

Impressum

Herausgeber

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

WEEE-Reg.-Nr. DE50335567

nachfolgend - Telekom - genannt

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

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

Stand: 15.03.2024 Seite 1 von 16

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	4
2	Funktionen	4
2.1	Managed BundesMessenger	4
2.2	Federation	4
2.3	Virenschutz	4
2.4	Anbindung Identitymanagement	5
2.5	Aufbewahrungszeiten	5
2.6	Speicher	5
2.7	Managed BundesMessenger Self Service Portale	5
3	Leistungen der Telekom	6
3.1	Bereitstellung	6
3.2	Betrieb	6
3.2.1	Leistungsübergabepunkt	6
3.2.2	Kundensupport	6
3.2.3	Produkt- und Serviceanfragen:	7
3.2.4	Ort der Leistungserbringung	8
3.2.5	Wartungsarbeiten	8
3.2.6	Datensicherung	8
3.2.7	Verfügbarkeit	8
3.3	Optionale Leistungen	9
3.3.1	Durchführung eines Onboarding Workshop	9
3.3.2	Consulting	9
3.3.3	Integrationsleistungen	9
4	Leistungsänderungen	10
4.1.1	Änderungen durch die Telekom	10
4.1.2	Änderungen auf Wunsch des Kunden	10
5	Mitwirkungsleistungen des Kunden	11
5.1	Allgemeine Mitwirkungsleistungen	11
5.2	Mitwirkungsleistungen bei der Bereitstellung	12
5.3	Mitwirkungsleistungen während des Betriebsphase	13
5.4	Mitwirkungsleistungen beim Support	13
6	Mindestlaufzeit/Beendigung	14
7	Preise, Kommerzielle Bedingungen	14
7.1	Verfahren der Entgeltberechnung	14
7.2	Preise	14
7.2.1	Aufwandsbezogene Leistungen	15

Stand: 15.03.2024 Seite 3 von 16

1 Einleitung

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

Die Telekom stellt mit dem Managed BundesMessenger ein kundendediziertes Backend des BundesMessengers als Software-as-a-Service (SaaS) zur Verfügung. Das Angebot richtet sich an deutsche Behörden. Der Managed BundesMessenger basiert auf einer unveränderten, von der BWI GmbH veröffentlichten Codebasis. Der Zugriff erfolgt via APP oder Browser über das Internet.

2 Funktionen

2.1 Managed BundesMessenger

Die Telekom stellt den Managed BundesMessenger mit folgenden Funktionen bereit.

- a. Einzel- und Gruppenchats
 - (1) Einzelchat: Eine private Konversation zwischen zwei Personen.
 - (2) Gruppenchat: Eine gleichzeitige Kommunikation zwischen mehreren Personen.
- b. Senden von Nachrichten mit Text, Emojis und GIFs
- c. Dateiversand
 - Teilen/Senden von Dateien (Dokumente, Bilder, Videos und Sprachnachrichten)
- d. Ende-zu-Ende-Verschlüsselung für alle Nachrichten und Dateien
 - Die Verschlüsselung der Nachrichten auf dem Weg zwischen den Geräten und auf den Servern des Managed BundesMessenger basiert auf dem quelloffenen OLM- und MEGOLM-Protokoll.
- e. Suchfunktion für Räume und Kontakte
 - Finden von gewünschten Kontakten und Chaträumen.
- f. Gruppenchats stummzuschalten oder zu verlassen
- g. Umfragen in Gruppenchats
 - Sammlung von Meinungen und Entscheidungen in Gruppenchats.
- h. Standortfreigabe
 - Temporäres Teilen des eigenen Standorts mit anderen Nutzern.

2.2 Federation

Vernetzung des Managed BundesMessenger mit anderen kompatiblen Systemen.

2.3 Virenschutz

Die Dateien, die über den Managed BundesMessenger übermittelt werden, werden automatisch über einen integrierten Virenscanner geprüft. Im Fall einer Viruserkennung wird der Zugriff auf die Datei blockiert.

Stand: 15.03.2024 Seite 4 von 16

2.4 Anbindung Identitymanagement

Anbindung an ein zentrales Identity Management des Kunden via Open ID Connect (OIDC). Microsoft Entra ID, Okta und Keycloak werden als Identity Provider unterstützt.

2.5 Aufbewahrungszeiten

Im Managed BundesMessenger gelten folgende Aufbewahrungszeiten. Nach Ablauf der Aufbewahrungszeit werden diese automatisch aus dem System gelöscht.

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

2.6 Speicher

Der Managed BundesMessenger beinhaltet 50 MB Speicherplatz pro Nutzer für Dateien. Wenn der gesamte Speicherplatz aller Nutzer (gesamter Speicherplatz = Anzahl Nutzer x 50 MB) übersteigt, wird automatisch weiterer Speicherplatz in 1 GB-Schritten kostenpflichtig hinzugefügt.

2.7 Managed BundesMessenger Self Service Portale

Der Administrator des Kunde hat Zugriff auf die Self-Service-Portale, die als Web-Anwendung bereitgestellt werden. Die Managed BundesMessenger Self Service Portale ermöglichen den Kunden die Verwaltung seiner Instanz und seiner Nutzer. Die Managed BundesMessenger Self Service Portale stehen in deutscher Sprache zu Verfügung und bieten folgende Funktionen:

- a. Identity Management
 - Das Identity Management Portal ermöglicht dem Kunden Administrator das Anzeigen, Erstellen, Bearbeiten und Löschen von Nutzern.
- b. Applikation Management

Das Applikation Management Portal ermöglicht dem Kunden Administrator das:

- (1) Anzeigen und Löschen von Räumen und Dateien
- (2) Anzeigen von Konfigurationen und Statistiken
- (3) Anzeige, Vergabe und Löschen von Administratorrechten

Stand: 15.03.2024 Seite 5 von 16

3 Leistungen der Telekom

3.1 Bereitstellung

Nach Beauftragung wird für den Kunden eine eigene Managed BundesMessenger Instanz unter der vom Kunden zur Verfügung gestellten Subdomain bereitgestellt. Der Kunde erhält die Zugangsdaten zu einem initialen Administratorkonto und die URLs zu den Self-Service Portalen per E-Mail.

Hiernach erhält der Kunde eine E-Mail über die Bereitstellung der Leistung (Ready-for-Service-E-Mail). Mit deren Übersendung ist die Leistung bereitgestellt.

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 im 2nd Level Support. Maßgebend ist ausschließlich eine Störung des Managed BundesMessenger, gemessen am Leistungsübergabepunkt.

Der Kundensupport nimmt Störungsmeldungen ausschließlich von den namentlich benannten Kontaktpersonen des Kunden per E-Mail innerhalb der Servicezeiten entgegen.

Die Telekom bearbeitet Tickets des Kunden nach dem folgenden Prozess:

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

Kategorie	Beschreibung
1	Der Managed BundesMessenger ist nicht verfügbar.
2	Einzelne Funktionen, sind nicht oder nur eingeschränkt nutzbar.

c. Abstimmung mit dem Kunden Die Telekom nimmt Kontakt mit dem jeweiligen Supportmitarbeiter des Kunden auf, soweit dies zur Klärung offener Punkte erforderlich ist.

d. Bearbeitung durch Community Support

Stand: 15.03.2024 Seite 6 von 16

Die Probleme, die durch Fehler in der Codebasis verursacht werden, sind nicht durch die SLA's abgedeckt und die Lösungszeit ist abhängig von der BWI GmbH.

e. Parameter

Die Telekom strebt die Bearbeitung der Tickets des Kunden innerhalb der folgenden Parameter an. Bei der Berechnung der Lösungszeit bleiben Bearbeitungszeiten der BWI GmbH und Zeiten für erforderliche Abstimmungen mit dem Kunden unberücksichtigt.

Kategorie	Reaktionszeit	Servicezeit
Kategorie 1	2 Stunden	Innerhalb der Betriebszeit
Kategorie 2	4 Stunden	Innerhalb der betreuten Betriebszeit

- (1) Die Reaktionszeit ist die Zeit zwischen Versand der Eingangsbestätigung des Tickets bis zum Beginn der Bearbeitung.
- (2) Die Betriebszeiten untergliedern sich in:
 - (a) Betriebszeit: Montag-Sonntag 7 x 24 Stunden
 - (b) Betreute Betriebszeit: Montag Freitag 08:00 17:00 Uhr CET/CEST (ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage in Deutschland)
- f. Schließen des Tickets und Senden einer E-Mail nach erfolgter Störungsbehebung oder nach Bereitstellung eines Workarounds.

3.2.3 Produkt- und Serviceanfragen:

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

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

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

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

c. Abstimmung mit dem Kunden

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

d. Rückmeldung an den Kunden

Über den Abschluss der Bearbeitung informiert die Telekom den Kunden per E-Mail

Stand: 15.03.2024 Seite 7 von 16

3.2.4 Ort der Leistungserbringung

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

3.2.5 Wartungsarbeiten

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

3.2.6 Datensicherung

Für den Fall eines unerwarteten Ereignisses, 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 BundesMessenger Services.

3.2.7 Verfügbarkeit

Die monatliche Verfügbarkeit des Managed BundesMessenger ist 99,9% am Leistungsübergabepunkt.

Darunter verstehen wir die Erreichbarkeit und Funktionalität der Plattform selbst.

Die Verfügbarkeit wird wie folgt berechnet:

$$Verf ""ugbarke"it = \frac{Gesamte\ Nutzerminuten - (Nutzerausfallminuten - Excused\ Events)}{Gesamte\ Nutzerminuten}$$

- a. Gesamte Nutzerminuten: Gesamtzahl der Minuten in einem Kalendermonat während der Betriebszeit multipliziert mit der Gesamtzahl der Nutzer.
- b. Nutzerausfallminuten: Gesamtzahl der Ausfall-Minuten in einem Kalendermonat multipliziert mit den betroffenen Nutzern. Als Nutzerausfallminuten gelten nur Zeiten, die im Telekom Ticketsystem als solche dokumentiert sind.
- c. Ausgenommene Ereignisse (Excused Events/Suspend-Zeiten): 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
 - (4) Fehler oder Störungen, die auf Fehler in der Codebasis BWI GmbH zurückzuführen sind.

Stand: 15.03.2024 Seite 8 von 16

3.3 Optionale Leistungen

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

3.3.1 Durchführung eines Onboarding Workshop

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

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

3.3.2 Consulting

Die Telekom erbringt folgende, zusätzliche Beratungs- und Unterstützungsleistungen via Videokonferenz oder vor Ort beim Kunden:

- a. Schulung und Beratung
 Die Telekom berät und schult den Kunden im Hinblick auf das Thema Collaboration
 Services. Die Inhalte der Schulung werden auf die Bedürfnisse des Kunden zugeschnitten und mit diesem abgestimmt.
- b. Projektmanagement
 Ein Projektmanager der Telekom unterstützt den Kunden bei der Durchführung seiner Projekte.

3.3.3 Integrationsleistungen

Die Telekom unterstützt die Anbindung des Managed BundesMessenger über APIs/Schnittstellen zu anderen Anwendungen und Systemen, um den Informationsaustausch zu erleichtern.

Stand: 15.03.2024 Seite 9 von 16

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

a. Prozess

- (1) Änderungen der Leistung auf Wunsch des Kunden werden wie folgt bearbeitet:
- (2) Schriftliches Änderungsverlangen (E-Mail) des Kunden an die Telekom
- (3) Bewertung des Änderungsverlangens durch die Telekom
- (4) Gemeinsame Änderungsplanung und Abstimmung
- (5) Anfertigen von Dokumenten für die Änderungsvereinbarung durch die Telekom
- (6) Unterzeichnung der Änderungsvereinbarung durch beide Parteien
- (7) 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.

Stand: 15.03.2024 Seite 10 von 16

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 und wird stets eine aktuelle E-Mail-Adresse hinterlegen. Dem Kunden ist bekannt, dass für die Leistungserbringung wesentliche Informationen, wie Zugangsdaten, Informationen zu Änderungen der Leistungen und der rechtlichen Bedingungen, sowie Rechnungen ausschließlich per E-Mail versendet werden.
- c. Der Kunde prüft eigenverantwortlich, ob die von ihm im Zusammenhang mit der Nutzung der Leistung an die Telekom übermittelten Daten, personenbezogene Daten darstellen und die Verarbeitung dieser personenbezogenen Daten zulässig ist. Sofern der Kunde personenbezogene Daten verarbeiten lassen möchte, wird dieser eine Vereinbarung über die Verarbeitung personenbezogener Daten nach dem Muster der Telekom abschließen.
- d. Der Kunde prüft eigenverantwortlich alle für ihn im Zusammenhang mit der Nutzung der Leistung relevanten und anwendbaren rechtlichen Vorschriften, Gesetze, Verordnungen und branchenspezifischen Bestimmungen und stellt deren Einhaltung sicher. Dazu zählen insbesondere auch die Einhaltung von Geheimhaltungsverpflichtungen, die z.B. aus einer beruflichen Tätigkeit herrühren.
- e. Der Kunde stellt sicher, dass die Leistungen nicht missbräuchlich genutzt werden.
- f. Der Kunde stellt sicher, dass die Leistungen nicht genutzt werden, um Leben zu retten, Verletzungen zu verhindern oder Schäden zu begrenzen.
- g. Der Kunde ist verpflichtet einen qualifizierten und entscheidungsbefugten Ansprechpartner zu benennen und dessen Erreichbarkeit/Vertretung sicherzustellen.
- h. Der Kunde stellt die Erbringung erforderlicher Mitwirkungsleistungen durch seine Vertragspartner oder sonst dem Kunden zuzurechnende Dritte sicher.
- i. Der Kunde ist verpflichtet Passwörter und Zugangsdaten geheim zu halten, nur an berechtigte Dritte weiterzugeben bzw. diese vor unberechtigtem Zugriff zu schützen. Der Kunde wird initiale Passwörter durch sichere Passwörter ersetzen. Bei Anhaltspunkten der Kenntnisnahme/Zugriffs durch unberechtigte Dritte wird der Kunde die Telekom unverzüglich informieren. Der Kunde ist für alle Aktivitäten verantwortlich, die über sein Konto oder unter Verwendung seiner Zugangsdaten vorgenommen werden.
- j. Terminvereinbarung

Stand: 15.03.2024 Seite 11 von 16

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

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

Stand: 15.03.2024 Seite 12 von 16

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

(3) Registrierung & Freischaltung der Subdomäne bei der BWI (E-Mail: bundesmessenger@bwi.de) durch den Kunden. Ansonsten sind die offiziellen Bundesmessenger Apps der BWI aus dem Android App Store und dem Appel App Store nicht nutzbar.

5.3 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 den Managed BundesMessenger nutzen können.
- c. Der Kunde ist verantwortlich das auf seinen mobilen Endgeräten die Notwendige App installiert und eine aktuelle Browser Version installiert ist.
- d. Der Kunde verwaltet die Nutzer, Berechtigungen, Räume und Dateien (Medien) über das Admin-Portal seiner Managed BundesMessenger Instanz.
- e. Der Kunde stellt sicher, dass die verwendeten Endgeräte und Browser den Root-Zertifikaten von Let's Encrypt vertrauen.
- f. Der Kunde stellt sicher, dass die Delegation der Subdomain während der Vertragslaufzeit an die Open Telekom Cloud aufrechterhalten wird.
- g. Der Kunde stellt sicher, dass die Freischaltung der Subdomain durch die BWI GmbH während der Vertragslaufzeit aufrechterhalten wird.

5.4 Mitwirkungsleistungen beim Support

a. 1st Level Support

Der Kunde ist verpflichtet gegenüber seinen Nutzern einen 1st Level Support (User Helpdesk) zu erbringen und soweit möglich, Fehler selbständig zu lösen. Der Kunde wird keine Fehler an die Telekom weiterleiten, die durch ihn selbst gelöst werden können.

b. Support

- (1) Der Kunde ist verpflichtet die Telekom bei der Behebung einer Störung/Beeinträchtigung im 2nd und 3rd Level Support zu unterstützen. Insbesondere führt der Kunde vor Aufgabe eines Tickets, soweit möglich, eine Selbstprüfung durch, um auszuschließen, dass die Störungsursache in seinem Verantwortungsbereich liegt.
- (2) Der Kunde ist verpflichtet Störungen und sonstige Beeinträchtigungen der Leistungen unverzüglich, sowie allgemeine Supportanfragen mit einer nachvollziehbaren Schilderung und sonstigen relevanten Informationen bereitzustellen.
- c. Der Kunde stellt die Erreichbarkeit des Support-Mitarbeiters, der die jeweilige Störung gemeldet hat, im Rahmen der Servicezeiten für die Störungsbehebung der Telekom sicher. Die Telekom ist berechtigt, bei wiederholter Nichterreichbarkeit des Kunden, das Ticket zu schließen.

Stand: 15.03.2024 Seite 13 von 16

6 Mindestlaufzeit/Beendigung

Die Mindestlaufzeit des Managed BundesMessenger beträgt 6 Monate und beginnt mit dem Abschluss der Bereitstellung. Die Leistung kann unter Einhaltung einer Frist von 1 Monat erstmalig zum Ablauf der Mindestlaufzeit gekündigt werden. Anderenfalls verlängert sich die jeweilige Laufzeit automatisch um 1 Monat und kann dann mit einer Frist von 1 Monat zum Ende des jeweiligen Verlängerungszeitraums gekündigt werden. Alle Kündigungen haben mindestens 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 BundesMessenger Instanz des Kunden

7.2 Preise

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

Pos.	Leistung	Verrechnungseinheit	Einzelpreis monatlich
ML.1	Managed BundesMessenger Basis inklusive 50 Nutzer	pro BundesMessenger Instanz	125,00€
ML.2a	Managed BundesMessenger Nutzer 1 - 199 Nutzer	pro registriertem Nutzer	2,50€
ML.2b	Managed BundesMessenger Nutzer 200 – 449 Nutzer	pro registriertem Nutzer	2,25€
ML.2c	Managed BundesMessenger Nutzer 450 - 949 Nutzer	pro registriertem Nutzer	2,00€
ML.2d	Managed BundesMessenger Nutzer 950 - 4949 Nutzer	pro registriertem Nutzer	1,80€
ML.2e	Managed BundesMessenger Nutzer 4950 – 65000 Nutzer	pro registriertem Nutzer	1,35€
ML.3	Speichererweiterung 1GB (inkl. Backup)	Pro 1 GB Erweiterung	0,40€

Stand: 15.03.2024 Seite 14 von 16

Berechnungsbeispiel für monatliche Leistungen:

Registrierte Nutzer: 960

Konsumierter Storage: 60 GB

Kostenberechnung:

1* ML.1 + (960-50) * ML.2c + (60-(0,050*960)) * ML.3

= 125 € + 910 * 2€ + 12 * 0,40€

= 1949,80€

7.2.1 Aufwandsbezogene Leistungen

Aufwandsbezogene Leistungen

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

Einmalleistungen (EL) und optionale Einmalleistungen (ELO)

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

Stand: 15.03.2024 Seite 15 von 16

8 Glossar/ Abkürzungsverzeichnis

Begriff	Beschreibung	
AAD	Microsoft Azure Active Directory	
Account	Aktiver OpenSource Collaboration User und Nutzer Objekt im Directory	
BWI GmbH	Früher war BWI eine Abkürzung und bedeutete Bundes-Wehr und Industrie. Heute ist die BWI GmbH das Systemhaus der Bundeswehr und eine 100-prozentige Gesellschaft der Bundesrepublik Deutschland. Die BWI GmbH ist der Produktowner des OpenSource BundesMessenger, den Sie unter https://gitlab.opencode.de/bwi/bundesmessenger bereitstellt.	
DNS	Domain Name Service	
	Federation im Kontext von Matrix:	
Federation	Federation ist ein Schlüsselelement der Matrix-Plattform, das es ermöglicht, dezentrale Server miteinander zu verbinden und so ein einheitliches Kommunikationsnetzwerk zu erstellen.	
ITIL	Information Technology Infrastructure Library	
Keycloak	Open-Source-Identitäts- und Zugriffsmanagementlösung für moderne Anwendungen und Dienste	
MEGOLM	Multiple End Group One-to-Many Message Encrypter für große Gruppenchats	
Nameserver	übersetzt eine URL in eine IP-Adresse	
OIDC	Open ID Connect	
OLM	One-time pad Linear Message Encrypter für Einzelchats und kleine Gruppenchats	
OTC	Open Telekom Cloud	
Reaktionszeit	ist die Zeit zwischen dem Einstellen eines Tickets bis zum Beginn der Bearbeitung	
SLA	Service Level Agreement	
Ticket	Störungsmeldungen und allgemeine Supportanfragen des Kunden, sowie automatisiert generierte Störungsmeldungen.	
URL	Uniform Resource Locator	

Stand: 15.03.2024 Seite 16 von 16