird neue Programmversionen der Software für den Nutzer auf dem Server bereitstellen und diese neuen Programmversionen dann dem Nutzer zur Nutzung überlassen. Eine Installation der neuen Programmversion erfolgt jedoch nicht durch STARFACE, sondern muss durch den Nutzer vorgenommen werden. STARFACE informiert insoweit den Nutzer über die Bereitstellung der neuen Programmversion und der Nutzer kann dann die Installation zu einem beliebigen Zeitpunkt über das Admin-Interface starten.
- 3.2.4. Führt der Nutzer die Installation einer neuen Programmversion nicht selbst binnen einer angemessenen Frist durch, so ist STARFACE berechtigt, das Update selbst durchzuführen. Zuvor wird STARFACE den Nutzer mit einer angemessenen Vorlaufzeit von dem geplanten Update informieren.
- 3.2.5. Änderungen, Ergänzungen und Einschränkungen des Bestands der Software, insbesondere die Abkündigung einzelner Teile der Software, sind bei neuen Programmversionen im Rahmen einer allgemeinen Produktpolitik von STARFACE erlaubt. Im Übrigen gilt Ziffer 11.

3.3. Sach- und Rechtsmängelhaftung

- 3.3.1. Technische Daten, Spezifikationen und Leistungsangaben in öffentlichen Äußerungen, insbesondere in Werbemitteln sind keine Beschaffenheitsangaben in Bezug auf die Software der virtuellen Telefonanlage. Die Funktionalität der Software richtet sich allein nach der Beschreibung in der Leistungsbeschreibung (ANLAGE 1). Im Übrigen muss sich die Software für die nach diesem Vertrag vorausgesetzte Verwendung eignen und ansonsten eine Beschaffenheit aufweisen, die bei Software der gleichen Art üblich ist.
- 3.3.2. STARFACE wird die Software in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand zur Verfügung stellen und sie in diesem Zustand erhalten. Die Pflicht zur Erhaltung beinhaltet nicht die Anpassung der Software an veränderte Einsatzbedingungen und technische und funktionale Entwicklungen, wie etwa die Anpassung an den Funktionsumfang konkurrierender Produkte oder die Herstellung der Kompatibilität zu neuen Datenformaten.

3.4. Support

- 3.4.1. Supportleistungen vor Ort, d.h. am Sitz des Nutzers, sind nicht Bestandteil dieses Vertrages.
- 3.4.2. Der Support erfolgt grundsätzlich montags bis freitags von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr, ausgenommen an bundeseinheitlichen Feiertagen in Deutschland (im Folgenden "Dienstzeit" genannt) und wird jeweils vom vermittelnden, zertifizierten Vertragspartner von STARFACE erbracht. Eine Zusatzvereinbarung über erweiterte Supportzeiten kann zu besonderen Konditionen vereinbart werden. Ein Anspruch auf Abschluss einer solchen Vereinbarung besteht nicht.
- 3.4.3. Nicht erfasst vom Support werden dabei Softwareprobleme, die durch eine der folgenden Handlungen des Nutzers oder eines von ihm eingeschalteten Dritten verursacht werden:
- Fehlerhafte Konfiguration der Software,
 - Veränderung oder Beschädigung der Software durch den Nutzer oder Dritte, deren Handlung sich der Nutzer zurechnen lassen muss
 - Veränderung der Software durch sich selbst vervielfältigende Programme (Viren),
 - Gebrauch der Software zu anderen Zwecken als den in der Softwarebeschreibung vorgesehenen,
 - Nichtbeachtung der in der Programmdokumentation vorgegebenen Anweisungen zur Bedienung der Software
- 3.4.4. Sofern STARFACE Support leistet und sich im Nachhinein herausstellt, dass die Softwareprobleme durch die unter Ziffer 3.4.3. dieses Vertrages aufgeführten Handlungen des Nutzers oder eines Dritten, sofern dieser in Ziffer 3.4.3. genannt ist, verursacht wurden, ist STARFACE berechtigt, diese Leistungen nach den jeweils gültigen Stundensätzen gemäß Preisliste abzurechnen.

3.5. Fehlerbeseitigung/Fehlerklassen

- 3.5.1. STARFACE wird mit der Behebung von Fehlern der Software binnen der Reaktionszeit (Zeitspanne während der Dienstzeit ab der Mängelrüge, bis zu deren Ablauf STARFACE dem Nutzer den Beginn der Beseitigungstätigkeiten berichtet haben muss) beginnen und die Fehler binnen der Beseitigungszeit beheben. Die Reaktions- und Beseitigungszeiten bemessen sich für jeden Fehler getrennt
- 3.5.2. Bei betriebsverhindernden Fehlern (Fehlerklasse 1: Der Fehler verhindert die Nutzung des Vertragsgegenstands oder wesentlicher Teile des Vertragsgegenstands) wird STARFACE binnen 4 Stunden mit der Beseitigung beginnen und den Fehler in angemessener Zeit beheben.
- 3.5.3. Bei betriebsbehindernden Fehlern (Fehlerklasse 2: Der Fehler behindert die Nutzung des Vertragsgegenstands schwerwiegend, d.h. die Nutzung des Vertragsgegenstands ist nur mit erheblichem Aufwand möglich oder die Nutzung des Vertragsgegenstands stellt ein nicht zumutbares Risiko für die ordnungsgemäße Funktion anderer Systeme des Lizenznehmers da) wird STARFACE binnen 8 Stunden mit der Beseitigung beginnen und den Fehler in angemessener Zeit beheben.

- 3.5.4. Bei Sonstigen Fehlern (= Fehlerklasse 3: Die Nutzung ist nicht wesentlich beeinträchtigt) wird STARFACE binnen angemessener Frist mit deren Beseitigung beginnen und diese beheben, sobald interne Prozesse bei STARFACE (z.B. das nächste Update der STARFACE-Software) eine effiziente Beseitigung ermöglichen.
- 3.5.5. Ein Fehler kann nach teilweiser Nachbesserung oder nach Aufzeigen einer Umgehungslösung von STARFACE in eine niedrigere Kategorie eingeordnet werden.
- 3.5.6. Die Mängelrüge des Nutzers kann zunächst auch (fern-)mündlich erfolgen. Sie ist jedoch spätestens am nächsten Werktag in Textform zu wiederholen und hat den als Fehler gerügten Tatbestand so detailliert wie möglich und auch möglichst reproduzierbar zu beschreiben (Fehlermeldung).

3.6. Untervermietung

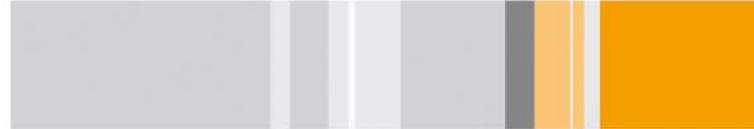
- 3.6.1. Der Nutzer darf nur mit voriger schriftlicher Zustimmung von STARFACE und im Falle der Zustimmung nur zu den von STARFACE dabei bekannt gegebenen oder von STARFACE mit der Zustimmung aus gebilligten Bedingungen eine Untervermietung oder sonstige Gebrauchsüberlassung der Software vornehmen. Die Zustimmung durch STARFACE ist zu erteilen, wenn berechnete Belange von STARFACE durch die Untervermietung/Gebrauchsüberlassung oder deren Konditionen nicht beeinträchtigt werden.
- 3.6.2. Eine erteilte Zustimmung kann aus wichtigem Grund widerrufen werden. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn die Voraussetzungen, die zur Erteilung der Zustimmung geführt haben, nachträglich wegfallen. Im Falle einer berechtigten Verweigerung der Zustimmung ist der Nutzer zu einer Kündigung des Vertrags nicht berechtigt.
- 3.6.3. Der Nutzer hat STARFACE eine Kopie des abgeschlossenen Unternutzungsvertrags vorzulegen. Sofern das Entgelt gemäß Unternutzungsvertrag das nach diesem Vertrag zu zahlende Entgelt (zeitanteilig) übersteigt, erhält STARFACE den übersteigenden Betrag.
- 3.6.4. Eine Untervermietung oder sonstige Gebrauchsüberlassung lässt die Verpflichtung des Nutzers aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag unberührt.

4. Telefondienstleistungen

Die nachfolgenden Regelungen unter Ziffer 4 gelten ausschließlich im Zusammenhang mit der Bereitstellung und Erbringung von Telefondienstleistungen durch STARFACE.

4.1. Leistungsumfang bei den Telefondienstleistungen

- 4.1.1. STARFACE stellt dem Nutzer im Rahmen der technischen und rechtlichen Möglichkeiten nach Maßgabe dieser Bedingungen für die Dauer des Vertrages einen Telefonanschluss als VoIP-Lösung zur Verfügung. Der Nutzer kann insoweit mithilfe von VoIP-fähigen Endgeräten (z. B. Telefon, Fax) Anrufe und Verbindungen entgegennehmen und von STARFACE zu anderen Teilnehmeranschlüssen herstellen lassen (Im Folgenden „Verbindungsleistungen“ genannt). Die Leistungen von STARFACE beschränkt sich bei der Übermittlung von Kommunikationsdaten (insb. Telefonverbindungsdaten) allein auf die Datenkommunikation zwischen dem von STARFACE betriebenen Eingangs- und Ausgangsroutern des genutzten Rechenzentrums und dem bereitgestellten Server. Eine Einflussnahme auf den Datenverkehr außerhalb des eigenen Kommunikationsnetzes ist STARFACE nicht möglich. Eine erfolgreiche Weiterleitung von Informationen von oder zu einem die Inhalte abfragenden Gerät (insb. Telefonanlage) des Nutzers ist daher nicht geschuldet. Der Betrieb von Hausnotrufgeräten über den Telefonanschluss ist dem Nutzer nicht gestattet.
- 4.1.2. Voraussetzung für die Erbringung der Verbindungsleistungen durch STARFACE ist, dass der Nutzer eine Lizenz zur Nutzung der STARFACE Cloud-Phoneanlagen nach Ziffer 3 sowie einen geeigneten Breitband-Internetanschluss besitzt. STARFACE ist nicht verpflichtet, nach Ziffer 4 einen Breitband-Internetanschluss zur Verfügung zu stellen. Die detaillierten technischen Anforderungen für die



Inanspruchnahme der Verbindungsleistungen sind in der Leistungsbeschreibung des STARFACE SIP-TRUNKS (ANLAGE 2) dargestellt.

- 4.1.3. Die Verfügbarkeit des Dienstes richtet sich nach Ziffer 12.
- 4.1.4. Im Rahmen einer Flatrate ist es dem Nutzer möglich, so viele Verbindungsleistungen gleichzeitig in Anspruch zu nehmen, wie Lizenzen für die STARFACE-Telefonanlage bestehen.
 - 4.1.4.1. Der Nutzer ist im Rahmen einer Flatrate nicht berechtigt, Verbindungen zu anderen Rufnummern aufzubauen, die einem anderen Zweck dienen, als dem Aufbau von Sprach- oder Faxverbindungen zu anderen Teilnehmern. Hierunter fallen insbesondere Verbindungen, deren Leistungen über die direkte Kommunikationsverbindung per Telefon und/oder Fax zu einem anderen Teilnehmer hinausgehen.
 - 4.1.4.2. Ausgeschlossen ist die Nutzung der Telefon-Flatrate zur Durchführung einer Massenkommunikation (z.B. Nutzung des Anschlusses für ein Call-Center) oder zum Betrieb eines Geschäfts, bei dem Dritten geschäftsmäßig die Nutzung der Verbindungsleistungen, insbesondere gegen Entgelt, gestattet wird (z.B. Betrieb eines Call-Shops).
 - 4.1.4.3. Im Falle des Missbrauchs i.S.d. von Ziffer 4.1.4.1. und 4.1.4.2. ist STARFACE unabhängig von den Regelungen der Ziffern 8, 9 berechtigt, den Anschluss sofort zu sperren und /oder den gesamten Vertrag bei einem schuldhaften Verstoß fristlos zu kündigen, wobei durch die Kündigung ein etwaiger Schadensersatzanspruch von STARFACE nicht berührt wird. Im Falle der Massenkommunikation kann STARFACE als Schadensersatz die Verbindungen rückwirkend bis zum Beginn des Missbrauchs auf Basis des günstigsten STARFACE-Tarifs abrechnen, mit dem einzelne Verbindungen abgerechnet werden. Dem Nutzer bleibt vorbehalten, nachzuweisen, dass STARFACE kein oder nur ein geringerer Schaden entstanden ist.
- 4.1.5. Neben den Verbindungsleistungen von STARFACE kann der Nutzer Verbindungen zu speziellen Diensten über Sonderrufnummern von anderen Diensteanbietern (z.B. 0900er-Nummern) nutzen, wenn zwischen diesem Dritten und STARFACE die Zusammenschaltung der Verbindungsnetze der Dritten mit dem Teilnehmernetz von STARFACE oder eine sonstige Zusammenschaltung vereinbart ist. Diese Verbindungsleistungen zu den vorgenannten Sonderrufnummern sind nicht Gegenstand dieses Vertrages. Insoweit kommt der Vertrag in jedem Einzelfall mit dem jeweiligen Diensteanbieter zustande, der die Mehrwertdienste erbringt, wobei lediglich die Abrechnung dieser Leistungen über STARFACE erfolgt.
- 4.1.6. STARFACE ist berechtigt, unter Berücksichtigung der Interessen des Nutzers einzelne Zielrufnummern, Zielrufnummerngruppen oder Länderkennzahlen zu sperren. Eine Liste der jeweils gesperrten Rufnummern stellt STARFACE dem Nutzer auf Anfrage zur Verfügung.
- 4.1.7. STARFACE weist den Nutzer darauf hin, dass das Absetzen von Notrufen über 110 und 112 bei einem Ausfall des öffentlichen Stromnetzes nicht möglich ist. Setzt der Nutzer mittels eines SIP-fähigen Endgerätes einen Notruf von einem anderen als dem bei der Beauftragung angegebenen Standort ab, wird dieser an die Leitzentrale an den bei der Beauftragung angegebenen Standort, nicht an die Leitzentrale des aktuellen Standorts übermittelt, wenn dies nicht explizit in der STARFACE-Telefonanlage individuell eingestellt wurde.
- 4.1.8. Der Nutzer kann von STARFACE jederzeit verlangen, mit seiner Rufnummer, seinem Namen, seinem Vornamen und seiner Anschrift in ein allgemein zugängliches Teilnehmerverzeichnis unentgeltlich eingetragen zu werden oder seinen Eintrag wieder löschen zu lassen. Das Teilnehmerverzeichnis muss nicht von STARFACE selbst geführt werden. Einen unrichtigen Eintrag hat STARFACE zu berichtigen. Der Nutzer kann weiterhin jederzeit verlangen, dass Mitbenutzer seines Zugangs mit Namen und Vornamen unentgeltlich eingetragen werden, soweit Rechtsvorschriften zum Schutz personenbezogener Daten nicht entgegenstehen.
- 4.1.9. Ziffer 4.1.8. gilt entsprechend für die Aufnahme in Verzeichnisse für Auskunftsdienste.

4.2. Obliegenheiten und Pflichten des Nutzers

- 4.2.1. Der Nutzer darf die Verbindungsleistungen von STARFACE nur in Übereinstimmung mit den gesetzlichen und vertraglichen Bestimmungen in Anspruch nehmen. Insbesondere darf der Nutzer keine Einrichtungen benutzen oder Anwendungen ausführen, die zu Veränderungen an der

physikalischen oder logischen Struktur des Netzes von STARFACE oder eines anderen Telekommunikationsnetzes führen könnten.

4.2.2. Der Nutzer wird nach Vertragsbeendigung alles ihm Zumutbare tun, um eine Sperrung des Telefonanschlusses zu ermöglichen.

4.2.3. Der Nutzer hat alle erforderlichen und üblichen Sicherungsmaßnahmen gegen die ungewollte und missbräuchliche Nutzung seines STARFACE Anschlusses durch Dritte zu treffen. Soweit der Nutzer eine ungewollte oder missbräuchliche Nutzung feststellt, hat er STARFACE hiervon unverzüglich zu unterrichten.

4.3. Nutzung der Telefondienstleistungen durch Dritte

4.3.1. Der Nutzer darf nur mit voriger schriftlicher Zustimmung von STARFACE und im Falle der Zustimmung nur zu den von STARFACE dabei bekannt gegebenen oder von STARFACE mit der Zustimmung aus gebilligten Bedingungen die Leistungen nach Ziffer 4 entgeltlich oder zur ständigen Alleinnutzung an Dritte überlassen. Die Zustimmung durch STARFACE ist zu erteilen, wenn berechnete Belange von STARFACE durch die Überlassung oder deren Konditionen nicht beeinträchtigt werden. Im Falle einer berechtigten Verweigerung der Zustimmung ist der Nutzer zu einer Kündigung des Vertrags nicht berechtigt.

4.3.2. Eine erteilte Zustimmung kann aus wichtigem Grund widerrufen werden. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn die Voraussetzungen, die zur Erteilung der Zustimmung geführt haben, nachträglich wegfallen.

4.3.3. Der Nutzer hat STARFACE eine Kopie des abgeschlossenen Unternutzungsvertrags vorzulegen. Sofern das Entgelt gemäß Unternutzungsvertrag das nach diesem Vertrag an STARFACE zu zahlende Entgelt übersteigt, erhält STARFACE den übersteigenden Betrag.

4.3.4. Eine Gebrauchsüberlassung lässt die Verpflichtung des Nutzers aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag unberührt.

4a. Video-Meeting-Plattform

Die in Ziffer 4a geregelten Bedingungen gelten ausschließlich für die Bereitstellung und Nutzung der Video-Meeting-Plattform STARFACE NEON.

4a.1. Leistungen von STARFACE / Voraussetzungen für Inanspruchnahme der Leistung

4a.1.1. STARFACE stellt dem Nutzer im Rahmen der technischen und rechtlichen Möglichkeiten nach Maßgabe dieser Bedingungen für die Dauer des Vertrages unter der Bezeichnung STARFACE NEON Videotelefonie und Videokonferenzdienstleistungen zur Verfügung. STARFACE NEON ist integraler Bestandteil des STARFACE UCC-Systems. Mittels STARFACE NEON kann der Nutzer Verbindungen in Form einer Videokonferenz zu Dritten herstellen, ohne, dass diese Dritten über einen STARFACE Account verfügen oder sich registrieren müssen. Voraussetzung für die Erbringung und Nutzung von STARFACE NEON ist, dass der Nutzer eine STARFACE-Telefonanlage mit gültiger Lizenz besitzt (hierzu ist der Abschluss eines separaten Vertrags mit STARFACE erforderlich).

4a.1.2. Die Funktionalität von STARFACE NEON wird in den jeweiligen Leistungsbeschreibungen von STARFACE dargestellt.

4a.1.3. Die Bereitstellung und Überlassung des für die Video-Meeting-Plattform erforderlichen Internetzugangs, die Verbindungen zum Internet und Anschlüsse sowie das benötigte Kommunikationsequipment sind nicht Gegenstand dieser Bedingungen nach Ziffer 4a. Voraussetzung für die Nutzung von STARFACE NEON ist aber, dass der Nutzer einen geeigneten Breitband-Internetanschluss besitzt.

4a.1.4. Die Verfügbarkeit des Dienstes richtet sich nach Ziffer 12.

4a.2. Anzahl der Nutzer

Die Anzahl der User, die gleichzeitig eine STARFACE NEON -Konferenz starten können, richtet sich nach der Anzahl der Nutzungslizenzen des zugrundeliegenden Lizenzvertrags über die STARFACE Phoneanlage.

4a.3. Rechte an Inhalten

Der Nutzer räumt STARFACE ein einfaches, auf die Dauer des Video-Meetings beschränktes Recht an allen im Rahmen des Video-Meetings von dem Nutzer bereitgestellten Inhalten ein, wobei das Recht darauf beschränkt ist, die Inhalte ausschließlich zum Zweck der Erfüllung dieses Vertrags zu nutzen. Hierzu gehört insbesondere das Recht, den Inhalt vorübergehend zwecks der Zurverfügungstellung des Dienstes abzuspeichern, für die Teilnehmer des Video-Meetings bereitzuhalten und/oder an einen oder mehrere Teilnehmer zu übertragen sowie das Recht, das Layout bereitgestellter Inhalte anzupassen, um im Rahmen der Nutzung des Video-Meetings den Teilnehmern einen Abruf des Inhalts zu ermöglichen.

4a.4. Obliegenheiten und Pflichten des Nutzers; Nutzung durch Dritte

- 4a.4.1. Der Nutzer gewährleistet die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften und behördlicher Auflagen, soweit dies für die Nutzung von STARFACE NEON erforderlich sein sollte.
- 4a.4.2. Insbesondere darf der Nutzer STARFACE NEON nicht zur Durchführung einer Massenkommunikation (z.B. Anbieten eines Call-Centerdienstes) oder zum Betrieb eines Geschäfts, bei dem Dritten geschäftsmäßig die Nutzung der Verbindungsleistungen, insbesondere gegen Entgelt, gestattet wird (z.B. Betrieb eines Call-Shops), nutzen. Im Falle des Missbrauchs ist STARFACE unabhängig von den Regelungen der Ziffern 9, 10 berechtigt, den Anschluss sofort zu sperren und /oder den Vertrag bei einem schuldhaften Verstoß fristlos zu kündigen, wobei durch die Kündigung ein etwaiger Schadensersatzanspruch von STARFACE nicht berührt wird. Im Falle der Massenkommunikation kann STARFACE als Schadensersatz die Verbindungen rückwirkend bis zum Beginn des Missbrauchs auf Basis des günstigsten STARFACE-Tarifs abrechnen, mit dem einzelne Verbindungen abgerechnet werden. Dem Nutzer bleibt vorbehalten, nachzuweisen, dass STARFACE kein oder nur ein geringerer Schaden entstanden ist.
- 4a.4.3. Der Nutzer hat STARFACE und ihre Erfüllungsgehilfen von sämtlichen Ansprüchen Dritter freizustellen, die auf einer missbräuchlichen Nutzung von STARFACE NEON beruhen oder mit einer solchen verbunden sind. Der Nutzer hat STARFACE unverzüglich davon zu unterrichten, wenn ein solcher Verstoß droht.
- 4a.4.4. Ziffer 4.2. und Ziffer 4.3. gelten für die Leistungen nach Ziffer 4a entsprechend.
- 4a.4.5. Der Nutzer darf STARFACE NEON nicht auf eine Weise nutzen, die nationale oder internationale Urheberrechte, Rechte an geistigem Eigentum, gewerbliche Schutzrechte oder Persönlichkeitsrechte verletzen.

4b. STARFACE DSL

Die in Ziffer 4b geregelten Bedingungen gelten ausschließlich für die Bereitstellung und Nutzung eines STARFACE DSL-Anschlusses.

4b.1. Leistung von STARFACE / Auftragsinhalt

- 4b.1.1. STARFACE gewährt dem Nutzer im Rahmen seiner technischen, betrieblichen und rechtlichen Möglichkeiten nach Maßgabe der vertraglichen Bestimmungen für die Dauer des Vertrages einen Zugang zum Internet (nachfolgend „Internet-Anschluss“) am vertraglich vereinbarten Standort. STARFACE stellt dem Nutzer dafür einen Breitbandanschluss mit der gebuchten Bandbreite zur Verfügung. Die konkrete Übertragungsleistung ist jedoch auch von der Leistung des Providers des

Empfängers oder Senders (nachfolgend „Gegenstelle“), von der Leistung der Verbindungsnetze Dritter, einem ggf. kundeneigenen Zugangsendgerät, der Netzauslastung und von der Leistungsfähigkeit der vom Nutzer eingesetzten sonstigen Hard- und Software abhängig.

- 4b.1.2. Die nach Ziffer 4b.1.1. bestimmte Leistung steht unter dem technischen Vorbehalt, dass die Bandbreite während der gesamten Vertragslaufzeit verfügbar ist. Aus technischen und physikalischen Gründen und durch die Beeinflussung mit anderen Anschlüssen kann es wegen technischer Besonderheiten im Nachhinein dazu kommen, dass sich die zur Verfügung stehende Kapazität (Bandbreite) reduziert. STARFACE steht deshalb ein Anpassungsrecht nach billigem Ermessen zu.
- 4b.1.3. Die detaillierten technischen Anforderungen für die Inanspruchnahme der DSL-Leistungen sowie die Beschreibung der Leistungen von STARFACE sind in der Leistungsbeschreibung von STARFACE DSL (ANLAGE 3) dargestellt.
- 4b.1.4. Die Verfügbarkeit des Dienstes richtet sich nach den Regelungen in der Anlage 3.
- 4b.1.5. Der Inhalt des Auftrags des Nutzers ist darauf gerichtet, dass STARFACE dem Nutzer für den vereinbarten Standort nach Möglichkeit das Produkt mit der konkreten vorgegebenen Übertragungsleistung, sofern dies nicht verfügbar ist das Produkt mit der möglichst schnellsten Übertragungsleistung zur Verfügung stellt. Im Letzteren Fall hat der Nutzer die Möglichkeit, binnen sieben Tagen nach Zugang der Auftragsbestätigung von STARFACE den Vertrag zu widerrufen.

4b.2. Eigentum an den netzseitigen Einrichtungen von STARFACE

- 4b.2.1. STARFACE bleibt Eigentümer aller netzseitigen Service- und Technischeinrichtungen von STARFACE, einschließlich der von ihr installierten Leitungsrohre, Glasfaserkabel, Schaltschränke Multiplexer und Netzabschlusseinrichtungen. STARFACE installiert diese so, dass sie bestimmungsgemäß wieder von dem Grundstück/Haus entfernbar sind.
- 4b.2.2. Der Nutzer wird sicherstellen, dass STARFACE bei Beendigung des Vertrages sämtliche vorgenannte Service- und Technischeinrichtungen abbauen und abholen kann, sofern nicht schutzwürdige Interessen Dritter entgegenstehen.
- 4b.2.3. Diese Regelungen gelten auch entsprechend, wenn der Anschluss für STARFACE durch Dritte installiert oder die Netzeinrichtungen für STARFACE durch Dritte bereitgestellt werden.

4b.3. Nutzung eigener Telekommunikationsendeinrichtungen durch den Nutzer

- 4b.3.1. Nutzt der Nutzer für die Telekommunikationsdienste von STARFACE (eigene Telekommunikationsendeinrichtungen (i.S.d. § 3 Nr. 24a TKG), gelten unbeschadet der sonstigen Regelungen in den vorliegenden Vertragsbedingungen, dass die Telekommunikationsendeinrichtungen und Empfangsgeräte so zu betreiben sind, dass Störungen anderer Nutzer und störende Rückwirkungen auf Einrichtungen der STARFACE oder Dritter ausgeschlossen sind. Die Einrichtungen des Nutzers haben den jeweils gültigen und einschlägigen Normen des Gesetzes über Funkanlagen und Telekommunikationsendeinrichtungen zu entsprechen.
- 4b.3.2. Nutzt und betreibt der Nutzer eigene Telekommunikationsendeinrichtungen, ist er ausschließlich selbst für deren ordnungsgemäßen Betrieb und deren Sicherheit und Störungsfreiheit verantwortlich. Dies bedeutet, dass der Nutzer insbesondere selbst für die erforderlichen Einstellungen, Sicherheitsmerkmale und Updates zu sorgen hat. Nach den anerkannten Regeln der Technik und Sicherheit erfordert dies eine regelmäßige Information beim Hersteller der Endeinrichtungen über mögliche Updates und mögliche bekanntgewordene Sicherheitslücken. Es bestehen hier keine Hinweispflichten seitens STARFACE.

4b.4. Obliegenheiten und Pflichten des Nutzers; Nutzung durch Dritte

- 4b.4.1. Der Nutzer darf die Internetdienste nur in dem vereinbarten Umfang und im Rahmen der jeweils geltenden gesetzlichen Bestimmungen nutzen. Der Nutzer unterlässt Eingriffe in den Netzbetrieb und die Netzsicherheit von STARFACE. Insbesondere darf er auch keine schadhafte (z. B.

- virenverseuchten), sitten- oder gesetzeswidrigen (z. B. jugendgefährdenden, Gewalt oder den Krieg verherrlichenden) Inhalte über das Netz von STARFACE oder das Internet abrufen, speichern, online oder offline zugänglich machen, übermitteln, verbreiten, auf solche Inhalte hinweisen oder Verbindungen zu solchen Inhalten bereitstellen oder einer solchen Verbreitung oder Bereithaltung durch Dritte Vorschub leisten. Der Nutzer wird alle angemessenen Sorgfaltsmaßnahmen treffen, um zu verhindern, dass andere Nutzer, insbesondere Kinder und Jugendliche, über den Internetdienst Kenntnis von vorgenannten Inhalten erlangen.
- 4b.4.2. Der Nutzer wird über den Internet-Anschluss ohne Zustimmung des jeweiligen Empfängers keine Kettenbriefe, Junk- oder Spamming-Mails oder andere E-Mail-Massensendungen verschicken.
- 4b.4.3. STARFACE behält sich vor, den Zugang zu einem Angebot eines Dritten, das einen rechts- oder sittenwidrigen Inhalt aufweist, jederzeit ohne vorherige Ankündigung zu sperren.
- 4b.4.4. Die Nutzung des von STARFACE zur Verfügung gestellten Internet-Anschlusses zum Zwecke der Bereitstellung von Telemedien und/oder anderen Telekommunikationsdiensten durch den Nutzer gegenüber Dritten und/oder der kommerzielle Betrieb ist nur gestattet, wenn der Nutzer und STARFACE dies gesondert vereinbart haben.
- 4b.4.5. Bei missbräuchlicher Nutzung des Internetdienstes gemäß 4b.4.1. bis 4b.4.4. und/oder bei Verstößen des Nutzers gegen geltendes Recht über den Internetanschluss ist STARFACE zur Sperrung bzw. Löschung der Inhalte und/oder fristlosen Kündigung des Vertragsverhältnisses berechtigt. Das gleiche Recht steht STARFACE bei einer Gefährdung des Breitbandnetzes von STARFACE oder des Internets durch den Nutzer zu.
- 4b.4.6. Sofern der Nutzer den Missbrauch bzw. Verstoß nach Ziffer 4b.4.5. Satz 1 zu vertreten hat, ist er verpflichtet, STARFACE von allen Ansprüchen Dritter, die aufgrund der Verletzung der vertraglichen Pflichten des Nutzers gegen den STARFACE erhoben werden, freizustellen. Dies gilt auch im Hinblick auf Ansprüche, die wegen der Verletzung von Rechten Dritter durch Handlungen des Nutzers oder wegen sonstiger rechtswidriger Handlungen des Nutzers gegen STARFACE erhoben werden, insbesondere für Urheber-, Datenschutz- und Wettbewerbsrechtsverletzungen.
- 4b.4.7. Ziffer 4.2., Ziffer 4.3., Ziffer 4a.4.2 und Ziffer 4a.4.3. gelten für die Leistungen nach Ziffer 4b entsprechend.

4c. Hardwarekauf

Die nachfolgenden Regelungen unter Ziffer 4c gelten ausschließlich im Zusammenhang mit dem Kauf von Hardware durch den Nutzer bei STARFACE.

4c.1. Kaufgegenstand

- 4c.1.1. Gegenstand der kaufvertraglichen Abrede ist die im Vertrag aufgeführte Gegenstand (nachfolgend „Kaufgegenstand“ genannt).
- 4c.1.2. Den Liefertermin werden die Parteien gesondert festlegen. Ist kein Liefertermin festgelegt, so wird STARFACE die Lieferung so schnell wie möglich ausführen.
- 4c.1.3. Der Liefer- und Leistungsumfang der Hardware ergeben sich aus der jeweiligen Produktbeschreibung und ggf. ergänzend aus dem Benutzerhandbuch.

4c.2. Versand und Gefahrübergang

- 4c.2.1. Erfüllungsort für die Übergabe der Kaufgegenstände ist der Sitz von STARFACE. Bei Versendung der Ware auf Wunsch des Nutzers geht die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung der Kaufgegenstände im Zeitpunkt der Absendung auf den Nutzer über.
- 4c.2.2. Der Nutzer wird unverzüglich nach dem Eintreffen die äußerliche Beschaffenheit der Lieferung und die Leistung untersuchen, etwaige Transportschäden gegenüber der Transportperson beanstanden, die Beweise dafür sichern sowie STARFACE und den etwaig abweichenden Absender fermündlich und in Textform unverzüglich unterrichten.

4c.3. Preise / Fälligkeit

- 4c.3.1. Die Preise verstehen sich ab Werk, ausschließlich der jeweiligen gesetzlichen Steuer (z.B. Umsatzsteuer), der Zollkosten, der Kosten für Verpackung und der Versandkosten, soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart. Diese Kosten hat der Nutzer zusätzlich zu zahlen.
- 4c.3.2. Soweit für die jeweiligen Zahlungsarten nichts anderes bestimmt ist, werden die aus dem Kaufvertrag resultierenden Zahlungsansprüche von STARFACE sofort fällig.

4c.4. Eigentumsvorbehalt

- 4c.4.1. Das Eigentum an den Kaufgegenständen verbleibt bis zum Ausgleich sämtlicher Forderungen aus dem Kaufvertrag bei STARFACE. Bei Vertragsverletzungen des Nutzers, einschließlich Zahlungsverzug, ist STARFACE berechtigt, den Kaufgegenstand zurückzunehmen.
- 4c.4.2. Der Nutzer hat das Eigentum von STARFACE pfleglich zu behandeln, angemessen zu versichern und, soweit erforderlich, zu warten.
- 4c.4.3. Solange das Eigentum am Kaufgegenstand bei STARFACE verbleibt, hat der Nutzer STARFACE unverzüglich in Textform davon in Kenntnis zu setzen, wenn ein Kaufgegenstand mit Rechten Dritter belastet oder sonstigen Eingriffen Dritter ausgesetzt wird.
- 4c.3.4. Soweit vor genannten Sicherheiten die zu sichernden Forderungen um mehr als 10% übersteigen, ist STARFACE verpflichtet, einzelne Sicherheiten nach Auswahl von STARFACE auf Verlangen des Nutzers freizugeben.

4c.5. Aktualisierung der Firmware

- 4c.5.1. Der Nutzer ist selbst dafür verantwortlich, die Firmware der von STARFACE erworbenen Hardware auf aktuellem Stand zu halten.
- 4c.5.2. Dem Nutzer ist bekannt, dass es wegen einer nicht aktuell gehaltenen Firmware der Hardware zu Betriebsproblemen kommen kann.

4c.6. Mängelhaftung

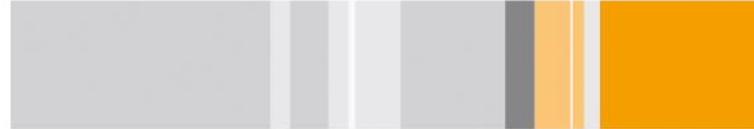
- 4c.6.1. Ist die Hardware mit Mängeln behaftet, die ihren vertragsgemäßen Gebrauch nicht nur unerheblich beeinträchtigen, so steht dem Nutzer nach Wahl von STARFACE zunächst das Recht auf Nachbesserung oder Neulieferung (Nacherfüllung) zu. Hat der Nutzer STARFACE nach einer ersten Aufforderung eine angemessene Frist zur Nacherfüllung gesetzt und verweigert STARFACE die Nacherfüllung oder schlägt diese fehl, bleibt dem Nutzer das Recht vorbehalten wahlweise die Rückgängigmachung des Kaufvertrags oder die Herabsetzung der Vergütung für den Kaufgegenstand zu verlangen. Bei einer die Funktionstauglichkeit nicht einschränkenden unerheblichen Abweichung der Leistung kann der Nutzer nur die Herabsetzung der Vergütung verlangen.
- 4c.6.2. Die Sachmängelhaftung erlischt für solche von STARFACE erbrachten Leistungen, die der Nutzer ändert oder in die er in sonstiger Weise eingreift, es sei denn, dass der Nutzer im Zusammenhang mit der Mängelmeldung nachweist, dass der Eingriff für den Mangel nicht ursächlich ist. Die Sachmängelhaftung erlischt ferner, wenn der Nutzer nach Erkennbarkeit eines Mangels diesen nicht unverzüglich schriftlich bei STARFACE rügt oder die Leistung nicht unter den vertraglich vereinbarten Bedingungen entsprechend der Produktbeschreibung und dem Benutzerhandbuch betrieben wird.
- 4c.6.3. Hat STARFACE nach Meldung einer Störung Leistungen für eine Mangelsuche erbracht und liegt kein Sachmangel vor und hätte der Nutzer dies erkennen können, so hat der Nutzer die hierdurch entstandenen Kosten zu tragen. Bei der Berechnung der Kosten werden die zum Zeitpunkt der Leistungserbringung jeweils geltenden Vergütungssätze von STARFACE zugrunde gelegt.

5. Allgemeine Obliegenheiten und Pflichten des Nutzers

- 5.1. Der Nutzer hat etwaige Beistellungen rechtzeitig zu erbringen.
- 5.2. Der Nutzer ist verpflichtet, angemessene Maßnahmen zur Schadensabwehr und Schadensminderung zu treffen.
- 5.3. Der Nutzer ist verpflichtet, seine Zugangsdaten geheim zu halten und insbesondere nicht an unbefugte Dritte weiterzugeben. Er hat STARFACE unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten die Zugangsdaten bekannt sind oder bekannt sein können oder ihm die Zugangsdaten abhandengekommen sind.
- 5.4. STARFACE wickelt wesentliche (auch vertragsrelevante) Kommunikationsprozesse via E-Mail ab. Der Nutzer verpflichtet sich, bei Vertragsschluss eine eigene gültige E-Mail-Adresse anzugeben und diese regelmäßig abzurufen sowie STARFACE über etwaige Änderungen seiner E-Mail-Adresse unverzüglich zu informieren.

6. Entgelte, Rechnungen, Zahlungsbedingungen

- 6.1. Die vom Nutzer zu zahlenden Entgelte richten sich nach den jeweils vertraglich vereinbarten Entgelten und den Preislisten von STARFACE. Sie setzen sich je nach Produkt ggf. aus einer Bereitstellungsgebühr, einer Grundgebühr, den Kosten für einen Pauschaltarif, den Verbindungsentgelten, die nicht von einem Pauschaltarif erfasst sind, und weiteren Kosten für gesondert beauftragte Dienste und Services zusammen.
- 6.2. Der Nutzer ist verpflichtet, auch solche Entgelte zu zahlen, die durch befugte oder unbefugte Nutzung der zur Verfügung gestellten Leistung (z.B. des Telefonanschlusses) durch Dritte entstanden sind, es sei denn, er kann nachweisen, dass ihm die Inanspruchnahme von Leistungen nicht zugerechnet werden kann.
- 6.3. Alle Preise verstehen sich in Euro zzgl. der gesetzlichen MwSt.
- 6.4. Ein monatlicher Pauschalpreis (z.B. bei einer Flatrate) ist jeweils im Voraus am ersten Werktag eines Monats zur Zahlung fällig, die übrigen Entgelte nach Leistungserbringung und Rechnungsstellung. Die Zahlungsverpflichtung des Nutzers beginnt mit der betriebsfähigen Bereitstellung der Leistung, jedoch nicht vor Beginn der vereinbarten Vertragslaufzeit. Sind monatlich zu zahlende Entgelte für Teile eines Kalendermonats zu zahlen, wird jeder Tag des Monats, für den eine Zahlungspflicht des Nutzers besteht, mit 1/30 des monatlichen Entgelts berechnet.
- 6.5. Die Abrechnung der Entgelte durch STARFACE erfolgt ausschließlich mittels automatisierter elektronischer Rechnung. Der Nutzer ist mit der Rechnungszustellung an ihn auf elektronischem Wege an eine von ihm definierte E-Mail-Adresse einverstanden.
- 6.6. Der Nutzer erhält von STARFACE monatlich eine Rechnung. Diese enthält eine Aufstellung aller in Anspruch genommen Leistungen.
- 6.7. Sofern der Nutzer bei Telefondienstleistungen einen Einzelverbindungs nachweis wünscht, werden die aufgeführten Zielrufnummern der Verbindungsleistungen nach Wunsch des Nutzers entweder in den letzten drei Stellen unkenntlich gemacht oder in vollständiger Länge angegeben, soweit sie für eine Nachprüfung von Teilbeträgen der Rechnung erforderlich sind. Der Nutzer ist verpflichtet, gegenüber STARFACE in Textform zu erklären, dass er etwaige Mitbenutzer des Telefonanschlusses auf die Erstellung eines Einzelverbindungs nachweises in der von dem Nutzer gewählten Form hingewiesen hat und zukünftige Mitbenutzer entsprechend informieren wird.
- 6.8. Hat der Nutzer Verbindungsleistungen von Dritten in Anspruch genommen (Offline-Billing) erhält er über diese Leistungen eine separate zweite Rechnung. Eine STARFACE erteilte Einzugsermächtigung berechtigt STARFACE auch zum Einzug der entsprechenden Forderungen der anderen Diensteanbieter.
- 6.9. Beanstandungen gegen die Höhe von Rechnungen kann der Nutzer gegenüber STARFACE nur innerhalb von 8 Wochen ab Zugang der Rechnung in Textform geltend machen. Dabei hat der Nutzer den Grund seiner Beanstandung schlüssig darzulegen. Die Unterlassung rechtzeitiger Beanstandungen gilt als Genehmigung der Rechnung bzw. der Rechnungspositionen. STARFACE wird



den Nutzer in den Rechnungen auf die Frist und die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung besonders hinweisen. STARFACE ist vom Nachweis erbrachter Verbindungsleistungen bzw. von der Auskunft über Einzelverbindungen befreit, wenn die Daten nach beanstandungslosem Ablauf der gesetzlichen Mindestaufbewahrungsfrist gelöscht wurden. Zu Abrechnungszwecken speichert STARFACE die Verbindungsdaten lediglich für 8 Wochen, sofern dies für die Abrechnung erforderlich ist.

- 6.10. Rechnungsbeträge werden per Kreditkarte oder Lastschrift eingezogen. Der Nutzer ermächtigt STARFACE per gesonderte Erklärung, angefallene Entgelte über sein angegebenes Konto einzuziehen. Sollte das Bankinstitut die Zahlung zurückweisen, befindet sich der Nutzer unmittelbar in Verzug. Der Nutzer ist insoweit verpflichtet, stets für eine hinreichende Deckung seines Kontos bzw. hinreichende Kreditlinie zu sorgen. Etwaige Änderungen der Bankverbindung teilt der Nutzer STARFACE umgehend mit und erteilt sodann erneut per gesonderte Erklärung eine Ermächtigung, angefallene Entgelte über sein angegebenes Konto einzuziehen.
- 6.11. Für den Fall, dass Kreditkarteneinzüge oder Lastschriften von der bezogenen Bank nicht ausgeführt werden, ist STARFACE berechtigt vom Nutzer einen pauschalierten Schadensersatz gemäß Preisliste zu erheben. Dem Nutzer bleibt das Recht vorbehalten nachzuweisen, dass ein Schaden bei STARFACE überhaupt nicht oder in geringerer Höhe entstanden ist oder dass der Nutzer den Schaden nicht zu vertreten hat. Das Recht zur Geltendmachung eines weitergehenden Schadens durch STARFACE bleibt unberührt.
- 6.12. Liegt kein SEPA-Lastschriftmandat vor, muss der Rechnungsbetrag innerhalb von sieben Tagen nach Zugang der Rechnung bzw. zu dem ggf. in der Rechnung genannten späteren Zeitpunkt dem von STARFACE in der Rechnung angegebenen Konto gutgeschrieben sein.

7. Preisanpassung

- 7.1. STARFACE ist berechtigt, die mit dem Nutzer vereinbarten Preise anzupassen. Die Preisanpassung wird frühestens 6 Wochen nach Zugang einer entsprechenden Erklärung von STARFACE beim Nutzer wirksam, wenn
- STARFACE die Änderungen dem Nutzer in Textform unter drucktechnischer Hervorhebung der jeweiligen Änderungen und
 - unter Hinweis auf die Möglichkeit des Widerspruchs und
 - unter Hinweis auf eine einmonatige Frist des Widerspruchs nach Zugang der entsprechenden Erklärung
 - unter Hinweis auf die Folgen eines unterbleibenden Widerspruchs mitteilt und der Nutzer nicht binnen eines Monats nach Zugang der entsprechenden Erklärung widerspricht.
- 7.2. Erfolgt ein Widerspruch nach Ziffer 7.1. wird der Vertrag unverändert fortgesetzt. STARFACE hat im Fall des Widerspruchs ein Sonderkündigungsrecht, wobei diese Kündigung binnen einer Woche nach Zugang des Widerspruchs mit einer einwöchigen Kündigungsfrist erklärt werden muss. Das Recht der Vertragspartner zur Kündigung des Vertrages bleibt im Übrigen unberührt.
- 7.3. Bei Verträgen ohne Mindestvertragslaufzeit kann die Preisanpassung jederzeit, bei Verträgen mit einer Mindestvertragslaufzeit kann die Preisanpassung jeweils nur zum Ende der Vertragslaufzeit erfolgen.

8. Verzug / Sperrung des Anschlusses

- 8.1. STARFACE kann den Telefonanschluss des Nutzers nach Ziffer 4 im Falle des Zahlungsverzugs des Nutzers unter den Voraussetzungen von § 45k Abs.2 TKG sperren.
- 8.2. STARFACE behält sich das Recht vor, die Leistung gegenüber dem Nutzer ohne Ankündigung und ohne Einhaltung einer Wartefrist einzustellen, wenn
- der Nutzer (außer dem Fall des Zahlungsverzugs) Veranlassung zu einer fristlosen Kündigung des Vertragsverhältnisses gegeben hat oder
 - eine Gefährdung der Einrichtungen von STARFACE durch Einrichtungen des Nutzers droht oder



- eine Gefährdung der öffentlichen Sicherheit vom Anschluss des Nutzers droht oder
 - der Nutzer die Dienste missbräuchlich zum Eingriff in Sicherheitseinrichtungen von STARFACE oder von Dritten nutzt oder
 - im Falle des Missbrauchs i.S.d. von Ziffer 4.1.4. oder
 - wenn bei Leistungen nach Ziffer 4 wegen einer im Vergleich zu den vorangegangenen sechs Abrechnungszeiträumen besonderen Steigerung des Verbindungsaufkommens auch die Höhe der Entgeltforderung von STARFACE in besonderem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Teilnehmer diese Entgeltforderung beanstanden wird und die Sperrung nicht unverhältnismäßig ist.
- 8.3. Kommt der Nutzer
- a) in zwei aufeinanderfolgenden Monaten mit der Zahlung der Entgelte in Verzug oder
 - b) mit einem Betrag insgesamt in Verzug, der dem zweifachen des Jahresmittels (Summe der Rechnungsbeträge der letzten 12 Monate / 12 * 2) entspricht, so kann STARFACE den Vertrag außerordentlich fristlos kündigen.
- 8.4. Bei Zahlungsverzug des Nutzers ist STARFACE berechtigt, eine pauschale Mahngebühr gemäß Preisliste je Mahnschreiben zu erheben. Es bleibt dem Nutzer unbenommen, nachzuweisen, dass STARFACE überhaupt kein oder ein wesentlich niedrigerer Schaden als die Mahnpauschale entstanden ist. Weitergehende Ansprüche von STARFACE wegen des Zahlungsverzugs bleiben unberührt.
- 8.5. Im Fall der Sperrung wegen Zahlungsverzuges hat der Nutzer die durch die Sperrung entstehenden Kosten sowie die Kosten einer etwaigen Aufhebung der Sperrung zu tragen. Für beide Fälle kann STARFACE für den damit verbundenen Aufwand eine Pauschale gemäß Preisliste verlangen. Es bleibt dem Nutzer unbenommen, nachzuweisen, dass STARFACE überhaupt kein oder ein wesentlich niedrigerer Schaden als die Pauschale entstanden ist. Weitergehende Ansprüche von STARFACE wegen des Zahlungsverzugs bleiben unberührt.
- 8.6. Eine etwaig gezahlte Pauschale ist bei der Berechnung des Verzugsschadens zu berücksichtigen.
- 8.7. Befindet sich der Nutzer in Annahmeverzug, ist STARFACE berechtigt, ein vertraglich vereinbartes verbrauchsunabhängiges Entgelt unter Anrechnung etwaig ersparter Aufwendungen zu verlangen.

9. Vertragslaufzeit und Kündigung; Untrennbarkeit der Leistungen

- 9.1. Ein Vertrag hat grundsätzlich keine Mindestvertragslaufzeit. Einzelne Tarife können davon abweichen und eine Mindestvertragslaufzeit festschreiben, deren Länge sich jeweils nach den tarifspezifisch vereinbarten Bedingungen richtet.
- 9.2. Verträge ohne eine Mindestvertragslaufzeit können von jeder Partei mit einer Frist von 30 Tagen zum Monatsende gekündigt werden.
- 9.3. Verträge mit einer Mindestvertragslaufzeit verlängern sich automatisch nach Laufzeitende um die ursprünglich vereinbarte Mindestvertragslaufzeit, sofern nicht 30 Tage vor Laufzeitende eine Kündigung erfolgt.
- 9.4. Die Kündigung muss in Textform erfolgen. Für die Rechtzeitigkeit der Kündigung kommt es auf den Zugang der Kündigung beim Vertragspartner an.
- 9.5. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung nach Maßgabe der vertraglichen und gesetzlichen Bestimmungen bleibt unberührt.
- 9.6. Die Leistungen nach Ziffer 4a und 4b können nur in Anspruch genommen werden bei einem bestehenden Vertrag nach Ziffer 3 und Ziffer 4, so dass die Kündigung des Vertrags nach Ziffer 3 und Ziffer 4 zugleich auch die Kündigung eines Vertrags nach Ziffer 4a und 4b bedeutet. Die Leistungen nach Ziffer 3 und Ziffer 4 können nicht unabhängig voneinander gekündigt werden.

10. Übertragbarkeit; Aufrechnung; Zurückbehaltung; Abtretung durch den Nutzer

- 10.1. Erteilte Aufträge oder Bestellungen des Nutzers sind nicht übertragbar und können nur vom intendierten Leistungsempfänger innerhalb des Auftragszeitraums genutzt werden. Der intendierte

- Leistungsempfänger ist der Nutzer bzw. das Unternehmen, der die Bestellung tätigt. Soll ein abweichender Leistungsempfänger bestimmt werden, so kann dies mit dem Auftrag entsprechend vermerkt werden.
- 10.2. Der Nutzer darf gegen Forderungen von STARFACE nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.
- 10.3. Der Nutzer kann ein Zurückbehaltungsrecht nur in den Fällen geltend machen, wenn die maßgeblichen Ansprüche gegen STARFACE unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind.
- 10.4. Geldforderungen des Nutzers gegen STARFACE kann der Nutzer an Dritte nur abtreten, soweit das jeweils zugrundeliegende Rechtsgeschäft für beide Teile ein Handelsgeschäft ist.

11. Änderung der Vertragsbedingungen

- 11.1. Bei einer Änderung dieses Vertrags und/oder der Leistungsbeschreibung werden die Änderungen frühestens zwei Monate nach Zugang einer entsprechenden Erklärung von STARFACE beim Nutzer Vertragsinhalt, wenn
- STARFACE die Änderungen dem Nutzer in Textform unter drucktechnischer Hervorhebung der jeweiligen Änderungen und
 - unter Hinweis auf die Möglichkeit des Widerspruchs und
 - unter Hinweis auf eine einmonatige Frist des Widerspruchs nach Zugang der entsprechenden Erklärung
 - unter Hinweis auf die Folgen eines unterbleibenden Widerspruchs mitteilt und der Nutzer nicht binnen eines Monats nach Zugang der entsprechenden Erklärung widerspricht.
- 11.2. Erfolgt ein Widerspruch nach Ziffer 11.1. wird der Vertrag unverändert fortgesetzt. Das Recht der Vertragspartner zur Kündigung des Vertrages bleibt hiervon unberührt.

12. Verfügbarkeit des Dienstes

- 12.1. STARFACE erbringt die in den Ziffern 3.1. und Ziffer 4.1. und 4a.1. genannten Leistungen mit einer Gesamtverfügbarkeit von 99,5 % im Jahresmittel und die in Ziffer 4b.1 genannten Leistungen mit einer Gesamtverfügbarkeit von 97 % im Jahresmittel. Die Verfügbarkeit berechnet sich auf der Grundlage der auf ein Jahr entfallenden Zeit abzüglich der nachfolgend definierten Wartungszeiten (Ziffer 12.2.) und abzüglich der nachfolgend definierten Zeiten der Störung des Geschäftsbetriebs (Ziffern 12.3.).
- 12.2. STARFACE ist berechtigt, für 2 Stunden im Quartal in der Zeit von 24.00 – 2.00 Uhr (MEZ / MESZ) Wartungsarbeiten durchzuführen. Während der Wartungsarbeiten stehen die vorgenannten Leistungen nicht zur Verfügung.
- 12.3. Als Störungen des Geschäftsbetriebs gelten die folgenden Umstände:
- Unterbrechungen der Erreichbarkeit durch Störungen im Bereich Dritter, auf die STARFACE keinen Einfluss hat
 - Unterbrechungen durch höhere Gewalt
 - kurzfristige Unterbrechungen des Betriebes, die erforderlich sind, um konkrete Gefährdungen durch einen möglichen Missbrauch durch Dritte (sog. Exploits) vorzubeugen oder zu verhindern (z.B. durch Updates)

13. Haftung von STARFACE

- 13.1. STARFACE haftet gegenüber dem Nutzer nur für vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden. Dies gilt nicht, soweit wesentliche Pflichten des Vertrags durch STARFACE verletzt werden. Wesentlichen Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf.

- 13.2. Im Falle leichter Fahrlässigkeit ist eine Haftung von STARFACE bei Vermögensschäden hinsichtlich mittelbarer Schäden, insbesondere Mangelfolgeschäden, unvorhersehbarer Schäden oder untypischer Schäden sowie entgangenen Gewinns ausgeschlossen.
- 13.3. Eine gesetzlich vorgeschriebene verschuldensunabhängige Haftung von STARFACE - insbesondere eine Haftung nach Produkthaftungsgesetz sowie eine gesetzliche Garantiehafung - bleibt von den vorstehenden Haftungseinschränkungen unberührt. Gleiches gilt für die Haftung von STARFACE bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.
- 13.4. Die verschuldensunabhängige Haftung von STARFACE für bereits bei Vertragsabschluss vorhandene Fehler der Cloud-Software nach § 536 a Absatz 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs wird ausdrücklich ausgeschlossen.
- 13.5. Die Haftungsbeschränkungen bzw. -ausschlüsse nach Ziffern 13.1. bis 13.4. gelten auch für persönliche Haftung der Arbeitnehmer, Angestellten, Vertreter, Organe und Erfüllungsgehilfen von STARFACE, soweit diese unmittelbar in Anspruch genommen werden.
- 13.6. Die Haftungsbeschränkung nach § 44a TKG bleibt von Regelungen in diesem Vertrag unberührt.

14. Haftung des Nutzers

- 14.1. Der Nutzer garantiert, dass er hinsichtlich der von ihm auf Webseiten von STARFACE veröffentlichten Materialien (Texte, Bilder, Grafiken etc.) sowie der von ihm genutzten Namen und Markenzeichen für die jeweilige Nutzung uneingeschränkt Verfügungsbefugt ist und insoweit die Inhalte frei von sämtlichen Rechten Dritter, unter Einschluss eventueller Persönlichkeitsrechte, sind. Dies gilt auch für die Telefonnummern, mit deren Übernahme der Nutzer STARFACE beauftragt. Insbesondere garantiert der Nutzer alle für die Veröffentlichung, Vervielfältigung und öffentliche Zugänglichmachung erforderlichen Urheber-, Leistungsschutz-, Lizenz- und Auswertungsrechte zu besitzen. Der Nutzer wird dafür Sorge tragen, dass die von ihm gewählte Internet-Adresse, unter der die Inhalte über das Internet abgefragt werden können, ebenfalls nicht Gesetze, behördliche Auflagen oder Rechte Dritter verletzt.
- 14.2. Der Nutzer stellt STARFACE von Ansprüchen Dritter frei, die im Zusammenhang mit der vertragsgemäßen Ausübung der STARFACE durch diesen Vertrag eingeräumten Rechte und Befugnisse hinsichtlich der von dem Nutzer zur Verfügung gestellten Materialien erhoben werden. Zu den erstattungsfähigen Kosten zählen auch die angemessenen Kosten einer Rechtsverteidigung, die STARFACE bei der Abwehr von Ansprüchen Dritter entstehen sollten. STARFACE wird den Nutzer jedoch unverzüglich von vorzunehmenden Maßnahmen der Rechtsverteidigung informieren. STARFACE darf bei solchen Auseinandersetzungen mit Dritten Vergleiche nur nach Rücksprache mit dem Nutzer schließen. Andernfalls trägt STARFACE sämtliche Kosten der Auseinandersetzung selbst.
- 14.3. Der Nutzer ist verpflichtet, STARFACE für den Fall einer Inanspruchnahme durch Dritte unverzüglich wahrheitsgemäß und vollständig alle Informationen zur Verfügung zu stellen, die für die Prüfung der Ansprüche und eine Verteidigung erforderlich sind.
- 14.4. Im Falle eines unmittelbar drohenden oder eingetretenen Verstoßes gegen die in Ziffer 14.1. genannten Verpflichtungen sowie bei der Geltendmachung nicht offensichtlich unbegründeter Ansprüche Dritter gegen STARFACE auf Unterlassen der vollständigen oder teilweisen Darbietung der auf dem Server abgelegten Inhalte über das Internet ist STARFACE berechtigt, unter Berücksichtigung auch der berechtigten Interessen des Nutzers die Anbindung dieser Inhalte an das Internet ganz oder teilweise mit sofortiger Wirkung vorübergehend einzustellen. STARFACE wird den Nutzer über diese Maßnahme unverzüglich informieren.
- 14.5. Gefährden oder beeinträchtigen der Zugriff von externen Programmen und Skripten auf den Server den Betrieb des Servers oder des Kommunikationsnetzes von STARFACE oder die Sicherheit und Integrität anderer auf den Servern von STARFACE abgelegter Daten, so kann STARFACE diesen Zugriff auf den Server unterbinden. STARFACE wird den Nutzer über diese Maßnahme unverzüglich informieren.

14a. Verjährung

- 14a.1. Ansprüche gegenüber STARFACE unterliegen einer Verjährungsfrist von einem Jahr, außer in den Fällen der 438 Abs. 1 Nr. 2 BGB und 634a Abs.1 Nr.2. BGB, in denen die gesetzlichen Verjährungsfristen gelten.
- 14a.2. Die einjährige Verjährungsfrist nach Ziffer 14a.1. greift nicht, sofern gesetzlich eine kürze Verjährungsfrist vorgesehen ist. In diesem Fall gilt die kürzere gesetzliche Verjährungsfrist.
- 14a.3. Der Beginn der Verjährungsfrist bestimmt sich nach den gesetzlichen Regeln für den jeweiligen Anspruch.
- 14a.4. Bei Schadens- und Aufwendungsersatz aus Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, Garantie, Arglist, bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit sowie bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz gelten stets die gesetzlichen Verjährungsfristen.

15. Geheimhaltung, Datenschutz

- 15.1. Die zur Geschäftsabwicklung erforderlichen Daten des Nutzers werden elektronisch gespeichert. STARFACE verpflichtet sich, die gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz, insbesondere der DSGVO und dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG), zu beachten. Weitere Informationen hierzu und über die gespeicherten Daten im Allgemeinen stellt STARFACE in einer gesonderten Datenschutzerklärung (ANLAGE 4) bereit.
- 15.2. Sofern STARFACE im Zusammenhang mit dem Vertrag personenbezogenen Daten aus dem Umkreis des Nutzers erhält und damit im Auftrag des Nutzers im Sinne des Art. 28 DSGVO tätig wird, wird STARFACE die personenbezogenen Daten daher nur im Rahmen dieses Vertrages oder anderer schriftlicher Weisungen des Nutzers und gemäß den datenschutzrechtlichen Bestimmungen nutzen. Sofern der Nutzer den Abschluss einer Vereinbarung zur Datenauftragsvereinbarung wünscht, werden die Parteien die als ANLAGE 5 beigefügte Auftragsdatenverarbeitungsvereinbarung abschließen.

16. Leistung und Fakturierung durch Dritte; Vertragsübernahme durch Dritte

- 16.1. STARFACE ist berechtigt, die vertraglich geschuldeten Leistungen durch Dritte, insbesondere durch mit ihm verbundene Unternehmen, zu erbringen.
- 16.2. STARFACE ist berechtigt, jegliche Ansprüche aus diesem Vertrag an Dritte, insbesondere an verbundene Unternehmen, abzutreten oder Dritte zur Geltendmachung im eigenen Namen zu ermächtigen.
- 16.3. STARFACE darf seine Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag ganz oder teilweise auf einen Dritten übertragen. STARFACE hat dem Nutzer diese Übertragung zwei Monate vor ihrem Wirksamwerden in Textform anzuzeigen. Der Nutzer kann den Vertrag innerhalb eines Monats nach dem Zugang dieser Anzeige für den Zeitpunkt, an dem die Übertragung wirksam wird, kündigen. STARFACE wird den Nutzer in der Anzeige auf dieses Kündigungsrecht hinweisen.

17. Streitbeilegungsverfahren nach § 47a TKG

Der Nutzer kann gemäß § 47a TKG im Falle eines Streits mit STARFACE ein Schlichtungsverfahren bei der Bundesnetzagentur beantragen kann. Hierzu hat der Nutzer einen formlosen Antrag an die Bundesnetzagentur zu richten. Deren Adresse lautet wie folgt:

Bundesnetzagentur
für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen
Tulpenfeld 4
53113 Bonn

18. Allgemeines

- 18.1. Änderungen, Kündigungen und Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der Textform (z.B. Fax, E-Mail); dies gilt auch für eine Aufhebung dieses Textformerfordernisses.
- 18.2. Für das Vertragsverhältnis gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- 18.3. Sofern der Nutzer Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder Träger eines öffentlich-rechtlichen Sondervermögens im Sinne des § 38 ZPO ist oder hat der Nutzer keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland oder hat der Nutzer nach Vertragsschluss seinen Wohnsitz, gewöhnlichen Aufenthaltsort oder Firmensitz ins Ausland verlegt oder dieser nicht bekannt ist, ist ausschließlicher Gerichtsstand der Sitz von STARFACE.
- 18.4. Die Nichtigkeit oder Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen berührt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht.

Anlagenspiegel

Zu diesem Vertrag gehören folgende Anlagen:

Anlage 1 - Leistungsbeschreibung STARFACE Cloud Services

Anlage 1 – Leistungsbeschreibung STARFACE Cloud Services

Die STARFACE Cloud Services kombinieren die Vorzüge lokal betriebener Systeme mit den Vorteilen extern gehosteter Managed Services. Lizenznehmer erhalten bei STARFACE exklusiven Zugriff auf eine individuell konfigurierte Instanz, die in einem hochsicheren Data Center in Deutschland gehostet wird. Kunden können die Lösung also passgenau in ihre Business-Prozesse und jederzeit flexibel auf Änderungen von Mitarbeiter-zahlen oder Anbindung von Standorten / Home-Offices reagieren.

Die Lizenznehmer bezahlen dabei jeweils nur die Anzahl an Lizenzen, die sie tatsächlich in einem Monat benötigt haben.

Anwender profitieren mit STARFACE CLOUD von allen Vorteilen moderner UCC-Umgebungen, ohne intern Know-how vorhalten oder für Betrieb, Updates und Wartung der Plattform sorgen zu müssen. Die STARFACE Software wird kontinuierlich aktualisiert und ist somit im Hinblick auf die Sicherheit und die Features jederzeit auf dem neuesten Stand.

Neue Funktionen können durch einen Klick aktiviert und unternehmensweit zur Verfügung gestellt werden. Hierzu gehören bspw.:

1. Einfache Einrichtung von Telefonkonferenzen
2. Nahtlose Anbindung von Home-Offices
3. Vollständige Integration von Smartphones
4. Nahtlose Integration in Anwendungen wie Outlook, Salesforce, SAP, etc.
5. Warteschlangen
6. CTI-Integration
7. Viele Erweiterungsmodule garantieren die optimale Anpassung an die

Unternehmensanforderungen

Eine vollständige Funktionsliste ist auf der Starface-Website jederzeit aktuell aufrufbar:
<https://www.starface.com/starface/features/>

STARFACE stellt dem Auftraggeber auf einem Internetserver mittels einer speziellen Software einen virtuellen VoIP-basierten Telefonanlagenservice zur Verfügung. Die Leistungsbestandteile sind:

1. Basisleistung
 - Betrieb der virtuellen Telefon-Anlage in einem Hochsicherheitsrechenzentrum als eigene Instanz pro Lizenznehmer
 - Erstellung von Rechnungen und Einzelverbindungs nachweisen
2. Standardfunktionen der Telefonanlage
 1. Endgeräte- und Nebenstellenmanagement
 2. Anrufmanagement
 3. CLIP/CLIR, anonyme Anrufe
 4. Rufweiterleitung
 5. Anrufbeantworter
 6. Anrufgruppen
 7. Fax
 8. Adressbuch
3. Leistungsdaten
 - Empfohlene Anzahl der Benutzer bis 100
 - Max. SIP Verbindungen 30
 - Gleichzeitige Konferenzen 4

Gleichzeitige Sprachaufzeichnungen 4
SIP-Anbieter Beliebig viele
SIP-Trunking Ja

4. Optionale Zusatzfunktionen und Zusatzleistungen (gegen Aufpreis)

Die virtuelle Telefon-Anlage des Lizenznehmers kann durch STARFACE-Module erweitert werden. Diese werden gemäß Preisliste abgerechnet.

STARFACE CLOUD wird in einem professionellem Hochsicherheitsrechenzentrum betrieben:

1. Redundante, unterbrechungsfreie Stromversorgung

Das Rechenzentrum verfügt über eine redundante Stromzuführung. Diese wird zudem über eine USV und einen Diesel-Generator gestützt. Innerhalb des Rechenzentrums wird die Redundanz bis zu den einzelnen Servern fortgeführt.

2. Redundante, unterbrechungsfreie Netzwerkanbindung

Das Rechenzentrum ist mit voneinander unabhängigen Netzwerkschränken ausgestattet, die möglichst weit voneinander entfernt stehen. Die Netzwerkschränke beinhalten jeweils einen und die Core- Switches.

3. Redundante Klimatisierung

Mehrere unabhängige Klimaanlage teilen sich die Aufgabe, die Geräte im Rechenzentrum ausreichend zu kühlen. Mindestens eine Klimaanlage kann ausfallen, ohne dass die Kühlung gefährdet ist. Jede Klimaanlage ist an der redundanten, unterbrechungsfreien Stromversorgung angeschlossen.

4. 24/7 h Videoüberwachung

Neben einer mechanischen Zutrittskontrolle wird zudem das Rechenzentrum rund um die Uhr per Video überwacht. Sollte sich jemand Unbefugtes Zutritt zum Rechenzentrum verschaffen können, ist Sicherheitspersonal in wenigen Minuten vor Ort.

5. Brandmeldeanlage, gezielte Löschung

Rauchmelder im Doppelboden und in den Klimaanlagen können Brände möglichst früh erkennen und einen Alarm auslösen. Die örtliche Feuerwehr ist mit dem Rechenzentrum vertraut und kann so gezielt löschen, ohne weiteren größeren Schaden durch das Löschmittel anzurichten.

6. Personal vor Ort

Für die Abwicklung von Aufgaben innerhalb des Rechenzentrums ist Personal vor Ort.

7. Energieeffizienz

Die eingesetzte Hardware bietet eine hohe Energieeffizienz. In den Servern wird bewusst auf Komponenten mit Energiesparfunktion gesetzt.

STARFACE bietet mit diesen Maßnahmen eine Verfügbarkeit der STARFACE Cloud von mindestens 99,6 % im Jahresmittel.

Die Berechnungsgrundlagen sind:

1. Lizenzen

Grundlage der Berechnung der monatlichen Entgelte ist die Anzahl der aktiven Benutzer der Anlage. Benutzer in diesem Sinne sind alle im Administrationsbereich des Portals *.starface-cloud.com aufgelisteten Benutzer. Die jeweiligen Entgelte ergeben sich aus der jeweils gültigen Preisliste.

Der Lizenznehmer kann Nebenstellen selbst im CMP anlegen und wieder löschen. Die monatlichen Nutzungsentgelte fallen immer für den gesamten Monat an, wenn der entsprechende Benutzer im Abrechnungszeitraum (auch nur kurzzeitig) angelegt war.

Die Abrechnung erfolgt kalendermonatlich per automatisiertem, elektronischem Rechnungslauf. Die Rechnungszustellung erfolgt elektronisch per Email an eine vom Auftraggeber definierte E-Mail-Adresse. Es gelten die aktuellen AGB der STARFACE GmbH.

2. Module

Der Einsatz von kostenlosen oder kostenpflichtigen Modulen ist möglich. Kostenpflichtige STARFACE Module können im klassischen Lizenzkauf erworben und eingespielt werden.

3. Endgeräte

Bei den VoIP-Telefonendgeräten hat der Lizenznehmer die Wahl zwischen verschiedenen Herstellern und Modellen, wenn diese Ethernet und das IP-Protokoll unterstützen. STARFACE ermöglicht den Betrieb VoIP-basierter Telefone an der Anlage, sofern diese Gerätetypen durch STARFACE zertifiziert sind. Nicht zertifizierte Endgeräte können durch den Lizenznehmer genutzt werden, sofern Lizenznehmern diese selbst manuell konfigurieren. STARFACE leistet nur für zertifizierte Geräte Support.

Dokumentation

Als Dokumentation liefert die STARFACE eine Online-Hilfe (knowledge.starface.com), die es erlaubt, Erläuterungen zu den Funktionalitäten während des Betriebs der Software abzurufen und auszudrucken. Eine weitergehende Dokumentation schuldet STARFACE nicht.

Anforderungen an Lizenznehmern / Auftraggeber

Jede Instanz muss zu jeder Zeit eine konfigurierte und aktivierte Instanz des STARFACE vCloud Modul enthalten. Das Modul realisiert die Kommunikation des Cloud Portals mit einzelnen STARFACE Instanzen. Instanzen ohne aktives vCloud Modul werden aus Sicherheitsgründen nach einiger Zeit, spätestens aber nach 30 Tagen heruntergefahren.

Beendigung / Löschung einer Instanz eines Lizenznehmers

Der Nutzer kann jederzeit neue User auf der virtuellen Telefonanlage an- und abmelden. Die Löschung einer Instanz erfolgt über die entsprechende Funktion in der CMP. Anschließend werden die angemietete Telefonanlageninstanz, alle Backups sowie die verwendete Subdomain automatisch unwiderruflich gelöscht.

Leistungsabgrenzung

1. Anbindung an das Telefonnetz (PSTN/ISDN)

Die Anbindung an das weltweite Telefonnetz ist nicht Bestandteil von STARFACE Cloud. Die Anbindung einer Instanz erfolgt ausschließlich SIP-basiert, die Nutzung von STARFACE ISDN Karten ist technisch ausgeschlossen.

Der Auftraggeber ist für die Einhaltung der länderspezifischen Telekommunikationsregulierung und Gesetzgebung gegenüber den Lizenznehmern verantwortlich.

2. Nomadische Nutzung

Nach Allgemeinverfügung der Bundesnetzagentur (Vgl. Amtsblatt Nr. 7 und Verfügung 18/2007) ist eine nomadische Nutzung von Ortsnetzziffernummern grundsätzlich möglich. Bei nomadischer Nutzung führen Telefonie-Anbieter Notrufe in aller Regel an die der Anschlussanschrift zugeordnete Leitstelle zu. Das bedeutet, dass Einsatzkräfte insbesondere bei sogenannten Röchelrufen, bei denen der Anrufer nicht mehr in der Lage

ist seinen tatsächlichen Standort zu benennen, diese Adresse anfahren. Die hierdurch entstehenden Risiken und Kosten sind zu beachten und keinesfalls von STARFACE zu tragen.

3. Zero Touch Provisioning – Cloud-Ready Provisioning

Das Zero Touch Provisioning für STARFACE Cloud erfolgt in Zusammenarbeit mit zentralen Provisionierungsdienst (sog. Redirection Server) des jeweiligen Telefonherstellers.

Aktuell unterstützte Telefonhersteller sind:

- Snom
- Gigaset
- Yealink

Der Auftraggeber hinterlegt hierfür, identifiziert durch MAC-Adresse bzw. MAC-Id, die gewünschten Endgeräte pro Instanz im STARFACE Cloud Portal. Dem Hersteller werden daraufhin die MAC-Adresse/Mac-Id sowie der Domain-Name der STARFACE Cloud übermittelt. Es werden keine personen- bezogenen Daten oder Informationen übermittelt – sämtliche Provisionierungsdaten des Endgerätes liegen ausschließlich innerhalb der STARFACE Cloud Instanz vor.

Der Auftraggeber verpflichtet sich insbesondere, ausschließlich Endgeräte zu hinterlegen, die er entweder besitzt oder sonst wie unter Kontrolle hat, und die an einer Cloud Instanz betrieben werden sollen. Der Auftraggeber ist verpflichtet, bei Nichterfüllen oder Erlöschen dieser Bedingungen (z.B. Weiterverkauf der Endgeräte, Einsatz der Endgeräte an nicht-Cloud STARFACE Installation, usw.) die entsprechenden MAC-Adressen zu dekonfigurieren.

Voraussetzung für Cloud-Ready Provisioning ist ein funktionsbereiter Internetzugang sowie ein DHCP Server im LAN. Desweiteren darf das Telefon nicht im LAN von einem höher priorisierten, lokalen Provisionierungsverfahren (z.B. SIP Multicast Zero-Touch Provisioning einer lokalen STARFACE, DHCP Option 66/67 usw.) gestört werden.

Die Nutzung der zentralen Provisionierungsdienste des jeweiligen Herstellers erfolgt zu den Nutzungsbedingungen des jeweiligen Herstellers. Der Auftraggeber nimmt die zwischen STARFACE und den Herstellern getroffenen Vereinbarungen zur Kenntnis und ist zur Mitwirkung bei der Einhaltung der Vertragsgegenstände verpflichtet.

Jeder Verstoß gegen die jeweiligen Nutzungsbedingungen wird mit einer Vertragsstrafe in Höhe von 500,00 EUR je betroffenem Endgerät belegt. Eventuell entstehende Schadensersatzansprüche sind hiervon unbenommen.

Es besteht keinerlei Zusage zur Verfügbarkeit und Erreichbarkeit der Provisionierungsdienste der jeweiligen Hersteller. Die Provisionierungsdienste sind ausdrücklich nicht von Service Level Agreements abgedeckt.