

## Leistungsbeschreibung (LB)

### Ergänzung zu LB Avaya Office und Avaya Spaces AOS18-1

Ausgabe-Nr.: AOP19-1  
Stand: Januar 2019

#### 1. Allgemeines

Diese Ergänzung zur „Leistungsbeschreibung Avaya Office und Avaya Spaces“, Ausgabe AOS18-1, Stand November 2018 beschreibt die zeitlich auf den Aktionszeitraum vom 15.01.2019 bis 31.03.2019 beschränkten zusätzlichen Leistungen für während des Aktionszeitraums hinzukommende Neukunden (Aktion).

Die Aktion beinhaltet die unter Ziffer 2 dargestellte Preispromotion für die Grundgebühren der Leistungsstufen Essential, Business und Power sowie die unter Ziffer 3 näher dargestellte kostenlose Unterstützung bei der Ersteinrichtung der Dienste Avaya Office und Avaya Spaces.

Im Übrigen finden die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Datenschutzbestimmungen die „Leistungsbeschreibung Avaya Office und Avaya Spaces“ und Preisliste Anwendung, welche unter <https://www.avayacloud.de/aqb> in der jeweils gültigen Fassung heruntergeladen werden können.

#### 2. Grundgebühren - Preispromotion

Im Aktionszeitraum gelten für die Leistungsstufen Essential, Business und Power folgende Grundgebühren. Sie werden monatlich pro Einheit und Nebenstelle netto abgerechnet:

	Essential	Business	Power
Telefonie Avaya Office	3,95 €	9,95 €	16,95 €

Außerhalb des Aktionszeitraumes gelten die regulären Grundgebühren von 6,95 € für Essential, 12,95 € für Business und 19,95 € für Power; pro Einheit und Nebenstelle netto.

Voraussetzung für die Anwendung der reduzierten Grundgebühren ist ein Vertrag mit der in der gültigen Leistungsbeschreibung definierten Mindestvertragslaufzeit. Die bei einem Vertragsabschluss im Zeitraum vom 15.01.2019 bis 31.03.2019 gültigen Grundgebühren gelten über die Mindestlaufzeit hinaus weiter. Für Mehrungen und Minderungen innerhalb eines solchen Vertrags gelten ebenfalls die genannten reduzierten Grundgebühren.

Alle weiteren Preise für Avaya Office und Avaya Spaces einschließlich der Kosten für Gesprächsminuten und Flatrates behalten weiterhin ihre Gültigkeit gemäß der aktuellen Preisliste.

#### 3. Kostenlose Unterstützung bei der Ersteinrichtung

##### 3.1. Leistungsumfang der kostenlosen Unterstützung

Unter Berücksichtigung des beauftragten Lösungsumfangs erhält der Kunde einmalig während der Vertragslaufzeit und innerhalb des genannten Aktionszeitraumes Unterstützung bei der Ersteinrichtung seiner Lösung. Die Unterstützung umfasst:

- Überprüfung, ob die in der „Leistungsbeschreibung Avaya Office und Avaya Spaces“ beschriebenen technischen Voraussetzungen, wie Netzwerk, Internetzugang usw., erfüllt werden
- Einführung in die wichtigsten Funktionen der Lösung
- Erarbeitung und Umsetzung der Grundkonfiguration mit dem Kunden für die Lösungsbestandteile Avaya Office, Avaya Spaces sowie Endgeräte; begrenzt auf den Umfang der bestellten Nebenstellen

##### 3.2. Was gehört nicht zu den Leistungen

Nicht Gegenstand der kostenlosen Unterstützung von Avaya sind Leistungen, die über die unter 3.1 Leistungsumfang beschriebenen Leistungen hinausgehen, insbesondere:

- Fehlersuche und Entstörung von kundeneigener Hardware/Endgeräten;
- Fehlersuche und Entstörung im kundeneigenem Netzwerk;
- Eingabe und Pflege von Kundendaten sowie Änderungen in Systemen/Netzwerk;
- Beseitigung von Störungen und Schäden, die auf unberechtigte Eingriffe des Kunden oder Dritter, nicht sachgemäßen Gebrauch der Systeme und Netzwerkkomponenten durch Kunde oder Dritten oder sonstige von Avaya nicht zu vertretende äußere Einwirkungen zurückzuführen sind;
- Beseitigung von Störungen und Schäden, die auf Einwirkungen aus einem vom Kunden betriebenen Netzwerk zurückzuführen sind (z.B. durch Viren, sogenannte Internetwürmer oder Hackerangriffe oder sonstige Eingriffe);
- Vor-Ort-Service
- Serviceleistungen außerhalb der vereinbarten Service-Einsatzzeit
- Notwendige Prüfungen aufgrund behördlicher oder gesetzlicher Vorschriften;
- Anpassungen an neue oder veränderte Gesetze, Vorschriften, Richtlinien und Normen

#### 3.3. Vergütung

Die einmalige Unterstützung bei der Ersteinrichtung ist für den Kunden kostenlos.

Voraussetzung ist der Abschluss eines gültigen Vertrags über die Lösung Avayacloud mit mindestens einer Nebenstelle.

#### 3.4. Vorgehensweise

Remote-Unterstützung des IT Verantwortlichen des Kunden per Telefon und Desktop-Sharing. Dauer max. 2 Stunden. Eine Vor-Ort-Unterstützung ist nicht Gegenstand der Leistung.

Die Unterstützung erfolgt frühestens nach der erfolgreichen Bereitstellung einer neuen bzw. Portierung einer vorhandenen Rufnummer.

#### 3.5. Zeitraum der Unterstützung

Die Unterstützung erfolgt während der Geschäftszeit von Avaya, Montag bis Freitag von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr

#### 4. Mitwirkungsleistungen

Der Kunde erbringt alle erforderlichen Beistellungs- und Mitwirkungsleistungen rechtzeitig, im erforderlichen Umfang und kostenlos für Avaya.

Der Kunde erbringt insbesondere die im Vertrag genannten sowie die nachfolgenden Mitwirkungsleistungen:

Der Kunde stellt Avaya alle Informationen und Unterlagen zur Verfügung, die für die Durchführung der Leistungen erforderlich sind (z.B. Namenslisten).

Der Kunde benennt den bei ihm verantwortlichen Ansprechpartner einschließlich einer Rufnummer unter welcher dieser erreichbar ist.