stimme

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

stimme Cloud PBX – Leistungsbeschreibung für Endkunden

Version 1.0 | Juni 2026

stimme

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis 2
1. Einleitung 3
2. Leistungsumfang 3
3. Systembeschreibung 3
3.1 Architektur 3
3.2 Systemkomponenten 3
4. Funktionen 4
4.1 Basisfunktionen 4
4.2 Erweiterte Funktionen 4
4.3 Zusatzoptionen 4
5. Benutzer- und Rechteverwaltung 4
6. Schnittstellen und Integration 4
7. Endgeräte und Clients 5
8. Betrieb und Hosting 5
8.1 Rechenzentrum 5
8.2 Verfügbarkeit und Wartung 5
9. Sicherheit 6
10. Notruf 6
11. Provisionierung und Bereitstellung 6
12. Support und Service 6
13. Abrechnung und Lizenzmodell 7
13.1 Vorauswahl (Lizenzpakete) 7
13.2 Anlagenlizenzen 8
13.3 Benutzerlizenzen 8
13.4 Gruppenlizenzen 9
14. Kundenregelungen 10
14.1 Nutzungsrechte 10
14.2 Administrationszugang 10
14.3 Preisanpassungen 10
14.4 Rufnummern und Datenmitnahme bei Vertragsende 10
15. Verantwortlichkeiten 11
16. Voraussetzungen 11
16.1 Netzwerk 11
16.2 Endgeräte 11

1. Einleitung

Die stimme Cloud PBX ist eine moderne, leistungsstarke und skalierbare Telefonielösung aus der Cloud. Sie ermöglicht Unternehmen jeder Größe eine professionelle, standortunabhängige Kommunikation – ohne den Betrieb einer eigenen Telefonanlage.

Diese Leistungsbeschreibung informiert Sie als Endkunden über den Leistungsumfang, die Funktionen und die Betriebsbedingungen der stimme Cloud PBX. Sie ist Bestandteil des Vertrags zwischen Ihnen und der stimme GmbH.

2. Leistungsumfang

Die stimme Cloud PBX umfasst die Bereitstellung, den Betrieb und die kontinuierliche Weiterentwicklung einer cloudbasierten Telefonanlage inklusive aller erforderlichen Systemkomponenten.

Die Plattform ist flexibel skalierbar: Benutzer, Standorte und Funktionen können jederzeit ohne Mindestbestellmenge hinzugebucht oder reduziert werden. Durch kontinuierliche Weiterentwicklung bleibt die Lösung technologisch aktuell und bietet langfristige Investitionssicherheit.

Der Leistungsumfang beinhaltet insbesondere:

- Bereitstellung einer mandantenfähigen Cloud-Telefonanlage
- Betrieb in hochverfügbaren Rechenzentren innerhalb Deutschlands
- Verwaltung über eine webbasierte Benutzeroberfläche
- Integration in bestehende IT- und Kommunikationssysteme
- Bereitstellung von Schnittstellen zur Erweiterung und Automatisierung

3. Systembeschreibung

3.1 Architektur

Die stimme Cloud PBX basiert auf einer hochverfügbaren, virtualisierten Infrastruktur. Der Betrieb erfolgt in professionellen Rechenzentren innerhalb Deutschlands unter Einhaltung geltender Datenschutzrichtlinien (DSGVO).

Die Systemarchitektur ist redundant ausgelegt und gewährleistet eine hohe Ausfallsicherheit. Durch den Einsatz moderner Technologien wird eine flexible Skalierung ermöglicht.

3.2 Systemkomponenten

Die Lösung besteht aus folgenden zentralen Komponenten:

- Cloud-PBX-System zur Steuerung der Telefonie
- Session Border Controller (SBC) zur sicheren Anbindung externer Netze
- Media-Server zur Verarbeitung von Sprachdiensten
- Web- und App-Clients für Endanwender (myApps)

- API-Schnittstellen zur Integration in Drittsysteme

4. Funktionen

4.1 Basisfunktionen

Die stimme Cloud PBX bietet alle wesentlichen Funktionen einer modernen Telefonanlage:

- Ein- und ausgehende Telefonie
- Halten, Makeln und Weiterleiten von Gesprächen
- Einrichtung von Rufgruppen
- Voicemail-Funktionalität
- Zentrale und persönliche Telefonbücher

4.2 Erweiterte Funktionen

Darüber hinaus stehen umfangreiche Komfortfunktionen zur Verfügung:

- Sprachdialogsysteme (IVR) zur Anrufsteuerung
- Warteschlangen und Anrufverteilung (Call Queues / ACD)
- Zeitgesteuerte Rufverarbeitung
- Präsenz- und Statusanzeigen
- Integration von Softphones und mobilen Endgeräten
- Chat (Einzel- und Gruppenchats)
- Videotelefonie mit bis zu drei Teilnehmern
- Application Sharing / Bildschirmübertragung

4.3 Zusatzoptionen

Optional kann die Lösung um zusätzliche Module erweitert werden:

- Contact-Center-Funktionen (Q-Board für Agenten, Supervisoren, Live-Dashboard)
- Reporting- und Analysewerkzeuge
- Gesprächsaufzeichnung
- KI-gestützte Sprachverarbeitung und Voicebot-Funktionalitäten
- Microsoft-365-Integration (Teams-Präsenzabgleich)
- CRM-Integration inkl. Anruferkennung

5. Benutzer- und Rechteverwaltung

Die stimme Cloud PBX verfügt über ein flexibles Rollen- und Rechtesystem. Administratoren können Benutzer, Gruppen und Berechtigungen individuell konfigurieren.

Endanwender profitieren von Self-Service-Funktionen zur eigenständigen Anpassung persönlicher Einstellungen, wie Rufumleitungen oder Voicemail-Konfigurationen.

6. Schnittstellen und Integration

Die Lösung bietet umfangreiche Integrationsmöglichkeiten:

- Anbindung von SIP-Trunks (Details siehe Abschnitt 13.2)
- Integration in CRM- und ERP-Systeme über APIs
- Verzeichnisdienste wie LDAP oder Active Directory
- Optionale Integration in Kollaborationsplattformen (z. B. Microsoft Teams)
- Nutzung von Webhooks und REST-Schnittstellen

7. Endgeräte und Clients

Die stimme Cloud PBX unterstützt eine Vielzahl von Endgeräten und Zugriffswegen:

- IP-Telefone (Innovaphone, Gigaset, Snom, Yealink u. a.)
- DECT-Telefone (Innovaphone, Ascom)
- WLAN-Telefone (Innovaphone)
- Softphone-Clients für Windows und macOS
- Mobile Apps für iOS und Android
- Browserbasierte Nutzung via WebRTC

Eine aktuelle Kompatibilitätsliste aller unterstützten Endgeräte ist im stimme Wiki verfügbar: https://wiki.stimme.cloud

8. Betrieb und Hosting

8.1 Rechenzentrum

Der Betrieb erfolgt in zertifizierten Rechenzentren innerhalb Deutschlands bzw. der EU. Die Infrastruktur erfüllt hohe Anforderungen an Sicherheit, Datenschutz und Verfügbarkeit und ist DSGVO-konform.

8.2 Verfügbarkeit und Wartung

stimme gewährleistet eine Dienstverfügbarkeit von 99,8 % pro Jahr. Die Überwachung der Dienste erfolgt durch ein kontinuierliches Monitoring aller Systemkomponenten. Störungen werden automatisiert erkannt und an das zuständige Betriebsteam gemeldet. Ausfälle infolge geplanter Wartungsfenster, Beeinträchtigungen auf Seiten des Endkunden oder höherer Gewalt werden bei der Bewertung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

Wartungsarbeiten werden in geplanten Wartungsfenstern durchgeführt:

- Regelmäßige Wartungsfenster: jeden zweiten Mittwoch, 19:00 – 21:00 Uhr
- Ankündigung: mindestens 1 Woche im Voraus
- Angekündigte Wartungsfenster gelten nicht als Systemausfall

Im Falle von Sicherheitsrisiken können kurzfristige Updates auch während der Geschäftszeiten erforderlich sein. Diese werden mindestens 1 Stunde vor Durchführung ankündigt.

Als Nutzer sind Sie nicht berechtigt, die Durchführung von Updates und Upgrades abzulehnen.

stimme entwickelt das Leistungsangebot ständig weiter. Änderungen am Leistungsangebot begründen kein Sonderkündigungsrecht, es sei denn, für Sie zwingend erforderliche Funktionen werden abgekündigt.

9. Sicherheit

Die Sicherheit der Kommunikation und Daten hat höchste Priorität. Die Lösung umfasst:

- Verschlüsselte Signal- und Sprachübertragung (TLS / SRTP)
- Schutz durch Session Border Controller und Firewalls
- Regelmäßige Sicherheitsupdates
- Datensicherung: Die Konfiguration der Telefonanlage wird täglich gesichert und 7 Tage vorgehalten. Anruflisten und Voicemails werden bis zu 30 Tage gespeichert. Wiederherstellungen können auf Anfrage beim stimme Support beauftragt werden.
- Einhaltung der DSGVO

10. Notruf

Wichtiger Hinweis: Notrufe werden, unabhängig vom genutzten Sprachendgerät und dem tatsächlichen Standort, immer über den öffentlichen Sprachanschluss geführt, welcher dem Amtsanschluss entspricht, dem der Benutzer zugeordnet ist.

Eine Veränderung der übermittelten Rufnummer hat keinen Einfluss auf die Notrufübertragung und wird außerhalb der Amtsanschlüsse ignoriert.

Benutzer an anderen Lokationen (weitere Büros, Home-Offices, mobile Mitarbeiter etc.) müssen durch den Kunden explizit darauf hingewiesen werden, Notrufe über andere Geräte auszuführen.

Eine Haftung von stimme entfällt für den Fall, dass der Kunde einen entsprechenden Hinweis an die Benutzer unterlässt, soweit stimme nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen wird.

11. Provisionierung und Bereitstellung

Die Bereitstellung neuer Systeme erfolgt standardisiert und effizient:

- Einrichtung neuer Mandanten
- Konfiguration von Benutzern und Rufnummern
- Unterstützung bei der Rufnummernportierung (optional, bei über stimme bereitgestellten Rufnummern)
- Nutzung von Templates zur schnellen Einrichtung
- Automatisches Deployment neuer Endgeräte (Zero-Touch-Provisioning)

12. Support und Service

Für die stimme Cloud PBX werden umfassende Supportleistungen angeboten:

<table>
<tr><th>Leistung</th><th>Beschreibung</th></tr>
<tr><td>Servicebereitschaft</td><td>Montag – Freitag, 08:00 – 17:00 Uhr (außer bundeseinheitliche Feiertage)</td></tr>
<tr><td>Störungsannahme</td><td>7 × 24 Stunden</td></tr>
<tr><td>Kontaktwege</td><td>E-Mail und Telefon</td></tr>
<tr><td>Reaktionszeiten</td><td>
<table>
<tr><th>Priorität</th><th>Definition</th><th>Reaktion</th><th>Entstörung</th></tr>
<tr><td>P1 – Kritisch</td><td>Vollständiger Ausfall</td><td>2 Stunden</td><td>8 Stunden</td></tr>
<tr><td>P2 – Hoch</td><td>Wesentliche Einschränkung</td><td>4 Stunden</td><td>24 Stunden</td></tr>
<tr><td>P3 – Normal</td><td>Einzelne Funktion beeinträchtigt</td><td>1 Werktag</td><td>5 Werktage</td></tr>
</table>
Zeiten gelten innerhalb der Servicebereitschaft (Mo–Fr 08:00–17:00 Uhr).
</td></tr>
<tr><td>Eskalation</td><td>Strukturierte Eskalationsprozesse</td></tr>
<tr><td>Remote-Service</td><td>Kostenfreie Behebung von Störungen aus der Ferne während der Servicebereitschaft</td></tr>
<tr><td>Vor-Ort-Einsatz</td><td>Nach Zeit und Aufwand zu den vereinbarten Stundensätzen</td></tr>
<tr><td>Optionaler 24/7-Support</td><td>Erweiterter Support auf Anfrage buchbar</td></tr>
</table>

Voraussetzung für die Inanspruchnahme der Serviceleistungen ist die Einhaltung der Mitwirkungspflichten sowie eine qualifizierte Störmeldung mit Beschreibung des Problems, betroffener Geräte und bereits durchgeführter Maßnahmen.

13. Abrechnung und Lizenzmodell

Die Abrechnung erfolgt monatlich in Abhängigkeit der Anzahl der Nutzer und des gewünschten Leistungsumfangs:

- Benutzerbasierte Lizenzmodelle
- Buchbare Funktionspakete
- Minutenbasierte Abrechnung oder Flatrates
- Zusätzliche Optionen je nach Bedarf

13.1 Vorauswahl (Lizenzpakete)

Zur Vereinfachung des Einstiegs stehen vordefinierte Lizenzpakete zur Verfügung:

Paket	Enthaltene Leistungen
Klare stimme	Basisfunktionen der Telefonie
Digitale stimme	Telefonie + Client-Steuerung + Softphone

Volle stimme	Vollständiger UC-Client inkl. Chat, Video, Bildschirmfreigabe
Eigene stimme	Individuelle Auswahl einzelner Lizenzen

13.2 Anlagenlizenzen

Für den Betrieb werden folgende Infrastruktur-Lizenzen bereitgestellt:

Produkt	Leistungsinhalt
SaaS – VoIP – Anlage Basis	Bereitstellung einer virtuellen Telefonanlage im Rechenzentrum
SaaS – VoIP – Anlage SIP-Trunk	Einbindung eines SIP-Trunks (bis zu 16 pro Anlage)
SaaS – VoIP – Anlage Multi SIP-Trunk	Einbindung eines Multi-SIP-Trunks (exklusive Rufnummern)
SaaS – VoIP – Anlage Multi SIP-Trunk Rufnummer	Einzelne Rufnummern innerhalb eines Multi-SIP-Trunks (bis zu 16)
SaaS – VoIP – Anlage Mediagateway	Bereitstellung eines Mediagateways am Kundenstandort

13.3 Benutzerlizenzen

Produkt	Leistungsinhalt
SaaS – VoIP – Benutzer Basis	Grundfunktionen der IP-Telefonie
SaaS – VoIP – Benutzer Phone	Steuerung eines Telefons über myApps
SaaS – VoIP – Benutzer Softphone	PC, Laptop oder Smartphone als virtuelles Telefon (BYOD)
SaaS – VoIP – Benutzer Mobility	Integration externer Geräte über Rufnummer
SaaS – VoIP – Benutzer Voicemail	Anrufbeantworter mit Aufnahme, Ansage und Voice-to-Mail
SaaS – VoIP – Benutzer Fax	Faxversand und -empfang über myApps (Fax-to-Mail / Mail-to-Fax)
SaaS – VoIP – Benutzer Video	Videotelefonie mit bis zu drei Teilnehmern
SaaS – VoIP – Benutzer AppSharing	Bildschirmübertragung mit bis zu drei Teilnehmern
SaaS – VoIP – Benutzer UC	Vollständiger myApps-Client (Bündelung aller Nutzerlizenzen)
SaaS – VoIP – Benutzer Reporting	Auswertung ein- und ausgehender Gespräche (PDF/XML)

SaaS – VoIP – Benutzer Chat	Erweiterte Chatfunktionen mit Speicherung
SaaS – VoIP – Benutzer M365	Präsenz-/Anrufstatus-Sync mit Microsoft 365 / Teams
SaaS – VoIP – Benutzer Kuando	Präsenzanzeige über Busylight
SaaS – VoIP – Benutzer CRM Extension	CRM-Integration inkl. Anruferkennung
SaaS – VoIP – Benutzer Connect	Social Intranet für Zusammenarbeit und Abstimmungen
SaaS – VoIP – Benutzer Q-Board Agent	Agenten-App mit Statussteuerung und Warteschlangen-Anzeige
SaaS – VoIP – Benutzer Q-Board Supervisor	Erweiterte Steuerung und Statistik für Supervisoren
SaaS – VoIP – Benutzer Q-Board Dashboard	Live-Dashboard für Warteschlangen und Status

13.4 Gruppenlizenzen

Produkt	Leistungsinhalt
SaaS – VoIP – Gruppe Reporting	Auswertung der Gesprächsdaten auf Gruppenebene
SaaS – VoIP – Gruppe Voicemail	Gemeinsamer Anrufbeantworter für Gruppen
SaaS – VoIP – Gruppe Fax	Zentrale Faxverwaltung für Gruppen
SaaS – VoIP – Gruppe Q-Board	Freischaltung von Gruppen für Q-Board-Anwendungen

Die detaillierten Leistungsinhalte der einzelnen Lizenzpositionen, einschließlich enthaltener Funktionen, technischer Grenzen und Konfigurationsmöglichkeiten, sind im stimme Wiki dokumentiert: https://wiki.stimme.cloud. Das Wiki wird fortlaufend gepflegt und gibt den jeweils aktuellen Stand der verfügbaren Funktionen wieder.

14. Kundenregelungen

Dieser Abschnitt regelt die wesentlichen Rechte und Pflichten als Endkunde der stimme Cloud PBX.

14.1 Nutzungsrechte

Die stimme Cloud PBX wird Ihnen für die Dauer des Vertrags zur Nutzung bereitgestellt. Die Nutzung ist auf Ihr Unternehmen und Ihre Mitarbeiter beschränkt. Eine Weitergabe, Untervermietung oder gewerbliche Weitervermarktung der Leistungen an Dritte ist ohne ausdrückliche schriftliche Zustimmung der stimme GmbH nicht gestattet.

14.2 Administrationszugang

Nach Vertragsabschluss erhalten Sie Zugang zum Administrationsportal der stimme Cloud PBX. Dort können Sie Benutzer anlegen und verwalten, Rufnummern zuweisen sowie Einstellungen Ihrer Telefonanlage anpassen. Sie sind verpflichtet, Zugangsdaten vertraulich zu behandeln und nicht an unbefugte Dritte weiterzugeben. Bei Vertragsende werden alle Zugriffsrechte unverzüglich entzogen.

14.3 Preisanpassungen

stimme ist berechtigt, Preise mit einer Ankündigungsfrist von mindestens 6 Wochen zum nächsten Kalendermonat anzupassen. Die Ankündigung erfolgt per E-Mail an Ihre hinterlegte Kontaktadresse. Bei Erhöhungen von mehr als 10 % der bisherigen Grundgebühr haben Sie das Recht, den betroffenen Leistungsteil innerhalb von 4 Wochen nach Ankündigung außerordentlich zu kündigen.

14.4 Rufnummern und Datenmitnahme bei Vertragsende

Rufnummern können entweder über stimme bereitgestellt oder über einen von stimme unterstützten externen Provider eingebunden werden. In letzterem Fall behalten Sie Ihren bestehenden Provider-Vertrag und hinterlegen die Zugangsdaten Ihres SIP-Trunks bei stimme. Bei über stimme bereitgestellten Rufnummern bleiben diese bis zum Vertragsende aktiv. Sie können Ihre Rufnummern jederzeit zu einem anderen Anbieter mitnehmen (portieren). Die Portierungsanfrage muss spätestens 4 Wochen vor dem gewünschten Wechseldatum gestellt werden. stimme unterstützt Sie dabei nach Möglichkeit; eine Gewährleistung für die technische Durchführbarkeit durch den aufnehmenden Anbieter kann stimme nicht übernehmen. Nach Vertragsende stellt stimme Ihre Konfigurationsdaten auf Anfrage für 14 Tage zum Export bereit.

15. Verantwortlichkeiten

Die nachfolgende Übersicht zeigt, welche Aufgaben stimme übernimmt und welche Pflichten bei Ihnen als Endkunden liegen.

Bereich	Verantwortung
Anbieter (stimme)	Betrieb und Wartung der Cloud-Infrastruktur, Bereitstellung der Plattform, Sicherstellung der Verfügbarkeit, regelmäßige Datensicherungen
Kunde	Bereitstellung einer geeigneten Internetanbindung, Verwaltung der Endgeräte, Benutzeradministration (optional durch Anbieter)

16. Voraussetzungen

16.1 Netzwerk

Für einen optimalen Betrieb sind folgende Netzwerkparameter einzuhalten:

Parameter	Grenzwert
Verzögerung (Delay)	Max. 150 Millisekunden
Laufzeitschwankung (Jitter)	Max. 20 Millisekunden
Paketverlustrate	Unter 1 %

Der Einsatz von Quality-of-Service (QoS)-Mechanismen wird empfohlen. Eine Übersicht der freizugebenden Ports ist im stimme Wiki verfügbar:
https://wiki.stimme.cloud/doku.php?id=portfreigaben

16.2 Endgeräte

Die Sprach- und Übertragungsqualität kann durch Software oder Einstellungen auf kundeneigenen Geräten beeinflusst werden. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass derartige Störeinflüsse verhindert werden.