

Leistungsbeschreibung der TeleData Friedrichshafen GmbH für TeleData TELEFONANLAGEN

1 Allgemeine Bestimmungen - Geltungsbereich - Definitionen

Die TeleData Friedrichshafen GmbH, im folgenden TeleData genannt, erbringt ihre Dienstleistungen im Zusammenhang mit dem Produkt TeleData TELEFONANLAGEN für den Kunden aufgrund der Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie dieser Leistungsbeschreibung, die Bestandteil des Vertrages ist und der Preisliste in der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Fassung.

Bestandteil des Vertrages sind daneben mögliche Anlagen zum Vertrag, die TeleData dem Kunden zusammen mit dem Auftragsformular übermittelt. Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche Anlagen ausgefüllt an TeleData zurückzusenden. Der Vertragsbeginn bleibt hiervon unberührt.

Im Rahmen von TeleData TELEFONANLAGEN kann der Kunde, der eine IP-Telefonanlage der STARFACE GmbH, Stephanienstr. 102, 76133 Karlsruhe (im Weiteren als Starface bezeichnet) von der TeleData erworben hat, das Produkt TeleData TELEFONANLAGEN Service(3.1) gegen gesondertes Entgelt in Anspruch nehmen.

2 Produktbeschreibung

Im Rahmen des Produktes TeleData TELEFONANLAGEN erwirbt der Kunde von TeleData Hardware sowie Software und Appliance für eine oder mehrere software-basierte IP-Telefonanlage(n) der Starface.

Der Kunde kann ergänzend entweder das Produkt TeleData TELEFONANLAGEN Service (3.1) mit der TeleData direkt, oder Verträge über Softwarepflege (Software-Updates) und Supportverträge mit Starface abschließen, die die TeleData im Auftrag von Starface vermittelt(2.2 bzw. 3.2).

2.1 IP-Telefonanlagen

IP-Telefonanlagen im Rahmen des Produktes TeleData TELEFONANLAGEN bestehen aus Hard- und Software.

2.1.1 Hardware

Die Hardware kann der Kunde wahlweise mieten oder kaufen.

2.1.2 Software

Der Kunde schließt immer direkt mit Starface einen Lizenzvertrag über die Nutzung der Software bzw. Appliance. TeleData vermittelt diese Lizenzverträge lediglich.

Es gelten die Lizenzbestimmungen der Firma Starface, die dem Kunden beim Abschluss des Vertrages ausgehändigt werden.

2.2 Softwarepflegeverträge (Softwareupdate)

Der Kunde hat die Möglichkeit, ergänzend einen Updatevertrag für die eingesetzte Software mit Starface zu schließen.

Im Rahmen eines Updatevertrages überlässt Starface dem Kunden regelmäßig neue Programmstände der eingesetzten Software. Der genaue Leistungsumfang ist den entsprechenden Vertragsunterlagen von Starface zu entnehmen, die die TeleData dem Kunden gerne aushändigt.

TeleData tritt nur als Vermittler der Verträge auf und hat keinen Einfluss auf deren Inhalt oder die Vertragsleistungen von Starface.

3 Service/Support

Im Rahmen des Produktes TeleData TELEFONANLAGEN kann der Kunde zusätzlich gegen gesondertes Entgelt den TeleData TELEFONANLAGEN Service gem. Ziffer 3.1 beauftragen und/oder mit Starface einen Software-Supportvertrag (siehe Ziffer 3.2) abschließen.

3.1 TeleData TELEFONANLAGEN Service

Der Service der TeleData im Rahmen des Produktes TeleData TELEFONANLAGEN Service umfasst folgende Support- und Servicedienstleistungen:

- Support per Fernwartung über eine bereitgestellte Software
- Support vor Ort im Umfang von maximal 1 Std. pro Monat. Der Kunde teilt TeleData maximal 2 Ansprechpartner mit, die be-

rechtigt sind, diese Supportdienstleistungen bei TeleData anzufragen

- Entstörung auch außerhalb der Servicezeiten
- Bereitstellung einer Ersatzhardware bei Gewährleistungsabwicklungen auf Basis der ursprünglich ausgelieferten Initialkonfiguration.
- Anwenderunterstützung eines dedizierten Anwenders des Kunden
- Nutzung der Hotline der TeleData nutzen. Die Servicezeiten sind Ziffer 5.2 zu entnehmen.

Die Kosten für die Servicebereitschaft sind abhängig von der Anzahl der Userlizenzen. Diese sind der aktuell gültigen Preisliste zu entnehmen.

Der Support erfolgt nur für diejenigen Starface-Produkte, welche beim Kunden im Einsatz sind und von der TeleData erworben wurden. Die Servicedienstleistungen beziehen sich nur auf die Starface-Telefonanlage. Die daran angeschlossenen Endgeräte des Kunden erhalten keine Servicedienstleistungen.

3.2 Softwaresupport

Der Kunde hat die Möglichkeit, ergänzend einen Vertrag über Supportleistungen für die eingesetzte Software mit Starface zu schließen.

Im Rahmen eines Supportvertrages übernimmt Starface die Wartung und den Support der beim Kunden im Einsatz befindlichen Software. Darüber hinaus unterstützt Starface den Kunden in der Anwendung der Software und leistet telefonisch, per Fernwartung und/oder E-Mail Support. Der genaue Leistungsumfang ist den entsprechenden Vertragsunterlagen von Starface zu entnehmen, die die TeleData dem Kunden gerne aushändigt.

TeleData tritt nur als Vermittler der Verträge auf und hat keinen Einfluss auf deren Inhalt oder die Vertragsleistungen von Starface.

4 Installations- und Beratungsservice

TeleData bietet neben dem Service nach Ziffer 3.1 außerdem **optional** einen Installations und Beratungsservice an. Dieser kann folgende Leistungen beinhalten:

- Beratung
- Projektplanung
- Angebotserstellung
- Erstellung eines Pflichtenheftes
- Übergabe der Initialkonfiguration auf einem USB-Stick. Der Kunde ist angehalten, diese Konfiguration an einem sicheren Ort aufzubewahren und regelmäßig auf Lesbarkeit zu überprüfen. Gegebenenfalls sind weitere Sicherungskopien herzustellen.
- Bereitstellung eines Testsystems
- Installation und Erstkonfiguration der Anlage
- projektbezogene Erweiterungen
- Anwenderschulungen

Der genaue Leistungsumfang und dessen Bepreisung erfolgen anhand eines individuellen Angebotes.

5 Annahme der Störungsmeldung & Servicebereitschaft

Die TeleData beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei erbringt sie als Standard-Service insbesondere folgende Leistungen:

5.1 Störungsannahme

TeleData hält im Rahmen des Produktes TeleData TELEFONANLAGEN während den Servicezeiten (5.2) eine Störungsannahme zur Entgegennahme von Störungsmeldungen bereit.

Hat der Kunde das Produkt TeleData TELEFONANLAGEN Service beauftragt, so hält TeleData täglich von 0 - 24 Uhr eine Störungsannahme zur Entgegennahme von Störungsmeldungen bereit.

Liegt eine Hardwarestörung vor, so übernimmt TeleData die Gewährleistungsabwicklung mit Starface. Hat der Kunde das Produkt TeleData TELEFONANLAGEN Service bestellt, so stellt TeleData vorübergehend eine Ersatz-Telefonanlage kostenlos zur Verfügung.

5.2 Servicezeiten

Der Kunde erhält Support durch die TeleData Geschäftskundenhotline von Montag bis Donnerstag in der Zeit von 08.00 Uhr bis 18.00 Uhr sowie Freitag von 08.00 Uhr bis 16.00 Uhr, außer an regionalen und bundeseinheitlichen Feiertagen. Das Serviceteam der TeleData ist über die Geschäftskundenhotline bzw. über E-Mail: service@teledata-fn.de erreichbar.

5.3 Reaktionszeit

Für das Produkt TeleData TELEFONANLAGEN Service beträgt die Reaktionszeit auf eingehende Störungsmeldungen 4 Stunden.

5.4 Entstörfrist

Die Entstörfrist beträgt während der Servicebereitschaft maximal 24 Stunden, außerhalb der Servicebereitschaft 48 Std.

Kann eine Störung nicht eindeutig lokalisiert oder ursächlich bestimmt werden, erfolgt die Störungsbeseitigung schnellstmöglich unter Wahrung der Verhältnismäßigkeit. Liegt die Störung in einem Softwarefehler begründet, so erfolgt die Beseitigung spätestens mit der Einführung des nächsten Programmstands.

Nach Behebung der Störung informiert TeleData den Kunden über die Funktionsfähigkeit.

6 Wartung

Planmäßige Wartungsarbeiten für die Erbringung der Dienstleistung werden in der Regel zwischen 02:00 Uhr und 07:00 Uhr durchgeführt. Eine Nichtverfügbarkeit in diesem Zeitraum gilt nicht als Störung, d.h. sie wird nicht auf die Verfügbarkeit angerechnet.

TeleData behält sich vor, je nach Dringlichkeit oder nach Absprache mit dem Kunden, auch außerhalb dieser Zeiten Wartungsarbeiten durchzuführen.

Wartungsarbeiten, die einen planbaren Ausfall kleiner 15 Minuten verursachen, müssen nicht angekündigt werden.

7 Entgelte

Die Entgelte sind der jeweils gültigen Preisliste zu entnehmen.

Die Höhe des zu zahlenden Entgelts richtet sich nach der Anzahl der eingesetzten Lizenzen, gebuchten Zusatzoptionen usw.

Wiederkehrende Leistungen werden nachträglich monatlich in Rechnung gestellt.

8 Folgen der Vertragsbeendigung

Wurde ein System dem Kunden mietweise überlassen, dann verbleibt dieses System im Eigentum der TeleData und muss nach Vertragsende auf Kosten des Kunden an TeleData zurückgegeben werden.

Erfolgt keine Rückgabe des Systems innerhalb von vier Wochen nach Vertragsende, ist TeleData berechtigt, das System zum aktuellen Wiederbeschaffungswert dem Kunden in Rechnung zu stellen.

9 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass er eigene Sicherheitsmaßnahmen ergreifen sollte, um Schäden oder Belästigungen durch schadensstiftende Computerprogramme (Viren) oder anderweitige rechtswidrige Taten Dritter zu verhindern. Derartige Maßnahmen sind über die zum Schutz des eigenen Gefahrenbereichs von TeleData gegen unbefugten Zugriffs Dritter eingerichtete Schutzmechanismen (z.B. Firewalls) hinaus nicht Gegenstand der vertraglichen Leistungen.

Der Kunde stellt TeleData insoweit von Ersatzansprüchen Dritter frei, die sich aus schuldhaften Verstößen des Kunden gegen Schutzrechte Dritter ergeben.

Der Kunde hat Passwörter, die ihn zur Nutzung des Dienstes berechtigen, sorgfältig aufzubewahren und geheim zu halten um Missbrauch zu vermeiden. Sobald der Kunde Grund zu der Annahme hat, dass unberechtigte Dritte Kenntnis von seinem Passwort erlangt haben, muss er dieses unverzüglich ändern. Wird die vertragliche Leistung unter Verwendung des Passwortes von Dritten genutzt, treffen den Kunden dieselben Pflichten wie bei eigener Nutzung. Das gilt insbesondere für die Zahlungspflicht. Diese Verpflichtungen entfallen in dem Umfang, wie der Kunde die Drittnutzung nicht zu vertreten hat.

TeleData Friedrichshafen GmbH