

Leistungsbeschreibung Teamwire.

1 Allgemeines

Die Telekom Deutschland GmbH (im Folgenden Telekom genannt) bietet mit Teamwire der Firma Grouptime GmbH dem Kunden eine sichere Enterprise Messaging Applikation. Mit der Applikation kann der Kunde seine Produktivität steigern, und die interne Kommunikation zwischen den einzelnen Mitarbeitern und Teams verbessern. Die Kommunikation wird nicht über öffentliche Infrastruktur geführt sondern in einer separaten dedizierten Infrastruktur für den Kunden zur Verfügung gestellt.

Für die Nutzung von Teamwire gelten auf Kundenseite die nachfolgend aufgeführten technischen Voraussetzungen:

- Internet-Zugang,
- aktueller Internet-Browser sowie,
- Endgerät, welche die Client-App unterstützen.

Der für den Zugang zur Internet-Plattform erforderliche Anschluss und Verbindungen sowie das erforderliche Kommunikations-Equipment sind nicht Gegenstand dieses Vertrages.

2 Leistungen von Teamwire

Die Backend Infrastruktur von Teamwire wird in einem Rechenzentrum der Telekom aufgebaut und betrieben. Zusätzlich erhält der Kunde für die Einrichtung von Nutzern eine bestimmte Anzahl von Nutzerlizenzen; mindestens werden 100 Nutzerlizenzen den Kunden im Rahmen von Teamwire überlassen. Die einzelnen Nutzerlizenzen können von den Nutzern auf drei unterschiedlichen Endgeräten verwendet werden.

Die Telekom erbringt mit Teamwire im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten folgende Leistungen:

2.1 Teamwire

Teamwire ist eine dedizierte Lösung für die firmeninterne Kommunikation und bietet einen komplett verschlüsselten Messaging-Dienst für den Kunden, der firmeninterne Informationen schützt und absichern will. Teamwire verschlüsselt die Übertragung, die Metadaten sowie die Speicherung aller Daten auf den Servern. Darüber hinaus werden die Nachrichten und digitalen Inhalte vom Absender verschlüsselt und erst vom Empfänger wieder entschlüsselt.

Die Nutzer erhalten mit Teamwire Zugriff auf folgende Funktionen:

a) Austausch von Inhalten

Um die interne Kommunikation zu erleichtern ermöglicht Teamwire den Austausch von digitalen Inhalten sowie Video- und Sprachnachrichten. Zusätzlich können um die zeitliche und örtliche Abstimmung zu beschleunigen, Ortsangaben und Kalendertermine geteilt werden.

b) Erreichbarkeit

Teamwire bietet einen schnellen und direkten Kanal, um sofort Nachrichten mit Kollegen und Teams auszutauschen. Bei Teamwire werden die Nachrichten wie bei einer SMS mit „Push Notifications“ ausgeliefert.

c) Status Updates für Teams

Teamwire ermöglicht es Status Updates an ausgewählte Empfänger zu posten und bietet einen persönlichen Kanal um Teams direkt zu informieren. Mit einer „Visual Inbox“ erlaubt die App den Zugriff auf alle Nachrichten und Status Updates.

d) Private Nachrichten (Geschützte Privatsphäre)

Damit in bestimmten Fällen die Vertraulichkeit der Kommunikation gewährleistet werden kann und nur ausgewählten Empfängern ein Zugriff auf Informationen erhalten, können über Teamwire Nachrichten an Kollegen und Teams direkt und privat Versand werden. Nur die Mitglieder eines Chat erhalten diese Nachrichten.

e) Echtzeit-Messaging

Die Nutzer können neue Chats für ein spezifisches Thema unverzüglich starten, um diese mit allen involvierten Nutzern zu besprechen. Lesebestätigungen zeigen genau an, wer Nachrichten bereits gesehen hat. Zusätzlich erhält der Nutzer über den Kommunikationsverlauf einen Überblick.

2.2 Zusätzliche Nutzerlizenzen

Der Kunde kann die Anzahl der Nutzerlizenzen jederzeit während

der Vertragslaufzeit von Teamwire in Stufen erhöhen.

2.3 Speicherplatz

Die Telekom stellt dem Kunden im Rechenzentrum einem variablen Speicherplatz für die Kommunikation und Verwaltung von Teamwire zur Verfügung.

2.4 Administration und Rechteverwaltung

Der Administrator, der für Teamwire angelegt wird, bekommt die vollen Zugriffsrechte.

Der Administrator hat die Möglichkeit weitere Nutzer, bis zur maximal vereinbarten Anzahl der Nutzerlizenzen, über das Administrationsportal einzurichten und diesen bestimmte Zugriffsrechte zuzuordnen. Der Zugriff von Mitarbeitern kann vom Administrator individuell konfiguriert werden, jederzeit kontrolliert und ggfs. umgehend gesperrt werden.

Zusätzlich kann der Administrator über das Teamwire Administrationsportal verschiedene Funktionen wie z. B. die Verwaltung aller Mitarbeiter (Nutzerverwaltung), Vorkonfiguration des Dienstes für einzelne Nutzer, Festlegen von Kommunikationsrichtlinien (z. B. geschlossene Gruppen), Archivieren von Nachrichten durchführen und verwalten.

2.5 Client-App und Softwareupdates

Die Telekom überlässt dem Kunden sowie den von ihm autorisierten Nutzern die für die Nutzung von Teamwire erforderlichen Client-Apps per Download aus dem Internet. Die Installation dieser Software auf den jeweiligen Smartphones des Kunden erfolgt durch den Administrator des Kunden bzw. die Nutzer.

Die Telekom bietet in unregelmäßigem Abstand Softwareupdates für die Client-Apps an. Der Kunde wird automatisch über das Vorliegen eines Updates informiert. Der Download des Updates für die Client-Apps ist zwingende Voraussetzung für die Sicherstellung, dass der Kunde die aktuellste Fassung der Teamwire-Anwendungen nutzen und von den neuesten Funktionalitäten Gebrauch machen kann. Die Telekom weist darauf hin, dass die Funktionalität nicht oder nur eingeschränkt nutzbar ist, wenn die Installation der Updates unterbleibt. Die Telekom ist in diesem Fall von jeder Haftung freigestellt, sofern sie nachweist, dass der Mangel bei Installation der jeweils aktuellsten Softwareversion nicht aufgetreten wäre.

2.6 Zugang

Der Zugang des Administrators zur Administration und Nutzung der Produkte erfolgt über das Internet.

Voraussetzung für jeden Zugang zur Administration ist die Authentifizierung mittels einer Zugangskennung, bestehend aus Benutzername und Passwort.

Die Zugangskennung bekommt der Administrator des Kunden bei Bereitstellung durch die Telekom mit der Bereitstellung der Leistungen zugesandt.

Auf weitere zusätzliche Angaben zur sicheren ersten Authentifizierung wird der Kunde auf Informationsseiten im Internet hingewiesen.

Der Administrator kann weitere Nutzer für Teamwire einrichten und die notwendigen Zugangsdaten generieren.

Die Passwörter können jederzeit von den Nutzern geändert werden; das erste Passwort ist unverzüglich zu ändern.

2.7 Support

a) E-Mail-Support

Die Telekom stellt dem Kunden für die Beantwortung von allgemeinen Fragen und von Fragen zu den technischen Funktionalitäten von Teamwire einen kostenlosen Support per E-Mail zur Verfügung. Anfragen des Kunden im Rahmen dieser Supportleistung werden an Werktagen in der Regel innerhalb von 24 Stunden beantwortet.

b) Hotline-Support

Die Telekom beantwortet unter einer besonderen Servicenummer allgemeine Fragen zum Betrieb von Teamwire.

Die Hotline steht täglich von 0.00 Uhr bis 24.00 Uhr zur Verfügung.

Der Support steht nur den Kunden, dem Administrator bzw. dessen

- Stellvertretern zur Verfügung; die weiteren Nutzer sind nicht supportberechtigt.
- 2.8 Betriebsfähige Bereitstellung
Die betriebsfähige Bereitstellung der Leistungen der Telekom gilt mit der Zustellung der für den Zugang erforderlichen Zugangsdaten als erfolgt.
- 2.9 Betreiben der Server- und System-Komponenten
Alle Server- und Systemkomponenten, die zum Betreiben von Teamwire notwendig sind, werden in einem technisch und organisatorisch abgesicherten, hochperformanten Rechnerverbund innerhalb Deutschlands betrieben, der durch ein Firewall-System vor Angriffen und unberechtigten Zugriffen aus dem Internet geschützt ist. Die Leistungen zum Betrieb stehen mit einer mittleren Verfügbarkeit von 99,0 % im Jahresdurchschnitt zur Verfügung. Die Internet-Anbindung des Rechnerverbundes erfolgt über das Internet Backbone der Telekom mit einer dem Stand der Technik entsprechenden Übertragungsgeschwindigkeit und ist redundant ausgelegt.
Für Betrieb und System-Management gelten folgende Leistungsmerkmale:
- Betriebszeit täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr.
- Automatische Erkennung von Störungen innerhalb des Rechnerverbundes.
- Die Telekom führt in regelmäßigen Abständen eine Datensicherung durch. Die Sicherungsstände werden 90 Tage aufbewahrt.
 - Annahme von Störungsmeldungen per Telefon täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr über eine entgeltpflichtige Servicenummer bzw. per E-Mail.
- 2.9 Wartungsfenster
Zu Wartungszwecken – insbesondere für Änderungen und Aktualisierungen der Server-Konfiguration – können die Leistungen von der Plattform außer Betrieb genommen werden (Wartungsfenster). Die Telekom wird den Administrator rechtzeitig vor Inanspruchnahme eines Wartungsfensters informieren. Die Zeiten der Wartungsfenster fließen nicht in die Berechnung einer Verfügbarkeit ein.
- 4 Vertragslaufzeit und Kündigung**
Teamwire wird für einen Zeitraum von zwölf Monaten (Vertragslaufzeit) überlassen und endet nach Ablauf der zwölf Monate automatisch ohne dass es einer Kündigung bedarf. Die Vertragslaufzeit beginnt mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung. Vertragsverhältnisse über zusätzliche Nutzerlizenzen, die während der Vertragslaufzeit gebucht werden, enden ebenfalls automatisch mit Ablauf der Vertragslaufzeit des zugrundeliegenden Teamwire-Vertrags.