

## Leistungsbeschreibung der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG

### für Hardwaremiete – O<sub>2</sub> Business Device-as-a-Service („Leistungsbeschreibung DaaS“)

#### 1 Einführung und allgemeine Beschreibung

Telefónica Germany GmbH & Co. OHG („Telefónica Germany“) bietet dem Kunden das Produkt „O<sub>2</sub> Business Device-as-a-Service“ an. Im Rahmen dieses Produkts vermietet Telefónica Germany Geräte (z.B. Smartphones) an den Kunden über einen vereinbarten Zeitraum und erbringt weitere Leistungen wie das Vorbereiten der Geräte („Staging Service“), den Versand der Geräte an die mit dem Kunden vereinbarte Lieferadresse, den Austauschservice im Schadensfall („Care Pack“), die Bereitstellung eines webbasierten Selfcare Services sowie den kostenlosen Rückversand am Ende der Laufzeit samt DSGVO-konformer Daten-Löschung. Für das Produkt gelten die „Allgemeinen Bedingungen der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG für Hardwaremiete – O<sub>2</sub> Business Device-as-a-Service“ („AGB DaaS“). Auf Anfrage und nach Vereinbarung können weitere optionale Leistungen in Anspruch genommen werden.

#### 2 Staging Service

Der Staging Service beinhaltet Leistungen, die vor dem Versand der Geräte an den Kunden erfolgen, um mobile Endgeräte so einzurichten, dass sie durch den Kunden bzw. die jeweiligen Endnutzer („Nutzer“) sofort mit minimalen Eingriffen genutzt werden können. Im Einzelnen sind folgende Leistungen enthalten:

- Anbringung einer passenden Displayschutzfolie sowie einer Schutzhülle am Gerät.
- Aufladung der Geräte-Akkus.
- Beilegung eines Netzsteckers.
- Verpackung aller Komponenten in einer nachhaltigen Umverpackung mit Kennzeichnung, welchem Nutzer das Gerät zugeordnet ist, sofern vom Kunden die entsprechenden Informationen bereitgestellt werden.
- Labeln (Beschriftung: Freitext, Tarifname, Rufnummer) der Verpackung, sofern die Informationen rechtzeitig bei Bestellung vom Kunden bereitgestellt werden.
- Optionales Einlegen der SIM-Karte ins Gerät, sofern der Kunde zeitgleich eine SIM-Karte bestellt und dies wünscht.
- Zwingende Geräteregistrierung: Einbindung der Endgeräte in den Apple Business Manager oder Samsung Knox durch Verknüpfung mit der entsprechenden Enrollment-Kunden-ID. Die Apple DEP-Kunden-ID erhält der Kunde nach der Registrierung bei Apple zum „Programm zur Geräteregistrierung“. Die Samsung Knox-Kunden-ID erhält der Kunde nach Registrierung beim Samsung Knox Programm. Der Kunde ist verpflichtet, bei Bestellung rechtzeitig die erforderlichen Kundendaten, einschließlich der Enrollment-Kunden-ID (z.B. Apple DEP-Kunden-ID) und der entsprechenden Enrollment-Administrations-E-Mail-Adresse (z.B. E-Mail-Adresse Kunden-DEP Administrator), bereitzustellen, damit eine ordnungsgemäße Registrierung der Geräte im jeweiligen Device Enrollment-Programm durchgeführt werden kann. Der Kunde stellt sicher, dass alle für die Registrierung notwendigen Informationen vollständig und korrekt übermittelt werden. Die E-Mail-Adresse wird zur Bestätigung des erfolgreichen Rollouts zwingend benötigt.

- Über das Device-as-a-Service-Vertragsformular beauftragt der Kunde die Übermittlung der Enrollment-Kunden-ID sowie der IMEI-Nummern der bei Telefónica in diesem Vertragsformular vom Kunden bestellten Apple Geräte an Apple Inc., 1 Infinite Loop, Cupertino, California 95014, U.S.A. bzw. bestellten Samsung Geräte an Samsung Electronics Co., Ltd., 416 Martan 3-dong, Yeongtong-Gu, Suwon, Gyeonggi-Do 443-742, South Korea.
- Das Programm zur Geräteregistrierung ist nicht Gegenstand der Leistungen von Telefónica Germany, sondern wird vom Gerätehersteller (Apple oder Samsung) betrieben. Die diesbezügliche Leistung von Telefónica Germany besteht allein in der Übermittlung der genannten Daten an den Gerätehersteller, um an deren Programm zur Geräteregistrierung teilzunehmen.

#### 3 Versand

3.1 Die Mietsachen werden versichert unter Bereitstellung eines Sendungsverfolgungslinks an den Kunden versendet.

3.2 Optional können Geräte an vom Kunden individuell angegebene Lieferadressen versandt werden, sofern die Lieferadresse rechtzeitig und korrekt bei Bestellung vom Kunden angegeben wird. Andernfalls werden die Geräte standardmäßig an die hinterlegte Kundenadresse (Geschäftsadresse) zu Händen des Hauptkontakts (wenn kein Hauptkontakt angegeben, dann zu Händen des Vertragsmanagers, ansonsten Zeichnungsberechtigten) versendet.

3.3 Scheitert die Lieferung aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat und ist deshalb ein erneuter Versand erforderlich, wird Telefónica Germany dem Kunden eine Gebühr in Höhe von 30 Euro in Rechnung stellen.

3.4 Telefónica Germany gibt die durch den Kunden dafür zur Verfügung gestellte E-Mail-Adresse im Rahmen der Vertragsabwicklung an das jeweilige Transportunternehmen weiter. Die Weitergabe dient dem Zweck, den Kunden bzw. Nutzer per E-Mail über den Versandstatus zu informieren und eine reibungslose Zustellung zu gewährleisten. Die Verarbeitung erfolgt zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen (u. a. Versandversicherung) gem. Art. 6 (1) S.1 lit. b DSGVO.

#### 4 Selfcare Service

Frühestens mit Vertragsschluss und spätestens mit Erhalt der Geräte erhalten der Kunde sowie alle Nutzer eine Einladung zu einem webbasierten O<sub>2</sub> Business Device-as-a-Service Portal („DaaS Portal“). Der Kunde sowie die Nutzer können sich über Login-Daten, die Telefónica Germany initial bereitstellt, einloggen und nach der ersten Anmeldung ein eigenes Passwort vergeben. Das DaaS Portal bietet abhängig von der jeweiligen Rolle und der Rechte des jeweiligen Nutzers die folgenden Inhalte:

- Übersicht der gemieteten Geräte mit Angabe des jeweiligen Restlaufzeit.
- Anzeige der Sendungsverfolgungsnummer in der jeweiligen Geräteansicht.
- Aktuelle Übersicht und Zuordnung von Gerät / IMEI / Seriennummer / Nutzer / Restlaufzeit und Gerätemodell gemäß Angaben des Kunden.

- Zuordnung von Nutzern, Abteilungen, Standorten und Kostenstellen.
  - Platzierung von Service-Anfragen durch den Kunden oder Nutzer via Ticket (z.B. Beauftragung des Austauschservices im Rahmen des Care Packs).
  - Verfügbarkeit des DaaS Portal Menüpunkte in deutscher und englischer Sprache.
  - Möglichkeit die Nachbestellung weiterer Geräte durch den Kunden oder Nutzer zu beantragen (Hinweis: Nachbestellungen müssen durch den Hauptkontakt, Vertragsmanager, Zeichnungsberechtigten oder Administrator freigegeben werden. Zusätzlich ist das dem Kunden außerhalb des DaaS Portals zur Verfügung gestellte Vertragsformular durch den Zeichnungsberechtigten zu unterschreiben.).
  - Übersicht des verfügbaren Geräteportfolios für Nachbestellungen.
  - Standardmäßig werden dem Hauptkontakt (sofern vom Kunden angegeben), dem Vertragsmanager (sofern vom Kunden angegeben) und dem Zeichnungsberechtigten Admin Rollen für das DaaS Portal eingerichtet. Über die Admin Rollen kann der Kunde weitere Rollen einrichten.
  - Eine Kostendarstellung (z.B. je Gerät, je Nutzer, je Standort oder Kostenstelle) ist im DaaS Portal nicht verfügbar. Telefónica Germany behält sich jedoch das Recht vor, eine Kostendarstellung zu implementieren.
  - Verlinkung zur Vertragsverwaltung, dem O<sub>2</sub> Business Easy Access Portal („Easy Access Portal“), erreichbar unter <https://easyaccess.o2business.de/eCare/s/login/>, mit Zugang für den Kunden zur Rechnungsübersicht unter dem Menüpunkt „Verträge“ und zu einer Übersicht der bestellten Device-as-a-Service-Geräte mit weiteren vertragsrelevanten Informationen, wie Gerätebezeichnung, monatliche Rate, Vertragsbeginn, Vertragsende, Restlaufzeit, Rückgabedatum der Geräte, Vertragsnummer und IMEI unter dem Menüpunkt Verwalten/Device-as-a-Service.
  - Der Funktionsumfang kann von Telefónica Germany jederzeit erweitert und angepasst werden.
- 5 Onboarding zum DaaS Portal**
- Telefónica Germany bietet folgenden Support zum Onboarding der Nutzer zum DaaS Portal an:
- Bereitstellung einer Videobeschreibung zum Onboarding der Nutzer des DaaS Portals per E-Mail und/oder direkt im DaaS Portal.
- 6 Care Pack (Austauschservice)**
- 6.1 Während der Laufzeit auftretende Schäden sind über das dem Kunden und Nutzer zur Verfügung gestellte DaaS Portal über die Funktion „Supportanfrage“ mit entsprechender Problembeschreibung und Lieferadresse zu melden („Defektmeldung“). Üblicherweise wird am nächsten Werktag eine mindestens gleichwertige Mietsache mit vorinstallierter Schutzhülle und Displayschutzfolie – ungeachtet der Farbe oder sonstiger optischer Eigenschaften – an die vom Kunden angegebene Adresse versandt. Telefónica Germany haftet nicht für unverschuldete Verzögerungen (bspw. Streiks, Unwetter, o.ä.).
- 6.2 Dem Austauschgerät liegt ein Rücksendelabel für den nationalen versicherten Versand bei, mittels dessen der Kunde das defekte Geräte innerhalb von fünf (5) Werktagen nach Erhalt des Austauschgeräts an die von Telefónica Germany genannte Adresse zurückzusenden hat.
- 6.3 Der Austausch ist für den Kunden in der Regel kostenfrei, es sei denn, dass:
- (a) der Schaden an der Mietsache vorsätzlich, grob fahrlässig oder durch unsachgemäße Behandlung herbeigeführt wurde;
  - (b) der Kunde ohne ausdrückliche Freigabe durch Telefónica Germany die vorinstallierte Schutzhülle und Displayschutzfolie entfernt hat und der entstandene Schaden mit hinreichender Wahrscheinlichkeit ohne deren Entfernung nicht entstanden wäre;
  - (c) das defekte Gerät nicht innerhalb von zehn (10) Werktagen nach Erhalt des Austauschgeräts bei der von Telefónica Germany genannten Adresse eingegangen ist;
  - (d) der Kunde den Austauschservice in einem Umfang wahrnimmt, der über das übliche Maß hinausgeht.
- 6.4 In derartigen Fällen behält sich Telefónica Germany vor, die anfallenden Reparaturkosten bzw. den aktuellen Marktwert für ein gleichwertiges Ersatzgerät in Rechnung zu stellen. Dem Kunden bleibt es dabei unbenommen, einen niedrigeren Schaden gegenüber Telefónica Germany nachzuweisen.
- 6.5 Die Anschaffung oder der Ersatz von Zubehör (z.B. Ladegerät, Headsets, o.ä.) sind nicht Bestandteil der vorstehenden Vereinbarung und werden gesondert abgerechnet (Preise auf Anfrage bei Verfügbarkeit). Gesetzliche Mängelrechte bleiben hiervon unberührt.
- 6.6 Auch für Ersatzgeräte erfolgt stets eine zwingende Geräteregistrierung (Einbindung der Endgeräte in Apple Business Manager, Samsung Knox).
- 6.7 Geräte, die nicht mehr verwendet und/oder repariert werden können, werden fachgerecht recycelt.
- 6.8 Die Daten von den zurückgegebenen Geräten werden fachgerecht und DSGVO-konform gelöscht.
- 7 Rücksendung der Geräte nach Ende der Laufzeit**
- 7.1 Zum Ablauf der Mietlaufzeit hat der Kunde die Geräte in einem funktionsfähigen und den vertraglichen Verpflichtungen nach angemessenem Erhaltungszustand vollständig mit Kabeln und sonstigem Zubehör an Telefónica Germany zurückzuschicken, so dass diese spätestens zum Vertragsende bei Telefónica Germany eingehen.
- 7.2 Vor Rückgabe hat der Kunde eingelegte SIM-Karten und Gerätesperren (z.B. „Find my Phone“ „Wo ist?“) zu entfernen. Sofern eine nicht lösbare Sperre auf dem Gerät vorhanden ist, kann Telefónica Germany dem Kunden den aktuellen Marktwert eines gleichwertigen Geräts in Rechnung stellen.
- 7.3 Der Kunde bzw. Nutzer wird via E-Mail über die anstehende Rückgabe der Geräte erinnert (jeweils in den letzten drei Monaten der Laufzeit).
- 7.4 Der Kunde hat die Verpackung für die Rücksendung selbst bereitzustellen oder kann z.B. die Verpackung eines Neugeräts verwenden, falls ein Device-as-a-Service-Neuvertrag abgeschlossen wurde. In diesem Fall kann das Retourenlabel für das Altgerät mit der Verpackung des Neugeräts versandt werden.
- 7.5 Der Kunde ist verpflichtet, für die Einsendung der Geräte ausschließlich die von Telefónica Germany bereitgestellten Rücksendelabels zu nutzen, da eine entsprechende Zuordnung der Mietsachen anderenfalls nicht möglich ist.

7.6 Nach Eingang der Geräte bei Telefónica Germany werden diese hinsichtlich ihres Zustands überprüft. Weist eine Mietsache einen Schaden (der über die übliche vertragskonforme Nutzung des Gerätes hinausgeht), vorhandene Gerätesperren nach Zurücksetzen der Geräte oder eine fehlende Komponente auf, wird dem Kunden der entsprechende Schaden in Rechnung gestellt. Dem Kunden bleibt es unbenommen, gegenüber Telefónica Germany einen niedrigeren Schaden nachzuweisen.

7.7 Die Daten von den zurückgegebenen Geräten werden fachgerecht und DSGVO-konform gelöscht.

## 8 Löschung der Daten von Altgeräten

8.1 Es wird stets eine DSGVO-konforme Löschung der Daten von den Altgeräten, die im Zuge des Austauschservices oder nach Beendigung der Laufzeit zurückgenommen wurden, durchgeführt.

8.2 Dabei werden alle Endnutzerdaten auf allen relevanten Geräten und allen dazugehörigen Speichermedien irreversibel gelöscht. Für die Durchführung der sicheren Datenlöschung werden BSI zertifizierte Software-Lösungen/ Tools genutzt, die für die 100% sichere Löschung der Altdaten zugelassen sind (Blancco).

8.3 Eingelegte SIM-Karten werden entfernt und zerstört.

8.4 Kunden-/Gerätesperren werden, soweit möglich, entfernt.

8.5 eSIM-Profile werden entfernt.

8.6 Das Gerät wird auf Werkseinstellung zurückgesetzt.

8.7 Dem Kunden wird auf Anfrage ein Löschreport auf IMEI-Basis bereitgestellt.

## 9 Kundendienst

Über das DaaS Portal sowie über den Kundenservice unter der Telefonnummer 0800 22 11 122 können Kunden und Nutzer Störungen melden und weitere Anliegen klären. Weitere Informationen und Kontaktmöglichkeiten finden sich unter folgendem Link:

<https://www.o2business.de/service/hilfe-kontakt/hotlines/>