

## **Tarifblatt Cloudfon+ Hosted**

Leistungsbeschreibung

# **Begriffsbestimmungen**

### **Allgemeine Geschäftszeiten**

Unsere Geschäftszeiten sind von Montag bis Freitag zwischen 08:00 Uhr und 18:00 Uhr, außer an gesetzlichen Feiertagen. Ausnahmen bilden „Heiligabend“ und „Silvester“ mit einer Geschäftszeit von 08:00 Uhr bis 12:00 Uhr. Es gilt die jeweils gültige Mitteleuropäische Zeitzone (MEZ).

### **Kalendermonat**

Es gilt ein rechnerischer Kalendermonat von 30,5 Tagen unabhängig von der tatsächlichen Anzahl der Kalendertage.

### **Nichtverfügbarkeit**

Eine Anlage steht innerhalb des Rechenzentrums am Serversystem nicht zur Verfügung.

### **Reaktion**

Vollständige Anfragen des Kunden (inkl. Kundennummer und eventueller Autorisierungen) über die in den jeweiligen Leistungsbeschreibungen genannten Kommunikationswege werden vom Anbieter mit einer definierten Zeitspanne bearbeitet.

### **Störung**

Als Störung wird, im Sinne der garantierten Verfügbarkeit eine nicht Erreichbarkeit der Anlage festgelegt.

### **Störungsreaktion**

Als Störungsreaktion wird die Zeitspanne zwischen Annahme und dem Start der Bearbeitung durch den Anbieter definiert.

# **Leistungsumfang**

HostProfis erbringt die vertragsgegenständlichen Leistungen ausschließlich an Unternehmer im Sinne des KSchG.

### **Hostingleistungen**

Hostprofis stellt einen VServer zur Verfügung auf welchem die Telefonanlage installiert wird. Für die benötigten Hardware-Ressourcen sorgt Hostprofis.

Der Zugang wird dem Kunden ausschließlich auf die Software der Telefonanlage gewährt. Keinesfalls werden Root Zugangsdaten an Kunden übermittelt.

Hostprofis kümmert sich um die Server Netzwerkinfrastruktur und die nötigen Sicherheitsmaßnahmen innerhalb des Netzwerkes (Firewall, VPN).

Hostprofis garantiert eine Verfügbarkeit des Servers von 99,9%.

### **Leistungen Telefonanlagensoftware**

Die Telefonanlagensoftware beinhaltet alle Funktionen die lt. Lizenz in der jeweiligen Form zur Verfügung stehen.

Hostprofis ist nicht der Hersteller der Software und übernimmt dahingehend auch keine Haftung für Funktionalitätsprobleme.

Die Leistung von Hostprofis beschränkt sich rein auf die Bedienung und Konfiguration der Software.

### **Leistungen bei Zusatzprodukt „Ersteinrichtung“**

Enthalten sind sämtliche Konfigurationsmöglichkeiten für die Anlage.

Ausgenommen davon sind:

- Konfiguration von Berichten
- CRM-Integrationen
- Einbindung von Fremd-Trunks
- Nebenstellen basierte Sonderkonfigurationen wie zB BLF, Pers. Kontakte, grundsätzlich Einstellungen die nicht über die Admin Oberfläche gemacht werden können.
- Rufnummernsperrern
- Telefon- & E-Mail Templates
- Aufheben der IP Beschränkung des Adminbereich
- Konfiguration von fremd Hardware
- Ändern von Systemparametern der Anlage

### **Leistungen bei Zusatzprodukt „Support- & Konfiganpassungen“**

Enthalten sind sämtliche Konfigurationsänderungen im laufenden Betrieb für die Anlage und eingeschlossenen Nebenstellen.

Ausgenommen davon sind:

- Anlegen von neuen Nebenstellen
- Konfiguration von Berichten
- CRM-Integrationen
- Einbindung von Fremd-Trunks
- Nebenstellen basierte Sonderkonfigurationen wie zB BLF, Pers. Kontakte, grundsätzlich Einstellungen die nicht über die Admin Oberfläche gemacht werden können.
- Rufnummernsperrern
- Telefon- & E-Mail Templates
- Aufheben der IP Beschränkung des Adminbereich
- Konfiguration von neuer Hardware
- Ändern von Systemparametern der Anlage

### **Zusatzprodukt Ansagetexte Standard**

Standard Ansagetexte Umfassen Text vor Melden, On Hold, Öffnungszeitenansage,

Sprachdialog IVR. Die möglichen Text sind bedingt vorgegeben und können bei bestimmten Passagen auf den Kunden adaptiert werden. Ein Auswahl an Sprechern und Hintergrundmusik steht zur Verfügung. Jegliche Abweichung, sei des Sprecher, Hintergrundmusik oder längere / individuellere Texte müssen gesondert beauftragt werden und wären nicht Inhalt des Standard Ansagetext Paketes.

### **Zusatzprodukt Ansagetexte Individuell**

Individuelle Ansagetexte Umfassen Text die frei definierbar sind. Limitierung von 200 Wörtern. Darüber hinaus würden 2€ pro weiterem Wort verrechnet werden. Ein Auswahl an Sprechern und Hintergrundmusik steht zur Verfügung. Jegliche Abweichung des Sprechers oder Hintergrundmusik müssen gesondert beauftragt werden und wären nicht Inhalt des Individuellen Ansagetext Paketes.

### **Vor-Ort Inbetriebnahme**

Auf Wunsch kann eine Vor-Ort Inbetriebnahme beauftragt werden. Inhalt und Ziel dieses Einsatzes ist es die Hardware des Kunden im Netzwerk in Betrieb zu nehmen. Nicht enthalten in der Vor-Ort Inbetriebnahme wären Netzwerkkonfigurationen, Konfiguration der Anlage, Softwareinstallationen auf den Kunden Clients, Elektroinstallationen / Verkabelungen. Benötigte Hardware wie zB Netzwerkschwitches müssen vom Kunden vorab bestellt und konfiguriert werden.

Die Beauftragung der Vor-Ort Inbetriebnahme kann von Hostprofis an Dritte qualifizierte Dienstleister übergeben werden.

### **Verfügbarkeitsinformationen**

Als Betrachtungszeitraum gilt die Zeit von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr an rechnerischen 30,5 Kalendertagen im Monat. Bei der Berechnung der maximalen Ausfallzeit gilt bei der Minutenberechnung eine Aufrundung auf volle Minuten. Auflistung von Verfügbarkeiten und den rechnerischen Ausfallzeiten.

<b>Verfügbarkeit monatlich in Prozent</b>	<b>Ausfall in Stunden / Minuten</b>
99,99 %	0,0732h (5 min)
99,90 %	0,732h (44 min)
99,80 %	1,464h (88 min)
99,70 %	2,196h (132 min)
99,60 %	2,928h (176 min)
99,50 %	3,66h (220 min)

99,00 %	7,32h (440 min)
95,00 %	36,60h (2196 min)

## Hosting-Serversysteme

Verfügbarkeit	Service Level Agreement
Server System	99,90 %
Messzeitraum	Kalendermonat
Geprüfte Dienste	Telefonanlage
Messtation	Wird von HostProfis betrieben
Störungsmeldung	Kundenseitig
Protokollierung	Kundenseitig
Nichteinhaltung des Service Levels	Pauschalierte Entschädigung mittels Gutschrift durch den Anbieter. Je 0,2 Prozent Verfügbarkeitsabweichung beträgt die Gutschrift 10 Prozent der betroffenen Dienstleistungen. Die maximale Gutschrift ist auf 100 Prozent der betroffenen Dienstleistungen begrenzt. Bei gleichzeitigem Eintritt von mehreren Nichteinhaltungen von Service-Levels wird ausschließlich als eine Nichteinhaltung betrachtet, es ist keine kumulierte Betrachtung zulässig.

## Verfügbarkeitsausschlüsse

In die Berechnung der Verfügbarkeit fließen nur Nichtverfügbarkeiten ein, welche ausschließlich der Anbieter zu vertreten hat.

Folgende Vorgänge sind ausgeschlossen:

- Eine Überlastung des Servers und die damit verbundene Nichtverfügbarkeit der Anwendungen (z. B. durch eine zu hohe Nutzeranzahl oder einen externen Angriff)
- Durch den Kunden verursachte Nichtverfügbarkeiten, z. B. durch Fehler in den kundeneigenen Applikationen, das Aufbrauchen des Arbeitsspeichers durch Kundenapplikationen oder Störungen aufgrund von Nichtverfügbarkeiten und Problemen von weiteren Dienstleistern des Kunde mit Auswirkungen auf den Referenzdienst.
- Die Verfügbarkeit gilt für den Einflussbereich des Anbieters. Störungen außerhalb seines Einflussbereiches (z. B. durch lokale Internetprobleme des Kunden oder Routingprobleme des Internets oder von Telko Unternehmen zB A1, Drei, Magenta sind von den Verfügbarkeiten ausgenommen).

- Vom Anbieter angekündigte Wartungsmaßnahmen stellen keine Nichtverfügbarkeit dar und zählen auch nicht zur Verfügbarkeitsberechnung

## **Wartungsmaßnahmen**

Geplante Wartungsmaßnahmen finden grundsätzlich im angekündigten Wartungsfenster statt.

### **Geplante Updates**

Geplante Updates werden dem Kunden 3 Wochen vor dem Umsetzungstermin über unsere Webseite angezeigt.

### **Sicherheitsupdates (low priority)**

Sicherheitsupdates, welche keine hohe bzw. unmittelbare Gefahr für das Serversystem bedeuten, werden dem Kunden 3 Werktage vor dem Umsetzungstermin auf der Webseite angezeigt.

### **Sicherheitsupdates (high priority)**

Sicherheitsupdates, welche aufgrund der potentiellen negativen Auswirkungen ein hohes Risiko beinhalten, werden dem Kunden nach dem Umsetzungstermin auf der Webseite mitgeteilt.

### **Infrastruktur**

Geplante Wartungsmaßnahmen an der Infrastruktur (z.B. Router, Stromanbindung, Netzanbindung) des Anbieters bzw. etwaiger Zulieferer werden dem Kunden im Vorfeld frühestmöglich auf der Webseite mitgeteilt.

Bei unvorhergesehenen Ereignissen, welche ein sofortiges Handeln (Gefahr im Verzug) erforderlich machen, ist auch eine Umsetzung ohne vorherige Mitteilung zulässig.

## **Sicherheitsmaßnahmen**

Grundsätzlich bietet die Telefonanlage bereits Sicherheitsmaßnahmen wie zB DDos Protection. Zusätzlich ist die Admin Oberfläche nur über freigegebene IP-Adressen zugänglich.

Sollte der Kunde keine statische IP Adresse besitzen, so kann der Kunde selbständig und auf eigene Verantwortung dieses Sicherheitsfeature deaktivieren. Hostprofis weist aber explizit darauf hin, dass dies eine massive Reduktion der Sicherheit bedeutet.

Hostprofis speichert keine Passwörter von Kunden-Nebenstellen, die Verantwortung der sicheren Verwahrung der Zugänge für die Anlagennebenstellen obliegen dem Kunden.

Bei Erstkonfiguration der Anlage werden die zugelassenen Länderziele auf Europa eingeschränkt.

## Gesprächsaufzeichnung

Grundsätzlich kann in der Anlage ein Gespräch aufgezeichnet werden. Die rechtliche Zulässigkeit dieser Aufnahme wird von Hostprofis nicht geprüft und obliegt dem Kunden.

## Audioansagen

Hostprofis kann zu hinterlegende Ansagen nicht auf Lizenz- / Gebührenpflicht prüfen. Die Entrichtung der Gebühren und ordnungsgemäße Meldung an die zuständigen Stellen obliegt dem Kunden.

## Mängelansprüche

Sollten in diesem Dokument definierte Service Level nicht erfüllt werden, erstellt der Anbieter auf Kundenantrag eine Gutschrift. Der entsprechende Antrag (mit Nennung der Kundennummer und der betroffenen Dienstleistungen) muss innerhalb von 10 Tagen nach Beendigung des gutschriftsbetreffenden Kalendermonats schriftlich via Brief oder E-Mail-Supportanfrage über das HostProfis Ticketsystem erfolgen.

## Haftung

Bei der Nichteinhaltung von Service Leveln gelten die in diesem Vertrag definierten Regulierungen. Vertragsstrafregelungen bestehen nicht und müssen individuell in einem gesonderten Vertrag geregelt werden. Für alle sonstigen Ansprüche gegen den Anbieter gelten ausschließlich die Regelungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Anbieters.

### 1. ENTGELTBESTIMMUNGEN

Einzelpreisliste inkl. SIP Trunk

Produkt	Monatliche Gebühren	Updates & Wartung / Jährlich
CloudFon+ pro Nebenstelle	14,90 € / mtl.	40€ je Nebenstelle

### Sonderleistungen

Einrichtung neuer Nebenstellen und Implementation der Hardware	90,- € pro Nebenstelle
Aktivierungsentgelt pro Nebenstelle	10€
MS365 Zertifikat & Integration	178 € / jährlich
Vor-Ort Inbetriebnahme	69€ / je 30min (auch für Anfahrt)
Ansagetexte Bundle Standard	299,- €

Ansagetexte Bundle Individuell	499,- €
Support & Konfig-Anpassungen pro Nebenstelle	2€ / mtl.