



ICOS Professional Service / Support

Bedingungen für den ICOS Professional Service / Support

Der ICOS Professional Service berücksichtigt folgende Gegebenheiten:

(1) Support

Der deutschsprachige Support ist dem englischsprachigen Herstellersupport und der Hersteller Maintenance Vereinbarung vorangestellt. Er gewährleistet feste Reaktionszeiten. Das heißt, Sie als Kunde können in deutscher Sprache und zu unseren Geschäftszeiten mit dem ICOS Service kommunizieren, um auftretende Fragen zu lösen. ICOS nutzt den Herstellersupport zur weiteren Klärung, falls keine direkte Entstörung oder Lösung durch ICOS möglich ist. Für Verzögerungen, die durch den Hersteller entstehen, übernimmt ICOS keine Haftung, wird aber alle Eskalationsmöglichkeiten nutzen um eine Verzögerung so kurz wie möglich zu halten.

Der ICOS Support beinhaltet die Supportbereitschaft mit einer Reaktionszeitzusage. Alle Leistungen im Zuge des Servicefalls werden basierend zu den Konditionen in Anhang A pauschal vorab oder nach Aufwand abgerechnet.

(2) Professional Service

Intensive technische Beratung, Konzeptionierung, sowie Installations- und Konfigurationsunterstützung, Anbindung von Drittanbieter-Produkten, Site Surveys für WLAN Projekte, uvm.

Die unterstützen Produkte entnehmen Sie bitte dem entsprechenden Dienstleistungsartikel.

Ablauf eines Supportfalls

- (3) Der Kunde identifiziert im Fehlerfall, welche Komponenten den Fehler verursachen könnten und erstellt eine genaue Fehlerbeschreibung.
- (4) Der Kunde leitet die Störungsmeldung umgehend an ICOS telefonisch oder per E-Mail weiter.
- (5) ICOS nimmt eine Qualifizierung der Störungsmeldung vor und unterstützt den Kunden bei der Problemlösung seiner Installation nach bestem Wissen und Gewissen.
- (6) Die Umsetzung der Lösung erfolgt durch den Kunden. ICOS garantiert keine Problemlösung oder eine bestimmte Funktion.
- (7) Kann keine Remote-Lösung in Zusammenarbeit mit dem Kunden erreicht werden, so werden alle notwendigen Schritte für den Tausch der bei ICOS erworbenen Hardware eingeleitet.
- (8) Nach Erledigung des Service-Calls gibt ICOS an den Kunden eine entsprechende Erledigungsmeldung.

Service & Supportzeiten

- (1) Die Service & Supportzeiten sind von Mo.-Fr. 9:00-17:00 Uhr, außer an bayerischen und landesweiten Feiertagen. Eine erweiterte Bereitschaft kann gesondert 2 Wochen im Voraus vereinbart werden.
- (2) Den Service erreichen Sie via E-Mail und Telefon. Beides entnehmen Sie unserer Webseite.
- (3) Die Reaktionszeit richtet sich nach dem erworbenen Dienstleistungsartikel. Die Reaktion wird gerechnet ab dem Zeitpunkt der Störungsmeldung durch eine vom Kunden gemeldete Person an ICOS. Dabei ist immer die Lizenznummer/Seriennummer des Produktes anzugeben.
- (4) Die Analyse der Störung erfolgt laut Anhang A.
- (5) Die Serviceleistung erfolgt telefonisch, per E-Mail eventuell in Verbindung mit einer Remote Verbindung.

Preise

- (1) Für die Service- und Supportbereitschaft erhält ICOS vom Kunden eine Vergütung in Form einer Pauschale.
- (2) Enthält die Pauschale monatliche Kontingente verfallen diese am Ende jeden Monats.
- (3) Jeder Servicefall zählt entsprechend dem zeitlichen Aufwand, mindestens 15 Minuten pro Anruf oder E-Mail.
- (4) Zusätzliche Leistungen entnehmen Sie aus unserem Webshop.
- (5) Alle Preise verstehen sich netto zzgl. der zum Zeitpunkt der Erbringung geltenden MwSt.

Mitwirkung des Kunden

- (1) Eine vollständige Beschreibung der involvierten Infrastruktur beim Kunden muss ICOS mit dem Servicefall übergeben werden. Das beinhaltet immer:
 - Hardware Information (z.B. Intel Core II Duo, 4 GB RAM, 2 TB FibreChannel Raid)
 - OS Version (z.B. Windows Server 2003 SP3 - 64 Bit)
 - Software Version & Lizenznummer
- (2) Soweit es möglich ist, muss für die Geräte eine Remote-Administrationsmöglichkeit eingerichtet werden können. Soweit der Kunde keine eigene plattformunabhängige Lösung zur Verfügung stellen kann, wird auf die Remote-Control-Lösung von ICOS zurückgegriffen.
- (3) Ein konstruktives Mitwirken des Kunden ist zwingend erforderlich.
- (4) Ein regelmäßiges Backup und speziell ein Backup vor dem Remotezugriff ist vom Kunden durchzuführen.
- (5) Könnte ein Update des Produkts der Lösung eines Problems dienen, doch eine abgelaufene Maintenance verhindert das, ist eine neue Maintenance durch den Kunden zu erwerben.
- (6) Ein technisch qualifizierter Mitarbeiter des Kunden muss vor Ort zur Unterstützung bei der Fehlerbehebung verfügbar sein.
- (7) Der Kunde teilt ICOS bis zu drei berechnigte Anrufer bzw. Supportmitarbeiter mit.
- (8) Verzögerungen, die nicht von uns verursacht wurden, gehen zu Lasten der bestellten Arbeitszeit.

Geheimhaltung; Datenschutz

- (1) Beide Vertragspartner sind verpflichtet, alle Informationen und Unterlagen, sowie geschäftliche und betriebliche Angelegenheiten, die ihnen zur Kenntnis gebracht wurden, vertraulich zu behandeln und Dritten weder unmittelbar noch mittelbar zugänglich zu machen.
- (2) Der Auftragnehmer hat im Rahmen der Erbringung seiner Leistungen die einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen zu beachten.
- (3) Daten, die nicht vom Auftragnehmer verarbeitet werden sollen, die aber in seinen Zugriffsbereich gelangt sind, müssen dem Auftraggeber angezeigt werden und auf dessen Weisung unverzüglich - auch vor Ablauf der gesetzlichen Fristen - gelöscht werden.
- (4) Der Auftraggeber hat das Recht, die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen durch den Auftragnehmer bzw. gegebenenfalls hiermit beauftragten Dritten nach Abstimmung mit dem Auftragnehmer zu überprüfen.
- (5) Der Auftragnehmer wird seine Erfüllungsgehilfen und/oder Unterauftragnehmer ebenfalls zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen bzw. zur Geheimhaltung verpflichten. Dies beinhaltet auch die Verpflichtung, dem Auftraggeber die Überprüfung der Einhaltung dieser Verpflichtungen zu ermöglichen.
- (6) Die Geheimhaltungsverpflichtung bleibt über die Dauer dieses Vertrages sowie der unter diesem Vertrag abgeschlossenen Einzelverträge hinaus für eine Dauer von fünf Jahren nach Beendigung derselben bestehen.
- (7) Mit Beendigung eines Einzelvertrages hat der Auftragnehmer unaufgefordert alle ihm vom Auftraggeber ausgehändigten oder überlassenen Unterlagen, die für die Leistungserbringung erforderlich sind, einschließlich eventueller Abschriften, Kopien, Datenträger usw. unverzüglich herauszugeben. Ein Zurückbehaltungsrecht steht ihm hieran nicht zu.
- (8) Der Auftragnehmer stellt die Einhaltung der vorgenannten Pflichten durch seine Mitarbeiter sowie von ihm eingesetzten Subauftragnehmer sicher.
- (9) Der Abschluß eines AV/ADV Vertrags obliegt dem Auftraggeber.

Unterauftragnehmer

- (1) Die Beauftragung eines Unterauftragnehmers bedarf der schriftlichen Benachrichtigung durch den Auftragnehmer und der Zustimmung des Auftraggebers. Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass der Auftraggeber durch die Beauftragung eines Unterauftragnehmers keine Schlechterstellung erfährt. Die Zustimmung kann nur aus wichtigen Gründen, die dem Auftragnehmer schriftlich mitgeteilt werden müssen, versagt werden.

Schlussbestimmungen

- (1) Ausgewechselte Teile verbleiben im Eigentum des Auftraggebers. Die Entstörung erfolgt grundsätzlich durch Techniker oder durch Beauftragte des Auftragnehmers.

Anlage A: Vertragsvarianten

Pauschalen für Handelspartner

Handelspartner haben die Möglichkeit Jahrespauschalen zu erwerben.

Kerio Service Vertrag

Ausschließlich für Handelspartner. Die Kommunikation erfolgt ausschließlich mit dem Handelspartner. Vertrag verlängert sich automatisch, wenn nicht 5 Werktage vor Vertragsende gekündigt wird.

Professional Service Vertrag

Sowohl für Endkunden als auch Handelspartner. Jahrespauschale mit inkludierten Tickets, Rückrufservice, Erweiterung des Supportkontingents zu vergünstigten Preisen. Vertrag verlängert sich automatisch, wenn nicht 5 Werktage vor Vertragsende gekündigt wird.

Zeitbasierter Support

Sowohl für Endkunden als auch Handelspartner.

Weitere Dienstleistungsprodukte

Die Produkte und zugehörigen Konditionen finden Sie unter shop.icosvad.de.

Preise:

entnehmen Sie unserem Webshop bzw. Ihrem Angebot.

* Fahrtkosten, Reisekosten für Vororteinsätze werden gesondert verrechnet

Anlage B: Begriffsdefinitionen

Reaktionszeit

Zeitraum zwischen der Meldung einer Störung (per Telefax oder Internet) des Kunden an ICOS und Rückruf oder E-Mail von ICOS an Kunden mit dem Ziel einer Störungsvorprüfung sowie ggf. Terminvereinbarung und Absprache der Maßnahmen zur Entstörung.

Die Reaktionszeiten ergeben sich wie folgt:

Klassifizierung:

Priorität 3 (hoch): Die Lösung ist nicht mehr benutzbar.

Priorität 2 (mittel): Die Lösung ist teilweise benutzbar.

Priorität 1 (niedrig): Unkritisch: Störung hat keine akuten Auswirkungen auf Anwender.

Reaktionszeiten:

Priorität 3 (hoch): Reaktionszeit 1 Arbeitsstunde

Priorität 2 (mittel): Reaktionszeit 3 Arbeitsstunden

Priorität 1 (niedrig): Reaktionszeit 1 Arbeitstag

Lizenznummer.

Die Lizenznummer dient der eindeutigen Zuordnung der Software zum Servicevertrag, zum Standort sowie der jeweiligen Ausbaustufe und somit der zügigen Abwicklung der Entstörung.

Remoteservice

Entstörung mittels Ferneinwahl in das Netz des Kunden.

Störungsannahme

Zeitraum, innerhalb dessen die Serviceabrufe/Störungsmeldungen mitgeteilt werden können.

Erweiterte Servicezeiten

Zeitraum Außerhalb der regulären Bürozeiten, an welchem die Instandhaltungskräfte innerhalb der vertraglich vereinbarten Zeit die entsprechenden Leistungen durchführen.