Produktblatt 3CX Hosted

1. 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 von HostProfis mit einer definierten Zeitspanne bearbeitet.

Störung

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

Störungsreaktion

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

Leistungsumfang

Allgemeines

HostProfis erbringt die vertragsgegenständlichen Leistungen ausschließlich an Unternehmer im Sinne des KSchG. Die Verwendung der Software 3CX erfolgt auf eigene Verantwortung des Kunden und auf Grundlage der von der 3CX GmbH zur Verfügung gestellten AGB und Datenschutzerklärungen, auf deren Inhalt HostProfis keinen Einfluss hat.

HostProfis hat keinen Einfluss und übernimmt keine wie auch immer geartete Haftung für den Leistungs- und Funktionsumfang der 3CX-Softwarelösungen oder für den Inhalt der AGB und Datenschutzerklärungen der 3CX GmbH.

Es gibt Durchwahlen, welche nicht verwendbar sind. Bei einer nachträglichen Änderung der Durchwahlen-Stellen wird die Konfiguration erneut verrechnet.

Sollte der Kunde eigene Telefone verwenden wollen, müssen die Telefone lt. 3cx.de unterstützt werden. Ohne Verwendung eines 3CX Routers (VPN) kann ein Support nicht durchgeführt werden.

Hosting-Leistungen

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. der jeweiligen Lizenz (verfügbare Lizenzen: 3CX Pro & 3CX Enterprise) 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 & Hotel-Integrationen
- MS365-Integrationen
- Bridging von Fremdanlagen
- Einbindung von Fremd-Trunks
- Nebenstellen-basierte Sonderkonfigurationen wie zB BLF, Ausnahmen, persönliche Kontakte, grundsätzlich Einstellungen, die nicht über die Admin-Oberfläche gemacht werden können
- Rufnummernsperren
- Telefon- & E-Mail-Templates
- Aufheben der IP-Beschränkung des Admin-Bereichs
- 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 & Hotel-Integrationen
- MS365-Integrationen
- Bridging von Fremdanlagen
- Einbindung von Fremd-Trunks
- Nebenstellen-basierte Sonderkonfigurationen wie zB BLF, Ausnahmen, persönliche Kontakte, grundsätzlich Einstellungen die nicht über die Admin-Oberfläche gemacht werden können
- Rufnummernsperren
- Telefon- & E-Mail Templates
- Aufheben der IP Beschränkung des Admin-Bereichs
- Konfiguration von neuer Hardware
- Ändern von Systemparametern der Anlage

Zusatzprodukt „Teams-Anbindung“

Für die Anbindung an Microsoft Teams sind, sofern nicht bereits vorhanden, ein Upgrade der Lizenz von Pro auf Enterprise (siehe Entgeltbestimmungen) und ein SSL-Zertifikat einer von Microsoft zugelassenen Registrierungsstelle erforderlich.

Weiters wird eine Lizenz für das Microsoft-Produkt benötigt, welche in unserer Preisberechnung nicht enthalten ist.

Funktionsumfang der Anbindung lt. Hersteller. Die Anbindung in MS365 / in der Anlage muss vom Kunden selbst vorgenommen werden.

Zusatzprodukt „Ansagetexte Standard“

Das Produkt „Ansagetexte Standard“ umfasst: Text vor Melden, On Hold, Öffnungszeitenansage, Sprachdialog IVR.

Die möglichen Texte sind bedingt vorgegeben und können bei bestimmten Passagen an den Kunden adaptiert werden. Eine Auswahl an Sprechern und Hintergrundmusik steht zur Verfügung. Jegliche Abweichung von der im Produkt enthaltenen Leistung, seien es Sprecher, Hintergrundmusik oder längere/individuellere Texte, müssen gesondert beauftragt werden und sind nicht Inhalt des Produkts „Ansagetexte Standard“.

Zusatzprodukt „Ansagetexte Individuell“

Das Produkt „Ansagetexte Individuell“ umfasst: Frei wählbare Texte bis zu 200 Wörtern, eine Auswahl an Sprechern und Hintergrundmusik steht zur Verfügung.

Eine Überschreitung der inkludierten Wortanzahl ist möglich und werden pro

zusätzlichem Wort Kosten lt. Entgeltbestimmungen verrechnet. Eine Abweichung von der im Produkt enthaltenen Auswahl an Sprechern und/oder Hintergrundmusik muss vom Kunden gesondert beauftragt werden und ist nicht Inhalt des Produkts „Ansagetexte Individuell“.

Vor-Ort Inbetriebnahme

Auf Wunsch kann eine Vor-Ort-Inbetriebnahme beauftragt werden. Inhalt und Ziel dieses Einsatzes ist es, die vom Kunden bei HostProfis gekaufte oder gemietete Hardware im Netzwerk des Kunden in Betrieb zu nehmen. Nicht enthalten in der Vor-Ort-Inbetriebnahme sind Netzwerkkonfigurationen, Konfiguration der Anlage, Softwareinstallationen auf den Kunden-Clients, Elektroinstallationen und Verkabelungen. Sonstige benötigte Hardware (abseits der bei HostProfis gemieteten oder gekauften Hardware) wie zB Netzwerkswitches müssen vom Kunden selbständig vorab bestellt und konfiguriert werden.

HostProfis kann Dritte (qualifizierte Dienstleister) mit der Vor-Ort-Inbetriebnahme betrauen.

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:

Verfügbarkeit monatlich in Prozent	Ausfall in Stunden / Minuten
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	3CX 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-Leveln wird ausschließlich als eine Nichteinhaltung betrachtet, es ist keine kumulierte Betrachtung zulässig.

Verfügbarkeitsausschlüsse

In die Berechnung der Verfügbarkeit fließen nur Nichtverfügbarkeiten ein, welche ausschließlich HostProfis zu vertreten hat und die sich im Einflussbereich von HostProfis befinden.

Folgende Vorgänge sind jedenfalls 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 Kunden mit Auswirkungen auf den Referenzdienst
- Störungen außerhalb des Einflussbereiches von HostProfis (zB durch lokale Internetprobleme des Kunden, Routingprobleme des Internets oder Störungen/Ausfälle bei Netzbetreibern und anderen Telekommunikations-Unternehmen zB A1, Drei, Magenta ua)
- Von HostProfis angekündigte Wartungsmaßnahmen: Diese 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 hostprofis.com 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 (zB Router, Stromanbindung, Netzanbindung) von HostProfis 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 Brute Force Protection, DDos Protection, Global IP-Block. 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 können in der Anlage Gespräche aufgezeichnet werden. Die rechtliche Zulässigkeit dieser Aufnahmen wird von HostProfis nicht geprüft und obliegt ausschließlich dem Kunden.

Audioansagen

HostProfis prüft zu hinterlegende Ansagen sowie Hintergrundmusik außerhalb der für die Produkte „Ansagetexte Standard“ und „Ansagetexte Individuell“ verfügbaren Auswahl nicht auf allfällige Lizenzpflichten, Gebührenpflichten und/oder urheberrechtliche Zulässigkeit.

Die Entrichtung allfälliger Gebühren, die Einholung von Nutzungsrechten und die ordnungsgemäße Meldung an die zuständigen Stellen obliegt ausschließlich dem Kunden.

Mängelansprüche

Sollten in diesem Dokument definierte Service Level nicht erfüllt werden, erstellt HostProfis 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. Für alle sonstigen Ansprüche gegen HostProfis gelten ausschließlich die Regelungen in den AGB Standard von HostProfis.

2. ENTGELTBESTIMMUNGEN

Alle Preise sind, sofern nicht anders angegeben, Nettopreise.

Einzelpreisliste

Produkt	Monatliche Gebühren	Updates & Wartung (jährlich)
3CX Pro 4	50 €	40 € je Kanal & Cloud-Router
3CX Pro 8	80 €	30 € je Kanal & Cloud-Router
3CX Pro 16	120 €	20 € je Kanal & Cloud-Router
3CX Pro 24	160 €	15 € je Kanal & Cloud-Router
3CX Pro 32	220 €	15 € je Kanal & Cloud-Router
3CX Pro 48	310 €	15 € je Kanal & Cloud-Router
3CX Pro 64	410 €	15 € je Kanal & Cloud-Router
3CX Pro 96	730 €	15 € je Kanal & Cloud-Router
3CX Pro 128	850 €	15 € je Kanal & Cloud-Router
3CX Pro 192	1219 €	15 € je Kanal & Cloud-Router
3CX Pro 256	1659 €	15 € je Kanal & Cloud-Router
3CX Pro 512	2510 €	15 € je Kanal & Cloud-Router

Sonderleistungen

CallFlow-Programmierung	69 € pro angefangener halber Stunde und Servicemitarbeiter
Einrichtung neuer Nebenstellen und Implementation der Hardware	90 € pro Nebenstelle
Aktivierungsentgelt	10 € pro Nebenstelle
MS365 Zertifikat & Integration	178 € pro Jahr
Vor-Ort-Inbetriebnahme	69 € pro angefangener halber Stunde und Servicemitarbeiter (auch für Anfahrt)
Ansagetexte Bundle Standard	299 €
Ansagetexte Bundle Individuell	499 €
Zusätzliche Worte bei Ansagetexten	2 € pro Wort
Support & Konfig-Anpassungen	2 € pro Nebenstelle monatlich

Kaution für Telefongeräte und Internetmodem	50 € pro Hardware
Transport und Verpackung	9,90 € pro Paket