Produktblatt Cloudfon+ 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

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

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 in der jeweiligen Form zur Verfügung stehen.

HostProfis ist nicht der Hersteller der Software und übernimmt dahingehend auch keine Haftung für Funktionalitätsprobleme. HostProfis hat keinen Einfluss und übernimmt keine wie auch immer geartete Haftung für den Leistungs- und Funktionalitätsumfang der Telefonanlagen-Softwarelösungen oder für den Inhalt der AGB und Datenschutzerklärungen des Software-Herstellers.

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
- Bridging von Fremdanlagen
- Einbindung von Fremd-Trunks
- Nebenstellen-basierte Sonderkonfigurationen wie zB BLF, 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-Integrationen
- Einbindung von Fremd-Trunks
- Nebenstellen-basierte Sonderkonfigurationen wie zB BLF, 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 „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	Telefonanlage
Messstation	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 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 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)
CloudFon+ pro Nebenstelle	12,49 €	40 € je Nebenstelle

Sonderleistungen

Einrichtung neuer Nebenstellen und Implementation der Hardware	90 € pro Nebenstelle
Aktivierungsentgelt pro Nebenstelle	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