



VAPS Zusatznutzen – Service Contract - SLA

Produktbeschreibung

Der VAPS Zusatznutzen – Service Contract bietet Dienstleistungen mit definierten Reaktionszeiten und Zusatzservices und/oder Dienstleistungen. Die Leistung wird gemäß der im Bestellschein definierten Produkte innerhalb der vereinbarten Service- und Reaktionszeiten erbracht.

Serviceleistung

Der Service wird grundsätzlich durch die VAPS oder von ihrem beauftragten Dienstleistern erbracht. Beauftragte Dienstleister werden dem Kunden bekannt gegeben.

Der Support kann in erster Instanz die Serviceerbringung unter Nutzung von Fernbetreuungssoftware verlangen, die den Zugriff via RDP-Protokoll, PC Duo oder Netviewer ermöglicht. Ist auf diesem Weg eine Beseitigung der Störung nicht möglich, kann der Kunde einen Vororteinsatz ggf. kostenpflichtig beauftragen.

Call Annahme

Dem Kunden stehen zwecks Call-Aufgabe unterschiedliche Kommunikationswege zur Verfügung, die gemäß gewähltem Service-Contract-Level (BRONZE, SILBER, GOLD, PLATIN) unterschiedliche Reaktionszeiten beinhalten.

Die Reaktionszeit beinhaltet die Information an den Kunden, dass die aufgegebene Meldung in Bearbeitung ist. Die Information kann dem Kunden telefonisch, per Email oder Fax mitgeteilt werden.

Kommunikationswege

Telefon	05136 / 898 8000	Mo – Fr gemäß Service-Contract Level
Fax	05136 / 898 6399	Mo – So 00:00 – 24:00 Uhr
E-Mail	vapssupport@vaps.de	Mo – So 00:00 – 24:00 Uhr

Störungsbeseitigung/Änderung

Die Zeit bis zur Beseitigung der Störung richtet sich nach Art und Aufwand der hierzu notwendigen Arbeiten. Kann die Störung nicht innerhalb von 3 Werktagen beseitigt werden, erhält der Kunde eine Information über die voraussichtliche Dauer und den Umfang der Entstörungsmaßnahmen.

Die interne Einstufung der Servicepriorität wird durch die VAPS GmbH Support Mitarbeiter im Rahmen einer Vorklassifizierung vorgenommen und ist nicht durch den Kunden beeinflussbar. Die Priorität richtet sich dabei nach der z.B. Beeinträchtigung im kritischen Tagesgeschäft des Kunden.

Folgende Leistungen werden erbracht:

- Anfragen oder Problemmeldungen zu BK2018 oder BK2018 nahen Systemen und Programmen
- Fehlerbehebung, die den Anwendungsbereich nachhaltig beeinträchtigen und durch technische Probleme aus Systemen oder Anwendungen der VAPS begründet sind
- Koordination mit Hardware Hersteller im Fehlerfall bei vorhandenem Support-Pack
- Updates von systemnahen Komponenten über einen Remote-Zugriff
- Störungen der Peripherie, wie z.B. Drucker oder Monitor

Ersatzteile werden im Rahmen der Gewährleistung der Hardwarelieferanten/oder Gewährleistungspartner laut Gewährleistungsvertrag geliefert. Ersatzteile können auch von der VAPS GmbH zu den gültigen Ersatzteilpreisen erworben werden.

Alle anfallenden Dienstleistungen, wie z.B. Störungsbeseitigung, Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft des vertraglichen Systems, werden gemäß gewähltem Service-Contract-Level innerhalb der Servicezeiten erbracht, mindestens jedoch innerhalb der üblichen Geschäftszeiten Mo – Fr zwischen 08:00 – 17:00 Uhr.



Nicht abgedeckte Leistungen

Störungen oder Fehler, Mehraufwand bzw. Folgekosten, die:

- Durch nicht sachgerechte, fahrlässige und/oder unautorisierte Bedienung der Anwendung, Eingriff in die Anwendungsumgebung und/oder dem Softwareprodukt der VAPS GmbH verursacht wurden
- durch Nichteinhalten der Hardware- und Systemvoraussetzungen oder von Installationsbedingungen der VAPS GmbH (soweit diese vorgegeben sind) verursacht wurden
- durch Fremdprogramme oder selbstbeschaffter Hardware verursacht wurden
- durch Virenbefall verursacht wurden
- durch fehlende oder fehlerhafte Datensicherung verursacht wurden
- aufgrund veralteter Softwarestände der VAPS Produkte entstehen, wenn eine neuere Version vorhanden und der Einsatz dringend empfohlen ist

Weiterhin

- Schulungs- oder Ausbildungsmaßnahmen durch den Support der VAPS GmbH im Rahmen einer Telefonberatung
- Vom Kunden beauftragter Vorort Einsatz zur Lösung von technischen und Anwenderschwierigkeiten.
- Supportunterstützung bei Anwendungen von Drittanbietern

Mitwirkungspflichten des Kunden

- Der Kunde benennt für alle Anfragen einen Ansprechpartner
- Der Kunde stellt die erforderlichen Informationen rechtzeitig zur Verfügung
- Der Kunde meldet auftretende Probleme unverzüglich über die bereitgestellten Kommunikationswege und wirkt bei der Problembhebung im Rahmen seiner Möglichkeiten mit sowie veranlasst die notwendigen Maßnahmen bzw. führt diese durch
- Der Kunde beachtet die Grundsätze der ordnungsgemäßen Datenverarbeitung (GoD). Hierunter fallen u.a. Virenschutz- und Sicherungs- (Backup-) Maßnahmen, die Beachtung von Datenschutzbestimmungen sowie sämtliche Vorkehrungen und Maßnahmen, die als „Stand der Technik“ innerhalb der IT-Branche gelten.

Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig nach, entfällt bzw. verzögert sich die Leistungspflicht der VAPS GmbH, ohne dass eine Leistungsstörung im Sinne der Erfüllung bzw. des Verzuges eintritt. Die dem Auftragnehmer dadurch entstehenden Kosten und Schäden werden nach nachgewiesenem Aufwand gesondert vergütet.

Geltungsbereich

Die vorliegenden Service Level Agreements zu dem Produkt VAPS Zusatznutzen – Service Contract beziehen sich auf den Vertragsbereich, der zwischen der VAPS GmbH und dem Kunden geschlossen wurden. Diese Service Level Agreements können durch gesonderte Beschreibungen in den Vereinbarungen und/oder Wartungsverträgen ergänzt werden.

Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der Schriftform.

Leistungszeitraum

Der Leistungszeitraum beginnt mit dem Vertragsabschluss und hat eine Mindestvertragslaufzeit von 36 Monaten. Abweichungen von der Laufzeit werden gesondert getroffen und bedürfen der Schriftform. Die Kündigungsfristen richten sich nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (www.vaps.de/agb)

Abrechnung

Die Abrechnung erfolgt nach Abschluss des VAPS Zusatznutzen – Service Contracts quartalsweise im Voraus. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der VAPS GmbH sowie die Bedingungen für Hardware- und Software-Service/Pflegevertrag in Ihrer aktuellen Fassung, sofern sie nicht in diesem VAPS Zusatznutzen – Service Contract verändert worden sind.



Sonderbedingungen

Motoröl - Die im Service-Level PLATIN enthaltenen 72 Liter Motoröl (VAPSOIL Gebindeware zu je 1 Liter) können 1x im Jahr abgerufen werden.

Das Motoröl kann hierbei gemäß der vorliegenden Spezifikationen zu je 12 Liter je Sorte frei zusammengestellt werden (maximal 6 Sorten). Das Motoröl wird in einem separaten Bestellschein abgerufen.

IT-Check – Der in Service-Level GOLD und PLATIN enthaltene IT-Check kann 1x im Jahr abgerufen werden. Über einen remote Zugriff werden folgende Informationen ausgelesen und bereitgestellt:

- Auslesen von Hardwareinformationen
- Auslesen von Lizenzen und Informationen über installierte Software
- Client-Übersicht
- Auflistung aller Geräte, mit Informationen über Name, Benutzer, IP-Adresse
- Prüfung der Aktualität installierter Windows Patches
- Funktionalität der Datensicherung
- Stand der Antivirendefinition
- Kontrolle der Netzwerkgeschwindigkeit der einzelnen Komponenten
- Analyse der netzwerkfähigen Geräte und deren Standort