



Leistungsbeschreibung

VAPS Zusatznutzen

Rufnummer: 05136-9362 0
E-Mail: vapsedv@vaps.de

1. Zweck

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

2. Produktbeschreibung/allgemeine Beschreibung der Dienste

Der VAPS Zusatznutzen bietet Dienstleistungen mit definierten Reaktionszeiten und Zusatzservices im operativen IT-Betrieb des Auftraggebers. Die Leistung wird, gemäß der unter Punkt 3 „Leistungsumfang und Leistungsausschluss“ getroffenen Definition innerhalb der vereinbarten Service- und Reaktionszeiten erbracht und erfolgt ausschließlich Remote. Die beschriebenen Services im Rahmen des vorliegenden Vertrages durch den Auftragnehmer ausschließlich an den zuvor festgehaltenen Betrieben erbracht.

Der Service wird grundsätzlich durch den Auftragnehmer oder von ihm beauftragten Dienstleistern erbracht. Beauftragte Dienstleister werden dem Auftraggeber bekannt gegeben.

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

Benötigte Ersatzteile werden im Rahmen der Gewährleistung der Hardwarelieferanten/oder Gewährleistungspartner laut Gewährleistungsvertrag geliefert. Ersatzteile können auch vom Auftragnehmer zu den gültigen Ersatzteilpreisen erworben werden.

3. Leistungsumfang und Leistungsausschluss

• *Beinhaltete Leistungen*

- Entstörung bei Fehlern von Betriebskonzept Standardinstallationen und den zugehörigen Serversystemen.
- Entstörung und Support für Produkte im Autohaus, welche über den Auftragnehmer bezogen wurden (Produkte mit eigenen Wartungsverträge sind nicht Inhalt dieses Vertrages).
- Koordination von Service- und Garantiefällen gekaufter VAPS Infrastruktur Produkte, gegebenenfalls auch mit 3rd Party Dienstleistern.
- Kostenloses Einspielen von Lizenzverlängerungen von VAPS Produkten.
- Kostenlose Durchführung von IP-Change Inhalten des IP-Change Formulars.

• *Ausgeschlossene Leistungen*

Folgende Leistungen sind durch den vorliegenden Vertrag nicht abgedeckt:

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 des Auftragnehmers verursacht wurden.
- durch Nichteinhalten der Hardware- und Systemvoraussetzungen oder von Installationsbedingungen des Auftragnehmers (soweit diese vorgegeben sind) verursacht wurden.
- durch Fremdprogramme oder nicht über den Auftragnehmer bezogene Hardware verursacht wurden.
- durch Virenbefall verursacht wurden.
- durch fehlende oder fehlerhafte Datensicherung verursacht wurden.
- aufgrund veralteter Softwarestände der Produkte des Auftragnehmers entstehen.

Weiterhin:

- Schulungs- oder Ausbildungsmaßnahmen durch den Support des Auftragnehmers im Rahmen einer Telefonberatung.
- Vom Kunden beauftragter Vorort Einsatz zur Lösung von technischen und Anwenderschwierigkeiten.
- Supportunterstützung bei Anwendungen von Drittanbietern.
- Kosten, die im Rahmen von Tätigkeiten durch 3rd Party-Dienstleister anfallen, werden durch den Auftraggeber getragen.
- Arbeiten im Rahmen von Projektaufträgen. Diese werden immer gesondert in Rechnung gestellt.

4. Voraussetzungen & Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

- Für die Erbringung von Service- und Supportleistungen stellt der Auftraggeber dem Auftragnehmer den Zugang zu seinen lokalen IT-Systemen bereit.
- Der Auftraggeber benennt für alle Anfragen den Vertrag oder laufende Entstörungen betreffend einen festen Ansprechpartner und einen Vertreter im Fall von Krankheit oder Urlaub.
- Der Auftraggeber stellt die erforderlichen Informationen rechtzeitig zur Verfügung.
- Der Kunde meldet auftretende Probleme unverzüglich über die bereitgestellten Kommunikationswege und wirkt bei der Problembeseitigung im Rahmen seiner Möglichkeiten mit sowie veranlasst die notwendigen Maßnahmen bzw. führt diese durch.
- Der Auftraggeber beachtet die Grundsätze der ordnungsgemäßen Datenverarbeitung (GoD). Hierunter fallen u.a. Virenschutz- und Sicherungs- (Backup-) Maßnahmen (inklusive regelmäßiger Erfolgskontrolle), die Beachtung von Datenschutzbestimmungen sowie sämtliche Vorkehrungen und Maßnahmen, die als „Stand der Technik“ innerhalb der IT-Branche gelten.

5. Verantwortlichkeiten des Auftraggebers

- Änderungen des Ansprechpartners und dessen Vertreter muss der Auftraggeber dem Auftragnehmer mitteilen.
- Die Anlage eines Support-Tickets kann entweder per Telefon oder E-Mail erfolgen. Im Folgenden werden die vom Auftragnehmer bereitgestellten Kontaktdaten aufgeführt:

Telefon	05136/ 9362 0	Mo – Fr	07:00 – 18:00
Kundenportal	https://www.vapn.de	Mo – So	00:00 – 24:00
E-Mail	support@vaps.de	Mo – So	00:00 – 24:00

6. Sonstiges

Bei Anlage eines Supporttickets per E-Mail oder Kundenportal außerhalb der telefonischen Erreichbarkeit des Auftragnehmers wird der Beginn der Reaktionszeit erst ab 07:00 am nächsten Werktag gerechnet.

Die Leistungserbringung erfolgt von Mo – Fr zwischen 07:00 und 18:00. Es gelten alle bundeseinheitlichen Feiertage plus davon abweichende an den Standorten des Auftragnehmers (Isernhagen und Lollar, Stand: 01.07.2021).

Der Auftragnehmer garantiert eine Reaktionszeit von 2h für Supportfälle, die mit der Priorität "kritisch" eingestuft werden und von 4h für Priorität "hoch".

Die weiteren Abstufungen sind Priorität "mittel" 7 Werktage, Priorität "niedrig" 14 Werktage und Priorität "sehr niedrig" 30 Werktage. Die Zeit bis zur Beseitigung der Störung richtet sich nach Art und Aufwand der hierzu notwendigen Arbeiten.

Kann die Störung, mit der Priorität „kritisch“ oder „hoch“ nicht innerhalb von 3 Werktagen beseitigt werden, erhält der Auftraggeber eine Information über die voraussichtliche Dauer und den Umfang der Entstellungsmaßnahmen.

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

Die Vertragslaufzeit beginnt mit dem Vertragsabschluss. Abweichungen von der Laufzeit werden gesondert getroffen und bedürfen der Schriftform. Die Kündigungsfristen und Vertragslaufzeiten richten sich nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Auftragnehmers (www.vaps.de/agb).

Die Abrechnung erfolgt nach Abschluss des VAPS Zusatznutzen im laufenden Monat. Sollten über den Vertrag hinausgehende Services durch den Auftraggeber bestellt und durch den Auftragnehmer erbracht worden sein, erfolgt die Abrechnung nur dieser Tätigkeiten direkt im Anschluss nach erfolgter Lieferung und Abnahme auf separater Rechnung.

Die vorliegenden Informationen zum Service Level Agreement beziehen sich rein auf den vorliegenden Vertrag zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer und haben keine Auswirkungen auf andere Verträge oder weitere geschäftliche Kontakte.

Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der Schriftform.