



Leistungsbeschreibung

# VAPS Mobil Token

Rufnummer: 05136-898-6100

Fax: 05136-898-6109

E-Mail: vapsedv@vaps.de

## 1. Zweck

Dieses Dokument enthält die Leistungsbeschreibung für das Produkt „VAPS Mobil Token“ der VAPS GmbH. Neben dieser Leistungsbeschreibung gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der VAPS.

## 2. Produktbeschreibung/allgemeine Beschreibung der Dienste

Die VAPS GmbH (im Folgenden VAPS genannt) stellt dem Kunden im Rahmen der betrieblichen, technischen und administrativen Möglichkeiten für die Laufzeit des Vertrages einen Fernzugriff zum CPN. Dieses umfasst sowohl das Autohausnetzwerk selbst, als auch die VW Umgebung.

## 3. Leistungsumfang/Leistungspflicht

- Aktivierung der Lizenz
- Einrichtung des Fernzugriffs zum CPN

## 4. Voraussetzungen & Mitwirkungspflichten des Kunden

- Der Kunde teilt mit, ob er bereits eine Firewall von der VAPS im Einsatz hat:
  - o Sollte der Kunde keine Firewall der VAPS nutzen, gibt er an auf was der Zugang freigeschaltet werden soll:
    1. Zugang zum kompletten Unternehmensnetzwerk (Standard)
    2. Zugang nur zu einer bestimmten IP-Adresse
- Der Kunde muss folgende Daten angeben:
  - E-Mail Adresse des Token Users
  - DE Userkennung aus der Benutzerverwaltung
  - Name
  - Vorname
  - Softwaretoken oder Hardwaretoken
- Der Kunde hat bereits eine Firewall von der Vaps -> Vasec Mobil Token Abwicklung

## 5. Auftragserfüllung

Die Leistungen des Auftragnehmers gelten als erfüllt und abgenommen, wenn der Auftraggeber nicht unverzüglich Einwände erhebt. Zeit, Ort, Art und Umfang des Mangels muss dabei genau beschrieben werden.

Werden vom Auftraggeber bei der vertraglich festgelegten Leistung berechtigt Mängel beanstandet, so ist der Auftragnehmer zur Nachbesserung verpflichtet und berechtigt.

## 6. Verfügbarkeit

Folgende Zeiten und Ausfälle werden in der Verfügbarkeitsrechnung nicht berücksichtigt:

- Ausfälle durch Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen
- unvermeidliche Unterbrechungen auf Grund von Änderungswünschen des Kunden



- Ausfälle, die durch höhere Gewalt verursacht wurden
- Ausfälle in Folge des ausdrücklichen Wunsches des Kunden, die Störung nicht zu beheben
- Ausfälle auf Grund geplanter oder vereinbarter Unterbrechungen in Folge von Wartungsarbeiten des Anbieters oder des Kunden
- Ausfälle aufgrund von Störungen durch unbefugte Eingriffe des Kunden oder von Drittpersonen.

## **7. Kostenpflichtiger Support**

Remote-Support Administrator: die Tätigkeiten umfassen u.a. die folgenden Tätigkeiten:

- Standard-Konfiguration von IT-Systemen, IT-Standarddiensten, IT-Netzwerken
- Ausführen von vordefinierten IT-Tätigkeiten

Remote-Support Engineer: die Tätigkeiten umfassen u.a. die folgenden Tätigkeiten:

- Erweiterte Konfiguration von IT-Systemen und -Diensten
- Entwicklung von kundenspezifischen Konfigurationen, Skripten, Netzwerk-topologien, IT-Architekturen, System-Designs
- Ausführen von IT-Tätigkeiten

Die Abrechnung der geleisteten Arbeit erfolgt über den von VAPS geführten Arbeitsnachweis.

## **8. Sonstiges**

Änderungsanforderungen:

Nachträgliche Instandsetzungen, Anpassungen oder Unterstützungsleistungen hinsichtlich der Konfiguration können nach der vollständigen Inanspruchnahme der individuellen vertraglich vereinbarten Stundenanzahl, kostenpflichtig über das Support- und Servicecenter der VAPS GmbH durchgeführt werden.

Supportanfragen:

Supportanfragen können telefonisch, per E-Mail oder über das Ticketcenter aufgegeben werden.

Telefonnummer: 05136 – 898 8000

E-Mail: [support@vaps.de](mailto:support@vaps.de)

Servicezeiten: Montag bis Freitag 08:00 – 17:00 Uhr