

## **§1 Vertragsgegenstand, Geltungsbereich und Auslegung**

- (1) Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen Avaya Cloud („AGB“) der Avaya GmbH & Co. KG, Theodor-Heuss-Allee 112, 60486 Frankfurt am Main, registriert beim Amtsgericht Frankfurt HRA 29419 („AVAYA“) gelten für alle Verträge der AVAYA mit Kunden, die nicht Verbraucher im Sinne des §13 des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) sind („Kunde“) über die Telekommunikationsdienste „Avaya Office“ und „Avaya Spaces“ die von AVAYA unter dem Namen „Avaya Cloud“ über den Online-Shop [www.avayacloud.de](http://www.avayacloud.de) angeboten werden („Leistungen“).
- (2) AVAYA bietet die Leistungen über ihren Online-Shop [www.avayacloud.de](http://www.avayacloud.de) an. Die dort angebotenen Leistungen richten sich ausschließlich an gewerbliche Kunden mit Geschäftssitz in Deutschland. Mit seiner Bestellung im Online-Shop erklärt sich der Kunde ausdrücklich einverstanden und bestätigt seinen Geschäftssitz in Deutschland zu haben und kein Verbraucher im Sinne des §13 BGB zu sein.
- (3) Die Leistungen werden dem Kunden für die Dauer des Vertragsverhältnisses zur Verfügung gestellt. Der Zugang erfolgt über das öffentliche Internet.
- (4) Für die Nutzung der Leistungen ist ein geeigneter Internet-Zugang sowie geeignete Endgeräte (z.B. Telefon oder Smartphone/Headset) notwendig. Diese sind nicht Bestandteil des Angebots der AVAYA. Der Verkauf und Versand von im Online-Shop gezeigter Hardware erfolgt durch die Tenovis Direct GmbH. Dazu wurde der Zubehörshop der Tenovis Direct GmbH direkt in den Online-Shop integriert, um eine einfache und zeitsparende Bedienung zu ermöglichen. Soweit der Kunde Hardware bestellt wird ausschließlich die Tenovis Direct GmbH Vertragspartner des Kunden. Die im Online-Shop gezeigte Software zur Nutzung der Leistungen wird durch die jeweiligen Hersteller bereitgestellt. Es finden ausschließlich deren Vertragsbedingungen Anwendung. Weitere Einzelheiten zum Leistungsumfang, ggf. bestehenden Leistungsbeschränkungen sowie den erforderlichen Mitwirkungs- und Beistellungsleistungen des Kunden ergeben sich aus diesen AGB, den produktspezifischen besonderen Geschäftsbedingungen und Leistungsbeschreibungen. Die Preise für die Leistungen ergeben sich aus der jeweils aktuellen Preisliste.
- (5) Die Leistungen werden von AVAYA auf Grundlage dieser AGB sowie den nachfolgenden Regelungen in ihrer jeweils aktuellen Fassung erbracht, diese können unter [www.avayacloud.de/agb/](http://www.avayacloud.de/agb/) eingesehen werden:
  - produktspezifische Leistungsbeschreibung und „Service Level“ Avaya Cloud; einschließlich zusätzlicher Nutzungsbedingungen für diejenigen Leistungen die in der „Google Cloud“ gehostet oder betrieben werden.
  - produktspezifische Preisliste Avaya Cloud
  - Datenschutzerklärung und Fernmeldegeheimnis
- (6) Im Falle von Widersprüchen oder Abweichungen zwischen den Bestimmungen dieser AGB und den vorgenannten Regelungen gilt folgende Rangfolge:
  - Vertrag / Angebot
  - Leistungsbeschreibung / Preisliste
  - AGB
- (7) Für die Leistungen gelten darüber hinaus die zwingenden gesetzlichen Vorschriften, wie z. B. das Telekommunikationsgesetz („TKG“), die Datenschutzgrundverordnung („DSGVO“) und das Bundesdatenschutzgesetz („BDSG“).
- (8) Diese AGB gelten in ihrer jeweiligen Fassung auch als Rahmenvereinbarung für alle zukünftigen Verträge der Parteien im obigen Sinne, auch dann, wenn sie nicht nochmals ausdrücklich einbezogen werden.
- (9) Abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung. Sie gelten auch dann nicht, wenn AVAYA diesen nicht ausdrücklich widerspricht. Diese AGB gelten auch dann ausschließlich, wenn AVAYA in Kenntnis entgegenstehender oder abweichender Geschäftsbedingungen des Kunden die Leistungen an den Kunden vorbehaltlos erbringt.

## **§2 Änderungen der Vertragsbedingungen**

- (1) AVAYA hat das Recht Änderungen der AGB, der Leistungsbeschreibungen, Preislisten sowie Datenschutzerklärung und Erklärung zum Fernmeldegeheimnis vorzunehmen und den Vertrag entsprechend anzupassen, um insbesondere folgenden Gegebenheiten Rechnung zu tragen:
  - Änderung von technischen und/oder betrieblichen Gegebenheiten, welche eine unwesentliche Änderung der bezogenen Leistung erfordern.
  - Änderung von anwendbaren Gesetzen, Vorschriften oder Richtlinien sowie regulatorischer Festsetzungen.
- (2) Die entsprechenden Änderungen werden dem Kunden jeweils schriftlich einen Monat vorher mitgeteilt. Eine Änderungsmittelung per E-Mail ist insofern ausreichend. Der Kunde hat das Recht der Änderung zu widersprechen. Die Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Kunde nicht innerhalb eines Monats nach Zugang der Änderungsmittelung schriftlich an [ordercloud@avaya.com](mailto:ordercloud@avaya.com) widerspricht. Maßgeblich für die Rechtzeitigkeit des Widerspruchs ist das Datum des Zugangs bei AVAYA. AVAYA wird in der Änderungsmittelung ausdrücklich auf die Folgen eines unterlassenen Widerspruchs hinweisen.
- (3) Übt der Kunde sein Widerspruchsrecht aus, ist AVAYA berechtigt den Vertrag außerordentlich zu kündigen. Kündigt AVAYA nicht, wird der Vertrag zu unveränderten Bedingungen fortgesetzt.
- (4) Das Widerspruchsrecht besteht nicht, soweit die Änderungen aufgrund gesetzlicher Bestimmungen oder regulatorischer Entscheidungen (z.B. Festsetzungen der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen („BNetzA“) durchgeführt werden müssen; einschließlich der Neu-Festlegung der Entgelte im Bereich von Premium-Diensten, Massenverkehrsdiensten, o.ä. durch die BNetzA. AVAYA informiert den Kunden unverzüglich über solche gesetzlichen Änderungen oder regulatorischen Festsetzungen.
- (5) Änderungen des gesetzlichen Umsatzsteuersatzes wird AVAYA ab dem Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung entsprechend anpassen. Ein Kündigungsrecht des Kunden besteht insoweit nicht.

## **§3 Bestellung der Leistung, Zustandekommen des Vertrags**

- (1) Die im Online-Shop dargestellten Angebote von AVAYA sowie die hierzu gehörenden Angebotsunterlagen sind unverbindlich und freibleibend – sie können vor Vertragsschluss jederzeit geändert werden.
- (2) Durch Klicken des Buttons „Jetzt kostenpflichtig bestellen“ gibt der Kunde eine verbindliche Bestellung der ausgewählten Leistungen ab. AVAYA bestätigt den Eingang der Bestellung unmittelbar nach dem Absenden der Bestellung an die vom Kunden angegebenen E-Mail-

Adresse; dies stellt noch keine Vertragsannahme dar. Zur Annahme einer Bestellung ist AVAYA nicht verpflichtet. AVAYA kann die Annahme der Bestellung insbesondere von einer positiven Bonitätsprüfung (§16) abhängig machen.

- (3) Ein Vertrag kommt erst durch schriftliche Auftragsbestätigung seitens AVAYA an die vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse und Freischaltung des Kunden-Accounts sowie Zuweisung einer neuen Rufnummer oder – soweit beauftragt – Portierung der bestehenden Rufnummer zustande.
- (4) AVAYA teilt dem Kunden mit, wenn dieser Avaya Spaces und Avaya Office bereits vor Zuweisung einer neuen Rufnummer oder Portierung der bestehenden Rufnummer nutzen kann. Avaya Office kann in diesem Fall jedoch nur mit eingeschränkter Funktionalität und nur für rein interne Kommunikation genutzt werden; die Möglichkeit externer Kommunikation, insbesondere auch die Notrufnummer stehen bis zur Zuweisung bzw. Portierung der Rufnummer nicht zur Verfügung. AVAYA steht es frei diese Nutzungsmöglichkeit, auch ohne vorherige Ankündigung, jederzeit zu ändern oder einzustellen. Eine Verpflichtung zur Erbringung des vereinbarten Leistungsumfanges und zur Zahlung der vereinbarten Vergütung besteht erst mit Zuweisung bzw. Portierung der Rufnummer. Im Übrigen finden diese AGB entsprechende Anwendung.

## **§4 Vertragsdauer und Kündigung**

- (1) Soweit nicht anders vereinbart, beginnt die Laufzeit des Vertrages mit Vertragsschluss.
- (2) Der Vertrag wird – falls nichts anderes schriftlich vereinbart ist – auf unbestimmte Zeit geschlossen. Er kann von beiden Seiten mit einer Frist von 30 Tagen zum Monatsende gekündigt werden. Werden nur einzelne Leistungen gekündigt, bleibt der Vertrag über die übrigen vereinbarten Leistungen unverändert fortbestehen. Abweichende Regelungen, z.B. Mindestvertragslaufzeiten ergeben sich aus den produktspezifischen Leistungsbeschreibungen.
- (3) Ist eine Mindestvertragslaufzeit vereinbart, ist der Vertrag frühestens zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit mit einer Frist von 30 Tagen kündbar. Wird der Vertrag nicht unter Einhaltung der Frist gekündigt, verlängert er sich automatisch um die vereinbarte Zeit oder um die Mindestvertragslaufzeit.
- (4) Das Recht der Parteien zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund, der AVAYA zur fristlosen Kündigung berechtigt, liegt beispielsweise vor, wenn
  - der Kunde mit der Zahlung der vereinbarten Vergütung mehr als 30 Tage in Verzug ist;
  - der Kunde gegen die im Absatz „Pflichten des Kunden, Nutzungsvoraussetzungen und Missbrauchsverbot“ unter Absatz §7 (7), genannten Pflichten verstößt; oder
  - AVAYA davon Kenntnis erlangt, dass der Kunde trotz anderweitiger Erklärung seinen Geschäftssitz nicht in Deutschland hat oder Verbraucher im Sinne des §13 BGB ist.
- (5) Wird das Vertragsverhältnis durch außerordentliche Kündigung vorzeitig beendet und beruht diese Kündigung auf einem vertragswidrigen Verhalten des Kunden, so ist der Kunde verpflichtet, AVAYA die Kosten zu ersetzen, die ihr im Vertrauen auf die Erfüllung des Vertrages entstanden sind. Dabei wird die Gesamtsumme der noch zu zahlenden Vergütung mit Wirksamkeit der Kündigungserklärung fällig. Dem Kunden steht der Nachweis offen, dass der AVAYA durch die vorzeitige Kündigung ein geringerer Schaden entstanden ist.
- (6) Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform, welche auch durch E-Mail gewahrt wird. Voraussetzung für die Wirksamkeit einer Kündigung ist jedoch, dass der Kunde dafür die im Vertrag angegebene E-Mail-Adresse nutzt. Die Kündigung ist an [ordercloud@avaya.com](mailto:ordercloud@avaya.com) zu senden.

## **§5 Bereitstellung der Leistung und Verzug**

- (1) Termine und Fristen die für die Freischaltung des Kunden-Accounts und die Bereitstellung der jeweiligen Leistung von AVAYA genannt werden sind unverbindlich, es sei denn, AVAYA hat diese ausdrücklich schriftlich als verbindlich bestätigt und der Kunde rechtzeitig alle in seinem Einflussbereich liegenden Voraussetzungen zur Ausführung der Leistungen durch AVAYA getroffen und ggf. notwendige Willenserklärungen (z. B. Portierungsaufträge) abgegeben hat. Sollte ein genannter Termin nicht eingehalten werden, wird AVAYA den Kunden informieren und den voraussichtlich neuen Termin nennen.
- (2) Nimmt der Kunde die vertragsgemäß angebotenen Leistungen, trotz entsprechender Aufforderung unter Fristsetzung durch AVAYA, nicht an und befindet sich im Verzug mit der Annahme, kann AVAYA die vereinbarten einmaligen und laufenden Entgelte in Rechnung stellen. Weitergehende Rechte gemäß den gesetzlichen Regelungen zum Annahmeverzug bleiben unberührt.
- (3) Spätestens mit betriebsfähiger Bereitstellung der jeweiligen Leistung wird dem Kunden ein leistungsspezifisches Identifikationsmerkmal (z. B. Equipment, Rufnummer, Vertragsnummer) mitgeteilt.

## **§6 Leistungen**

- (1) AVAYA erbringt die vertraglich vereinbarten Leistungen für die Dauer des Vertrages im Rahmen ihrer betrieblichen und technischen Möglichkeiten und wie in der bei Vertragsschluss jeweils gültigen produktspezifischen Leistungsbeschreibung beschrieben (Änderungen gemäß §2 bleiben unberührt).
- (2) Soweit AVAYA kostenlose Dienste und Leistungen erbringt, hat der Kunde auf Ihre Erbringung keinen Erfüllungsanspruch. AVAYA ist befugt, solche bisher vergütungsfrei zur Verfügung gestellten Dienste jederzeit und ohne Vorankündigung einzustellen, zu ändern oder nur noch gegen Entgelt anzubieten. Ein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadenersatzanspruch ergibt sich hieraus nicht.

## **§7 Pflichten des Kunden, Nutzungsvoraussetzungen und Missbrauchsverbot**

- (1) Bei den angebotenen Leistungen handelt es sich um ein Online-Angebot. Die Geschäftsabwicklung erfolgt überwiegend per E-Mail. Der Kunde stimmt der elektronischen Abwicklung wie in diesen AGB beschrieben zu und verpflichtet sich im Rahmen der Online-Bestellung eine gültige E-Mail-Adresse anzugeben, diese während der Dauer des Vertrages aufrechtzuerhalten und den Zugang von elektronischer Post sicherzustellen, insbesondere regelmäßig seine E-Mails abzurufen und das E-Mail-Postfach zu leeren.
- (2) Der Kunde hat AVAYA jede Änderung seiner Person, seines Namens, seiner Kontaktdaten oder Bezeichnung (einschließlich der Rechtsform, der Anschrift, der Rufnummer, E-Mailadresse oder der Bankverbindung) und grundlegende Änderungen seiner finanziellen Verhältnisse (z. B. Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens, Zahlungsunfähigkeit) unverzüglich schriftlich über [ordercloud@avaya.com](mailto:ordercloud@avaya.com) mitzuteilen und durch Beifügung eines

Handelsregisterauszuges nachzuweisen, sofern die Änderung hier eingetragen wurde. Kosten, die durch eine schuldhaftige Verzögerung der Übermittlung solcher Daten verursacht werden, hat der Kunde AVAYA zu erstatten. AVAYA weist in diesem Zusammenhang darauf hin, dass die Geschäftsadresse für die korrekte Lokalisierung von Notrufen notwendig ist (Einzelheiten zum Absetzen von Notrufen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung).

- (3) Der Zugang zu den angebotenen Leistungen erfolgt über das öffentliche Internet. Der Kunde stellt daher sicher, dass er über einen geeigneten Internetzugang verfügt. Die detaillierten Mindestanforderungen sind in der Leistungsbeschreibung beschrieben.
- (4) Ein Weiterverkauf der Leistungen an Dritte ist nicht gestattet.
- (5) Der Kunde ist für die Einhaltung der vertraglichen Vereinbarungen, durch seine Mitarbeiter und sonstigen Nutzer der Leistungen verantwortlich und wird diese dementsprechend informieren. Dies gilt insbesondere für die Nutzungsvoraussetzungen und Missbrauchsverbote.
- (6) Der Kunde ist verpflichtet, AVAYA angemessen zu unterstützen, damit die Leistung durch AVAYA erbracht werden kann. Insbesondere ist der Kunde verpflichtet,
  - AVAYA unverzüglich über Störungen und Sicherheitsmängel aller von ihm genutzten Leistungen zu unterrichten (Störungsmeldung) und bei der Feststellung ihrer Ursachen, sowie deren Beseitigung in zumutbarem Umfang zu unterstützen.
  - Servicemitarbeitern von AVAYA nach vorheriger, auch kurzfristiger, Terminabsprache den Zugang zu gewähren und diese in zumutbarem Umfang zu unterstützen.
  - einen zentral verantwortlichen Ansprechpartner, sowie einen Ansprechpartner je Kundenstandort, in der AVAYA seine Leistungen erbringt, zu benennen.
  - die Aufschaltung des AVAYA Online-Services auf die von AVAYA betriebenen und im Kundennetzwerk platzierten Apparaturen für Fernverwaltungszwecke zu gestatten.
  - ggf. notwendige Willenserklärungen (z. B. Portierungsaufträge, RIPE-Dokumentation zur Registrierung öffentlicher IP-Adressen) unverzüglich zu erstellen, ggf. abzugeben und AVAYA zur Verfügung zu stellen.
- (7) Der Kunde ist verpflichtet, die Leistungen sachgerecht und im Rahmen der geltenden Gesetze zu nutzen. Der Kunde ist insbesondere dazu verpflichtet,
  - die Leistungen nur in der in den Vertragsdokumenten beschriebenen Art und Weise zu nutzen,
  - alle zum Betrieb gehörenden und künftige Mitarbeiter über den Einzelverbindungs-nachweis zu informieren und den Betriebsrat oder die Personalvertretung entsprechend den gesetzlichen Vorschriften zu beteiligen, wenn dies rechtlich erforderlich ist.
  - die von AVAYA bereitgestellten Leistungen nicht missbräuchlich zu nutzen, insbesondere keine rechtswidrigen Handlungen im Rahmen der Nutzung gegenüber Dritten zu begehen und insbesondere Schutzrechte Dritter nicht zu verletzen. AVAYA weist darauf hin, dass die Übermittlung von Informationen, Sachen oder sonstige Leistungen mithilfe der vertraglichen Leistungen gesetzlich verboten sein kann. Der Kunde verpflichtet sich, keine Angebote abzurufen, auch nicht kurzfristig zu speichern, online oder offline zugänglich zu machen, zu übermitteln, zu verbreiten oder auf solche Informationen hinzuweisen, die einen rechts- oder sittenwidrigen Inhalt haben. Der Kunde wird alle angemessenen Schutzvorkehrungen treffen, um zu verhindern, dass andere Nutzer, insbesondere Kinder und Jugendliche, über die Verbindung Kenntnis von oder Zugang zu rechts- oder sittenwidrigen, insbesondere jugendgefährdenden Inhalten erhalten. Der Kunde erkennt an, dass AVAYA keine Prüfung der übermittelten Inhalte vornehmen kann.
  - die Nutzung der AVAYA Leistungen zum unaufgeforderten Versand von Telefonnachrichten, E-Mail oder Fax an Dritte, insbesondere zu Werbezwecken (Spam over Internet Telephony, Mail-Spamming) bzw. zum missbräuchlichen Posting von Nachrichten in Newsgroups, insbesondere zu Werbezwecken (News Spamming) zu unterlassen,
  - Mitteilungen, die im Netz übertragen werden, nicht abzufangen oder zu versuchen diese abzufangen,
  - anerkannten Grundsätzen der Datensicherheit Rechnung zu tragen, insbesondere
    - Benutzernamen und Passwörter geheim zu halten, bzw. unverzüglich zu ändern oder Änderungen zu veranlassen, falls die Vermutung besteht, dass nicht berechnete Dritte Kenntnis davon erlangt haben,
    - angemessene Vorsorgemaßnahmen gegen den Verlust von Daten und Programmen zu treffen (dies beinhaltet insbesondere eine tägliche Anfertigung von Sicherungskopien aller Daten und Programme),
    - seine Geräte / Netzwerke nach dem jeweiligen Stand der Technik gegen Dialer zu sichern,
  - alle anderen zumutbaren Anweisungen zu befolgen, die AVAYA im Hinblick auf die Nutzung der Leistungen erteilt.
- (8) Weitere Mitwirkungspflichten ergeben sich jeweils aus der produktspezifischen Leistungsbeschreibung.
- (9) Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten schuldhaft nicht nach oder verweigert er sie ernsthaft, so gilt die jeweils von AVAYA geschuldete Leistung als erbracht.

## §8 Vergütung und Zahlungsbedingungen

- (1) Der Kunde ist zur Zahlung der Entgelte verpflichtet, die sich aus der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Preisliste ergeben. Sämtliche Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer in ihrer jeweils gültigen Höhe. Die Anpassung der Preise gemäß § 2 dieser AGB bleibt vorbehalten.
- (2) Die Berechnung der Leistungen erfolgt für vollständige Kalendermonate (Abrechnungsperiode). Das erste Monatsentgelt wird ab Beginn des Tages der Bereitstellung der Leistung anteilig in Rechnung gestellt.

Soweit der Kunde die Leistungen innerhalb einer Abrechnungsperiode erweitert, werden die erweiterten Leistungen für die gesamte Abrechnungsperiode berechnet, in die die Erweiterung fällt (z.B.: Ein weiterer Benutzer wird am letzten Tag eines Monats ergänzt, die Kosten werden für den gesamten Monat berechnet).

Bei der Kündigung von einzelnen Leistungen, z.B. bei Minderung von einzelnen Benutzern, (siehe § 4 Abs. 2) wird die Leistung unmittelbar eingestellt, eine Abrechnung erfolgt für die gesamte Abrechnungsperiode, in die die Minderung fällt.
- (3) Einmalige Bereitstellungsentgelte, soweit vereinbart, sind mit der ersten laufenden Zahlung zu entrichten.
- (4) Die Berechnung variabler Entgelte erfolgt unter Zugrundelegung der von AVAYA aufgezeichneten Verbindungsdaten des Kunden. Werden vertragliche Verbindungsleistungen in Höhe eines vereinbarten Mindestumsatzes vom Kunden nicht oder nicht in vollem Umfang abgenommen, schuldet er gleichwohl die volle Vergütung im Umfang des vereinbarten Mindestumsatzes.
- (5) Der Kunde hat auch die Entgelte zu zahlen, die im Rahmen der ihm zur Verfügung gestellten Zugriffs- und Nutzungsmöglichkeiten durch befugte oder unbefugte Nutzung der Leistung

durch Dritte entstanden sind. In Bezug auf die Nutzung vereinbarter optionaler Zusatzleistungen oder von Leistungsteilen mit volumenbasierter Abrechnung, erklärt der Kunde gegenüber AVAYA ausdrücklich, dass sämtliche Mitarbeiter unwiderruflich ermächtigt sind diese uneingeschränkt zu nutzen. Auf interne Nutzungseinschränkungen kann sich der Kunde gegenüber AVAYA insofern nicht berufen.

- (6) Über die Erbringung der Leistung erfolgt eine Rechnungsstellung durch AVAYA bis zum Ende des Monats, der auf die Abrechnungsperiode folgt. Im Falle geringer Rechnungsbeträge oder verspäteter Bereitstellung der Rechnungsdaten durch Vorlieferanten behält AVAYA sich vor, Rechnungen in größeren Abständen zu stellen.
- (7) Der Rechnungsversand erfolgt ausschließlich per PDF-Datei an die vom Kunden dafür angegebene E-Mail-Adresse, ansonsten an die allgemeine E-Mail-Adresse des Kunden. Die Erstellung und der Versand einer Rechnung in Papierform ist nicht möglich. Die Pflichtangaben auf der Rechnung werden auf Grundlage der Angaben des Kunden in seinem Kunden-Account erstellt.
- (8) Der Rechnungsbetrag ist unmittelbar mit Zugang der Rechnung an die vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse oder mit Zugang der Benachrichtigung über die Bereitstellung im On-lineportal ohne Abzug fällig.
- (9) Der Kunde ermächtigt AVAYA alle fälligen Rechnungsbeträge und sonstigen anderweitigen Zahlungsverpflichtungen von seinem Konto im Wege des SEPA-Lastschrift-Verfahrens einzuziehen zu lassen. Hierfür erteilt der Kunde im Rahmen der Bestellung der AVAYA online ein SEPA-Lastschrift-Mandat. Der Kunde ist verpflichtet, für eine ausreichende Deckung auf dem angegebenen Konto Sorge zu tragen. Die Zahlung des Kunden gilt erst dann als erfolgt, wenn die Zahlung auf dem von AVAYA angegebenen Konto gutgeschrieben ist.
- (10) Der Kunde kommt in Verzug, wenn die Zahlung nicht spätestens fünf (5) Werktage nach Zugang der Rechnung auf dem Konto der AVAYA eingegangen ist, es sei denn, der Kunde hat die Verzögerung nicht zu vertreten. Gerät der Kunde mit einer Zahlung in Verzug, ist AVAYA berechtigt, Verzugszinsen in jeweiliger gesetzlicher Höhe zu verlangen. Die Geltendmachung eines weiteren Schadens bleibt unberührt.
- (11) Bei Widerruf der Einwilligung des Kunden zum Lastschriftverfahren ist AVAYA berechtigt den Vertrag außerordentlich zu kündigen und ein angemessenes Bearbeitungsentgelt für entstandene Zusatzaufwände der Rechnungsstellung, mindestens jedoch 20,00 Euro zu erheben.
- (12) In jedem Fall der Rückbelastung eines Bankeinzuges fälliger Beträge ist AVAYA berechtigt vom Kunden pauschalierten Schadensersatz in Höhe von 20,00 Euro zu erheben. AVAYA steht der Nachweis eines höheren Schadens, dem Kunden steht der Nachweis, dass kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist oder dass der Kunde den Schaden nicht zu vertreten hat offen.
- (13) Der Kunde hat die Rechnung nach Zugang zu überprüfen. Detaillierte Einwendungen gegen die Rechnung von AVAYA sind unverzüglich, spätestens aber innerhalb von vier (4) Wochen ab Rechnungsdatum schriftlich zu erheben. Erhebt der Kunde innerhalb dieser Frist keine Einwendungen, gilt die Rechnung als genehmigt. Wurden die Verkehrsdaten auf Wunsch des Kunden gelöscht, trifft AVAYA keine Nachweispflicht für die Einzelverbindungen.
- (14) Gegen Forderungen von AVAYA kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Zur Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts ist der Kunde ebenfalls nur befugt, soweit sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertrag beruht und unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.
- (15) Eventuelle Rückerstattungsansprüche des Kunden, z. B. aufgrund von Überzahlungen, Doppelzahlungen, usw. werden dem Rechnungskonto des Kunden gutgeschrieben und soweit möglich mit der nächsten fälligen Forderung verrechnet.
- (16) Der Kunde ist zur Abtretung von Forderungen gegen AVAYA nicht berechtigt. § 354a HGB bleibt unberührt.

## §9 Preisanpassung

- (1) AVAYA hat das Recht, Änderungen der Preise vorzunehmen. Erhöhungen sind jedoch begrenzt auf maximal 5% pro Vertragsjahr. Die entsprechenden Änderungen werden dem Kunden schriftlich mitgeteilt. Die Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Kunde nicht innerhalb 4 (vier) Kalenderwochen nach Zugang der Änderungsmitteilung schriftlich widerspricht. AVAYA wird in der Änderungsmitteilung ausdrücklich hierauf hinweisen.
- (2) Macht der Kunde von seinem Widerspruchsrecht Gebrauch, dann endet der Vertrag zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung.
- (3) Das Widerspruchsrecht besteht nicht, soweit AVAYA die Preise aufgrund von Preisanpassungen im Bereich regulierter Entgelte oder bei grundlegenden Änderungen regulierter Entgelte aufgrund gerichtlicher oder regulatorischer Entscheidungen und hierdurch bedingter Änderung der Einkaufspreise um mehr als 5% zu Ungunsten von AVAYA, mit einer Ankündigungsfrist von einem Monat zum Wirksamwerden der regulatorischen Änderung entsprechend anpasst.

## §10 Wartung

- (1) AVAYA sieht zur Gewährleistung einer reibungslosen Funktionsfähigkeit der angebotenen Leistungen Wartungsfenster vor. Der Kunde hat diese zuzulassen. Der Zeitraum des Wartungsfensters ist in der produktspezifischen Leistungsbeschreibung festgelegt, kann aber bei dringendem Bedarf auch abweichend davon festgelegt werden.
- (2) Während der Wartung kann es zu einer eingeschränkten Verfügbarkeit oder in begrenztem Umfang zu einer Außerbetriebnahme der Leistung kommen. Wartungszeiten werden bei Ermittlung vereinbarter Service Level nicht berücksichtigt.

## §11 Qualität der Leistungen, Leistungsstörungen

- (1) AVAYA erbringt die vertraglichen Leistungen nach dem zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses anerkannten und branchenüblichen Stand der Technik und unter Einhaltung aller anwendbaren Sicherheitsvorschriften für deren ordnungsgemäßen Betrieb.
- (2) AVAYA beseitigt Störungen der vertraglich zugesagten Leistung gemäß den vereinbarten Service-Level-Agreements gemäß produktspezifischer Leistungsbeschreibung. Voraussetzung dafür ist, dass der Kunde seiner Pflicht zur unverzüglichen Störungsmeldung nachkommt. Störungen von Vorleistungen Dritter auf welche AVAYA keinen Einfluss hat sind davon ausgenommen. Zudem kann AVAYA Zugangsbeschränkungen veranlassen, sofern die Sicherheit des Netzbetriebs, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität, insbesondere die Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder gespeicherter Daten dies erfordern.

- (3) Stellt sich bei der Störungsbeseitigung heraus, dass die Störung vom Kunden zu vertreten ist, bzw. liegt überhaupt keine Störung vor, ist AVAYA berechtigt, dem Kunden die entstandenen Kosten für die Störungsfeststellung und gegebenenfalls erfolgte Störungsbehebung in Rechnung zu stellen.
- (4) Unvorhersehbare, unvermeidbare und außerhalb des Einflussbereiches von AVAYA liegende Ereignisse wie z. B. Arbeitskämpfe, behördliche Maßnahmen, Ausfälle von Telekommunikationsverbindungen Dritter und sonstige Ereignisse höherer Gewalt, welche AVAYA an der Erbringung der Leistung hindern, entbinden AVAYA für ihre Dauer von der Pflicht zur Erbringung derselben. Verbindlich vereinbarte Fristen und Termine verlängern sich in diesen Fällen angemessen.
- (5) AVAYA übernimmt keine Gewähr für Störungen von Leistungen, die auf
- Eingriffe des Kunden oder unbefugter Dritter in das von AVAYA oder deren Partner genutzte Telekommunikationsnetz oder die Übertragungswege,
  - den ungeeigneten, unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss an Telekommunikationsnetze (z.B. Internetanschluss) des Kunden
  - die sonstige technische Ausstattung oder die Netzinfrastruktur des Kunden,
  - die ungeeignete, unsachgemäße oder fehlerhafte Installation, Bedienung oder Behandlung der für die Inanspruchnahme der Leistung erforderlichen Geräte oder Systeme durch den Kunden oder Dritte, oder
  - die Nicht- oder fehlerhafte Beachtung oder Einhaltung der in der Leistungsbeschreibung, Bedienungsanleitung oder sonstiger Produktinformation vorgegebenen Hinweise und Bestimmungen
- zurückzuführen sind, sofern sie nicht auf einem Verschulden von AVAYA beruhen.

- (6) AVAYA nimmt Serviceanforderungen telefonisch oder per E-Mail entgegen. Die Störungsannahme steht wir folgt zur Verfügung:

- Servicetelefon: 069 7505 9264 (Mo-Fr 8-18 Uhr, MEZ oder MEST)
- [servicecloud@avaya.com](mailto:servicecloud@avaya.com)

Um eine schnelle Bearbeitung zu gewährleisten und um Rückfragen zu vermeiden, sollen Störungsmeldungen folgende Informationen beinhalten:

- das leistungsspezifische Identifikationsmerkmal (wird im Rahmen der Bereitstellung dem Kunden genannt), der von der Störung betroffenen Leistung oder
- die Ticketnummer zu einer bereits eröffneten Störung,
- die Adresse des Standorts an dem die Störung der Leistung auftritt,
- die Bezeichnung der gestörten Leistung,
- eine möglichst genaue Fehlerbeschreibung,
- einen Ansprechpartner für Rückfragen mit Angabe der E-Mail-Adresse und Telefonnummer

Die Entstörung richtet sich im Übrigen nach der jeweiligen produktspezifischen Leistungsbeschreibung.

### §12 Aussetzung der Leistung, Leistungssperre

- (1) AVAYA ist berechtigt, die Inanspruchnahme der Leistung durch den Kunden jederzeit ganz oder teilweise auszusetzen, wenn
- dies erforderlich ist, um Wartungsarbeiten zur Aufrechterhaltung der Qualität der Leistungen durchzuführen.
- (2) AVAYA ist berechtigt, die Inanspruchnahme der Leistung durch den Kunden jederzeit ganz oder teilweise zu unterbinden (Sperrung), wenn
- der Kunde nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens 75 Euro in Verzug ist und AVAYA die Sperrung mindestens zwei (2) Wochen vorher schriftlich angedroht und auf die Möglichkeit des Kunden Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, hingewiesen hat (§45k TKG).
  - wiederholte oder schwerwiegende Verstöße gegen gesetzliche Verbote auch nach schriftlicher Abmahnung unter angemessener Fristsetzung bestehen (§45a TKG).
  - dies erforderlich ist, um einer behördlichen und/oder gerichtlichen Anordnung Folge zu leisten.
  - der Kunde seinen Mitwirkungspflichten zur Erfüllung aus diesem Vertrag nicht nachkommt.
  - die Nutzung offensichtlich rechtswidrig oder missbräuchlich ist.
- (3) AVAYA wird den Kunden zuvor schriftlich von einer solchen beabsichtigten Aussetzung oder Sperrung der Leistung unterrichten. AVAYA behält sich ausdrücklich vor, die Leistung ohne Anündigung abzuschalten, sofern aufgrund einer erkannten unberechtigten Nutzung durch Dritte erhebliche, nachhaltige Störungen an der Infrastruktur von AVAYA oder deren Partnern drohen.
- (4) Die Pflicht des Kunden zur Entrichtung des vertraglich vereinbarten Entgelts wird durch eine Aussetzung oder Sperrung nicht berührt. Ein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadenersatzanspruch des Kunden ergibt sich hieraus nicht.
- (5) Im Fall der berechtigten Sperrung nach § 45k TKG trägt der Kunde die Kosten der Sperrung der Leistung und gegebenenfalls für den Wiederanschluss.
- (6) Durch die Ausübung der vorstehend festgelegten Rechte wird das Recht von AVAYA zur Kündigung aus wichtigem Grund nicht ausgeschlossen. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzugs bleibt ebenfalls unberührt.

### §13 Haftung und Schadenersatz

- (1) Vorbehaltlich der Regelungen in den nachfolgenden Absätzen haftet AVAYA, gleichgültig aus welchem Rechtsgrund, nur für Schäden, die AVAYA durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten verursacht hat.
- (2) Im Falle einer fahrlässigen oder grob fahrlässigen Verursachung von Vermögensschäden bei der Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit im Sinne des TKG haftet AVAYA höchstens bis zu 12.500,00 Euro je Kunde. Entsteht die Schadenersatzpflicht durch eine einheitliche Handlung oder ein einheitliches Schaden verursachendes Ereignis gegenüber mehreren Kunden und beruht dies nicht auf Vorsatz, so ist die Schadenersatzpflicht unbeschadet der Begrenzung in Satz 1 in der Summe auf höchstens 10 Millionen Euro begrenzt. Übersteigen die Beträge, die mehreren Kunden aufgrund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadenersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadenersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung nach den Sätzen 1-3 gilt nicht für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadenersatz entsteht.
- (3) Soweit Absatz 2 keine Anwendung findet, haftet AVAYA für leicht fahrlässig verursachte Sach- und Vermögensschäden nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszweckes gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig

vertrauen kann (Kardinalpflicht). In diesem Fall ist die Haftung auf solche Schäden begrenzt, mit deren Entstehung im Rahmen eines Vertrages wie vorliegend typischerweise gerechnet werden muss. Im Übrigen ist die Haftung für leicht fahrlässig verursachte Sach- und Vermögensschäden ausgeschlossen.

- (4) Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrenentsprechender Datensicherung eingetreten wäre.
- (5) AVAYA übernimmt keine Garantie und kein Beschaffungsrisiko, es sei denn, AVAYA hat im Einzelfall schriftlich eine als solche bezeichnete Garantie oder ein als solches bezeichnetes Beschaffungsrisiko übernommen.
- (6) Eine eventuelle Haftung der AVAYA für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, aus der schriftlichen Übernahme einer Garantie oder eines Beschaffungsrisikos sowie nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.
- (7) Bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit der AVAYA sowie für Schäden aus Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie nach dem Produkthaftungsgesetz gelten die gesetzlichen Verjährungsregelungen. Im Übrigen verjähren Schadensersatzansprüche 12 Monate nach Ende des Jahres, in dem der Anspruch entstanden und dem Kunden bekannt geworden ist.
- (9) Eine Haftung für verspätete Ausführungen der Mängelbeseitigung bzw. Entstörung tritt nur ein, wenn der Kunde diese rechtzeitig angezeigt und sonst seine Mitwirkungspflichten rechtzeitig und ordnungsgemäß erbracht hat.
- (10) AVAYA haftet nicht in Fällen höherer Gewalt oder aufgrund von sonstigen Problemen die außerhalb des Einflussbereiches von AVAYA liegen, z.B. Störungen oder Ausfälle des Internet, Störungen bei Vorlieferanten.
- (11) AVAYA haftet nicht in Fällen geplanter Wartung gemäß §10. Eine Haftung für von AVAYA veranlasste Zugangsbeschränkungen, sofern die Sicherheit des Netzbetriebs, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität, insbesondere die Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder gespeicherter Daten dies erforderten, ist ebenfalls ausgeschlossen.
- (12) Soweit nach den vorstehenden Absätzen die Haftung der AVAYA ausgeschlossen oder eingeschränkt ist, gilt dies auch zugunsten der Mitarbeiter der AVAYA bei deren direkter Inanspruchnahme durch den Kunden.
- (13) Sofern der Kunde anstelle von Schadensersatz den Ersatz vergeblicher Aufwendungen verlangt, gelten die vorstehenden Haftungsbeschränkungen entsprechend.

### §14 Schutzrechte Dritter

- (1) Macht ein Dritter wegen der von AVAYA erbrachten Leistungen dem Kunden gegenüber Ansprüche aus Patenten, Urheberrechten oder Marken geltend, so wird AVAYA auf eigene Kosten die Vertretung des Kunden in jedem gegen ihn geführten Rechtsstreit übernehmen und den Kunden hinsichtlich derartiger Rechte Dritter freistellen. Dies gilt allerdings nur dann, wenn der Kunde AVAYA unverzüglich über sämtliche Ansprüche Dritter und Einzelheiten etwaiger Rechtsstreitigkeiten in Kenntnis setzt und AVAYA sämtliche Entscheidungen hinsichtlich der Rechtsverteidigung sowie des Aushandelns und Abschlusses eines Vergleichs überlässt und AVAYA dabei auf Anfrage im zumutbaren Umfang unterstützt, insbesondere die notwendigen Informationen zur Verfügung stellt.
- (2) Sollte sich herausstellen, dass Ansprüche Dritter wie in Absatz 1 genannt wegen der von AVAYA erbrachten Leistungen bestehen, ist AVAYA berechtigt die Erbringung der Leistungen so zu ändern, dass bei gleichem Leistungsumfang keine Verletzung von Rechten Dritter besteht. Ist dies unmöglich oder AVAYA nicht zumutbar, kann AVAYA den Vertrag außerordentlich kündigen.
- (3) Die Absätze 1 und 2 finden keine Anwendung, sofern die Schutzrechtsverletzung darauf beruht, dass die Leistungen vom Kunden verändert oder missbräuchlich genutzt worden sind oder zusammen mit nicht von AVAYA freigegebenen Drittprodukten verwendet wurden.

### §15 Urheberrecht, Software und Nutzungsrechte

- (1) Der Kunde bestätigt und erteilt hiermit sein Einverständnis, dass er durch die Nutzung der Leistungen keinerlei geistige Eigentumsrechte von AVAYA oder deren Lizenzgeber erwirbt. Alles geistige Eigentum von AVAYA, das in Zusammenhang mit den Leistungen genutzt wird oder in ihnen verkörpert ist, bleibt ausschließliches Eigentum von AVAYA oder deren Lizenzgeber. Kein Recht an diesem geistigen Eigentum oder an Modifikationen oder Erweiterungen desselben geht auf den Kunden über, es sei denn, dass dies ausdrücklich in der produktspezifischen Leistungsbeschreibung bestimmt oder von den Parteien auf sonstige Weise vereinbart ist.
- (2) Der vorstehende Absatz §15 (1) hat keinen Einfluss auf geistiges Eigentum des Kunden an Inhalten, die mittels der Leistung versendet oder empfangen werden.
- (3) Der Kunde erkennt hiermit das Recht der AVAYA oder deren Lizenzgeber an diesem geistigen Eigentum an und wird nichts unternehmen, was dieses Recht von AVAYA gefährden, beschränken oder auf sonstige Weise beeinträchtigen könnte. Der Kunde verpflichtet sich, weder Firma noch rechtlich geschützte Marken / Bezeichnungen von AVAYA oder deren Lizenzgeber ohne vorherige schriftliche Zustimmung von AVAYA zu nutzen.
- (4) Der Kunde stellt AVAYA von allen Kosten und Ansprüchen Dritter frei, die ihre Ursache in der Verletzung von Urheber-, Nutzungs-, Persönlichkeits- und sonstigen Schutzrechten haben, soweit die Verletzung durch den Kunden im Rahmen der Nutzung der Leistungen verursacht wurde.
- (5) Für die Nutzung von Apps (z.B. Softphone) und sonstiger Software im Rahmen der Leistungen gelten die Lizenzbestimmungen der jeweiligen Softwarehersteller, welche vom Kunden im Rahmen des Downloads oder sonstiger Aktivierung der Software akzeptiert wurden.

### §16 Bonitätsprüfung

- (1) AVAYA ist berechtigt, die Bonität des Kunden in geeigneter Weise zu überprüfen. AVAYA kann zu diesem Zweck bei der zuständigen SCHUFA (Schutzgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung mbH), oder einer anderen Wirtschaftsauskunftei ihrer Wahl Auskünfte hinsichtlich der Kreditwürdigkeit des Kunden einholen und diesen Instituten auch Daten aufgrund nicht vertragsgerechter Abwicklung zurückmelden. Hierbei werden Vertragsdaten des Kunden (Name, Straße, Hausnummer, PLZ, Ort) sowie Vertragsabwicklungsdaten an die jeweilige Wirtschaftsauskunftei übermittelt.
- (2) AVAYA ist weiterhin berechtigt, im Rahmen der Bonitätsprüfung statistische und automatisierte Methoden (sog. „credit scoring“) anzuwenden und die erforderlichen allgemein gehaltenen banküblichen Auskünfte bei Kreditinstituten einzuholen. Die Datenübermittlung erfolgt



nur, sofern dies zur Wahrung berechtigter Interessen von AVAYA erforderlich ist und schützenswerte Belange des Kunden nicht beeinträchtigt werden. Hierbei wird AVAYA die einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten.

- (3) Der Kunde kann direkt beim Auskunft gebenden Institut Auskunft über seine bei dem Institut gespeicherten Daten verlangen. AVAYA teilt dem Kunden auf Anfrage mit, welches Institut zum Zwecke der Bonitätsprüfung angefragt wurde. Im Übrigen finden die Regelungen der Datenschutzerklärung Anwendung, die der Kunde bestätigt gelesen zu haben.

### **§17 Datenschutz und Fernmeldegeheimnis**

- (1) AVAYA beachtet bei der Erbringung der Leistungen alle einschlägigen Gesetze zum Datenschutz und Fernmeldegeheimnis. Details sind in der Datenschutzerklärung, abrufbar unter [www.avayacloud.de/agb/](http://www.avayacloud.de/agb/) geregelt.
- (2) Soweit Avaya personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden im Anwendungsbereich der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) verarbeitet, findet die in **Anlage 1** beigefügte Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung von personenbezogenen Daten Anwendung.

### **§18 Schlussbestimmungen**

- (1) AVAYA behält sich das Recht vor, ihre Pflichten aus dem Vertrag ganz oder teilweise durch geeignete Dritte erbringen zu lassen.

- (2) AVAYA ist berechtigt ihre Rechte und Pflichten aus dem Vertrag auf Dritte zu übertragen. Der Kunde hat insoweit kein Kündigungsrecht. Der Kunde ist zur Übertragung seiner Rechte und Pflichten aus dem Vertrag auf Dritte nur nach schriftlicher Einwilligung von AVAYA berechtigt.
- (3) Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertrag ist Frankfurt am Main. AVAYA ist darüber hinaus einseitig berechtigt den Kunden an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen.
- (4) Für die auf Grundlage dieser AGB abgeschlossenen Verträge und aus ihnen folgende Ansprüche, gleich aus welchem Rechtsgrund, findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung.
- (5) Nebenabreden und Änderungen zu diesen AGB und den sonstigen vertraglichen Vereinbarungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung des Schriftformerfordernisses.
- (6) Sollte eine Bestimmung dieser AGB oder der sonstigen vertraglichen Vereinbarungen unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit des Vertrages oder der restlichen Bestimmungen nicht. Vielmehr tritt an die Stelle der unwirksamen Bestimmung eine solche wirksame Bestimmung, die dem Zweck der unwirksamen Bestimmung entspricht oder am nächsten kommt. Gleiches gilt für den Fall der Unvollständigkeit einer Bestimmung.

**ANLAGE 1 – Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung**

**VEREINBARUNG ZUR AUFTRAGSVERARBEITUNG VON PERSONENBEZOGENEN DATEN**

Diese Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung („ADV“) ergänzt die vertragliche Vereinbarung zwischen der Avaya GmbH & Co. KG und dem Kunden über die Erbringung von Avaya Cloud Leistungen (im Folgenden „Hauptvertrag“), soweit personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet werden.

Sie beinhaltet in Verbindung mit dem Hauptvertrag die dokumentierten Weisungen für die Verarbeitung personenbezogener Daten, Gegenstand, Dauer, Art und den Zweck der Verarbeitung sowie die Rechte und Pflichten der Parteien im Zusammenhang mit der Verarbeitung personenbezogener Daten.

**1. Begriffsbestimmungen**

1.1 Alle in dieser ADV verwendeten Begriffe haben die Bedeutung nach der [Europäischen Datenschutz-Grundverordnung](#) (Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016) („DSGVO“).

**2. Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag des Kunden**

2.1 Die Verarbeitung von personenbezogenen Daten durch Avaya gemäß dieser ADV erfolgt ausschließlich:

2.1.1 im Auftrag des Kunden (einschließlich der Fälle, in denen die Verarbeitung durch Nutzer des Kunden initiiert wird); und

2.1.2 im Einklang mit dem Hauptvertrag; und

2.1.3 zum Zwecke der Durchführung der Weisungen des Kunden.

2.2 Die Weisungen des Kunden zur Verarbeitung personenbezogener Daten müssen mit dem jeweils anwendbaren Datenschutzrecht im Einklang stehen. Der Kunde ist allein verantwortlich für die Rechtmäßigkeit, Angemessenheit und Richtigkeit personenbezogener Daten sowie hinsichtlich deren Erlangung. Soweit Avaya der Auffassung ist, dass eine Weisung des Kunden gegen einschlägige Datenschutzbestimmungen verstößt, informiert Avaya den Kunden unverzüglich. Dies begründet jedoch keine aktive Überprüfungspflicht für Avaya.

2.3 Diese ADV stellt in Verbindung mit dem Hauptvertrag die vollständigen und zum Zeitpunkt des Abschlusses dieser ADV abschließenden Weisungen des Kunden an Avaya im Hinblick auf die Verarbeitung personenbezogener Daten dar. Diese Weisungen können vom Kunden jederzeit in dokumentierter Form geändert, ergänzt oder ersetzt werden (neue Weisung). Soweit neue Weisungen des Kunden über den vereinbarten Leistungsinhalt des Hauptvertrages hinausgehen, gelten sie als Anfrage auf Änderung des Hauptvertrags, woraufhin die Parteien Verhandlungen nach gutem Glauben hierüber aufnehmen werden.

2.4 Ist Avaya, gleich aus welchem Grund, nicht in der Lage, einer vereinbarten Weisung nachzukommen, wird Avaya den Kunden hierüber unverzüglich in Kenntnis setzen. Der Kunde kann daraufhin die Übermittlung personenbezogener Daten an Avaya aussetzen, den Zugang zu den Daten einschränken, die Rückgabe aller personenbezogenen Daten verlangen und/oder den Hauptvertrag entsprechend seiner Bestimmungen kündigen.

2.5 Als Verantwortlicher ist der Kunde für die Einhaltung der einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen verantwortlich, soweit dies nicht nach dem einschlägigen Datenschutzrecht ausdrücklich Avaya (in der Eigenschaft als Auftragsverarbeiter) auferlegt ist.

2.6 Avaya verarbeitet personenbezogene Daten nur, soweit dies für die Zwecke des Hauptvertrags und zur Erfüllung von Weisungen des Kunden erforderlich ist.

2.7 Soweit nicht schriftlich abweichend vereinbart oder gesetzlich vorgeschrieben oder gestattet, verarbeitet Avaya personenbezogene Daten ausschließlich für die Dauer des Hauptvertrags.

2.8 Die Kategorien betroffener Personen, die von der Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag des Kunden im Rahmen dieser ADV betroffen sein können, ergeben sich aus dem Hauptvertrag sowie aus der kundenindividuellen Nutzung der Leistungen. Üblicherweise handelt es sich um: Arbeitnehmer, Vertreter, Berater, freie Mitarbeiter und Geschäftspartner des Kunden (welche natürliche Personen sind); natürliche Personen (Arbeitnehmer etc.) von Kunden und potentiellen Kunden des Kunden sowie von Kunden der Kunden des Kunden etc.

2.9 Die Arten personenbezogener Daten, die von der Verarbeitung im Auftrag des Kunden im Rahmen dieser ADV betroffen sein können, ergeben sich aus dem Hauptvertrag sowie aus der kundenindividuellen Nutzung der Leistungen. Jedenfalls handelt es sich um Vertragsrahmen- und Vertragsverwaltungsdaten (Ansprechpartner und dessen angegebene Kontaktinformationen), Nutzerdaten (Namen, Rufnummern, E-Mail Adressen, Daten zur Accountverwaltung), Konfigurations- und Metadaten (z.B. IP-Adressen, Rufnummernpläne, Routing- und sonstige Konfigurationseinstellungen, Call Logs, Activity Logs, Meeting Room Mitgliedschaften, Videostreamdaten), von Nutzern ggf. hochgeladene Daten (z.B. Voicemail, Fax, Chat, versendete Nachrichten, gespeicherte Daten, ggf. vom Nutzer durchgeführte Aufnahmen).

**3. Beschäftigte von Avaya**

3.1 Avaya hat:

3.1.1 sicherzustellen, dass sich alle Beschäftigten, die an der Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag des Kunden mitwirken, schriftlich zur Vertraulichkeit verpflichtet haben; dass diesen Personen die unbefugte Verarbeitung personenbezogener Daten untersagt wurde; und dass sie für ihre Aufgaben angemessen geschult wurden;

3.1.2 soweit nach dem einschlägigen Recht erforderlich, einen lokalen bzw. globalen Datenschutzbeauftragten zu benennen und dessen Kontaktdaten dem Kunden auf Verlangen schriftlich mitzuteilen.

**4. Technische und organisatorische Maßnahmen**

4.1 Avaya hat für die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag des Kunden angemessene technische und organisatorische Maßnahmen getroffen und ist verpflichtet diese aufrechtzuerhalten. Avaya hat ein Schutzniveau zu gewährleisten, das dem Risiko unterschiedlicher Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen angemessen ist, und dessen Einhaltung regelmäßig zu prüfen.

4.2 Avaya ist berechtigt, die technischen und organisatorischen Maßnahmen anzupassen, soweit ein mindestens gleichwertiges, dem Risiko unterschiedlicher Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen angemessenes Schutzniveau aufrechterhalten wird. Die derzeit bei Avaya bestehenden technischen und organisatorischen Maßnahmen können über <https://www.avaya.com/de/privacy-toms-customers-66000> abgerufen und eingesehen werden. Weitere technische und organisatorische Maßnahmen sowie diesbezügliche Informationen können im Hauptvertrag festgelegt sein.

**5. Unterauftragsverarbeiter (Unterauftragnehmer) und internationale Übermittlung personenbezogener Daten**

5.1 Avaya kann Unterauftragsverarbeiter (Unterauftragnehmer) mit der Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag des Kunden beauftragen. Avaya hat dabei sicherzustellen, dass allen Unterauftragsverarbeitern, die personenbezogene Daten im Auftrag von im Europäischen Wirtschaftsraum oder in der Schweiz („EWR/CH“) ansässigen Kunden im Wege eines Vertrages oder eines anderen Rechtsinstruments nach dem Recht der Europäischen Union oder eines EU-Mitgliedsstaates verarbeiten, mindestens gleichwertige Datenschutzpflichten, wie die in dieser ADV geregelten, auferlegt werden, wobei insbesondere hinreichende Garantien für die Umsetzung geeigneter technischer und organisatorischer Maßnahmen vorzusehen sind.

5.2 Eine Liste von Unterauftragsverarbeitern, die von Avaya bei der Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag von EWR/CH Kunden beauftragt werden können, ist unter <https://www.avaya.com/en/privacy-subcontractors> einsehbar. Mindestens zwanzig (20) Kalendertage vor der Beauftragung eines neuen Unterauftragsverarbeiters hat Avaya das auf der oben genannten Website abrufbare Verzeichnis zu aktualisieren. Der Kunde ist berechtigt, dem Einsatz eines neuen Unterauftragsverarbeiters bei der Verarbeitung personenbezogener Daten in seinem Auftrag innerhalb einer Frist von zehn (10) Werktagen nach Auflistung des neuen Unterauftragsverarbeiters auf der oben genannten Website zu widersprechen. Der Widerspruch ist per E-Mail an [dataprivacy@avaya.com](mailto:dataprivacy@avaya.com) zu richten, wobei (i) der vollständige offizielle Name (und andere Daten zur eindeutigen Identifizierung) des Kunden zu nennen sowie auf den entsprechenden Hauptvertrag Bezug zu nehmen ist, (ii) eine Abschrift des betreffenden Hauptvertrags bzw. der betreffenden Bestellung beizufügen ist und (iii) die Gründe für den Widerspruch anzugeben sind. Übt der Kunde dieses Widerspruchsrecht aus, hat Avaya nach freiem Ermessen das Recht:

5.2.1 vom Einsatz des beanstandeten Unterauftragsverarbeiters bei der Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag des Kunden abzusehen und dies dem Kunden schriftlich zu bestätigen, oder

5.2.2 den Kunden zu kontaktieren, um eine einvernehmliche Einigung mit ihm zu suchen, z.B. durch Beseitigung des Grundes für den Widerspruch. Kommt zwischen den Parteien eine Vereinbarung zustande, nimmt der Kunde den Widerspruch zurück.

5.2.3 den Hauptvertrag insgesamt oder nur hinsichtlich jener Verarbeitung im Auftrag des Kunden zu kündigen, für welche der beanstandete neue Unterauftragsverarbeiter beauftragt werden soll.

5.3 Für jede Übermittlung personenbezogener Daten in ein Land außerhalb des EWR/CH müssen die Voraussetzungen des Artikels 44 DSGVO erfüllt sein.

- 5.3.1 Die Übermittlung personenbezogener Daten zwischen Avaya-Konzerngesellschaften unterliegt Avayas verbindlichen internen Datenschutzvorschriften („Binding Corporate Rules“), soweit deren Anwendungsbereich eröffnet ist. Die entsprechende Avaya Binding Corporate Rules (Processor) Policy ist unter [www.avaya.com/privacy-BCRprocessor](http://www.avaya.com/privacy-BCRprocessor) abrufbar und gilt als Bestandteil dieser ADV. Soweit der Anwendungsbereich der Binding Corporate Rules nicht eröffnet ist, gilt Ziffer 5.3.2 entsprechend.
- 5.3.2 Übermittelt Avaya personenbezogene Daten aus dem EWR/CH an Unterauftragsverarbeiter, die keine Avaya-Konzernunternehmen sind, in Ländern außerhalb des EWR/der CH, für die kein bindender Angemessenheitsbeschluss der Europäischen Kommission vorliegt, unterliegt die Übermittlung (i) den Bestimmungen der Standardvertragsklauseln (gemäß Beschluss der Europäischen Kommission 2010/87/EU) oder (ii) anderen geeigneten Übermittlungsmechanismen, die ein angemessenes Schutzniveau im Einklang mit der DSGVO sicherstellen.
- 6. Rechte betroffener Personen**
- 6.1 Erhält Avaya eine Anfrage einer betroffenen Person auf Ausübung ihrer Betroffenenrechte (etwa des Rechts auf Auskunft, Berichtigung, Einschränkung der Verarbeitung, Löschung („Recht auf Vergessenwerden“), Datenübertragbarkeit, Widerspruch gegen die Verarbeitung, des Rechts nicht einer ausschließlich auf einer automatisierten Verarbeitung beruhenden Entscheidung unterworfen zu werden etc.), hat Avaya den Kunden hierüber im Einklang mit den gesetzlichen Bestimmungen unverzüglich in Kenntnis zu setzen. Unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung hat Avaya den Kunden nach Möglichkeit durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen dabei zu unterstützen, seiner Pflicht zur Beantwortung der Anfrage der betroffenen Person nach den gesetzlichen Bestimmungennachzukommen. Soweit es für den Kunden unmöglich ist, die Anfrage der betroffenen Person im Rahmen der Nutzung der von Avaya erbrachten Leistungen zu beantworten, hat Avaya den Kunden darüber hinaus auf Anfrage bei der Beantwortung der Anfrage des Betroffenen zu unterstützen, soweit dies Avaya gesetzlich gestattet und die Beantwortung der Anfrage der betroffenen Person durch gesetzliche Bestimmungen vorgeschrieben ist. Soweit zulässig, trägt der Kunde die Kosten, die Avaya durch diese Unterstützung entstehen.
- 7. Mitteilungen und Zwischenfälle**
- 7.1 Avaya hat:
- 7.1.1 den Kunden unverzüglich über tatsächliche oder mutmaßliche Zwischenfälle unbefugter oder versehentlicher Weitergabe von bzw. Zugriffe auf personenbezogene Daten im Rahmen der Auftragsverarbeitung sowie über sonstige erhebliche Verstöße gegen diese ADV durch Avaya oder deren Beschäftigte bzw. Unterauftragsverarbeiter oder sonstige Dritte („**Sicherheitsverstoß**“) in Kenntnis zu setzen;
- 7.1.2 dem Kunden unverzüglich umfassende Zusammenarbeit und Unterstützung im Hinblick auf einen Sicherheitsverstoß zu gewähren und sämtliche im Besitz von Avaya befindlichen Informationen über den Sicherheitsverstoß zu übermitteln, insbesondere: (i) die möglichen Ursachen und Folgen des Verstoßes; (ii) die Kategorien der betroffenen personenbezogenen Daten; (iii) eine Zusammenfassung der wahrscheinlichen Folgen für die jeweiligen betroffenen Personen; (iv) eine Zusammenfassung der unbefugten Empfänger personenbezogener Daten sowie (v) die Maßnahmen, die Avaya zur Abmilderung eines mit dem Sicherheitsverstoß verbundenen Risikos und/oder Verlustes oder Schadens (oder eines möglichen Verlustes oder Schadens) getroffen hat;
- 7.1.3 es zu unterlassen, Meldungen oder Informationen über einen Sicherheitsverstoß („**Verstoßmeldung**“) ohne vorherige schriftliche Einwilligung des Kunden, auch bezüglich Inhalt, Medium und Zeitpunkt, bekanntzumachen, zu veröffentlichen oder ihre Ausstrahlung auf andere Weise zu genehmigen, es sei denn, dies ist gesetzlich vorgeschrieben.
- 8. Datenschutz-Folgenabschätzung und vorherige Konsultation**
- 8.1 Avaya hat den Kunden unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der Avaya zur Verfügung stehenden Informationen auf schriftliche Anfrage und gegen Zahlung einer angemessenen, gesondert zu vereinbarenden Vergütung dabei zu unterstützen, die Einhaltung seiner Pflichten aus Artikel 35 (Datenschutz-Folgenabschätzung) und Artikel 36 (vorherige Konsultation) DSGVO sicherzustellen.
- 9. Rückgabe und Löschung personenbezogener Daten**
- 9.1 Personenbezogene Daten (einschließlich etwaiger Kopien davon) dürfen nicht länger als für die Verarbeitungszwecke erforderlich gespeichert werden, soweit nicht (i) längere gesetzliche Aufbewahrungspflichten bestehen oder (ii) der Kunde Avaya schriftlich eine Weisung erteilt (a) bestimmte personenbezogene Daten länger zu speichern und Avaya sich damit einverstanden erklärt oder (b) bestimmte personenbezogene Daten früher zurückzugeben oder zu löschen.
- 9.2 Ein Datenspeichermedium, das der Kunde Avaya überlassen hat, ist (i) nach Beendigung/Abschluss der Verarbeitungstätigkeit oder (ii) auf Weisung des Kunden zu einem früheren Zeitpunkt unverzüglich zurückzugeben.
- 10. Überprüfungen**
- 10.1 Avaya hat dem Kunden auf schriftliche Anforderung alle Informationen zu übermitteln, die erforderlich sind, um die Einhaltung der Bestimmungen dieser ADV durch Avaya wirksam zu überprüfen.
- 10.2 Avaya hat dem Kunden nach rechtzeitiger, schriftlicher Anforderung innerhalb angemessener Frist während der üblichen Geschäftszeiten den Zugang zu den für die Verarbeitungstätigkeiten maßgeblichen Datenverarbeitungsanlagen, Datenbeständen und Dokumentation zu gewähren. Es wird klargestellt, dass Avaya nicht verpflichtet ist, dem Kunden Zugang zu jenen Systemen zu gewähren, die personenbezogene Daten anderer Kunden/Partner von Avaya (Verantwortlichen) verarbeiten. Die Beauftragung eines Dritten mit der Durchführung der Überprüfung im Auftrag des Kunden bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von Avaya, die nur aus berechtigtem Grund verweigert werden darf, sowie einer schriftlichen Geheimhaltungsvereinbarung zwischen dem Dritten, dem Kunden und Avaya. Der Kunde hat Avaya den/die im Zusammenhang mit einer Überprüfung gemäß Ziffer 10.2 erstellten Prüfbericht(e) zukommen zu lassen. Der Kunde darf den/die Prüfbericht(e) ausschließlich zum Zwecke der Erfüllung seiner gesetzlichen Prüfungspflicht und/oder zur Bestätigung der Einhaltung der Anforderungen dieser ADV verwenden. Der/die Prüfbericht(e) stellen vertrauliche Informationen der Parteien gemäß den Bestimmungen des Hauptvertrags dar.
- 11. Sonstiges**
- 11.1 Die Laufzeit dieser ADV entspricht der des Hauptvertrags. Alle Bestimmungen, die ihrer Art nach dazu bestimmt sind, nach Beendigung dieser ADV fortzugelten, bleiben auch nach Beendigung der ADV in Kraft.
- 11.2 Ungeachtet gegenteiliger Bestimmungen des Hauptvertrags haben im Falle eines Widerspruchs zwischen den Bestimmungen dieser ADV und den Bestimmungen des Hauptvertrags die Bestimmungen dieser ADV Vorrang.