

Ergänzende Rahmenvereinbarung für Service & Support

von easyinttel.de mit dem Stand vom 01.03.2023.

Die nachstehende ‚Ergänzende Rahmenvereinbarung für Service & Support‘ gelten gegenüber den Kunden (nachfolgend auch „Auftraggeber“) von easyinttel.de, Patrick Badent, Goethestraße 2, 88281 Schlier (nachfolgend „easyinttel.de“ bzw. auch „Auftragnehmer“) in allen Fällen.

Aufgrund des Umstandes, dass die easyinttel.de nach ihrem Geschäftsmodell für fast jeden Kunden auch Dienstleistungen im Bereich Service & Support bietet, schließen wir mit jedem Kunden hierfür eine Rahmenvereinbarung. Daher beziehen wir die ‚Ergänzende Rahmenvereinbarung für Service & Support‘ in jeden Hauptvertrag mit ein.

Um diesen Vorgang zu erleichtern, haben wir die nachfolgende ‚Ergänzende Rahmenvereinbarung für Service & Support‘ so formuliert, dass diese wie unsere AGBs in den Hauptvertrag miteinbezogen werden kann und eine separate Vereinbarung nicht notwendig ist.

Angebot

easyinttel.de bietet Internet im Festnetz, professionelle Telefonie- und Cloud-Lösungen mit allem was dazu gehört: Strategie, Planung, Umsetzung und Support sowie dauerhaft preiswerte Tarife mit fairen Verträgen.

Das Angebot von easyinttel.de ist gut durchdacht und basiert auf einer langjährigen Erfahrung. Mit den Produkten und Services unterstützt easyinttel.de das tägliche Geschäft ihrer Kunden. Diese profitieren von praktischen und innovativen Funktionen, welche sicher und zuverlässig bereitgestellt werden.

easyinttel.de ist seit über 25 Jahren im Bereich IT- und Telekommunikationstechnik tätig. Gegründet 1996 in Schlier bei Ravensburg und seit 2008 in München werden Kunden im süddeutschen Raum und ganz Deutschland bedient. Mit den Jahren kommt die Erfahrung und mit der Erfahrung kommt die Kompetenz und Professionalität. Dies kann easyinttel.de unter anderem durch die nachfolgenden Auszeichnungen und Zertifikate bescheinigen:

Digitale Fitness	Digitale Transformation	ITIL-zertifiziert	TOGAF-zertifiziert	Personenzulassung Klasse A
<u>Inhalte:</u> Digitale Strategien und Geschäftsmodelle, Bedeutung von Daten, Cloud-Computing und KI, Auswirkung der Digitalisierung auf Mitarbeiter, Geschäftsprozesse und Produkte	<u>Inhalte:</u> Fähigkeit zur Veränderung, Prozesse zur Transformation, digitalen Transformation, innovative Arbeitswelten, Connected Leadership, Umsetzung digitaler Konzepte	<u>Inhalte:</u> Best-Practice-Leitfaden und der De-facto-Standard im Bereich IT-Service-Management, welcher das Management von Services über den kompletten Lifecycle abdeckt	<u>Inhalte:</u> Best-Practice-Leitfaden und der De-facto-Standard im Bereich IT-Service-Management, welcher das Management von Services über den kompletten Lifecycle abdeckt	<u>Inhalte:</u> Berechtigt zum Aufbauen, Anschalten, Änderung und Instandhalten von Telekommunikations-Einrichtungen an das öffentliche Telefonnetz mit fachspezifischen Kenntnissen
<u>Aussteller:</u> University4Industry	<u>Aussteller:</u> AKAD Bildungsgesel.	<u>Aussteller:</u> TÜV Süd	<u>Aussteller:</u> The Open Group	<u>Aussteller:</u> Bundesnetzagentur

Grundsätzliche Definition

Die Rahmenvereinbarung wird zwischen easyinttel.de und dem Kunden auf unbestimmte Zeit geschlossen.

Projekt- und Betriebsphasen werden von easyinttel.de wie folgt definiert:

- **Projektphase:** Es werden die angebotenen und vereinbarten Aktivitäten ausgeführt, um Komponenten und Services in die Betriebsphase zu überführen.
- **Betriebsphase:** Es wird der Betrieb der aus Projektphase übernommen bzw. gewünschten Komponenten und Services sicher gestellt.

Setup- und Service-Pauschalen sowie individueller Service & Support werden wie folgt definiert:

- **Setup-Pauschalen für die Projektphase:** easyinttel.de übernimmt die initiale Inbetriebnahme (das „Setup“) für ausgewählte Produkte und Services. Mehr hierzu auf den nächsten Seiten.
- **Service-Pauschalen für die Betriebsphase:** easyinttel.de übernimmt den dauerhaften Betrieb (den „Service“) für ausgewählte Produkte und Services. Mehr hierzu auf den nächsten Seiten.
- **Service & Support:** easyinttel.de bietet individuellen Service & Support für Produkte und Services aus dem angebotenen Portfolio. Mehr hierzu auf den nächsten Seiten.

Kostenfrei und kostenpflichtig werden von easyinttel.de wie folgt definiert:

- **Kostenfrei sind:** Alle Angelegenheiten, welche durch die gesetzliche Garantie- oder Gewährleistung abgedeckt sind, alles was auf einen Fehler durch easyinttel.de oder einen Fehler des angebotenen Services zurückzuführen ist und alles, was der Kunde (mit entsprechendem Fachwissen oder Recherche) bei einer angebotenen Komponente oder Service nicht selbst hätte erledigen können.
- **Kostenpflichtig sind:** Die Setup- und Service-Pauschalen, der angebotene individuelle Service & Support und alles, was der Kunde (mit entsprechendem Fachwissen oder Recherche) bei einer angebotenen Komponente oder Service hätte selbst erledigen können.
Zu allen im Folgenden angegebenen Preisen addiert sich die gesetzliche Umsatzsteuer.

Service & Support-Zeiten

Service & Support erfolgt während der regulären Arbeitszeiten von easyinttel.de:

- Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr und
- an Samstagen von 8:00 Uhr bis 14:00 Uhr

An Sonntagen und an gesetzliche Feiertage in Baden-Württemberg oder Bayern erfolgt keine Bearbeitung, außer dies wurde im Rahmen einer Setup- oder Service-Pauschale oder einer Notfall-Vereinbarung vereinbart.

Kommunikation mit easyinttel.de für Service & Support

Die Kommunikation erfolgt in Abhängig davon, ob mit easyinttel.de eine Setup- oder Service-Pauschale vereinbart wurde:

- **Kunden ohne vereinbarte Setup- oder Service-Pauschale:** Wir bitten alle Anfragen per E-Mail an info@easyinttel.de mit Angabe der Kontaktdaten zu richten. Die Bearbeitung erfolgt im Rahmen des ‚individuellen Service & Support‘ während der regulären Öffnungszeiten.
- **Kunden mit vereinbarter Setup-Pauschale während der Projektphase:** Die Kommunikation wird individuell vereinbart, gewöhnlich wird ein fester Ansprechpartner für die Projektphase vereinbart.
- **Kunden mit vereinbarter Service-Pauschalen für die Betriebsphase:** Kunden finden im Service-Handbuch auf Seite 1 den vereinbarten Support-Kanal mit weiteren Informationen.

Bei Interesse an einer Setup- oder Service-Pauschale unterbreiten wir gerne ein Angebot.

Support über eine Notfall-Vereinbarung außerhalb der Support-Zeiten

Für kritische Notfälle oder über gewissen Zeiträumen kann der Kunde mit easyinttel.de eine Notfall-Vereinbarung treffen. Bei Interesse an einer Notfall-Vereinbarung unterbreiten wir gerne ein Angebot.

Datensicherung

Der Kunde ist verpflichtet regelmäßig und vor dem Zugriff auf Ihre Komponenten ein vollständiges Backup und somit eine Sicherheitskopie Ihrer Daten anzulegen. Dies muss grundsätzlich regelmäßig erfolgen, damit im Schadensfall eine schnelle Wiederherstellung möglich ist. Easyinttel.de haftet nicht für fehlerhafte oder nicht erfolgte Datensicherungen.

Fernwartung über Internet und Vor-Ort-Service Unterstützung

easyinttel.de nutzt nach Möglichkeit Fernwartung, um sämtliche Arbeiten auszuführen und Support anbieten zu können. Voraussetzung ist ein funktionsfähiger Internet-Zugang auf Kundenseite mit einer Bandbreite von mind. 1 Mbit/s. Hierbei kommen folgende Varianten zum Einsatz:

- Zugriff auf Arbeitsplätze: Erfolgt i.d.R. in einer gemeinsamen Online-Konferenz mit der Bildschirm-Freigabe-Funktion, ggf. wird auch die Steuerung übernommen. Hierbei kommt ein 3CX-Webmeeting oder Microsoft Teams zum Einsatz.
- Zugriff auf Infrastruktur: Erfolgt verschlüsselt, i.d.R. mit einer https- oder VPN-Verbindung, um sicher auf die Kunden-eigene Infrastruktur zuzugreifen.

Bei Vor-Ort-Service wird die Fahrtkostenpauschale abgerechnet.

Stundensätze für individuellen Service & Support und Fahrtkostenpauschale

Individueller Service & Support wird von easyinttel.de auf Basis der geleisteten Arbeitsstunden während der regulären Arbeitszeiten (*) abgerechnet. Ist eine Bearbeitung außerhalb der regulären Arbeitszeiten gewünscht fällt ein Zuschlag an.

easyinttel.de berechnet hierbei folgende Stundensätze:

Arbeitszeiten	Werktags inkl. samstags		Sonn- und Feiertags	
	Zuschlag	Preis pro Std.	Zuschlag	Preis pro Std.
0:00 Uhr bis 6:00 Uhr	zzgl. 75%	171,50 EUR	zzgl. 100%	196,00 EUR
6:00 Uhr bis 8:00 Uhr	zzgl. 25%	122,50 EUR	zzgl. 50%	147,00 EUR
8:00 Uhr bis 18:00 Uhr *	-	98,00 EUR	zzgl. 25%	122,50 EUR
18:00 Uhr bis 22:00 Uhr	zzgl. 25%	122,50 EUR	zzgl. 50%	147,00 EUR
22:00 Uhr bis 24:00 Uhr	zzgl. 75%	171,50 EUR	zzgl. 100%	196,00 EUR

Die Abrechnung erfolgt im 15-Minuten-Takt und wird ggf. gerundet.

Bei Vor-Ort-Einsätzen wird eine Fahrtkostenpauschale von 1,- EUR pro km gefahrenem abgerechnet, hierbei sind die Arbeitsstunden pauschal inkludiert.

Setup-Pauschalen für die Projektphase

easyinttel.de bietet die Übernahme der initialen Inbetriebnahme (des „Setup“) für ausgewählte Produkte und Services an. Neben der technischen Inbetriebnahme sind hierbei noch zahlreiche weitere Leistungen inkludiert, welche für einen sicheren und zuverlässigen Betrieb notwendig sind.

Die Tätigkeiten mit einem definierten Leistungsumfang werden von easyinttel.de auf Basis eines Werkvertrages zum Festpreis angeboten und abgerechnet. Hierbei sind folgende Parameter relevant:

- **Erwerb der Komponente:** Unterscheidet ob die Komponente oder der Service von easyinttel.de bezogen wurde oder durch einen anderen Anbieter.
- **Leistungserbringung:** Unterscheidet ob der Setup Remote ausgeführt wird (meint bei easyinttel.de mit anschließendem Versand an den Kunden) oder Setup vor Ort ausgeführt wird (meint in den Räumlichkeiten des Kunden inkl. Installation an dem dafür vorbereiteten Ort).

Setup-Pauschalen im Bereich Internet, Netzwerk und Telefonie:

Erwerb der Komponente	Leistungserbringung	Lieferumfang von easyinttel.de	Zulieferung durch den Kunden	Netzwerk-Gateway	Netzwerk-Knoten	Netzwerk-Endgerät
Bezogen über easyinttel.de	Setup Remote	<ul style="list-style-type: none"> • Konfiguration, Test und Lieferung • Inbetriebnahme und Abnahme mit Key-User (Remote) • Ausbildung von Key-Usern (Remote) • Erstellung einer Dokumentation für den Betrieb inkl. Zugangsdaten 	<ul style="list-style-type: none"> • Informationen zu den örtlichen Gegebenheiten • Anschlüsse und Installationsort vorbereitet (z.B. Anschluss, Rack) • Installation der gelieferten Komponenten nach Anleitung • Unterstützung des Projekts 	50,00 EUR	25,00 EUR	12,50 EUR
	Setup vor Ort	<ul style="list-style-type: none"> • Konfiguration, Test und Lieferung • Installation, Inbetriebnahme und Abnahme mit Key-User (vor Ort) • Ausbildung von Key-Usern (vor Ort) • Erstellung einer Dokumentation für den Betrieb inkl. Zugangsdaten 	<ul style="list-style-type: none"> • Informationen und Zugang zu den örtlichen Gegebenheiten • Anschlüsse und Installationsort vorbereitet (z.B. Anschluss, Rack) • Unterstützung des Projekts 	75,00 EUR	37,50 EUR	18,75 EUR
Anderweitig bezogen	Setup Remote	<ul style="list-style-type: none"> • Netzwerkseitige Konfiguration und Inbetriebnahme • Abnahme der relevanten Teile mit Key-User oder Drittanbieter (Remote) • Ausbildung für die relevanten Teile von Key-Usern (Remote) • Aufbereitung der gelieferten Dokumentation für den Betrieb 	<ul style="list-style-type: none"> • Informationen zu den örtlichen Gegebenheiten • Anschlüsse und Installationsort vorbereitet (z.B. Rack/Schrank) • Installation der fremden Komponenten mit DHCP aktiv • Tabellarische Zulieferung der benötigten technischen Daten zu den Komponenten • Dokumentation zu Komponenten, Betrieb und Wartung • Unterstützung des Projekts 	Nach individueller Vereinbarung		20,00 EUR
	Setup vor Ort	<ul style="list-style-type: none"> • Netzwerkseitige Konfiguration und Inbetriebnahme • Abnahme der relevanten Teile mit Key-User oder Drittanbieter (Remote) • Ausbildung für die relevanten Teile von Key-Usern (vor Ort) • Aufbereitung der gelieferten Dokumentation für den Betrieb 	<ul style="list-style-type: none"> • Informationen zu den örtlichen Gegebenheiten • Anschlüsse und Installationsort vorbereitet (z.B. Rack/Schrank) • Dokumentation zu Komponenten, Betrieb und Wartung • Unterstützung des Projekts 	Nach individueller Vereinbarung		30,00 EUR

Beispiele:

- Netzwerk-Gateway: z.B. Router (mit Netzwerk- und Telefonie, ohne Smart/vLAN/VPN-Funktionen)
- Netzwerk-Knoten: z.B. Switch (mit Netzwerk- und managed-Funktionen, ohne Smart/vLAN/VPN-Funktionen)
- Netzwerk-Endgerät: z.B. Telefon (mit Netzwerk- und Telefonie-Einrichtung, ohne Smart/vLAN/VPN-Funktionen)

Setup-Pauschalen im Bereich Cloud:

Erwerb der Komponente	Leistungs-erbringung	Lieferumfang von easyinttel.de	Zulieferung durch den Kunden	Komplex	Mittel	Einfach
Bezogen über easyinttel.de	Setup Remote oder vor Ort	<ul style="list-style-type: none"> Netzwerkseitige Konfiguration und Inbetriebnahme Abnahme der relevanten Teile mit Key-User oder Drittanbieter (Remote) Ausbildung für die relevanten Teile von Key-Usern (Remote) Aufbereitung der gelieferten Dokumentation für den Betrieb 	<ul style="list-style-type: none"> Informationen zu der App Tabellarische Zulieferung der benötigten technischen Daten zu der Cloud-App Dokumentation zu der Cloud-App, Betrieb und Wartung Unterstützung des Projekts 	250,00 EUR	100,00 EUR	50,00 EUR

Service-Pauschalen für die Betriebsphase

easyinttel.de bietet den dauerhaften Betrieb (den „Service“) für ausgewählte Produkte und Services an. Neben der Sicherstellung des technischen Betriebs sind hierbei noch zahlreiche weitere Leistungen inkludiert, welche für einen sicheren und zuverlässigen Betrieb notwendig sind. Auf Kundenwunsch können noch weitere Support-Leistungen inkludiert werden, um die optimale Nutzung der Produkte und Services sicherzustellen.

Kunden können zwischen den folgenden Service-Pauschalen wählen:

Service-Pauschale	Inkludierte Support-Leistungen	Support-Kanal
<u>Ohne Service-Pauschale</u>	Anfragen werden im Rahmen des individuellen Service & Support während der regulären Öffnungszeiten bearbeitet und auf Basis der Stundensätze abgerechnet.	E-Mail an info@easyinttel.de
<u>Service BASIC</u> (bei eigener Expertise)	<ul style="list-style-type: none"> Aufrechterhaltung des technischen Betriebs inkl. Aktualisierungen/Updates Unterstützung bei Tausch der Komponenten, z.B. bei Defekt Support für technische Funktionen für Admins oder ausgebildete Service-Desk Jährliches Service-Review ohne zusätzliche Kosten Support-Zeiten (Reaktionszeit): Mo-Fr: 8-18 Uhr, Sa: 8-14 Uhr (8 Stunden) 	Gemäß der individuellen Vereinbarung (siehe im individuell bereit gestellten Service-Handbuch auf Seite 1)
<u>Service PLUS</u> (für das das Alltägliche)	Zusätzlich zum Service BASIC: <ul style="list-style-type: none"> Beratung und beispielhafte Konfiguration für alle Standard-Funktionen Support für Key-User oder ausgebildete Service-Desk Support-Zeiten (Reaktionszeit): Mo-Fr: 8-18 Uhr, Sa: 8-14 Uhr (8 Stunden) 	
<u>Service PREMIUM</u> (für das Außergewöhnliche)	Zusätzlich zum Service PLUS: <ul style="list-style-type: none"> Beratung und beispielhafte Konfiguration für alle Experten-Funktionen Beratung und Konfiguration von Standard-Integrationen Support für Key-User oder ausgebildete Service-Desk Support-Zeiten (Reaktionszeit): Mo-Fr: 8-18 Uhr, Sa: 8-14 Uhr (4 Stunden) 	

Die Tätigkeiten mit einem definierten Leistungsumfang werden von easyinttel.de auf Basis eines Werkvertrages zum Festpreis angeboten und abgerechnet. Hierbei sind folgende Parameter relevant:

- **Erwerb der Komponente:** Unterscheidet ob die Komponente oder der Service von easyinttel.de bezogen wurde oder durch einen anderen Anbieter.
- **Leistungserbringung:** Unterscheidet ob der Setup Remote ausgeführt wird (meint bei easyinttel.de mit anschließendem Versand an den Kunden) oder Setup vor Ort ausgeführt wird (meint in den Räumlichkeiten des Kunden inkl. Installation an dem dafür vorbereiteten Ort).

Service-Pauschalen im Bereich Internet, Netzwerk und Telefonie:

Erwerb der Komponente	Leistungs-erbringung	Lieferumfang von easyinttel.de	Zulieferung durch den Kunden	Netzwerk-Gateway	Netzwerk-Knoten	Netzwerk-Endgerät
Bezogen über easyinttel.de (anderweitig bezogen auf Anfrage)	BASIC	<ul style="list-style-type: none"> Aufrechterhaltung des technischen Betriebs inkl. Aktualisierungen und Updates Technischer Ansprechpartner (schriftlich) Lösung von allen technischen Problemfällen bei eigenen Komponenten/Services bzw. Weiterleitung an Drittanbieter Unterstützung Hardware-Tausch Datensicherung (wenn möglich) Pflege der Dokumentation Jährliches Service-Review 	<ul style="list-style-type: none"> Bereitstellung der technischen Infrastruktur (Kabel, Strom, etc.) Remote-Zugriff auf die Komponenten wird ermöglicht Unterstützung durch Key-Usern, geschulte Service Desk oder Drittanbietern nach Anleitung oder Anweisung Ansprechpartner und Kommunikation an Anwender 	8,00 EUR/mon. bzw. 96,00 EUR/Jahr	4,00 EUR/mon. bzw. 48,00 EUR/Jahr	2,00 EUR/mon. bzw. 24,00 EUR/Jahr
Bezogen über easyinttel.de (anderweitig bezogen auf Anfrage)	PLUS	Wie Service BASIC, zusätzlich: <ul style="list-style-type: none"> Beratung und initiale Konfiguration für Standard-Funktionen Unterstützung für Key-User oder geschulte Service Desk für Standard-Funktionen 	Wie Service BASIC, zusätzlich: <ul style="list-style-type: none"> Anpassung einer vorhandenen Konfiguration bei Standard-Funktionen 	10,00 EUR/mon. bzw. 120,00 EUR/Jahr	5,00 EUR/mon. bzw. 60,00 EUR/Jahr	3,00 EUR/mon. bzw. 36,00 EUR/Jahr
Bezogen über easyinttel.de (anderweitig bezogen auf Anfrage)	PREMIUM	Wie Service PLUS, zusätzlich: <ul style="list-style-type: none"> Beratung und initiale Konfiguration für Komfort- und Experten-Funktionen Unterstützung für Key-User oder geschulte Service Desk für Komfort- und Experten-Funktionen 	Wie Service PLUS, zusätzlich: <ul style="list-style-type: none"> Anpassung einer vorhandenen Konfiguration bei Komfort-Funktionen Testen von Standard-Integrationen 	12,50 EUR/mon. bzw. 150,00 EUR/Jahr	6,00 EUR/mon. bzw. 72,00 EUR/Jahr	4,00 EUR/mon. bzw. 48,00 EUR/Jahr

Service-Pauschalen im Bereich Cloud:

Erwerb der Komponente	Leistungs-erbringung	Lieferumfang von easyinttel.de	Zulieferung durch den Kunden	Komplex	Mittel	Einfach
Bezogen über easyinttel.de oder anderweitig bezogen	Remote	<ul style="list-style-type: none"> Aufrechterhaltung des technischen Betriebs inkl. Aktualisierungen und Updates Technischer Ansprechpartner (schriftlich) Lösung von Problemfällen bei eigenen Services bzw. Weiterleitung an Drittanbieter bei fremden Services Datensicherung, wenn möglich Pflege der Dokumentation Jährliches Service-Review 	<ul style="list-style-type: none"> Bereitstellung der technischen Infrastruktur, des Service & Support bei fremden Komponenten Remote-Zugriff auf die Komponenten Unterstützung durch Key-Usern und Drittanbietern nach Anleitung bei Bedarf Ansprechpartner und Kommunikation an Anwender 	50,00 EUR/mon. bzw. 600,00 EUR/Jahr	20,00 EUR/mon. bzw. 240,00 EUR/Jahr	10,00 EUR/mon. bzw. 120,00 EUR/Jahr

Weitere Setup- oder Service-Pauschalen

Bei Bedarf definieren wir weitere Setup- oder Service-Pauschalen und fügen diese hier hinzu.