

Servicevertrag

zwischen

CX Labs GmbH
Prinzregentenstr. 54
80538 München
Deutschland

nachfolgend „CX Labs“

und

[Firmenname]

[Straße + Hausnummer]

[PLZ + Ort]

[Land]

[Kundennummer: ____]

nachfolgend „Kunde“ genannt

Leistungen und Konditionen

1. Leistung

CX Labs stellt dem Kunden

- eine virtuelle Telefonanlage des Herstellers 3CX in der Cloud („Telefonanlage“)
- sowie einen VoIP-Anschluss und Telekommunikationsdienste

im Rahmen dieses Servicevertrags zur Nutzung als Geschäftskunde zur Verfügung.

2. Testphase

- (1) Die ersten 10 Kalendertage ab Vertragsbeginn sind eine kostenlose Testphase.
- (2) In der Testphase hat der Kunde Gelegenheit, die Telekommunikationsdienste der CX Labs, die Telefonanlage sowie die Endgeräte-Software des Herstellers 3CX für seine Zwecke auf ihre Tauglichkeit zu überprüfen.
- (3) Zu Beginn der Testphase ordnet CX Labs dem Kunden einen Testanschluss mit einer deutschen Festnetzrufnummer zu, der speziell für Testzwecke eingerichtet ist und über den die Telekommunikationsdienste der CX Labs getestet werden können. Der Kunde darf den Testanschluss mit Rufnummer in angemessenem Umfang zu Testzwecken nutzen, Inhaber der Rufnummer bleibt CX Labs.
- (4) Der Kunde kann den Vertrag innerhalb der Testphase jederzeit schriftlich (Textform genügt) zum Ende der Testphase kündigen. Der Kunde hat in diesem Fall keine Kosten zu tragen. Eine bereits beauftragte Rufnummernportierung wird nicht durchgeführt.
- (5) Der Kunde kann die Testphase schriftlich (Textform genügt) vorzeitig beenden.

3. Telekommunikationsdienste

3.1 Anschluss

- (1) Mit Ablauf der Testphase stellt CX Labs dem Kunden einen eigenen VoIP-Anschluss an ihr öffentliches Telekommunikationsnetz zur Verfügung und schließt die Telefonanlage über SIP-Trunk(s) daran an.
- (2) Über den Anschluss kann der Kunde mit Hilfe einer Festnetzrufnummer folgende öffentlich zugängliche Festnetz-Telekommunikationsdienste der CX Labs nutzen:
 - Übertragung ankommender und abgehender Sprachverbindungen
- (3) Dem Anschluss wird hierzu die notwendige Anzahl an Festnetzrufnummern zugeordnet, die CX Labs dem Kunden zuteilt bzw. zuteilen lässt. Voraussetzung für die Zuordnung bzw. Zuteilung ist, dass alle Rufnummernvorgaben erfüllt sind (siehe nachfolgende Ziffer 3.2). Diese Rufnummer/n kann/können nach Portierung durch Rufnummern des Kunden ersetzt werden.
- (4) Deutsche Rufnummern beginnend mit 0137, 0900 und 118 sind nicht anwählbar.

3.2 Rufnummernvorgaben

- (1) Lokationsnachweis: Festnetzrufnummer und Lokation des Kunden müssen zusammenpassen. Da kein physischer Anschluss die Lokation örtlich kennzeichnet, muss die Lokation anhand des Betriebssitzes des Kunden bestimmt werden. CX Labs hat den Betriebssitz anhand eines Nachweises zu überprüfen.
- (2) Als Lokationsnachweis übermittelt der Kunde CX Labs ein amtliches Dokument, das seinen Betriebssitz an der angegebenen Adresse belegt – zum Beispiel eine Bescheinigung des Gewerbeamts oder ein Handelsregisterauszug mit Geschäftsanschrift.

- (3) Im Falle einer Adressänderung des Betriebssitzes legt der Kunde unaufgefordert und unverzüglich CX Labs einen korrekten Lokationsnachweis vor. Falls die bestehende Festnetznummer dabei nicht mehr zur neuen Betriebssitzadresse passt, teilt CX Labs dem Kunden eine passende neue Rufnummer unverzüglich zu.
- (4) Rufnummernbedarfsnachweis: Bei Verwendung eines deutschen Rufnummernblocks belegt der Kunde gegenüber CX Labs den Bedarf an benötigten Rufnummern (Mitarbeiterverzeichnis, Nebenstellenverzeichnis, Schaltplan des Netzzugangs oder Ähnliches). Die maximale Anzahl von Durchwahlnummern für Nebenstellen richtet sich nach den Zuteilungsregeln der Bundesnetzagentur.
- (5) CX Labs stellt dem Kunden einen deutschen Rufnummernblock zur Verfügung, falls die Telefonanlage mit 10 oder mehr durchwahlfähigen Nebenstellen betrieben werden soll und der Kunde zugleich den deutschen Rufnummernblock seines vorherigen Anbieters nicht beibehalten möchte oder kann.
- (6) Falls dem Anschluss des Kunden eine Rufnummer eines anderen EWR-Lands als Deutschland zugeordnet wird, gelten für Zuteilung, Betrieb und Nutzung der Rufnummer die jeweiligen nationalen Vorschriften des EWR-Lands.
- (7) Weitere Nachweise: CX Labs kann aufgrund dieser Ziffer Absatz 4 die Vorlage von weiteren Dokumenten verlangen, damit die Rufnummer zugeteilt, betrieben bzw. genutzt werden darf (zum Beispiel Identitätsnachweis in Österreich). Die Vorlage kann auch nachträglich noch verlangt werden. Die jeweiligen Dokumente sind vom Kunden soweit erforderlich aktuell zu halten.
- (8) CX Labs hat im Rahmen der rechtlichen Vorschriften, eine Rufnummer (oder einen Rufnummernblock) unverzüglich abzuschalten, wenn ihr bekannt ist, dass die Voraussetzungen für die Zuteilung oder die Nutzung der Rufnummer(n) nicht (mehr) vorliegen.

4. Virtuelle Telefonanlage in der Cloud

4.1 Leistung

- (1) Für die Dauer des Vertrags überlässt CX Labs dem Kunden die Telefonanlage zur Nutzung gemäß Leistungsbeschreibung.
- (2) Die Telefonanlage kann der Kunde nutzen:
 - für abgehende und eingehende Verbindungen über die oben genannten öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienste der CX Labs, inklusive der Weiterleitung eingehender Verbindungen über öffentliche Telekommunikationsnetze, die in der Telefonanlage eingerichtet wird;
 - für Telekommunikationsverbindungen zwischen den Nebenstellen;
 - für weitere Dienste und Zusatzfunktionen gemäß Leistungsbeschreibung, zum Beispiel Anrufbeantworter;
 - zur Einrichtung weiterer SIP-Trunks zu anderen Telefondiensteanbietern.
- (3) Die Telefonanlage ist eine virtuelle Telefonanlage in der Cloud, die aus einer Software des Herstellers 3CX GmbH bzw. 3CX Ltd. („3CX“) besteht, die CX Labs auf ihren Servern für den Kunden betreibt.

Der Leistungsumfang der Telefonanlage bestimmt sich nach den Angaben des Herstellers 3CX zur Edition der Lizenz „Pro“ (für Professional).

Diese Angaben können auf der Homepage des Herstellers 3CX unter „www.3cx.de“ abgerufen werden und dienen als Leistungsbeschreibung: zur Zeit der Abfassung dieses Textes unter „<https://www.3cx.de/ip-telefonanlage/editionen-vergleich>“.

- (4) Der Kunde kann sich selbst so viele Nebenstellen einrichten und aktivieren sowie diesen vorhandene Rufnummern zuweisen, wie er möchte.
 - Eine Beschränkung findet lediglich statt durch die Anzahl der zugeteilten Rufnummern bzw. der verfügbaren Durchwahlnummern eines zugeteilten deutschen Rufnummernblocks (siehe Punkt F 3.2 Absatz 2 und 3).

- Eine Nebenstelle ist eingerichtet und aktiv, wenn sie über den Administrations-Zugang der Telefonanlage als Nebenstelle eingerichtet und auf „aktiv“ gesetzt wurde.
- (5) Das Benutzerhandbuch der Telefonanlage des Herstellers 3CX ist im Internet auf dessen Homepage verfügbar – aktuell unter „<https://www.3cx.de/benutzerhandbuch/>“.
 - (6) Für den Betrieb der Telefonanlage inklusive der Nebenstellen verfügt CX Labs über eine ausreichende Nutzungserlaubnis und stellt auf ihren Servern ausreichend Speicherplatz und Rechenleistung zur Verfügung.
 - (7) CX Labs erhält die Telefonanlage in einem vertragsgemäßen Zustand und beseitigt unverzüglich Mängel, die die Funktionsfähigkeit der Software im vertraglich vereinbarten Umfang einschränken – mit Ausnahme von Mängeln, die die Nutzung der Telefonanlage nur unwesentlich einschränken.

4.2 Zugriff

- (1) Der Kunde kann auf die Software der Telefonanlage über das Internet unter Nutzung eines kompatiblen gängigen Internetbrowsers zugreifen.
- (2) Der Zugriff erlaubt dem Kunden die Konfiguration der Telefonanlage, Datenabruf und Datenimport gemäß Leistungsbeschreibung.
- (3) Die Zugangsdaten vergibt sich der Kunde selbst.
- (4) Zugangsdaten (Benutzername und Kennwort) dürfen unbefugten Personen nicht zugänglich gemacht werden. Mitarbeiter der CX Labs dürfen nur dann Kenntnis von den Zugangsdaten oder Zugriff auf Kunden- oder Mitarbeiterdaten der Telefonanlage haben, falls dies zur Durchführung des Vertrags zwingend erforderlich ist.

4.3 Verantwortungsbereiche und Nutzungsgrenzen

- (1) Nicht zum Verantwortungsbereich der CX Labs zählt die Datenfernverbindung, die der Kunde zum Zugriff auf oder zur Verbindung mit der Telefonanlage nutzt.
- (2) Zum Verantwortungsbereich der CX Labs zählt auch nicht die Software des Herstellers 3CX, die auf Endgeräten zur Nutzung der Telefonanlage des Kunden zu installieren sind („Endgeräte-Software“). CX Labs hat auf diese keinen Einfluss und haftet nicht dafür, dass die Endgeräte-Software des Herstellers mit allen Endgeräten, Betriebssystemen, Internetbrowsern und anderen Anwendungen in kompatibel ist, die aktuell oder in Zukunft egal in welcher Version hergestellt werden oder in der Vergangenheit hergestellt wurden. Der Kunde hat aus diesem Grund im Rahmen der Testphase die Möglichkeit, die Telefonanlage und die Endgerätesoftware zu überprüfen, ob sie für seine Zwecke geeignet ist.
- (3) Der Kunde erlangt an der Software weder Besitz noch Veräußerungsrecht.

4.4 Leistungsanpassung

- (1) CX Labs darf die Software der Telefonanlage oder Schnittstellen ändern zur Fehlerkorrektur, zur Anpassung an eine neue Rechtslage oder an den aktuellen Stand der Technik.
- (2) Darüber hinaus darf CX Labs eine Verbesserung bzw. Modernisierung vornehmen, sofern die Software der Telefonanlage weiterhin vertragsgemäß nutzbar ist.
- (3) Die Art der Anpassung obliegt CX Labs (z. B. Update, Upgrade, New Release).

4.5 Haftung

- (1) Die verschuldensunabhängige Haftung für Mängel vor Vertragsabschluss (§ 536a Absatz 1 Alternative 1 BGB) wird ausgeschlossen: Der Kunde hat im Rahmen der Testphase die Möglichkeit, die Telefonanlage zu überprüfen.
- (2) Ändern sich Nutzungs- und Umgebungsbedingungen in Form von rechtlichen oder technischen Gegebenheiten bzw. Anforderungen (zum Beispiel bei Hardware, dem

Betriebssystem von Endgeräten oder Internetbrowsern), auf die CX Labs keinen Einfluss hat, liegt kein Mangel vor.

- (3) Erhaltungspflicht und Gewährleistung erstrecken sich nicht auf unwesentliche Mängel der Telefonanlage oder der Einrichtungen, die zu ihrem Betrieb erforderlich sind.

4.6 Umgang mit Daten

- (1) CX Labs sorgt für angemessene Maßnahmen zur Datensicherheit und zum Schutz personenbezogener Daten nach den rechtlichen Vorgaben und dem Stand der Technik.
- (2) CX Labs sichert die Daten des Kunden: insbesondere durch Vorkehrungen gegen Datenverlust bei Absturz und zur Verhinderung unbefugten Zugriffs Dritter auf Daten des Kunden. Zu diesem Zweck nimmt CX Labs regelmäßig Backups der betroffenen Server vor und aktualisiert in bestimmten zeitlichen Abständen nach ihrem pflichtgemäßen Ermessen Firewall und weitere Schutzmaßnahmen.
- (3) Backups der Telefonanlage kann der Kunde über den Administrationszugang selbst vornehmen.
- (4) An den Daten des Kunden, die bei Vertragsende in der Telefonanlage gespeichert sind, hat CX Labs kein Zurückbehaltungsrecht oder anderes Sicherungsrecht.

CX Labs löscht diese Daten nach Vertragsende nach Ablauf von 14 Tagen unwiederbringlich. Wünscht der Kunde die Übermittlung von gespeicherten Daten, die er nicht selbst herunterladen kann, hat er dies frühestens vier Wochen vor dem Vertragsende spätestens jedoch eine Woche nach Vertragsende CX Labs anzuzeigen und zur Übermittlung eine E-Mail-Adresse und eine postalische Adresse mitzuteilen.

Die Übermittlung der Daten erfolgt im Ermessen der CX Labs in der Regel elektronisch, sofern nötig auf Datenträger.

5. Kommerzielle Konditionen

5.1 Telefonanlagen-Leistungen

Leistung	Einheit	Preis
Preis pro User (= aktive Nebenstelle)	je Kalendermonat	8,90 EUR
Servicegebühr	je Kalendermonat	59,90 EUR

- (1) Alle Preise sind Nettopreise exklusive Umsatzsteuer.
- (2) Nebenstellen-Abrechnung: Abgerechnet wird der Durchschnittswert der Anzahl der eingerichteten und aktiven Nebenstellen in einem Kalendermonat. Hierzu zählt CX Labs jeden Tag einmal zwischen 0 und 3 Uhr, wie viele Nebenstellen aktiv und eingerichtet sind. Die Summe der Tageszahlen eines Kalendermonats wird anschließend durch die Anzahl der Tage des Kalendermonats geteilt, in denen das Vertragsverhältnis bestand.

5.2 Telekommunikationsleistungen

Leistung	Einheit	Preis
Europa-Flat*	je Kalendermonat	0 EUR im Nebenstellen-Preis inbegriffen
Import von Rufnummern	pro Einzelrufnummer bzw. Rufnummernblock	0 EUR

Export von Rufnummern	pro Einzelrufnummer bzw. Rufnummernblock	10 EUR
-----------------------	--	--------

*Verbindungen in Nicht-EWR Länder gem. Preisliste

- (1) Alle Preise sind Nettopreise exklusive Umsatzsteuer.
- (2) Die Abrechnung von Verbindungen erfolgt sekundengenau.
- (3) Fair Use: Die Nutzung der Flatrate ist für übliche geschäftliche Zwecke zulässig, nicht jedoch für Massenkommunikation zum Beispiel für Call Center oder Faxwerbung. Nicht zulässig sind auch dauerhafte Verbindungen oder Rufumleitungen, die nicht zum Zweck der Sprachverbindung (zum Beispiel Überwachung, Kontrolle) aufgebaut werden. Die Flatrate umfasst aus diesen Gründen eine bestimmte Anzahl an abgehenden Verbindungsminuten des Anschlusses pro Monat, die sich wie folgt errechnet:

Anzahl des Durchschnittswerts der Nebenstellen eines Kalendermonats (siehe Punkt F 5.1 Absatz 2) multipliziert mit 250 Minuten. Jede weitere abgehende Verbindungsminute des Anschlusses des betreffenden Monats kann CX Labs mit einem Preis von 0,04 €/min netto in Rechnung stellen.

Beispiel: Bei 10 Nebenstellen in einem Kalendermonat enthält die Flatrate des Anschlusses somit insgesamt 2.500 abgehende Verbindungsminuten (10 x 250 Minuten) für diesen Monat in alle Fest- und Mobilfunknetze des EWR. Bei 2.510 abgehenden Verbindungsminuten in einem Monat kann CX Labs folglich Verbindungsentgelte für 10 Minuten zum Preis von 0,04 €/min netto in Rechnung stellen.

- (1) Falls eine Verbindung ihren Ursprung in einem Land hat, das nicht zum Europäischen Wirtschaftsraum gehört und diese Verbindung vom Kunden auf eine deutsche Mobilfunkrufnummer weitergeleitet wird, kann CX Labs für diese Verbindung einen Weiterleitungspreis in Höhe von 0,20 €/min netto pro Minute berechnen.
- (2) Die Liste der Länder des europäischen Wirtschaftsraums (EWR) kann Anlage 1 entnommen werden. Die jeweils aktuell gültige Liste der Länder des europäischen Wirtschaftsraums ist im Internet auf der Homepage der CX Labs einsehbar.

6. Vertragsdauer

- (1) Wird der Vertrag über die Testphase hinaus verlängert (siehe Punkt F 2 Absatz 4), läuft der Vertrag unbefristet mit einer Mindestlaufzeit von 3 Monaten gerechnet ab Vertragsschluss.
- (2) Der Vertrag ist mit einer Kündigungsfrist von 4 Wochen zum Monatsende schriftlich kündbar.
- (3) Durch Kündigung des Vertrags werden alle Leistungen dieses Vertrags in Gesamtheit gekündigt.

Der Vertrag ist ab Online-Abschluss gültig.

Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit.

Anlage 1: Liste der Länder des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR)

Land	Intern. Vorwahl
Belgien	+32
Bulgarien	+359
Dänemark	+45
Deutschland	+49
Estland	+372
Finnland	+358

Frankreich	+33
Griechenland	+30
Großbritannien & Nordirland*	+44
Irland	+353
Island	+354
Italien	+39
Kroatien	+385
Lettland	+371
Liechtenstein	+423
Litauen	+370
Luxemburg	+352
Malta	+356
Niederlande	+31
Norwegen	+47
Österreich	+43
Polen	+48
Portugal	+351
Rumänien	+40
Schweden	+46
Slowakei	+421
Slowenien	+386
Spanien	+34
Tschechien	+420
Ungarn	+36
Zypern	+357

* voraussichtlich bis 31.12.2020

Die Liste enthält die internationalen Vorwahlen der Länder des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR), die die CX Labs GmbH zur Berechnung von Verbindungsentgelten nutzt.

Stand: September 2020