



Leistungsbeschreibung

## VAPS EBS

Rufnummer: 05136-898-6100

Fax: 05136-898-6109

E-Mail: vapsedv@vaps.de

### 1. Zweck

Dieses Dokument enthält die Leistungsbeschreibung für die Produkt „VAPS EBS“ 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 eine Internetverbindung sowie einer Tunnelung in das CPN zur Verfügung.

### 3. Installation der Hardware

- Erstellen der Konfiguration / Template
- Einspielen der Konfiguration
- Versand an den Kunden via Paketdienst

### 4. Einrichtung beim Kunden

- Der Kunde schließt den VAPS Router vor Ort an, nachdem die DSL Leitung durch den Provider gelegt und deren Abschlussgeräte (Router und Modem) installiert wurden. Hierzu wird er telefonisch durch den Support unterstützt.
- Es wird das proaktive Überwachungssystem aktualisiert und der Router dem Innendienst als live gemeldet

### 5. Voraussetzungen & Mitwirkungspflichten des Kunden

- Der Kunde teilt der VAPS einen technischen Ansprechpartner vor der Einrichtung mit.
- Der Kunde muss einem Techniker der DTAG (Deutschen Telekom AG) den Zugang zum APL (Abschlusspunkt Linientechnik) gewähren.

### 6. Verantwortlichkeiten Kunde

- Bei Wechsel des IT-Ansprechpartners (interner und/oder externer) ist dies vom Auftraggeber dem Auftragnehmer mitzuteilen.
- Der Kunde kümmert sich selbstständig um die Sicherheit und Funktion seines Internetrouters, in dem regelmäßig auf Updates etc. geprüft wird.

### 7. 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.



## **8. Kostenpflichtiger Support**

- Kosten fallen in der Regel nur bei Änderungen der Konfiguration auf dem Router an, die durch den Kunden selbst gewünscht sind z.B. IP-Change.

## **9. 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