

Gültigkeit

Version 1.2

ordana® - Maik Ernemann & Dina Knorr GbR

SLA Fernwartung

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

Verantwortliche Stelle

ordana® - Maik Ernemann & Dina Knorr GbR

Karl-Peters-Str. 22

46242 Bottrop

Tel.: 02041-7811921

E-Mail: service@ordana.de

Web: www.ordana.de

Präambel

Die ordana® - Maik Ernemann & Dina 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:

- Privat
- Small Business
- Business Basics
- Business Professional

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 oder per E-Mail 14 Tage vor Monatsende an die ordana® zu richten. Die ordana® behält sich ebenfalls das Recht einer ordentlichen Kündigung dieses Vertrags vor.

Die Kündigung ist zu richten an:

ordana® - Maik Ernemann & Dina 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
 - c. Updateservices

Servicebeschreibung

Remote-Zugriffe zur Fernwartung

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

Mitgeltende Dokumente zu diesem Vertrag sind das Angebot über die gebuchte Wartung und das Dokument SLA Wartungsverträge.

Telefonsupport

Darüberhinaus beinhaltet der Wartungsvertrag einen kostenlosen Telefonsupport in der Zeit von:

Montag – Freitag	9:30 – 20:00 Uhr
------------------	------------------

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	09:30 – 20:00 Uhr	Normale Arbeitszeitregelung auf Stundenbasis, berechnet wird jede angefangene halbe Stunde
Samstag	10:00 – 13:00 Uhr	Normale Arbeitszeitregelung auf Stundenbasis, berechnet wird jede angefangene halbe Stunde
Sonntag / Feiertage - Sondervereinbarung	10:00 - 18:00 Uhr	Aufschlag von 100% auf die normale Arbeitszeitregelung, berechnet wird jede angefangene halbe Stunde

Außerhalb dieser Zeiten bieten wir Ihnen einen Notdienst an.

Besonderheit Telefonanlage

Ergänzend zu den genannten Regelungen gelten für Wartungsverträge der Telefonanlagen:

Die ordana® hält jederzeit ein Ersatz-Telefonanlagensystem zum Austausch beim Kunden vor. Dieses beinhaltet die rudimentären Leistungen zur Telefonie. 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.

Besonderheit Backup

Für das Backup der Daten, die Datenhaltung und die Konsistenz der Daten ist der Vertragspartner verantwortlich.

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®. Nicht beanspruchte Supportzeit lt. Servicevereinbarung verfällt am Ende eines Monats.

Urlaubsregelung

Hierzu hinterlegen wir unter <https://www.ordana.de/support> immer die aktuellen Urlaubszeiten. In dieser Zeit bieten wir Ihnen einen Notdienst an über welchen Sie uns erreichen können.