

Leistungsbeschreibung Telefonanlagenservice

KEVAG Telekom GmbH

1. Leistungsgegenstand

Die KEVAG Telekom GmbH (im Folgenden KTK genannt) erbringt die Leistung Telefonanlagenservice für Geschäftskunden gem. dieser Leistungsbeschreibung. Die KTK übernimmt Support und Wartung von Hardware (Telefonanlage) und zugehörigen Hardwarekomponenten (Telefone) einschließlich der Anzahl Nebenstellen und des Betriebssystems, die Einrichtung der verfügbaren Funktionen der Telefonanlage sowie die Entstörung und den Support der Telefonanlage. Anforderungen die nicht von dieser Leistungsbeschreibung abgedeckt werden, können in einem vom Kunden beauftragten Projekt bearbeitet werden.

Der Telefonanlagenservice setzt sich aus den folgenden Komponenten gem. Preisliste und/oder Angebot zusammen:

- Grundpauschale (monatlich)
- Pauschale je Nebenstelle (monatlich)
- Technikereinsatz mit Abrechnung nach Aufwand

2. Leistungen

In der Grundpauschale und der Pauschale für die aktuelle Anzahl an Nebenstellen enthaltene Leistungen sind:

- Erreichbarkeit und direkter Kontakt zum Geschäftskundensupport der KTK über das Network Operation Center (NOC)
- Administration der Telefonanlage über Fernwartung gegen Entgelt gem. Preisliste
- Softwareservice und –Support sowie notwendige Betriebslizenzen des Herstellers („Service Credits“ innovaphone)
- Nachverfolgung von Anfragen über Ticketsystem
- Besondere Konditionen für Vor-Ort-Service
- Benachrichtigung über Security-fixes
- Benachrichtigung über Firmware Updates
- Bereitstellung von Firmware Updates
- Bereithaltung von Ersatzgeräten, die gegen Entgelt bei Ausfall von Kundenhardware zur Verfügung gestellt werden

Die folgenden Leistungen erbringt die KTK für den Kunden im Rahmen des Servicevertrages gegen Entgelt:

- Administration der TK-Anlage und der Telefone
- Einspielen von Firmware Updates

- Einrichtung von automatisierten Firmware Updates
- Einspielen von Security-fixes
- Änderungen an der Konfiguration der Kundenhardware
- Hilfestellung bei Erstellung von Rufnummernplänen
- Einrichten von Funktionen der TK-Anlage. Die verfügbaren Funktionen sind in der Liste der TK-Anlagen Funktionen aufgeführt
- Einrichtung neu hinzugefügter Kundenhardware
- Vor-Ort Service

3. Voraussetzungen

Für die Erbringung der Serviceleistungen ist erforderlich, dass die Telefonanlage an einem Internetanschluss der KTK betrieben wird und die Telefondienste der KTK genutzt werden.

Die KTK erbringt Wartungs- und Serviceleistungen nur für Geräte des Herstellers innovaphone. Es wird immer nur die aktuelle Firmwareversion unterstützt. Die vorherige Version wird maximal 1 Jahr ab Erscheinungsdatum der neueren Version unterstützt.

Die Administration der Telefonanlage des Kunden erfolgt grundsätzlich per Fernzugriff. Dazu muss ein Zugang zur TK-Anlage aus dem Internet eingerichtet sein. Dieser ist durch den Kunden bereitzustellen. Sollte dies aus Sicherheitsgründen nicht gewünscht oder möglich sein, kann die Leistung nur vor Ort erbracht werden. Dafür fallen zusätzliche Kosten an.

Der zuverlässige und sichere Betrieb der IP-Telefonanlage im Netz des Kunden (LAN) ist nur dann gewährleistet, wenn das Kundennetzwerk gewisse Parameter erfüllt. Die KTK stellt dem Kunden hierfür eine Checkliste mit verschiedenen Kriterien zur Verfügung. Die notwendigen Voraussetzungen werden mit dem Kunden anhand dieser Checkliste vor Leistungsbeginn festgelegt.

Änderungen dieser Parameter im laufenden Betrieb teilt der Kunde der KTK mit bzw. werden gemeinsam abgestimmt.

Die TK-Anlage muss sich in einer geeigneten LAN-Infrastruktur befinden. Dazu notwendig sind managebare Switches, die VLAN und PoE unterstützen. Eine Firewall oder ein SessionBorderController (SBC) müssen vorhanden sein, wenn die TK-Anlage über eine öffentliche IP-Adresse erreichbar sein soll.

Als Nebenstelle im Sinne dieser Leistungsbeschreibung gelten Nebenstellen gemäß der Definition des Herstellers innovaphone.

4. Serviceanfragen, Wartung und Entstörung

4.1. Serviceanfragen

Serviceanfragen können telefonisch oder per E-Mail an den Geschäftskundensupport gestellt werden.

4.2. Technikereinsatz (nach Aufwand)

Nach Rücksprache/Rückkopplung mit dem Kunden erfolgt die Durchführung der gewünschten Arbeiten (z.B. Einrichtung von Funktionen, Fehlerbehebung und Analyse, Softwarewartung, etc.). Geplante größere Wartungen, insbesondere das Einspielen von Firmware und Security-fixes, führt die KTK in Absprache mit dem Kunden durch.

4.3. Wartungsfenster

Zur Sicherung der Betriebsqualität, insbesondere zur Aktualisierung von Hard und Softwarekomponenten, können die Leistungen für Wartungszwecke ganz oder teilweise außer Betrieb genommen werden (Wartungsfenster). Wartungsfenster fließen nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit ein. Sicherheitsrelevante Maßnahmen können auch ohne Ankündigung und in dringenden Fällen auch außerhalb des Wartungsfensters durchgeführt werden. Wartungsfenster liegen üblicherweise werktags zwischen 3:00 Uhr und 6:00 Uhr.

4.4. Servicelevel

Es gilt der Servicelevel „Bronze“ gem. Leistungsbeschreibung SLA der KTK.

Im Falle eines Hardwareausfalles von Innovaphone-Geräten stellt die KTK dem Kunden in dringenden Fällen Ersatzgeräte gegen Entgelt zur Verfügung, sofern verfügbar/auf Lager. Die KTK bespielt nach Möglichkeit das Ersatzgerät mit der zuletzt vorhandenen gespeicherten Konfiguration.

5. Dokumentation

Die Hard- und Software sowie die Konfiguration wird bei Erstinbetriebnahme gemeinsam mit dem Kunden dokumentiert. Der Kunde informiert KTK über Änderungen und Ergänzungen, die er im LAN und/oder an der Telefonanlage sowie den Nebenstellen vornimmt. Die Anzahl der Nebenstellen kann während der Laufzeit des Servicevertrages variieren. Maßgeblich für die Abrechnung der Monatspauschale ist die Anzahl der Telefonanlagen und die Anzahl der Nebenstellen zum letzten Tag eines Monats.

6. Ansprechpartner und autorisierte Dritte

Die Serviceleistungen werden von Mitarbeitern der KTK durchgeführt. Die KTK behält sich vor, Mitarbeitern des Herstellers (Innovaphone) Zugang zur TK-Anlage des Kunden zu gewähren. Beabsichtigt der Kunde einem Dritten Zugang zu eigener TK-Anlage zu gewähren, so informiert er darüber die KTK.

Die Ansprechpartner beider Seiten werden während der Erstellung des Projekthefts festgehalten. Eine Änderung der Ansprechpartner wird der anderen Vertragspartei umgehend mitgeteilt.