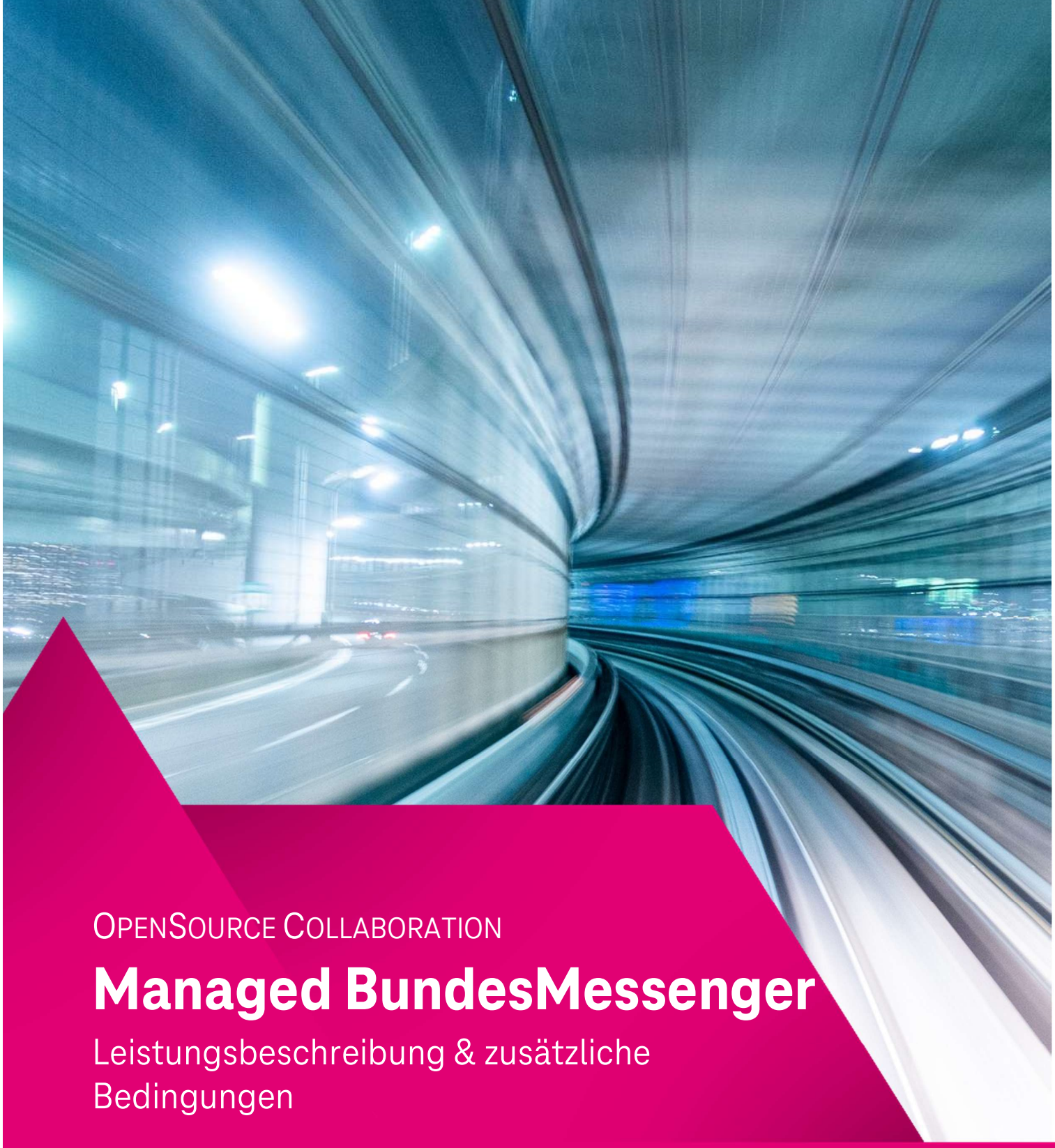


OpenSource Collaboration

Managed BundesMessenger

Leistungsbeschreibung & zusätzliche Bedingungen

T Systems

Let's power higher performance

Impressum

Herausgeber

T-Systems International GmbH
Hahnstraße 43d
60528 Frankfurt am Main
Deutschland

WEEE-Reg.-Nr. DE50335567

nachfolgend – Telekom - genannt

Die gesetzlichen Pflichtangaben finden Sie unter: www.t-systems.de/pflichtangaben |

Copyright © 2024 Alle Rechte, auch die des auszugweisen Nachdruckes, der elektronischen oder fotomechanischen Kopie sowie die Auswertung mittels Verfahren der elektronischen Datenverarbeitung, vorbehalten.

Internal PIMS-ID:	0084/0008
Confidentially Class:	Public

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung ... 3

2 Funktionen ... 3
2.1 Managed BundesMessenger ... 3
2.2 Federation ... 3
2.3 Virenschutz ... 4
2.4 Anbindung Identity Management ... 4
2.5 Aufbewahrungszeiten ... 4
2.6 Speicher ... 4
2.7 Managed BundesMessenger Self Service Portale ... 4

3 Leistungen der Telekom ... 5
3.1 Bereitstellung ... 5
3.2 Betrieb ... 5
3.2.1 Leistungsübergabepunkt ... 5
3.2.2 Kundensupport ... 5
3.2.3 Produkt- und Serviceanfragen: ... 6
3.2.4 Ort der Leistungserbringung ... 7
3.2.5 Wartungsarbeiten ... 7
3.2.6 Datensicherung ... 7
3.2.7 Verfügbarkeit ... 7
3.3 Optionale Leistungen ... 8
3.3.1 Durchführung eines Onboarding Workshops ... 8
3.3.2 Integrationsleistungen ... 8

4 Leistungsänderungen ... 8
4.1.1 Änderungen durch die Telekom ... 8
4.1.2 Änderungen auf Wunsch des Kunden ... 9

5 Mitwirkungsleistungen des Kunden ... 9
5.1 Allgemeine Mitwirkungsleistungen ... 9
5.2 Mitwirkungsleistungen während der Bereitstellung ... 11
5.3 Mitwirkungsleistungen während der Betriebsphase ... 12
5.4 Mitwirkungsleistungen beim Support ... 12

6 Mindestlaufzeit/Beendigung ... 13

7 Preise, Kommerzielle Bedingungen ... 13
7.1 Verfahren der Entgeltberechnung ... 13
7.2 Optionale Leistungen ... 15

8 Glossar/ Abkürzungsverzeichnis ... 16

1 Einleitung

Die Produktgruppe Collaboration Services bündelt Leistungen zur Kommunikation und Zusammenarbeit in Unternehmen.

Die Telekom stellt mit dem Managed BundesMessenger ein kundendediziertes Backend des BundesMessengers als Software-as-a-Service (SaaS) für Behörden in Deutschland zur Verfügung. Der Managed BundesMessenger ist eine sichere Messaging-Plattform für die öffentliche Verwaltung und basiert auf dem unveränderten, von der BWI GmbH veröffentlichten Code. Der Zugriff auf das Backend erfolgt mit der Managed BundesMessenger Applikation oder mittels Browser über das Internet.

2 Funktionen

Die Telekom stellt den Managed BundesMessenger mit folgenden Funktionen zur Nutzung in Self-Service bereit.

2.1 Managed BundesMessenger

a. Einzel- und Gruppenchats
   (1) Einzelchat: Eine private Konversation zwischen zwei Personen.
   (2) Gruppenchat: Eine gleichzeitige Kommunikation zwischen mehreren Personen
b. Senden von Nachrichten mit Text, Emojis und GIFs
c. Dateiversand
   Teilen/Senden von Dateien (Dokumente, Bilder, Videos und Sprachnachrichten)
d. Ende-zu-Ende-Verschlüsselung für alle Nachrichten und Dateien

   Die Verschlüsselung der Nachrichten basiert auf dem quelloffenen OLM- und MEGOLM-Protokoll.
e. Suchfunktion für Chaträume und Kontakte
   Ermöglicht das Finden von Kontakten und Chaträumen über den Namen.
f. Chaträume können stummgeschaltet oder verlassen werden.
g. Umfragen
   Durchführung einer Sammlung von Meinungen und Entscheidungen in Chats.
h. Standortfreigabe
   Teilen des eigenen Standorts mit anderen Nutzern.

2.2 Federation

Die Funktion ermöglicht die Kommunikation mit anderen BundesMessenger Instanzen, so dass Nutzer in Chaträumen organisationsübergreifend miteinander kommunizieren können.

2.3 Virenschutz

Die Telekom betreibt einen Applikationsvirenschutz der Dateien, die über den Managed BundesMessenger übermittelt werden, automatisch überprüft. Im Fall einer Viruserkennung wird der Zugriff auf die infizierte Datei blockiert. Die Datei wird im Managed BundesMessenger als "blocked" angezeigt. Der Absender oder der Raumadministrator des Kunden hat die Möglichkeit diese Datei zu löschen.

2.4 Anbindung Identity Management

Die Telekom bietet die Integration in das zentrale Identity Management des Kunden über Open ID Connect (OIDC) an. Dabei werden die folgenden Identity Provider unterstützt: Microsoft Entra ID, Okta und Keycloak.

2.5 Aufbewahrungszeiten

Es gelten folgende Aufbewahrungszeiten.

Nachrichten in Einzel & Gruppenchats	1 Jahr
Versendete Dateien in Einzel & Gruppenchats (innerhalb einer Subdomäne)	90 Tage
Dateien in Einzel & Gruppenchats, die von einer externen oder federierten Subdomäne empfangen werden (Federation mit einer weiteren BundesMessenger Instanz)	14 Tage

Tabelle 1 Aufbewahrungszeiten

Die Telekom löscht nach Ablauf der Aufbewahrungszeit die Nachrichten / Dateien automatisch aus dem System.

2.6 Speicher

Der Managed BundesMessenger beinhaltet 1 GB Speicherplatz pro Nutzer, der gepoolt allen Nutzern zur Verfügung steht. Reicht der gepoolte Speicher nicht aus, erweitert die Telekom in Speicher jeweils um 1 GB. Zusätzlicher Speicher wird nach Aufwand abgerechnet.

2.7 Managed BundesMessenger Self Service Portale

Der Kunde hat mit dem Initial von der Telekom eingerichtetem Admin Account, Admin Zugriff auf die Managed BundesMessenger Self Service Portale, die von der Telekom als Web-Anwendung bereitgestellt werden. Die Managed BundesMessenger Self Service Portale stehen in deutscher Sprache zu Verfügung und bieten folgende Funktionen:

a. Identity Management Portal

Das Identity Management Portal ermöglicht den Administratoren des Kunden das Anzeigen, Erstellen, Bearbeiten und Löschen von Nutzern.

b. Applikation Management Portal
Das Applikation Management Portal ermöglicht den Administratoren des Kunden das:
(1) Anzeigen und Löschen von Räumen und Dateien
(2) Anzeigen von Konfigurationen und Statistiken
(3) Anzeige, Vergabe und Löschen von Administratoren

3 Leistungen der Telekom

3.1 Bereitstellung

Die Telekom stellt nach Beauftragung für den Kunden eine Managed BundesMessenger Instanz unter der vom Kunden zugewiesenen Subdomain zur Verfügung. Der Kunde erhält von der Telekom die Zugangsdaten zu einem initialen Administratorkonto, die URLs zu den Managed BundesMessenger Self Service Portalen und die E-Mail-Adresse für Supportanfragen per E-Mail. Die Bereitstellung ist mit Versendung der E-Mail, spätestens mit Nutzungsbeginn durch den Kunden, abgeschlossen.

3.2 Betrieb

3.2.1 Leistungsübergabepunkt

Die Verantwortung der Telekom endet am Leistungsübergabepunkt. Der Leistungsübergabepunkt ist der Routerport zur Internetanbindung des Rechenzentrums der Telekom.

3.2.2 Kundensupport

Die Telekom unterstützt den 1st Level Support des Kunden bei der Bearbeitung von Störungen als 2nd Level Support. Maßgebend ist ausschließlich eine Störung des Managed BundesMessenger, gemessen am Leistungsübergabepunkt.

Der Support steht dem Kunden in der betreuten Betriebszeit, montags bis freitags jeweils von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr (MEZ/MESZ), ausgenommen an bundeseinheitlichen Feiertragen in Deutschland zur Verfügung.

Der Kundensupport der Telekom nimmt Störungsmeldungen ausschließlich von den namentlich benannten Kontaktpersonen des Kunden, per E-Mail innerhalb der betreuten Betriebszeit entgegen und bearbeitet diese nach dem folgenden Prozess:

a. Versendung einer Eingangsbestätigung und Mitteilung der Ticketnummer per E-Mail an den Kunden.
b. Klassifizierung des Tickets anhand der folgenden Kategorien und Beginn der Bearbeitung:

Kategorie	Beschreibung	Reaktionszeit
1	Der Managed BundesMessenger ist am Leistungsübergabepunkt nicht verfügbar.	2 Stunden Innerhalb der Betriebszeit
2	Einzelne Funktionen des Managed BundesMessenger, sind nicht oder nur eingeschränkt am Leistungsübergabepunkt nutzbar.	4 Stunden Innerhalb der betreuten Betriebszeit

(1) Die Reaktionszeit ist die Zeit zwischen Versand der Eingangsbestätigung des Tickets bis zum Beginn der Bearbeitung.
(2) Die Betriebszeiten untergliedern sich in:
  (a) Betriebszeit: Montag-Sonntag 7 x 24 Stunden
  (b) Betreute Betriebszeit: Montag – Freitag 08:00 - 17:00 Uhr CET/CEST (ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage in Deutschland)

c. Abstimmung mit dem Kunden
Die Telekom nimmt Kontakt mit dem jeweiligen Supportmitarbeiter des Kunden auf, soweit dies zur Klärung offener Punkte erforderlich ist.
d. Bearbeitung durch BWI Last Level Support
Der Hersteller verpflichtet sich, alle aufgetretenen Fehler in der Codebasis, die im Rahmen der Nutzung des Produkts festgestellt werden, zeitnah und fachgerecht zu beheben. Dies umfasst die Analyse, Identifikation und Korrektur von Softwarefehlern. Für den Fall, dass der Hersteller keine Fehlerbehebung bereitstellt, ist die Telekom berechtigt, sofern möglich, den Fehler durch Bereitstellung eines Workarounds zu beheben. Sobald die Lösung des Herstellers veröffentlicht ist, wird diese implementiert.
e. Die Telekom informiert den Kunden per E-Mail über den Status der Bearbeitung.
f. Über den Abschluss der Bearbeitung informiert die Telekom den Kunden per E-Mail.

3.2.3 Produkt- und Serviceanfragen:

Die Telekom nimmt allgemeine Produkt und Serviceanfragen ausschließlich von den namentlich benannten Kontaktpersonen des Kunden per E-Mail, innerhalb der Servicezeiten, entgegen.

Die Telekom bearbeitet Produkt- und Serviceanfragen des Kunden nach dem folgenden Prozess:

a. Versendung einer Eingangsbestätigung und Mitteilung der Auftragsnummer per E-Mail an den Kunden.
b. Zuordnung der Anfrage anhand der folgenden Kategorien und Beginn der Bearbeitung:

Kategorie	Beschreibung
1	Erstellen, Bearbeiten und Löschen von Federation
2	Anbindung Identity Management
3	Optionale kostenpflichtige Leistung

c. Abstimmung mit dem Kunden
Die Telekom analysiert die Anfrage des Kunden und setzt sich, soweit erforderlich, zwecks Klärung mit diesem in Verbindung.

d. Rückmeldung an den Kunden
   Über den Abschluss der Bearbeitung informiert die Telekom den Kunden per E-Mail.

3.2.4 Ort der Leistungserbringung

Der Betrieb des Managed BundesMessenger erfolgt aus Standorten innerhalb der europäischen Union. Der Managed BundesMessenger wird aus Rechenzentren in Deutschland bereitgestellt.

3.2.5 Wartungsarbeiten

Die Telekom führt regelmäßig Wartungsarbeiten durch. Sollten diese Wartungsarbeiten zu Unterbrechungen der Leistung führen, wird die Telekom den Kunden vorab informieren. Die Telekom ist hierbei bestrebt, Beeinträchtigungen durch Wartungsarbeiten möglichst gering zu halten. Wartungsarbeiten gelten nicht als Ausfallzeiten und bleiben daher bei der Berechnung der Verfügbarkeit unberücksichtigt.

3.2.6 Datensicherung

Für den Fall eines unerwarteten Ereignisses, das zu erheblichen Störungen, Schäden oder Unterbrechungen des Dienstes führt, sichert die Telekom die Systeme inklusive aller Daten täglich. Diese Datensicherungen werden mindestens sieben Tage aufbewahrt und dienen zur Wiederherstellung des Managed BundesMessenger Services im Fall eines solchen Ereignisses.

3.2.7 Verfügbarkeit

Die monatliche Mindestverfügbarkeit des Managed BundesMessenger, beträgt 99,9% am Leistungsübergabepunkt.

Die Telekom versteht unter der Verfügbarkeit des Managed BundesMessenger die Verfügbarkeit der in Kapitel 2.1 Absatz a spezifizierten Funktionalität.

Die Verfügbarkeit wird wie folgt berechnet:

$$Verfügbarkeit = \frac{Gesamte\ Serviceminuten - Gesamte\ Ausfallminuten}{Gesamte\ Serviceminuten}$$

a. Gesamte Serviceminuten: Gesamtzahl der Minuten in einem Kalendermonat während der Betriebszeit.
b. Gesamte Ausfallminuten: Gesamtzahl der Ausfallminuten eines Kalendermonats in dem der Managed BundesMessenger Service nicht verfügbar ist. Als Ausfallminuten gelten nur Zeiten, die im Telekom Ticketsystem als solche dokumentiert sind, abzüglich der ausgeschlossenen Ereignisse (Excused Events) in Minuten.
c. Ausgeschlossenen Ereignisse (Excused Events)
   Unterbrechungen der Leistung, die auf einem den nachfolgenden Ereignissen basieren, gelten nicht als Ausfallminuten:
   (1) Ausfälle, die durch Wartungsarbeiten oder Changes verursacht werden

(2) Störungen, Ausfälle und Probleme, die auf den Kunden, seine Mitarbeiter oder sonst dem Kunden zuzurechnender Dritter zurückzuführen sind
(3) Ausfälle, die auf eine Einwirkung von Dritten (z.B. DDoS Attacke) oder höhere Gewalt zurückzuführen sind

3.3 Optionale Leistungen

Die folgenden optionalen Leistungen werden, bei gesonderter Beauftragung, gegen zusätzliche Vergütung durch die Telekom erbracht. Auf Anfrage wird die Telekom dem Kunden ein Angebot unterbreiten, sowie detailliertere Beschreibungen zu den nachfolgenden Leistungen zur Verfügung stellen.

3.3.1 Durchführung eines Onboarding Workshops

Die Telekom benennt dem Kunden einen dedizierten Ansprechpartner, der einen 1-stündigen Onboarding Workshop mit dem Kunden durchführt, um die Kunden Administratoren bei der Konfiguration und Einführung des Managed BundesMessenger zu unterstützen.

Der Onboarding Workshop findet per Videokonferenz statt. Die Telekom schlägt dem Kunden einen Termin vor und übersendet die Zugangsdaten zur Videokonferenz per E-Mail.

3.3.2 Integrationsleistungen

Die Telekom bietet Unterstützung, bei der Anbindung des Managed BundesMessenger über APIs/Schnittstellen an andere Anwendungen und Systeme an. Dies umfasst die Planung, Implementierung, Konfiguration und Wartung der Schnittstellen. Für diese Leistungen erhält der Kunde ein separates Angebot.

4 Leistungsänderungen

4.1.1 Änderungen durch die Telekom

Beabsichtigt die Telekom Änderungen der rechtlichen Bedingungen, der Leistungsbeschreibungen oder Preiserhöhungen vorzunehmen, so werden die Änderungen dem Kunden mindestens sechs Wochen vor ihrem Wirksamwerden in Textform (z. B. per Brief oder E-Mail) mitgeteilt. Die Änderungen werden zum Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens unter den nachfolgenden Voraussetzungen der Ziffern a) bis b) Vertragsbestandteil:

a. Änderungen zu Gunsten des Kunden, zum Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens.
b. Änderungen zu Ungunsten des Kunden zum Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens (Preiserhöhungen, Änderungen der rechtlichen Bedingungen und nicht unerheblichen Änderungen der Leistungen zu Ungunsten des Kunden). Dem Kunden steht in dem Fall grundsätzlich ein Widerspruchs-/Kündigungsrecht zu. Änderungen gelten als genehmigt, wenn er nicht von diesem Gebrauch macht.

4.1.2 Änderungen auf Wunsch des Kunden

Vertragsänderungen auf Wunsch des Kunden werden über das Change Request Verfahren bearbeitet. Das Change Request Verfahren wird angewandt bei Änderungen rechtlicher Regelungen der Leistungsbeschreibung, bei Anpassungen der vereinbarten Leistungen bezüglich des Inhalts, des Umfangs und der Qualität sowie bei Anpassungen des Zeitpunkts, des Orts oder der Art und Weise der Leistungserbringung.

a. Ablauf des Änderungsverfahrens
   Änderungen der Leistung auf Wunsch des Kunden werden wie folgt bearbeitet:
   (1) Schriftliches Änderungsverlangen (E-Mail) des Kunden an die Telekom
   (2) Bewertung des Änderungsverlangens durch die Telekom
   (3) Gemeinsame Änderungsplanung und Abstimmung
   (4) Anfertigen von Dokumenten für die Änderungsvereinbarung durch die Telekom
   (5) Unterzeichnung der Änderungsvereinbarung durch beide Parteien
   (6) Einführung der Änderung in die laufende Leistungserbringung

b. Bewertung des Änderungsverlangens
   Die Telekom wird das Änderungsverlangen des Kunden prüfen und bewerten. Ist eine umfangreiche Prüfung des Änderungsverlangens erforderlich, so teilt die Telekom mit, bis wann sie die Prüfung abschließt. Die Telekom behält sich vor, die Aufwände für umfangreiche Prüfungen von Änderungsverlangen gesondert anzubieten und zu berechnen.

c. Entscheidung über das Änderungsverlangen
   Eine verbindliche Einigung über ein Änderungsverlangen ist erst dann gegeben, wenn über sämtliche Punkte des Änderungsverlangens Einigkeit erzielt wurde. Der Telekom steht es frei, in Einzelfällen vom Schriftformerfordernis abzuweichen und Änderungen z.B. per E-Mail zu vereinbaren. Die Telekom ist zum Abschluss einer Änderungsvereinbarung nicht verpflichtet, insbesondere wenn nicht unerhebliche Auswirkungen auf die Erbringung der Services zu befürchten sind. Die Telekom ist zur Einführung von Änderungen vor Abschluss der Änderungsvereinbarung nicht verpflichtet.

5 Mitwirkungsleistungen des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet alle Leistungen, die zur ordnungsgemäßen Leistungserbringung durch Telekom erforderlich sind, insbesondere jedoch nachfolgende, unentgeltlich, rechtzeitig und im erforderlichen Umfang zu erbringen:

5.1 Allgemeine Mitwirkungsleistungen

a. Der Kunde stellt der Telekom alle erforderlichen Informationen, insbesondere nachfolgende, zur Verfügung. Er versichert, dass alle seine Angaben vollständig und zutreffend sind und er zur Abgabe der entsprechenden Angaben berechtigt ist und hält diese während der Vertragslaufzeit aktuell.

(1) Kontaktdaten der Ansprechpartner (Name / E-Mail-Adresse / Anschrift / Telefonnummer)
(2) Rechnungsadresse

b. Der Kunde erklärt sich mit dem unverschlüsselten Schriftwechsel per E-Mail einverstanden. Dem Kunden ist bekannt, dass für die Leistungserbringung wesentliche Informationen, wie Zugangsdaten, Informationen zu Änderungen der Leistungen und der rechtlichen Bedingungen, sowie Rechnungen ausschließlich per E-Mail versendet werden.
c. Der Kunde prüft eigenverantwortlich, ob die von ihm im Zusammenhang mit der Nutzung der Leistung an die Telekom übermittelten Daten, personenbezogene Daten darstellen und die Verarbeitung dieser personenbezogenen Daten zulässig ist. Sofern der Kunde personenbezogene Daten verarbeiten lassen möchte, wird dieser eine Vereinbarung über die Verarbeitung personenbezogener Daten nach dem Muster der Telekom abschließen.
d. Der Kunde prüft eigenverantwortlich alle für ihn im Zusammenhang mit der Nutzung der Leistung relevanten und anwendbaren rechtlichen Vorschriften, Gesetze, Verordnungen und branchenspezifischen Bestimmungen und stellt deren Einhaltung sicher. Dazu zählen insbesondere auch die Einhaltung von Geheimhaltungsverpflichtungen, die z.B. aus einer beruflichen Tätigkeit herrühren.
e. Der Kunde stellt sicher, dass die Leistungen nicht missbräuchlich genutzt werden.
f. Der Kunde stellt sicher, dass die Leistungen nicht genutzt werden, um Leben zu retten, Verletzungen zu verhindern oder Schäden zu begrenzen.
g. Der Kunde ist verpflichtet einen qualifizierten und entscheidungsbefugten Ansprechpartner zu benennen und dessen Erreichbarkeit/Vertretung sicherzustellen.
h. Der Kunde stellt die Erbringung erforderlicher Mitwirkungsleistungen durch seine Vertragspartner oder sonst dem Kunden zuzurechnende Dritte sicher.
i. Der Kunde ist verpflichtet Passwörter und Zugangsdaten geheim zu halten, nur an berechtigte Dritte weiterzugeben bzw. diese vor unberechtigtem Zugriff zu schützen. Der Kunde wird initiale Passwörter durch sichere Passwörter ersetzen. Bei Anhaltspunkten der Kenntnisnahme/Zugriffs durch unberechtigte Dritte wird der Kunde die Telekom unverzüglich informieren. Der Kunde ist für alle Aktivitäten verantwortlich, die über sein Konto oder unter Verwendung seiner Zugangsdaten vorgenommen werden.
j. Der Kunde ist verantwortlich für die durch seine User erzeugten Encryptionkeys (Wiederherstellungsschlüssel). Einer Wiederherstellung seiner Daten bei Verlust des Wiederherstellungsschlüssel ist nicht möglich.
k. Der Kunde ist zur Teilnahme, an den von der Telekom vorgeschlagenen Terminen, verpflichtet. Sollte dem Kunden die Teilnahme an einem von der Telekom vorgeschlagenen Termin nicht möglich sein, kann er den jeweiligen Termin einmal verschieben. Er wird die Telekom hiervon unverzüglich informieren. Die Telekom schlägt hierauf einen neuen Termin vor.
l. Führt der Kunde Wartungs- oder sonstige Arbeiten durch, welche die Leistungserbringung der Telekom beeinträchtigen oder stören können, wird er die Telekom hiervon rechtzeitig vorab informieren.
m. Der Kunde verpflichtet sich, keine Inhalte zu verwenden, zu speichern oder zugänglich zu machen, die Schadsoftware, wie Malicious Codes, enthalten. Ebenso dürfen keine Inhalte verwendet werden, die gegen geltendes Recht oder die Rechte Dritter verstoßen. Dies gilt insbesondere für Inhalte, die ehrverletzend, volksverhetzend oder rechtsradikal sind. Der Kunde stellt sicher, dass er diese Verpflichtungen einhält, um die Integrität des bereitgestellten Speicherplatzes zu gewährleisten.
n. Der Kunde stellt sicher, dass durch seine Nutzung der Leistung keine Gefährdung oder Störung Dritter oder der Infrastruktur der Telekom ausgeht. Im Falle einer solchen Gefährdung oder Störung (z.B. auf Grund einer DDoS Attacke) ist die Telekom ohne vorherige

Benachrichtigung des Kunden berechtigt, die betroffene Leistung bis zur Behebung der Gefährdung oder Störung zu deaktivieren. Die hierdurch entstehenden Ausfallzeiten bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit unberücksichtigt. Die Telekom wird den Kunden informieren.

o. Der Kunde informiert seine Nutzer und beauftragte Dritte über die vertraglichen Bestimmungen und stellt deren Einhaltung sicher. Der Kunde haftet für alle Verstöße seiner Nutzer und beauftragter Dritter, sowie für eigene Verstöße.
p. Der Kunde hat die Telekom über Sicherheitsvorfälle oder vermutete Sicherheitsverletzungen, von denen er Kenntnis erlangt, unverzüglich zu informieren.
q. Der Kunde wird ohne Abstimmung mit der Telekom keine Änderungen in seinem Verantwortungsbereich vornehmen, die sich auf die Erbringung des Service auswirken können. Ergibt die Abstimmung, dass Änderungen an den Leistungen der Telekom erforderlich sind, muss der Kunde diese Änderungen über einen Change Request bestellen und die Telekom darf die Änderungen erst umsetzen, nachdem der Change Request genehmigt wurde.
r. Der Kunde wird die Telekom unverzüglich in Textform informieren, wenn er eine Mitwirkungsleistung nicht, wie vereinbart, erbringen kann oder Umstände eintreten, die Einfluss auf die Leistungserbringung der Telekom haben, diese erschweren oder unmöglich machen.

5.2 Mitwirkungsleistungen während der Bereitstellung

a. Der Kunde delegiert eine DNS-Sub-Domäne seiner Hauptdomäne an die Namensserver der Telekom, um der Telekom die DNS-Verwaltung für die Subdomäne zu ermöglichen.
b. Die Telekom empfiehlt folgende Vorgehensweise für den Kunden:
   (1) Auswählen einer Subdomain, z.B. "messenger.ihre-behoerde.de".
   (2) Delegation dieser Subdomain an die Open Telekom Cloud.

       OTC Namensserver:
       ns1.open-telekom-cloud.com
       ns2.open-telekom-cloud.com

   (3) Der Kunde akzeptiert und versichert das er unter die Definition der akzeptierten Nutzerhäuser der BWI fällt.
       (a) Einrichtungen, die mit mehr als 50% im Besitz der öffentlichen Hand und in Deutschland ansässig sind
       (b) Private Hilfsorganisationen, die sich zur Mitwirkung im Zivil- und Katastrophenschutz verpflichtet haben und hierfür allgemein anerkannt wurden, insb. DLRG, Malteser Hilfsdienst, Arbeiter-Samariter-Bund, Johanniter-Unfall-Hilfe, Deutsches Rotes Kreuz, und in Deutschland ansässig sind.
       (c) Kirchen sowie Religions- und Weltanschauungsgemeinschaften, die Körperschaften des öffentlichen Rechts sind, in Deutschland ansässig sind und nicht durch Bestrebungen gegen die freiheitliche demokratische Grundordnung auffallen oder Gegenstand der Beobachtung durch den Verfassungsschutz von Bund oder Ländern sind.
       (d) Anerkannte Verbände der freien Wohlfahrtspflege und Sozialverbände (insb. Arbeiterwohlfahrt (AWO), Caritas, Diakonie, Der Paritätische, ZWST, SoVD, VdK), die

in Deutschland ansässig sind und Aufgaben der öffentlichen Daseinsvorsorge oder Wohlfahrtspflege wahrnehmen.

5.3 Mitwirkungsleistungen während der Betriebsphase

a. Der Kunde informiert die Telekom über Änderungen in der Kundeninfrastruktur, die sich auf die Erbringung der Leistungen der Telekom auswirken können.
b. Der Kunde ist verantwortlich, dass seine Endgeräte den Managed BundesMessenger erreichen und nutzen können.
c. Der Kunde ist verantwortlich, dass auf seinen mobilen Endgeräten die notwendige BundesMessenger Applikation der BWI, aus dem Google Playstore oder Apple APP Store installiert ist und die letzte aktuelle Browser Version von Edge, Chrome, Firefox oder Safari verwendet wird.
d. Der Kunde verwaltet die Nutzer, Berechtigungen, Räume und Dateien (Medien) über die Managed BundesMessenger Self Service Portale seiner Managed BundesMessenger Instanz.
e. Der Kunde stellt sicher, dass die verwendeten Endgeräte und Browser den Root-Zertifikaten von Let’s Encrypt vertrauen.
f. Der Kunde stellt sicher, dass die Delegation der Subdomain während der Vertragslaufzeit an die Open Telekom Cloud aufrechterhalten wird.
g. Der Kunde stellt sicher, dass die Freischaltung der Subdomain durch die BWI GmbH während der Vertragslaufzeit aufrechterhalten wird.
h. Der Kunde stellt sicher, dass er während der Vertragslaufzeit unter die Definition der akzeptierten Nutzerhäuser der BWI fällt.

5.4 Mitwirkungsleistungen beim Support

a. 1st Level Support
   Der Kunde ist verpflichtet gegenüber seinen Nutzern einen 1st Level Support (User Helpdesk) zu erbringen und soweit möglich, Fehler selbständig zu lösen. Der Kunde wird keine Fehler an die Telekom weiterleiten, die durch ihn selbst gelöst werden können.
b. Support
   (1) Der Kunde ist verpflichtet die Telekom bei der Behebung einer Störung/Beeinträchtigung im 2nd und 3rd Level Support zu unterstützen. Insbesondere führt der Kunde vor Aufgabe eines Tickets, soweit möglich, eine Selbstprüfung durch, um auszuschließen, dass die Störungsursache in seinem Verantwortungsbereich liegt.
   (2) Der Kunde ist verpflichtet Störungen und sonstige Beeinträchtigungen der Leistungen unverzüglich, sowie allgemeine Supportanfragen mit einer nachvollziehbaren Schilderung und sonstigen relevanten Informationen bereitzustellen.
c. Der Kunde stellt die Erreichbarkeit des Support-Mitarbeiters, der die jeweilige Störung gemeldet hat, im Rahmen der Servicezeiten für die Störungsbehebung der Telekom sicher. Die Telekom ist berechtigt, bei wiederholter Nichterreichbarkeit des Kunden, das Ticket zu schließen.

6 Mindestlaufzeit/Beendigung

Die Mindestlaufzeit des Managed BundesMessenger beträgt 6 Monate und beginnt mit dem Abschluss der Bereitstellung. Die Leistung kann unter Einhaltung einer Frist von 1 Monat erstmalig zum Ablauf der Mindestlaufzeit gekündigt werden. Anderenfalls verlängert sich die jeweilige Laufzeit automatisch um 1 Monat und kann dann mit einer Frist von 1 Monat zum Ende des jeweiligen Verlängerungszeitraums gekündigt werden. Alle Kündigungen haben mindestens per E-Mail (an die in der Bereitstellungsmail mitgeteilte E-Mail-Adresse) unter Angabe der Vertragsnummer, zu erfolgen.

Mit Beendigung des Managed BundesMessenger werden alle Zugangsmöglichkeiten deaktiviert und die Daten des Kunden gelöscht.

7 Preise, Kommerzielle Bedingungen

7.1 Verfahren der Entgeltberechnung

a. Die Telekom stellt dem Kunden monatlich, nachträglich per E-Mail eine Rechnung über die im Abrechnungszeitraum erbrachten Leistungen.
b. Eine monatlich zu zahlende Vergütung wird jeweils für einen vollen Monat abgerechnet. Dies gilt insbesondere bei untermonatlicher Bereitstellung der Leistungen.
c. Die Abrechnung erfolgt immer monatlich und pro Managed BundesMessenger Instanz mit den zugehörigen Nutzern und verbrauchten Speicher. Maßgeblich für die Einordnung in eine Preisstufe ist die Gesamtzahl der administrierten Nutzer des Kunden im Abrechnungszeitraum.
d. Aufwandsbezogene Leistungen werden gemäß den Stundenaufstellungen der Telekom je angefangener Stunde abgerechnet.
e. Alle Preise sind in Euro angegeben und verstehen sich zuzüglich, der zum Zeitpunkt der Lieferung und Leistung, geltenden Steuern und Abgaben.

Die Telekom berechnet die Preise für die verschiedenen monatlichen Leistungen des Managed BundesMessenger anhand folgender Tabelle.

Monatliche Leistungen (ML) und Monatliche optionale Leistungen (MLO)

Pos.	Leistung	Verrechnungseinheit	Einzelpreis monatlich
ML.1	Managed BundesMessenger Nutzer 1 - 199 Nutzer (min. Abnahme 50 Nutzer)	pro registriertem Nutzer	2,50 €
ML.1a	Managed BundesMessenger Nutzer 200 – 500 Nutzer	pro registriertem Nutzer	2,25 €
ML.1b	Managed BundesMessenger Nutzer 501 - 999 Nutzer	pro registriertem Nutzer	2,00 €
ML.1c	Managed BundesMessenger Nutzer 1.000 – 4.999 Nutzer	pro registriertem Nutzer	1,80 €
ML.1d	Managed BundesMessenger Nutzer 5.000 – 29.999 Nutzer	pro registriertem Nutzer	1,50 €
ML.1e	Managed BundesMessenger Nutzer 30.000 – 49.999 Nutzer	pro registriertem Nutzer	1,20 €
ML.1f	Managed BundesMessenger Nutzer ab 50.000 Nutzer	pro registriertem Nutzer	1,10 €
ML.2	Speichererweiterung 1GB	Pro 1 GB Erweiterung	0,40 €
ML.3	BundesMessenger Produktpflege BWI GmbH	pro registriertem Nutzer	1,00 €

Tabelle Erläuterung:

a. ML.1 a-d: Diese Positionen beschreiben die Kosten pro registrierten Nutzer (es besteht eine Mindestabnahme Menge von 50 Nutzern), der Preis ist in Abhängigkeit von der Anzahl der Nutzer gestaffelt ist. Es handelt sich um Pay-per-Use, bei dem die Kosten von Monat zu Monat variieren können, abhängig von der tatsächlichen Anzahl der registrierten Nutzer.

b. ML.2: Diese Position bezieht sich auf die automatische Erweiterung des gepoolten Speichers. Die Kosten werden nach einem Pay-per-Use Ansatz berechnet. Die tatsächlich anfallenden Kosten können von Monat zu Monat variieren, abhängig von der Menge des genutzten zusätzlichen Speichers.

c. ML.3: Diese Position bezieht sich auf die Produktpflegeabgabe (kontinuierliche Weiterentwicklung) die wir als Konzessionär an die BWI durchreichen. Es handelt sich um Pay-per-Use Abgabe abhängig von der Anzahl Nutzer.

Beispielrechnung für 960 Nutzer und 1000 GB Verwendeter Speicher

Leistungen:

1. Messenger Nutzer (ML.1b):
    - Staffelpreis für 500 - 999 Nutzer: 2,00 € pro Nutzer pro Monat
    - Kosten: 960 Nutzer × 2,00 € = 1.920,00 € pro Monat
2. Speichererweiterung 1GB (inkl. Backup) (ML.2):
    - Verwendeter Speicher: 1000 GB
    - Inkludierter Speicher: 960 Nutzer × 1 GB/Nutzer = 960 GB
    - Zusätzlich verbrauchter Speicher: 1000GB – 960 GB = 40GB
    - Kosten: 40 GB * 0,40 € = 16,00 €
3. Produktpflegeabgabe BWI (ML.3)
    - 960 Nutzer x 1,00 € = 960,00 €

Gesamtkosten pro Monat:

- Messenger Nutzer: 1.920,00 €
- Speichererweiterung: 16,00 €
- Produktpflegeabgabe BWI: 960,00 €

Gesamtkosten pro Monat:

- 1.920,00 € + 16,00 € + 960,00 € = 2896,00 €

7.2 Optionale Leistungen

Optionale Leistung

Einmalleistungen (EL) und optionale Einmalleistungen (ELO)

Pos.	Leistung	Preis einmalig
ELO.1	Onboarding Workshop	250,-- €

Integrationsleistungen

Abrechnung erfolgt gemäß gesondertem Angebot auf Basis der nachfolgenden Personalleistungen.

Stundensatz Aufwandsbezogene Leistungen (AL)

Pos.	Qualifikation	2024	2025	2026
#AL.1	Consultant remote, Deutschland	165,00 €	170,00 €	175,00 €
#AL.2	Architekt remote, Deutschland	155,00 €	159,00 €	164,00 €
#AL.3	Engineer remote, Deutschland	129,00 €	133,00 €	137,00 €
#AL.4	Engineer remote, Nearshore	43,00 €	45,00 €	46,00 €

8 Glossar/ Abkürzungsverzeichnis

Begriff	Beschreibung
AAD	Microsoft Azure Active Directory
Account	Aktiver OpenSource Collaboration User und Nutzer Objekt im Directory
APP	In diesem Fall die BundesMessenger Applikation der BWI aus dem Google oder Apple Smartphone Application Store
BWI GmbH	Die BWI GmbH ist der Entwickler des OpenSource BundesMessenger, den sie unter https://gitlab.opencode.de/bwi/bundesmessenger bereitstellt.
DNS	Domain Name Service
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
Keycloak	Open-Source-Identitäts- und Zugriffsmanagementlösung für moderne Anwendungen und Dienste
MEGOLM	Multiple End Group One-to-Many Message Encrypter für große Gruppenchats
Nameserver	übersetzt eine URL in eine IP-Adresse
OIDC	Open ID Connect
OLM	One-time pad Linear Message Encrypter für Einzelchats und kleine Gruppenchats
OTC	Open Telekom Cloud
Public Community Support	Support durch die Open-Source-Community, an der sich auch die BWI GmbH beteiligt.
SLA	Service Level Agreement
Ticket	Störungsmeldungen und allgemeine Supportanfragen des Kunden, sowie automatisiert generierte Störungsmeldungen.
URL	Uniform Resource Locator