stimme

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

stimme Cloud PBX – Unified Communications as a Service

Version 1.3 | 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. Reseller-Regelungen 10
14.1 White-Label und Branding 10
14.2 Administrationszugang und Provisionierungsrechte 10
14.3 Preisanpassungen und Konditionenänderungen 10
14.4 Rufnummern bei Vertragsende 10
15. Verantwortlichkeiten und Reseller-Pflichten 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.

Ziel dieser Leistungsbeschreibung ist es, den Funktionsumfang, die technischen Eigenschaften sowie die Betriebs- und Serviceleistungen der stimme Cloud PBX transparent darzustellen.

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.

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

stimme entwickelt das Leistungsangebot ständig weiter. Änderungen am Leistungsangebot begründen kein Sonderkündigungsrecht des Resellers, es sei denn, für den Nutzer 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
- 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 durch den Endkunden sowie qualifizierte Störmeldungen durch den Partner/Reseller.

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. Reseller-Regelungen

Dieser Abschnitt regelt die spezifischen Rechte und Pflichten des Resellers im Rahmen der Vermarktung der stimme Cloud PBX.

14.1 White-Label und Branding

Der Reseller ist berechtigt, die stimme Cloud PBX unter eigenem Namen und eigenem Branding gegenüber Endkunden zu vermarkten. Im Rahmen des White-Label-Betriebs stellt stimme folgende Anpassungsmöglichkeiten bereit: individuelle URL, eigenes Logo sowie eigene Farben im Kundenportal. Die Erstellung eigener Kommunikationsmittel, Dokumentationen und E-Mail-Vorlagen obliegt dem Reseller eigenständig; stimme stellt hierfür keine Vorlagen bereit. Die Nutzung weiterer Markenkennzeichen der stimme GmbH – insbesondere des stimme-Logos – gegenüber Endkunden bedarf einer gesonderten schriftlichen Genehmigung.

14.2 Administrationszugang und Provisionierungsrechte

Das stimme-Reseller-Portal ist eine webbasierte Verwaltungsplattform, über die Reseller ihre Mandanten, Rufnummern und Lizenzen eigenständig verwalten können. Der Zugang wird nach Vertragsabschluss durch stimme eingerichtet und ermöglicht folgende Berechtigungen: Anlage und Verwaltung von Mandanten, Zuweisung und Verwaltung von Rufnummern, Einsicht in Lizenz- und Verbrauchsdaten sowie Zugriff auf Abrechnungsreports. Der Reseller ist verpflichtet, Zugangsdaten vertraulich zu behandeln und nicht an Dritte weiterzugeben. Bei Beendigung des Reseller-Vertrags werden die Zugriffsrechte unverzüglich entzogen.

14.3 Preisanpassungen und Konditionenänderungen

stimme ist berechtigt, Preise und Konditionen mit einer Ankündigungsfrist von mindestens 6 Wochen zum nächsten Kalendermonat anzupassen. Die Ankündigung erfolgt per E-Mail an die hinterlegte Kontaktadresse des Resellers. Erhöhungen von mehr als 10 % der bisherigen Grundgebühr berechtigen den Reseller zur Sonderkündigung des betroffenen Leistungsteils innerhalb von 4 Wochen nach Ankündigung. Die Maßgabe aus Abschnitt 8.2 (Leistungsänderungen) bleibt unberührt.

14.4 Rufnummern bei Vertragsende

Rufnummern, die über stimme bereitgestellt wurden, verbleiben bis zur Beendigung des Vertrags aktiv. Der Reseller bzw. Endkunde ist berechtigt, Rufnummern zu einem anderen Anbieter zu portieren. Die Portierungsanfrage muss spätestens 4 Wochen vor dem gewünschten Portierungsdatum gestellt werden. stimme unterstützt den Portierungsprozess nach Möglichkeit. Eine Gewährleistung für die technische Durchführbarkeit durch den aufnehmenden Carrier kann stimme nicht übernehmen.

15. Verantwortlichkeiten und Reseller-Pflichten

Die nachfolgende Übersicht regelt die Verantwortlichkeiten zwischen stimme, dem Reseller und dem Endkunden. Detaillierte Reseller-spezifische Regelungen – insbesondere zu White-Label, Administrationszugang, Preisanpassungen und Rufnummernportierung – sind in Abschnitt 14 beschrieben.

Bereich	Verantwortung
Anbieter (stimme)	Betrieb und Wartung der Cloud-Infrastruktur, Bereitstellung der Plattform, Sicherstellung der Verfügbarkeit, regelmäßige Datensicherungen
Reseller (Partner)	Vorqualifizierung von Anfragen, First- und Second-Level-Support, Betreuung und Beratung der Endkunden, Kommunikation und Koordination zwischen Anbieter und Endkunde, Weiterleitung qualifizierter Störungen und Anforderungen an den Anbieter
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.