



Leistungsbeschreibung

# VAPS small Business

Rufnummer: 05136-9362 0

E-Mail: vapsedv@vaps.de

## 1. Zweck

Dieses Dokument enthält die Leistungsbeschreibung für das Produkt „VAPS small Business“ 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 Verbindung zum Central Partner Network (CPN) zur Verfügung.

## 3. Installation der Hardware

- Prüfung, ob die benötigten IP's vorliegen (WAN / LAN)
- Beschaffung des Routers
- Erstellen der Konfiguration / Template
- Einspielen der Konfiguration und Zertifikatseinbindung
- Test der Routereinwahl / Tunnelaufbau
- Versand an den Kunden via Paketdienst

## 4. Einrichtung beim Kunden

- Kunde schließt den Router in Eigenregie an. Hierzu wird er telefonisch durch den Support unterstützt
- Nach erfolgreichem Tunnelaufbau wird das LAN (Netzwerk) des Kunden, vom alten auf den neuen Router geschwenkt, sofern es sich nicht um eine Neuinstallation handelt
- Nachträglich wird das proaktive Überwachungssystem aktualisiert und der Router dem Innendienst als live gemeldet

## 5. Voraussetzungen & Mitwirkungspflichten des Kunden

- Der Auftraggeber teilt dem Auftragnehmer die LAN IP Adresse seines Internetrouters, die Subnetzmaske und einen technischen Ansprechpartner vor der Einrichtung mit
- Der Kunde muss sich im Falle einer Leitungsstörung an seinen Leitungsprovider wenden, sofern die terrestrische Leitung nicht über die VAPS bezogen wurde

## 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, Anbindung eines weiteren Betriebes etc.

### **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 – 9362 0

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

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