



Net-Base - Starface Service Level Agreement



Sie sind auf Ihre Telefonie unbedingt angewiesen?
Sie möchten rundum versorgt sein!

Starface Rundum-Sorglos-Paket

Datensicherung, Archivierung, laufende Updates,
Störungsbeseitigung, Leihgerät bei Ausfall

1. Datensicherung und Archivierung, in unserem Rechenzentrum (Standort Freiburg)

Die Konfiguration und die laufenden Daten aus Ihrer Telefonanlage werden täglich gesichert, damit Ihre Konfiguration schnellstmöglich wiederherstellbar ist.

Der DSGVO ist geschuldet, dass in Ihrer Anlage nur Daten verbleiben dürfen, die unbedingt benötigt werden (Ruflisten, etc.). Also, sollten diese regelmäßig, am Besten außer Haus, archiviert werden.

Auch hierfür bieten wir Ihnen geeigneten Speicherplatz an, in unserem Freiburger Rechenzentrum.

2. Laufende Updates Ihrer Starface

Wir bringen Ihre Starface regelmäßig auf die neuste Version.

3. Support bei Störungen

Beseitigen wir Störungen, die im Betrieb Ihrer Starface auftreten, notwendigenfalls unter Rückgriff auf den Support des Herstellers, sofern ein Software-Update-Vertrag besteht (davon ausgenommen sind Leitungsprobleme zum Provider).

4. Leihgerät zur Ausfallsicherheit

Telefonie ist Ihnen wichtig.

Fällt Ihre Starface aus, legen Wert auf kurzfristigen Ersatz.
Sie bestimmen die Reaktionszeit.

Wir sorgen dafür, dass im Falle eines Ausfalls,

- eine Starface-Telefonanlage, als Leihgerät
- mit Ihrer gesicherten Konfiguration vorinstalliert
- gemäß der von Ihnen gewählten Reaktionszeit.

in Ihrem Hause in Betrieb geht.



STARFACE
COMFORTPHONING



Net-Base - Starface Service Level Agreement



Vertragspartner

Firma

Vor- und Zuname

Straße und Hausnummer

PLZ / Ort

Telefon / Fax

E-mail

Einzugsermächtigung (SEPA)

Firma/Eigentümer

Vorname

Nachname

Straße und Hausnummer

PLZ / Ort

Mandatsreferenz

SEPA Lastschriftmandat

Kontoinhaber

Kreditinstitut

IBAN

BIC

Ort, Datum

Unterschrift

Technische Ansprechpartner

1. Person: Vor- und Nachname

2. Person: Vor- und Nachname

3. Person: Vor- und Nachname

Gewünschter Leistungsumfang

Meldezeit	Mo.-Fr. 8h-18h	Mo.-Fr. 8h-18h	24 / 7 Tage
Aktionszeit	8 Stunden	4 Stunden	4 Stunden
Compact	<input type="checkbox"/> 34,90	<input type="checkbox"/> 49,90	<input type="checkbox"/> 99,90
Pro	<input type="checkbox"/> 39,90	<input type="checkbox"/> 59,90	<input type="checkbox"/> 119,90
Advanced SIP	<input type="checkbox"/> 39,90	<input type="checkbox"/> 59,90	<input type="checkbox"/> 119,90
Enterprise	<input type="checkbox"/> 54,90	<input type="checkbox"/> 104,90	<input type="checkbox"/> 209,90
Platinum	<input type="checkbox"/> 64,90	<input type="checkbox"/> 134,90	<input type="checkbox"/> 269,90
VM	<input type="checkbox"/> 29,90	<input type="checkbox"/> 44,90	<input type="checkbox"/> 89,90

Bitte den gewünschten monatlichen Tarif ankreuzen

Auftragserteilung

Vertragsbeginn

Ort, Datum

Unterschrift

Irrtümer und Änderungen vorbehalten.





Net-Base - Starface Service Level Agreement



VERTRAGSBEDINGUNGEN

§ 1 Gegenstand dieses Vertrages

Dieser Vertrag regelt die Bedingungen des Betriebs und der Entstörung eines Ausfalls der Starface-Telefonumgebung des Auftraggebers, sowie die nicht regelmäßige Unterstützung durch den Auftragnehmer, zur Sicherstellung ihrer Betriebsfähigkeit.

§ 2 Leistungen des Auftragnehmers

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, während der Laufzeit, zu den folgenden Leistungen, gemäß dem Anhang:

- Die wenigstens tägliche Erstellung von Backups der Starface-Anlage ins Rechenzentrum des Auftragnehmers. Diese außerhaus lagernden Sicherungen ermöglichen notfalls die Wiederherstellung der Produktivumgebung der Telefonie.
- Die regelmäßige Archivierung der Bewegungsdaten der Starface-Telefonanlage ins Rechenzentrum des Auftragnehmers. Diese außerhaus lagernden Sicherungen ermöglichen notfalls den Zugriff auf die archivierten Daten.
- Updates der Starface-Anlage erfolgen, mit einem vorherigen Update und einer anschließenden Funktionsprüfung. Voraussetzung hierfür ist ein laufender Software-Update-Vertrag mit der Herstellerfirma Starface, zur Lieferung der aktuellen Version.
- Die Zurverfügungstellung einer Starface-Anlage und die Wiederinbetriebnahme des Telefonbetriebs des Kunden, bis zur Reparatur oder dem Austausch seiner Telefonanlage.
- Für die zuvor genannten Leistungen stellt der Auftragnehmer geeignetes Personal zur Verfügung.
- Für die Leistungserbringung, obliegt es dem Auftraggeber, die während der Bestandsaufnahme als notwendig erkannten, notwendigen Vorarbeiten zu realisieren. Diese werden gesondert abgerechnet.

§ 3 Ort der Leistungserbringung

Die Leistungen werden i.d.R. am Standort des Auftraggebers erbracht.

Adresse: Wirkungsstätte des Auftraggebers. Es steht dem Auftragnehmer frei, Leistungen auch an anderen Orten, insbesondere in den Geschäftsräumen des Auftragnehmers, zu erbringen, soweit er dies für notwendig erachtet.

Für Leistungen, die nicht im Stadtgebiet der Stadt Freiburg erbracht werden, kann der Auftragnehmer den Aufwand für Fahrt- bzw. Reisekosten in Rechnung stellen.

§ 4 Vergütung und Abrechnung

Die Leistungen des Auftragnehmers werden vom Auftraggeber vergütet, wie im Anhang dargestellt, wie folgt vergütet:

- Der Auftragnehmer erbringt die unter dem Anhang zum Service Level Agreement vereinbarten Leistungen.
- Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur nachvollziehbaren Dokumentation der Leistungen. Falls im Rahmen des Wartungsvertrages Hardware oder Software benötigt wird, so wird diese gesondert berechnet.
- Die Vergütungen werden monatlich per Rechnung an den Auftraggeber abgerechnet. Sämtliche Preisangaben sind Nettopreise zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer. *Darüber hinausgehende Leistungen werden mit 99,00 € pro Stunde vergütet.*

§ 5 Haftung

Haftung übernimmt der Auftragnehmer nur in zwingend vom Gesetz vorgeschriebenen Fällen. Ansonsten sind Ansprüche jeglicher Art ausgeschlossen, insbesondere Schadenersatz wegen Vertragsverletzungen, wegen Nichterfüllung, unerlaubter Handlung und wegen Verzugs.

Für den Fall, dass der Auftragnehmer eine Haftung nicht ausschließen kann, ist die Haftungssumme auf die Höhe von 1.000.000 € (eine Millionen Euro) für Personenschäden und 100.000 € (Einhunderttausend Euro) für Sach- und Vermögensschäden beschränkt.

Bei Verlust von Daten, haftet der Auftragnehmer nur für denjenigen Aufwand, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden für die Wiederherstellung der Daten erforderlich ist.

Im Falle höherer Gewalt erlischt jede Verpflichtung des Auftragnehmers zur Leistung von Schadenersatz.

§ 6 Datenschutzbestimmungen

Der Auftragnehmer trägt dafür Sorge, dass alle Personen, die von ihr mit der Erfüllung dieser Vereinbarung betraut sind, die gesetzlichen Bestimmungen über Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit beachten und die aus dem Bereich des Auftraggebers erlangten Informationen nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Auftraggebers an Dritte weitergeben oder in sonstiger Weise verwertet werden.

Der Auftragnehmer wird alle, im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung, zur Kenntnis gelangten Unterlagen gegen Kenntnisnahme durch Dritte sichern.

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, dem Kunden diese Unterlagen einschließlich etwaiger Kopien auf Verlangen jederzeit herauszugeben bzw. sie auf Verlangen des Auftraggebers in eigener Zuständigkeit zu vernichten und dies zu bestätigen.

Die vorgenannten Verpflichtungen gelten auch nach Vertragsende fort.

§ 7 Geltungsdauer und Kündigung

Der Wartungsvertrag wird zunächst für die Dauer eines Jahres geschlossen. Seine Abrechnung erfolgt kalenderjährlich.

Sollte der Vertrag nicht vor Ablauf eines Jahres von einer der Parteien gekündigt werden, so verlängert sich seine Laufzeit um weitere 12 Monate.

Der Vertrag kann von jeder der Parteien mit einer Frist von 3 Monaten, zum Jahresende, gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Schriftform.

Das Recht auf Kündigung aus besonderem Grund bleibt hiervon unberührt.

Die im Anhang definierten Leistungen können vom Auftraggeber mit einer Frist von 1 Monat zum Quartalsende geändert werden. Eine solche Änderung kann nur schriftlich erfolgen.

§ 8 Abschließende Bestimmungen

Nebenabreden sind nicht getroffen.

Sämtliche Änderungen an diesem Vertrag bedürfen der Schriftform.

Es gelten, neben diesem Vertrag, Die AGBs des Auftragnehmers.

Der Gerichtsstand ist Freiburg i.Br.

Sollte eine der genannten Regelungen unwirksam sein, so verpflichten sich beide Parteien, eine Regelung zu finden, welche dieser Regelung sinngemäß am nächsten kommt.