

Leistungsschein zum Servicevertrag Nummer: _____

Pflege von Software und Hardware eines informations- und kommunikationstechnischen Systems (ITK-Systems)

Beschreibung der angebots-/vertragsgegenständlichen Leistungen, Nebenleistungen und Preise sowie des Einsatzumfeldes und der Systemumgebung. Alle Preise verstehen sich zzgl. 19% MwSt., sofern nicht anders ausgewiesen.

Ergänzungen oder Änderungen dieses Leistungsscheins sind vom Auftraggeber und Auftragnehmer schriftlich zu vereinbaren.

Vertragsbeginn: _____

Vertragsdauer: _____

A Vertragsgegenstand und Serviceentgelt :

1. Software- und Hardwarepflege :

1.a Pflegegegenstand:

<input type="checkbox"/>	Gem. Anlage (genaue Überschrift der Anlage):
<input type="checkbox"/>	Sämtliche Endgeräte sind nicht im Vertrag enthalten
<input type="checkbox"/>	Weitere Hard- und Software, Applikationen, die nicht im Vertrag enthalten ist:
<input type="checkbox"/>	Sondereinbarungen:

1.b Besondere Funktionalitäten / Schnittstellen:

<input type="checkbox"/>	Gem. Anlage (genaue Überschrift der Anlage):
<input type="checkbox"/>	Sondereinbarungen:

1.c Umfang der Hard- und Softwarepflege::

SLA (Definition s.u.): _____

2. Kosten

2a. Serviceentgelt:

Regelmässig zu zahlendes Entgelt für oben aufgeführte Leistungen gemäß Servicevertrag sowie vereinbarten SLA's . Die Zahlungsbedingungen und Fälligkeit sind im Deckblatt geregelt.

_____ € / Monat

2b. Einrichtungskosten:

Die Kosten für die technische Übernahme des unter 1 beschriebenen Systems, inklusive Dokumentation, Aufschaltung und Einrichtung eines Remotезuganges, Beantragung von Fernzugriffen bei den Herstellern werden einmalig zusätzlich abgerechnet:

Sie betragen:

Pauschale : _____ Euro

Nach Aufwand :

Stundensatz Kategorie =

Anfahrt =

Reisekosten / Spesen =

Weitere Lieferungen und Leistungen auf Anforderung des Kunden werden zu den zum Zeitpunkt der Leistungserbringung geltenden Listenpreisen des Anbieters abgerechnet. Die aktuelle Preisliste ist einsehbar unter www.sncom.de.

B Einsatz der Hard- und Software

1. Standort der Hard- und Software :

2. Einsatzumfeld der Hard und Software:

Der Einsatzort und das Einsatzumfeld, sowie die Systemumgebung muss den jeweiligen Vorgaben des Herstellers entsprechen. Störungen aufgrund einer Veränderung der Einsatzumgebung (hard- und softwareseitig) sind nicht über den Vertrag abgedeckt.

VoIP - Qualitätskriterien : Bitte beachten Sie, dass bei Sprachübertragung oder Übertragung anderer kritischer Informationen das vorhandene LAN/WAN sämtliche notwendigen Qualitätsansprüche an VoIP erfüllen muss. Für die notwendige Qualität gelten explizit die Voraussetzungen der „Voice over IP (VoIP) Anforderungen an das vorhandene IP-Netz“ des VAF Bundesverbandes Telekommunikation e.V.

(Version 3.0 vom Juni 2012) Die Herstellung und Aufrechterhaltung dieser Qualitätsansprüche ist, soweit es keine andere schriftliche Vereinbarung gibt, nicht Bestandteil des Servicevertrages.

Folgende Mitarbeiter sind berechtigt den SNcom Support in Anspruch zu nehmen und kostenpflichtige Aufträge zu erteilen:

Per Mail unter support@sncom.de oder durch Anruf auf der Service Hotline 02131-52377-800.

Vor- und Nachname in Druckschrift	Mailadresse	Rufnummer

Ort, Datum

Ort, Datum

Anbieter (Unterschrift + Name in Druckschrift)

Kunde (Unterschrift + Name in Druckschrift)

ÜBERSICHT SERVICE-LEVEL-AGREEMENT
(DIE MATRIX IM ANHANG ZEIGT WELCHE PUNKTE IN IHREM VERTRAG ENHALTEN SIND)

Level	Software Schutz											Grund Preis	Port Preis	Lauf Zeit	
	SW Patches ^{1,2}	Hersteller Support ^{1,2}	SW Updates	Major SW Upgrades	Hardware Ersatz	Kostenfrei enthalten			Reaktionszeiten						
						günstigere Stundensätze	Anrufbereitschaft	Remote Service	Vor Ort Service	remote					vor Ort
										8 Stunden	4 Stunden				2 Stunden
Light						X	X			X			Produkt-abhängig		
Remote						X	X	X			X		30,00 €	0,50 €	
Remote Plus						X	X	X			X	X	30,00 €	0,70 €	
Premium						X	X	X	X		X		30,00 €	1,55 €	
Premium Plu					X	X	X	X	X		X	X	30,00 €	2,95 €	
VIP					X	X	X	X	X		X		30,00 €	4,50 €	
SWS	X	X	X										Produkt-abhängig		Produkt-abhängig
SW-Up	X	X	X	X											
¹ über den Gewährleistungszeitraum hinaus.															
² Bei Mietverträgen im Mietpreis bereits enthalten															