

Gültigkeit

Version 1.0

ordana® - Ernemann & Knorr GbR

SLA Fernwartung

Dieses Service Level Agreement (SLS) gilt für die durch den Kunden bei der ordana® - Ernemann & Knorr GbR beauftragten Wartungsverträge.

Verantwortliche Stelle

ordana® - Ernemann & Knorr GbR

Karl-Peters-Str. 22

46242 Bottrop

Tel.: 02041-7811921

Fax: 02041-7811922

E-Mail: service@ordana.de

Web: www.ordana.de

Präambel

Die ordana® - Ernemann & Knorr GbR, im Folgenden ordana® genannt, bietet dem Kunden im Rahmen von Wartungsverträgen Unterstützungsdienstleistungen an.

Voraussetzung für das Zustandekommen eines Wartungsvertrages ist, dass die vom Kunden genutzte Hard- und Software durch die ordana® verkauft/vermietet und installiert wurde. Zur Verifizierung ist der Kaufbeleg / Rechnung vorzulegen.

Der Kunde kann wählen zwischen den folgenden Wartungs-Dienstleistungen:

- Wartung der Telefonanlage
- Wartung an PC-Systemen
- Wartung an Server-Systemen
- Wartung an Switchen/Routern/Firewallsystemen

Die Wartung wird schriftlich durch Abgabe eines Angebotes durch die ordana® und schriftliche Annahme des Angebotes und dessen Rücksendung an die ordana® durch den Kunden vereinbart.

Die vorliegenden SLAs gelten mit Annahme des Angebotes als akzeptiert.

Vertragslaufzeit

Vertragsbeginn

Der Vertrag beginnt mit Zugang der schriftlichen Angebotsannahme durch den Kunden bei der ordana®.

Vertragsende

Der Vertrag endet mit der fristgemäßen Kündigung der Dienstleistung durch den Kunden. Die Kündigung ist schriftlich 14 Tage vor Monatsende an die ordana® zu richten. Maßgeblich ist das Datum des Poststempels. Die Kündigung ist zu richten an:

ordana® - Ernemann & Knorr GbR
Karl-Peters-Str. 22
46242 Bottrop

Leistungsbeschreibung

Die individuell vereinbarten Wartungs-Dienstleistungen umfassen im Einzelnen:

- 1.) Fernwartung der Telefonanlage
 - a. Änderungen der Konfiguration auf Kundenwunsch
 - b. Wartungsarbeiten
 - c. Updateservices
- 2.) Fernwartung an PC-Systemen
 - a. Änderungen der PC-Konfiguration auf Kundenwunsch
 - b. Wartungsarbeiten
 - c. Updateservices
- 3.) Fernwartung an Server-Systemen
 - a. Änderungen der Server-Konfiguration auf Kundenwunsch
 - b. Wartungsarbeiten
 - c. Updateservices
- 4.) Fernwartung an Switchen / Routern / Firewallsystemen
 - a. Änderungen der Konfiguration auf Kundenwunsch
 - b. Wartungsarbeiten

Servicebeschreibung

Remote-Zugriffe zur Fernwartung

Die Fernwartung erfolgt grundsätzlich vom Standort der ordana® per Remote-Zugriff.

Der Service der jeweiligen vereinbarten Dienstleistung umfasst einen monatlichen Aufwand von 2 Stunden / 120 Minuten durch die ordana®.

Die Fernwartung per Remote-Zugriff erfolgt in der Regel in der Zeit :

Montag bis Sonntag einschließlich Feiertage von 21:00 – 6:00 Uhr,

um die Beeinträchtigung der Betriebsabläufe des Kunden weitestgehend zu minimieren.

Telefonsupport

Darüberhinaus beinhaltet der Wartungsvertrag einen kostenlosen Telefonsupport in der Zeit von

Montag – Freitag	8:00 – 20:00 Uhr
Samstag – Sonntag	12:00 – 16:00 Uhr

Für Feiertage gelten Sonderregelungen. Diese sind aktuell einzusehen auf unserer Webseite www.ordana.de/support.

Erreichbarkeit

Rufnummer: 02041-7811921

E-Mail: service@ordana.de

Weitergehende Leistungen – Vor-Ort-Einsätze

Bei Störungen oder Ausfällen der Hardware während oder außerhalb der Betriebszeiten des Kunden, welche einen Außeneinsatz / Vor-Ort-Einsatz der ordana® erforderlich machen, fallen weitere Kosten für die Arbeitszeit sowie ggf. Material nach den üblichen Dienstleistungspreisen an.

Servicezeiten für Außen-/ Vor-Ort-Einsätze durch die ordana®

Wochentage	Zeitraum	Vergütung
Montag – Freitag	15:30 – 22:00 Uhr	Normale Arbeitszeitregelung auf Stundenbasis, berechnet wird jede angefangene halbe Stunde
Samstag	8:00 – 20:00 Uhr	Normale Arbeitszeitregelung auf Stundenbasis, berechnet wird jede angefangene halbe Stunde
Sonntag / Feiertage	8:00-20:00 Uhr	Aufschlag von 100% auf die normale Arbeitszeitregelung, berechnet wird jede angefangene halbe Stunde

Besonderheiten Telefonanlage

Ergänzend zu den genannten Regelungen gelten für Wartungsverträge der Telefonanlagen:

Die ordana® hält jederzeit ein Ersatz-Telefonanlagensystem zum Austausch beim Kunden vor. Durch die Inbetriebnahme des Telefonanlagensystems fällt der zum Zeitpunkt des Ausfalls des vorhandenen Systems gültige Preis für den Erwerb des Ersatz-Systems an, sofern die gesetzlich geregelte Garantiezeit abgelaufen ist. ordana® sichert einen Austausch des Systems spätestens am nachfolgenden Arbeitstag nach Ausfall zu. Die Arbeitszeit zur Installation wird dem Kunden gem. Punkt „Weitergehende Leistungen / Vor-Ort-Einsätze“ in Rechnung gestellt.

Leistungsverrechnung

Die Kosten für den Wartungsvertrag werden dem Kunden monatlich in Rechnung gestellt. Die Zahlung durch den Kunden erfolgt wahlweise durch Überweisung zum 1. eines Monats oder durch Lastschriftinzug durch die ordana®.