



# VAPS - Service Contract - SLA

## Produktbeschreibung

Der VAPS Zusatznutzen und der IT-Admin bieten 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 Fernbetriebssoftware verlangen, die den Zugriff via RDP-Protokoll, Teamviewer oder Netviewer ermöglicht. Ist auf diesem Weg eine Beseitigung der Störung nicht möglich, kann der Kunde einen Vororteinsatz ggf. kostenpflichtig beauftragen.

## Ticket Annahme

Dem Kunden stehen zwecks Ticket-Aufgabe unterschiedliche Kommunikationswege zur Verfügung, die gemäß gewähltem Service-Contract-Level (Usual, Select) oder IT-Admin-Contract 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	support@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:

- Entstörung bei Fehlern von Betriebskonzept Standardinstallationen und den zugehörigen Serversystemen
- Entstörung und Support für VAPS Infrastruktur Produkte im Autohaus (Produkte mit eigenen Wartungsverträge sind nicht Inhalt dieses Vertrages)
- Koordination von Service- und Garantiefällen gekaufter VAPS Infrastruktur Produkte
- Kostenloses Einspielen von Lizenzverlängerungen von VAPS Produkten
- Kostenlose Durchführung von IP-Change Inhalten des IP-Change Formular

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

- Für die Erbringung von Service- und Supportleistungen stellt das Autohaus der VAPS GmbH den Zugang zu den Systemen bereit
- 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 Problembehebung 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 den Produkten VAPS Zusatznutzen und IT-Admin beziehen sich auf den Vertragsbereich, der zwischen der VAPS GmbH und dem Kunden geschlossen wurden.

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](http://www.vaps.de/agb))

### **Abrechnung**

Die Abrechnung erfolgt nach Abschluss des VAPS Zusatznutzen – Service Contracts monatlich. Die Berechnung erfolgt dabei im 15 Minutentakt.

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.