



OPENSOURCE COLLABORATION

# **Managed OpenTalk dedicated**

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](http://www.t-systems.de/pflichtangaben) |

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

---

Internal PIMS-ID: 0084/0009

Confidentially Class: Public

# Inhaltsverzeichnis

|          |                                                        |           |
|----------|--------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Einleitung .....</b>                                | <b>3</b>  |
| <b>2</b> | <b>Funktionen .....</b>                                | <b>3</b>  |
| 2.1      | Managed OpenTalk .....                                 | 3         |
| 2.1.1    | Speicher Kontingent .....                              | 4         |
| 2.1.2    | Onboarding Workshops .....                             | 5         |
| 2.1.3    | Anbindung Identity Management .....                    | 5         |
| <b>3</b> | <b>Leistungen der Telekom.....</b>                     | <b>5</b>  |
| 3.1      | Bereitstellung.....                                    | 5         |
| 3.2      | Betrieb.....                                           | 5         |
| 3.2.1    | Leistungsübergabepunkt .....                           | 5         |
| 3.2.2    | Kundensupport .....                                    | 5         |
| 3.2.3    | Ort der Leistungserbringung .....                      | 6         |
| 3.2.4    | Wartungsarbeiten .....                                 | 6         |
| 3.2.5    | Datensicherung .....                                   | 6         |
| 3.2.6    | Verfügbarkeit .....                                    | 7         |
| 3.3      | Optionale Leistungen .....                             | 7         |
| 3.3.1    | Integrationsleistungen .....                           | 7         |
| 3.3.2    | Individuelles Branding .....                           | 8         |
| <b>4</b> | <b>Leistungsänderungen .....</b>                       | <b>8</b>  |
| 4.1.1    | Änderungen durch die Telekom.....                      | 8         |
| 4.1.2    | Änderungen auf Wunsch des Kunden.....                  | 8         |
| <b>5</b> | <b>Mitwirkungsleistungen des Kunden .....</b>          | <b>9</b>  |
| 5.1      | Allgemeine Mitwirkungsleistungen.....                  | 9         |
| 5.2      | Mitwirkungsleistungen während der Bereitstellung ..... | 11        |
| 5.2.1    | Mitwirkungsleistungen während des Betriebsphase .....  | 11        |
| 5.3      | Mitwirkungsleistungen beim Support .....               | 11        |
| <b>6</b> | <b>Mindestlaufzeit/Beendigung .....</b>                | <b>12</b> |
| <b>7</b> | <b>Preise, Kommerzielle Bedingungen.....</b>           | <b>12</b> |
| 7.1      | Verfahren der Entgeltberechnung .....                  | 12        |
| 7.2      | Preise.....                                            | 13        |
| 7.2.1    | Aufwandsbezogene Leistungen.....                       | 13        |
| <b>8</b> | <b>Glossar/ Abkürzungsverzeichnis .....</b>            | <b>14</b> |

# 1 Einleitung

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

Die Telekom stellt mit Managed OpenTalk eine kundendedizierte Videokonferenz Lösung als Software-as-a-Service (SaaS) in einer eigenen Instanz zur Verfügung. Der Zugriff erfolgt mit dem Browser über das Internet.

## 2 Funktionen

Die Telekom stellt die Managed OpenTalk Videokonferenz Lösung in zwei Benutzer Ausprägungen, Standard-User und Premium User mit folgenden Funktionen zur Nutzung im Self-Service bereit.

### 2.1 Managed OpenTalk

| Funktion                                       | Standard | Premium | Beschreibung                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------|----------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Video- und Audiokonferenzen                    | X        | X       | Ermöglichen die Kommunikation in Echtzeit mit Bild und Ton zwischen mehreren Teilnehmern.                                                                         |
| Bildschirmfreigabe                             | X        | X       | Erlaubt es Nutzern, ihren Bildschirm oder einzelne Fenster mit anderen Teilnehmern zu teilen                                                                      |
| Chat                                           | X        | X       | Bietet eine Möglichkeit, sich während der Konferenz schriftlich auszutauschen.                                                                                    |
| Breakout-Räume (Gruppenräume)                  | X        | X       | Teilen die Teilnehmer in kleinere Gruppen auf, um separate Diskussionen oder Aufgaben zu bearbeiten.                                                              |
| Teilnehmerverwaltung (Einladen, Stummschalten) | X        | X       | Ermöglicht es Gastgebern oder Moderatoren, Teilnehmer einzuladen, stumm zu schalten oder aus der Konferenz zu entfernen.                                          |
| Konferenzaufzeichnungen                        | --       | X       | Speichern die Konferenz als Video- oder Audiodatei zentral im Backend, um sie später anzusehen oder mit anderen zu teilen. Maximale Aufzeichnungszeit 240 Minuten |
| Telefon Einwahl                                | --       | X       | Ermöglicht es den Teilnehmern per Telefon an der Konferenz teilzunehmen.                                                                                          |

|                                         |             |             |                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------|-------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Umfragen                                | --          | X           | Ermöglicht das Durchführen von Umfragen.                                                                                                     |
| Timer                                   | X           | X           | Mit dem Timer können präzise die Redezeiten der Teilnehmenden gesteuert werden und zeigt verbleibende Zeit an.                               |
| Kaffeepausen                            | X           | X           | Die Funktion erlaubt es geplante Sitzungen, zu festgelegten Pausenzeiten zu unterbrechen und signalisiert es als definierte Pausenzeit.      |
| Virtueller Hintergrund                  | X           | X           | Ermöglicht es den Teilnehmern, einen virtuellen Hintergrund für ihre Videoübertragung auszuwählen.                                           |
| Hand heben (für Wortmeldungen)          | X           | X           | Bietet eine einfache Möglichkeit für Teilnehmer, während der Konferenz um das Wort zu bitten.                                                |
| Emoji-Reaktionen                        | X           | X           | Ermöglichen es den Teilnehmern, nonverbale Reaktionen und Emotionen während der Konferenz auszudrücken.                                      |
| Dateiaustausch                          | X           | X           | Erlaubt es den Teilnehmern, Dateien während der Konferenz auszutauschen.                                                                     |
| Maximale Konferenzdauer                 | 120 Minuten | 240 Minuten | Die maximale Konferenzdauer legt fest, wie lange eine Besprechung oder Präsentation maximal dauern kann, bevor sie automatisch beendet wird. |
| Maximale Anzahl User in einer Konferenz | 50          | 200         | Die maximale Anzahl von Teilnehmenden in einer Konferenz bestimmt, wie viele Personen gleichzeitig an einem Meeting teilnehmen können.       |

### 2.1.1 Speicher Kontingent

Managed OpenTalk stellt ein unbegrenztes Speicher Kontingent, das nach Verbrauch abgerechnet wird, für folgende Inhalte zu Verfügung.

- Audio- und Videoaufzeichnungen
- Chat-Verläufe: Alle Chat-Nachrichten, die während eines Meetings gesendet und empfangen werden.
- Umfragen und Abstimmungen: Ergebnisse von Umfragen und Abstimmungen.
- Whiteboard-Inhalte: Zeichnungen, Diagramme und andere Inhalte, die auf dem Whiteboard während eines Meetings erstellt werden.
- Breakout-Raum-Aufzeichnungen: Wenn Breakout-Räume während eines Meetings verwendet werden, werden die Audio- und Videoaufzeichnungen dieser Räume ebenfalls im Storage gespeichert.

Die Aufbewahrungsfrist für Meeting-Inhalte beträgt 30 Tage. Dies bedeutet, dass alle Inhalte, die während eines Managed OpenTalk-Meetings erstellt und gespeichert werden für einen Zeitraum von 30 Tagen nach dem Ende des jeweiligen Meetings im System gespeichert bleiben. Nach Ablauf dieser 30-Tage-Frist werden diese Inhalte automatisch und unwiderruflich aus dem Managed OpenTalk-System gelöscht.

### 2.1.2 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 der Managed OpenTalk Lösung 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.

### 2.1.3 Anbindung Identity Management

Die Telekom bindet Managed OpenTalk an das zentrale Identity Management des Kunden über Open ID Connect (OIDC) an.

## 3 Leistungen der Telekom

### 3.1 Bereitstellung

Die Telekom stellt nach Beauftragung für den Kunden eine eigene Managed OpenTalk Instanz unter der vom Kunden zur Verfügung gestellten Subdomain zur Verfügung. Der Kunde erhält von der Telekom 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 OpenTalk, 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 Feiertagen 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 folgendem Prozess:

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

| Kategorie | Beschreibung                                                                                                   |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1         | Managed OpenTalk ist am Leistungsübergabepunkt nicht verfügbar.                                                |
| 2         | Einzelne Funktionen von Managed OpenTalk, sind nicht oder nur eingeschränkt am Leistungsübergabepunkt nutzbar. |

- h. Abstimmung mit dem Kunden  
Die Telekom nimmt Kontakt mit dem jeweiligen Supportmitarbeiter des Kunden auf, soweit dies zur Klärung offener Punkte erforderlich ist.
- i. Die Telekom informiert den Kunden per E-Mail über den Status der Bearbeitung.
- j. Über den Abschluss der Bearbeitung informiert die Telekom den Kunden per E-Mail.

### 3.2.3 Ort der Leistungserbringung

Der Betrieb der Managed OpenTalk Lösung erfolgt aus Standorten innerhalb der europäischen Union. Die Managed OpenTalk Lösung wird aus Rechenzentren innerhalb der europäischen Union bereitgestellt.

### 3.2.4 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.

### 3.2.5 Datensicherung

Für den Fall eines unerwarteten Ereignisses, dass 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 OpenTalk Services im Fall eines solchen Ereignisses.



### 3.2.6 Verfügbarkeit

Die monatliche Mindestverfügbarkeit der Managed OpenTalk Lösung, beträgt 99,9% am Leistungsübergabepunkt.

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

Die Verfügbarkeit wird wie folgt berechnet:

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

- a. Gesamte Serviceminuten: Gesamtzahl der Minuten in einem Kalendermonat während der Betriebszeit.
- b. Gesamte Ausfallminuten: Gesamtzahl der Ausfallminuten in einem Kalendermonat in dem der Managed OpenTalk Service nicht verfügbar war. 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 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 Integrationsleistungen

Die Telekom bietet Unterstützung, bei der Anbindung der Managed OpentalkOpenTalk Lösung in die Kundeninfrastruktur.



### 3.3.2 Individuelles Branding

Die Telekom bietet, im Rahmen der Möglichkeiten die OpenTalk bietet, die Integration von Logo, Farbwelt, Typografie und weiteren Gestaltungselemente an, um Managed OpenTalk an die Corporate Identity des Kunden anzupassen.

## 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 verpflichtet sich Mitwirkungsleistungen, die zur ordnungsgemäßen Leistungserbringung erforderlich sind, insbesondere jedoch nachfolgende, unentgeltlich, rechtzeitig und in erforderlichem 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, gelten die Ergänzenden Bedingungen Auftragsbearbeitung der Telekom für Managed OpenTalk.
- 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 berechnigte Dritte weiterzugeben bzw. diese vor unberechnigtem Zugriff zu schützen. Der Kunde wird initiale Passwörter durch sichere Passwörter ersetzen. Bei Anhaltspunkten der Kenntnisnahme/Zugriffs durch unberechnigte 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. Terminvereinbarung  
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.
- k. 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.
- l. 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.
- m. 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 berechnigt, 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.
- n. 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.
- o. Der Kunde hat die Telekom über Sicherheitsvorfälle oder vermutete Sicherheitsverletzungen, von denen er Kenntnis erlangt, unverzüglich zu informieren.
- p. 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.
- q. 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-Zone 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 DNS-Zone, z.B. "OpenTalk.Muster-Kunde.de".
  - (2) Delegation dieser DNS-Zone an die Open Telekom Cloud.
    - OTC Namensserver:
      - ns1.open-telekom-cloud.com
      - ns2.open-telekom-cloud.com
- c. Der Kunde stellt der Telekom einen funktionsfähigen Identity Provider (OIDC v1.0) zur Verfügung, das den aktuellen technischen und sicherheitsrelevanten Anforderungen entspricht. Der Kunde stellt die notwendige Erreichbarkeit sicher und stellt alle relevanten Schnittstellen und Zugangsdaten bereit, damit Managed OpenTalk dedicated reibungslos angebunden und betrieben werden kann.

### 5.2.1 Mitwirkungsleistungen während des 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 Managed OpenTalk erreichen und nutzen können.
- c. Der Kunde ist verantwortlich, dass auf seinen mobilen Endgeräten eine aktuelle Browser Version installiert ist.
- d. Der Kunde stellt sicher, dass die verwendeten Endgeräte und Browser den Root-Zertifikaten von Let's Encrypt vertrauen.
- e. Der Kunde stellt sicher, dass die Delegation der DNS Zone während der Vertragslaufzeit an die Open Telekom Cloud aufrechterhalten wird.
- f. Der Kunde stellt sicher, dass die notwendige Erreichbarkeit des Identity Provider: Open ID Connect Provider während der Vertragslaufzeit gewährleistet ist.

## 5.3 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 von Managed OpenTalk 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 in Textform an die Telekom, unter Angabe der Vertragsnummer, zu erfolgen.

## 7 Preise, Kommerzielle Bedingungen

### 7.1 Verfahren der Entgeltberechnung

- a. Die Telekom stellt dem Kunden monatlich eine Rechnung für den jeweils vorausgegangenen Kalendermonat.
- b. Aufwandsbezogene Leistungen werden gemäß den Stundenaufstellungen der Telekom je angefangener Stunde abgerechnet.
- c. Alle Preise sind in Euro angegeben und verstehen sich zuzüglich der zum Zeitpunkt der Lieferung und Leistung geltenden Steuern und Abgaben.
- d. Alle Preise beziehen sich auf eine Managed OpenTalk Instanz des Kunden

## 7.2 Preise

### Monatliche Leistungen (ML) / Einmal Leistungen (EL)

| Pos. | Leistung                                             | Verrechnungseinheit | Einzelpreis monatlich |                |
|------|------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------|----------------|
|      |                                                      |                     | Standard-Nutzer       | Premium-Nutzer |
| ML.1 | Managed OpenTalk dedicated Basis Fee                 | Pro Instance        | 1500,00 €             |                |
| ML.1 | Managed OpenTalk (Mindestabnahme 50 Standard-Nutzer) | pro Aktivem Nutzer  | 7,29 €                | 9,99 €         |
| ML.2 | Storage (Konferenzaufzeichnungen)                    | GB                  | 0,40 €                |                |
| EL.1 | Open ID Connect Anbindung                            |                     | 1000,00 €             |                |
| EL.2 | Onboarding Workshop                                  |                     | 250,00 €              |                |

### 7.2.1 Aufwandsbezogene Leistungen

#### Stundensatz Aufwandsbezogene Leistungen (AL)

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

## 8 Glossar/ Abkürzungsverzeichnis

| Begriff                  | Beschreibung                                                                                                   |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| AAD                      | Microsoft Azure Active Directory                                                                               |
| Account                  | Aktiver OpenSource Collaboration User und Nutzer Objekt im Directory                                           |
| DNS                      | Domain Name Service                                                                                            |
| GB                       | Giga Byte                                                                                                      |
| ITIL                     | Information Technology Infrastructure Library                                                                  |
| Keycloak                 | Open-Source-Identitäts- und Zugriffsmanagementlösung für moderne Anwendungen und Dienste                       |
| Nameserver               | übersetzt eine URL in eine IP-Adresse                                                                          |
| OIDC                     | Open ID Connect                                                                                                |
| 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                                                                                       |