

Pro Cloud Services

Leistungsbeschreibung / Besondere Geschäftsbedingungen

1 Allgemeines

1.1 AGB

Für alle in Anspruch genommenen Dienstleistungen und Produkte gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, im Folgenden AGB genannt, der NetAachen GmbH, im Folgenden NetAachen genannt.

Im Falle von Widersprüchen gehen jedoch die nachfolgenden Bestimmungen vor.

1.2 Gegenstand und Bezüge

Die folgenden Ausführungen beschreiben das Produkt „Pro Cloud“ mit ihren zugeordneten Produkten und im Zusammenhang stehenden aktuell gültigen Auskünften und Störungsbeseitigungen.

Alle Leistungsmerkmale der Produkte, die fortfolgend aufgeführt werden, sind ausschließlich für diese Angebote gültig. Kein Merkmal ist auf andere Produkte, Merkmale oder Produktbündel übertragbar.

NetAachen behält sich im Zuge technischer Neuerungen und Weiterentwicklungen vor, Merkmale oder Produkte durch bessere oder gleichwertige, für den Kunden kostenfrei, zu ersetzen.

1.3 Dokumentation

Für die Dienstleistung und die genutzten Systeme stellt NetAachen nach eigener Wahl dem Kunden eine Nutzerdokumentation in elektronischer und/oder gedruckter Form zur Verfügung. Die Nutzerdokumentation bezieht sich auf die Installation und Konfiguration beigestellter NetAachen-eigener Systeme sowie zur Installation und Konfiguration kundeneigener Systeme in Verbindung mit NetAachen-Leistungen.

1.4 Löschung von Daten

Umgehend nach vollständiger Beendigung des Vertragsverhältnisses zwischen dem Kunden und NetAachen werden alle Daten, welche in Bezug zu dem Produkt stehen oder durch den Betrieb des Produktes entstanden sind, gelöscht.

Dies gilt auch für Daten des Kunden, die im Rahmen der Bereitstellung des Produktes notwendigerweise an die synaix Gesellschaft für angewandte Informations-Technologien mbH (synaix) von NetAachen weitergegeben wurden.

1.5 Abnahme

Nach Beendigung aller zum Produkt zugehörigen Arbeitsschritte wird der Kunde über die Vollendung der Installation informiert.

Die Benachrichtigung erfolgt in Textform oder in Form einer E-Mail und fordert den Kunden zur Abnahme der Installation auf.

Ist innerhalb von 10 Werktagen nach Aufforderung zur Abnahme keine Reklamation von Seiten des Kunden bei NetAachen eingegangen, die eine erhebliche Beeinträchtigung oder Fehlfunktion der Dienstleistung oder des Systems zeigt, so wird dies als stillschweigende Abnahme verstanden.

Im Übrigen gelten die Regelungen der Ziff. 4.1 der AGB hinsichtlich Prüfung der vertraglichen Leistung und Mängelanzeige.

2 Leistungen

2.1 Dokumentenspeicher

2.1.1 Einleitung

Der Geltungsbereich dieser Leistungsbeschreibung bezieht sich auf die Produkte:

Pro Cloud [Basic, Pro]

Nachfolgend eine genauere Beschreibung des Dienstes und seiner Merkmale in den Kapiteln dieser Leistungsbeschreibung. Der angebotene Dienst liefert dem Kunden je nach Auftragsumfang einen Kennwort geschützten Dokumentenspeicher sowie eine Nutzerverwaltung, mit deren Hilfe der Zugriff auf den Dokumentenspeicher verwaltet werden kann.

Die bereitgestellte Umgebung arbeitet auf Systemen des NetAachen-Partners synaix in einem der Aachener Rechenzentren der synaix. Der Kunde hat keinen Anspruch auf eine bestimmte Systemumgebung, ein bestimmtes Rechenzentrum oder bestimmte IP-Adressen zum Betrieb der Dienste. Die Unterbringung der Systeme erfolgt in dafür vorgesehenen Betriebsumgebungen mit der obligatorischen Zugangskontrolle, Schutz vor Blitzeinschlag, Feuer und Wasser, mit unterbrechungsfreier Stromversorgung (USV) und Überspannungsschutz, Klimatisierung und Notstromaggregat.

Für die Beschaffung, Bereitstellung und Pflege jeglichen Contents ist der Kunde selbst zuständig, ebenso für die Verwaltung der Nutzer und der zugehörigen Zugriffsrechte. NetAachen sorgt für standardisierte Möglichkeiten, die kundeneigenen Dateien in seine Dokumentenspeicher einzuspeisen.

Kosten, welche durch das Einspeisen von Dokumenten und Daten in den Dokumentenspeicher sowie den Zugriff auf dort gespeicherte Informationen entstehen, sowie der damit verbundene Zugang zum Internet, werden alleinig vom Kunden getragen.

2.1.1.1 Featurematrix

Merkmalübersicht	Produkt	
	Pro Cloud Basic	Pro Cloud Professional
Nutzer		
Haupt-Nutzer (Administrator)	1	1
Mit-Nutzer	5	15
Zusatz-Mit-Nutzer	In 10er-Schritten nach Preisliste	In 10er-Schritten nach Preisliste
Speicherplatz		
Dokumentenspeicher	1 GB	5 GB
Zusatzspeicher	In 5 GB-Schritten nach Preisliste	In 5 GB-Schritten nach Preisliste
Speicherzugriff		
Weboberfläche	https://www.dowida.de	https://www.dowida.de
Microsoft-Office	Mittels Microsoft-Sharepoint © Protokoll	Mittels Microsoft-Sharepoint © Protokoll
Android-APP	Für Smartphones mit Android ab Version 2.2 Downloadbar Google-Play-Store unter „DoWiDa“	Für Smartphones mit Android ab Version 2.2 Downloadbar Google-Play-Store unter „DoWiDa“
iOS-APP	Für iPad, iPhone und iPod-Touch mit iOS ab Version 5.1 Downloadbar im AppStore unter „DoWiDa“	Für iPad, iPhone und iPod-Touch mit iOS ab Version 5.1 Downloadbar im AppStore unter „DoWiDa“

2.1.2 Dokumentenspeicher

2.1.2.1 Dienste

Das Produkt Pro Cloud stellt dem Kunden Dienste zur Verfügung, die das Abspeichern von Dokumenten und Dateien in der Cloud unterstützen. Generell behält sich NetAachen eine Umstellung der Dienste auf eine andere Software und/oder Version vor, sofern aus technischen und/oder aus Gründen der Sicherheit eine Notwendigkeit besteht.

Änderungen an der Software und/oder den Versionen werden dem Kunden, sofern die Funktion des Dokumentenspeichers davon betroffen sein kann, eine Woche vor Installation über die Weboberfläche <https://www.dowida.de> mitgeteilt.

Ausnahmen bilden dringende sicherheitsrelevante Änderungen, diese werden unverzüglich installiert.

2.1.2.1.1 Weboberfläche

Die unter der Adresse <https://www.dowida.de> bereitgestellte Weboberfläche ist der wesentliche Zugangspunkt zum Dokumentenspeicher.

Die Weboberfläche ist als reine HTML5-Oberfläche auf allen aktuell gängigen Endgeräten und Webbrowsern mit JavaScript-Unterstützung ohne weitere Zusatzsoftware nutzbar.

Der Datentransport ist mittels SSL-Zertifikat verschlüsselt und mit Nutzernamen und Kennwort gesichert.

Die Weboberfläche bietet die Möglichkeit, auf den Dokumentenspeicher zuzugreifen und sowohl Dokumente, als auch den Speicher und den Zugriff auf den Speicher wie folgt zu verwalten:

- " Anlegen von Bibliotheken
 - Bibliotheken sind Unterstrukturen des Dokumentenspeichers, die vom Administrator (= Kunden) angelegt und gelöscht werden können. In Bibliotheken können Mitnutzer mit bibliotheksweit geltenden Zugriffsrechten eingeladen werden.
- " Nutzerverwaltung
 - Ein Administrator kann im Rahmen seines Vertrages eine bestimmte Anzahl von Mitnutzern anlegen. Diese Mitnutzer kann er mit bestimmten Rechten (Mitarbeiter, Beitragender, Konsument) in Bibliotheken einladen. Sofern ein Administrator den Mitnutzern gestattet, neue Dokumente in die Cloud zu laden, so wird der hierfür benötigte Speicherplatz vom erworbenen Kontingent des Administrators genutzt. Der Administrator trägt die Kosten für den benötigten Speicherplatz seiner Mitnutzer.
- " Verwalten von Dokumenten
 - Über die Weboberfläche können Dateien in die Cloud geladen und dort verschoben, umbenannt, gelöscht und heruntergeladen werden. Über die Weboberfläche gelöschte Dokumente werden zunächst in einen Papierkorb innerhalb der jeweiligen Bibliothek verschoben und können von dort endgültig gelöscht werden oder wieder in die Bibliothek zurückgelegt werden. Erst nachdem Dokumente endgültig aus dem Papierkorb gelöscht wurden, benötigen sie keinen Speicherplatz aus dem gebuchten Kontingent mehr. Grundsätzlich werden Dokumente versioniert, das heißt, bei der Neuübertragung einer bereits existierenden Datei in den Dokumentenspeicher bleibt die ursprüngliche Datei erhalten. Die neue Datei wird mit einer neuen Versionsnummer angelegt und belegt neuen Speicher.

2.1.2.1.2 Sharepoint-Protokoll

Unter der Adresse <https://daten.dowida.de:7070> wird der Zugriff auf den Dokumentenspeicher über das Microsoft Sharepoint-Protokoll ermöglicht. Bei dem hier verwendeten Protokoll handelt es sich um eine Teilmenge der Sharepoint-Dienste, die von Microsoft veröffentlicht wurden. Es werden lediglich die zum Dokumentenaustausch benötigten Grundfunktionalitäten (Bibliothek öffnen, Dokument laden, Dokumente speichern) für Microsoft-Office Versionen 2003-2010 unterstützt.

2.1.2.1.3 Android-App

Als Ergänzung der Pro-Cloud Produkte kann eine Android-APP vom Kunden genutzt werden. Diese APP wird vom Kunden über den Google-Play-Store bezogen und unterliegt den dortigen Bedingungen. Die Android-App ist nicht direkter Leistungsbestandteil der Pro-Cloud Produkte, sondern eine für NetAachen-Kunden kostenfreie Ergänzung der Pro Cloud Pakete, auf die der Kunde keinen Anspruch geltend machen kann.

2.1.2.1.4 iOS-App

Als Ergänzung der Pro-Cloud Produkte kann eine iOS-APP vom Kunden genutzt werden. Diese APP wird vom Kunden über den Apple-App-Store bezogen und unterliegt den dortigen Bedingungen. Die iOS-App ist nicht direkter Leistungsbestandteil der Pro-Cloud Produkte, sondern eine für NetAachen-Kunden kostenfreie Ergänzung der Pro Cloud Pakete, auf die der Kunde keinen Anspruch geltend machen kann.

2.1.2.1.5 Administrations-Zugang

Die gesamte Administration des Cloud-Paketes wird über die Weboberfläche durch den Kunden gesteuert. Andere administrative Werkzeuge zur Verwaltung der Funktionen stehen dem Kunden nicht zur Verfügung.

Zum Zugriff auf die Weboberfläche ist ein aktueller Webbrowser mit JavaScript-Unterstützung notwendig, der nicht durch die NetAachen für das Produkt zur Verfügung gestellt wird.

2.1.2.2.1 Dokumentenspeicher

Das Laden von Dokumenten und Dateien in den Speicherbereich des Cloud-Produktes geschieht wahlweise über die Weboberfläche, die Android- oder iOS-App oder das Microsoft Sharepoint ©-Protokoll. Andere Protokolle stehen dem Nutzer nicht zur Verfügung und werden auch auf Anfrage nicht bereitgestellt.

Das Datenvolumen beim Upload einzelner Dateien beträgt 100 MB pro Datei. Sollte die beauftragte Speicherkapazität überschritten oder erreicht sein, so ist kein weiterer Upload möglich. Um einen weiteren Upload zu ermöglichen, müssen entweder Daten gelöscht und aus dem Papierkorb entfernt und/oder mehr Speicherkapazität beauftragt werden.

Wird die vertragliche vereinbarte Speicherkapazität überschritten, wird der Kunde hierüber informiert und aufgefordert, binnen einer Wochenfrist Dokumente und Dateien im Dokumentenspeicher zu löschen, so dass die vertraglich vereinbarte Speicherkapazität wieder eingehalten wird. Die Benachrichtigung erfolgt in Textform oder in Form einer E-Mail.

Kommt der Kunde der Aufforderung nicht nach, werden die Dokumente und Dateien im Dokumentenspeicher durch den Produkthanbieter gelöscht, wobei von der Löschung alle Dokumente und Dateien betroffen sind, die nach Erreichen der vertraglich vereinbarten Speicherkapazität in den Dokumentenspeicher eingestellt worden sind.

Der Preis für die Beauftragung weiterer Speicherkapazitäten ist der zum Zeitpunkt der Beauftragung der weiteren Speicherkapazität jeweils gültigen aktuellen Preisliste „Pro Cloud“ zu entnehmen. NetAachen bleibt die Entscheidung frei, eine beauftragte Erweiterung der Speicherkapazität anzunehmen.

2.1.2.2.2 Mitnutzer

Für verschiedene Nutzungsbereiche stehen dem Administrator je nach Produkt eine unterschiedliche Anzahl potentieller Mitnutzer zur Verfügung, welche ausschließlich berechtigt sind, die Inhalte bestimmter, vom Administrator festgelegter Bibliotheken zu bearbeiten. Die maximale Anzahl der Mitnutzer je Produkt ist der Featurematrix zu entnehmen.

2.1.2.2.3 Zugangsschutz

Der Zugriff auf Dokumente und Bibliotheken ist grundsätzlich über einen Zugangsschutz mittels Kennwort und Nutzernamen vor unberechtigten Zugriffen gesichert. Der Zugriff auf Bibliotheken und Dokumente mittels eines Webbrowsers oder App ist nur nach vorheriger Authentifikation mittels Nutzernamen und Passwort möglich. Der Administrations-Nutzer legt hierbei fest, mit welchen Rechten die einzelnen Mitnutzer in der jeweiligen Bibliothek ausgestattet werden.

2.1.2.2.4 Kennwortänderung

Kennwörter können nur durch denjenigen geändert werden, der Zugriff auf die Weboberfläche hat. Kennwörter können ausschließlich in der Dowida-Weboberfläche und ausschließlich durch den jeweiligen Nutzer selber geändert werden. Beim Verlust von Kennwörtern muss der Kunde bzw. Nutzer diese über die Dowida-Weboberfläche selbst zurücksetzen.

2.1.2.2.5 Speicherplatz Dokumentenspeicher

Mit dem Erwerb eines Pro Cloud Paketes bzw. einer zugehörigen Speicherplatz-Erweiterung hat der Kunde das Recht erworben, während der Vertragslaufzeit im erworbenen Umfang Speicherplatz für die Ablage von Dokumenten in beliebigen Versionen zu nutzen.

Hierbei wird der Speicherbedarf ermittelt, der durch alle Dokumente oder Dateien, gleich welchen Versionsstandes, in Bibliotheken des Kunden benötigt wird. Hierzu zählen auch Dokumente und Dateien, die in den Papierkorb verschoben und aus diesem noch nicht entfernt wurden. Ebenso zählen hierzu auch Dokumente und Dateien von Alt-Versionen, die noch nicht gelöscht wurden.

2.1.2.2.6 Speichernutzung durch Mitnutzer

Sollte ein Kunde seinen Mitnutzern die Möglichkeit einräumen, ebenfalls Dokumente und

Dateien innerhalb seiner Bibliotheken abzulegen, so geht das hierzu benötigte Speichervolumen zu Lasten des durch den Kunden erworbenen Speicherplatzkontingentes.

Der Kunde trägt dafür Sorge, dass kein Mitnutzer Dateien oder Dokumente ungewollt löscht.

2.1.2.3.4 Abrechnungszeitraum

Der Abrechnungszeitraum ist der jeweilige Kalendermonat.

2.1.3 Verantwortung für Dokumente und Dateien, Haftung

Der Kunde ist allein verantwortlich für die eingestellten Dokumente und Dateien, unabhängig davon, ob er sie selbst in den Dokumentenspeicher transferiert hat oder dies durch einen seiner Mitnutzer erfolgte.

Alle Tätigkeiten, die ein Mitnutzer vornimmt, gelten wie vom Kunden selbst vorgenommen, insbesondere das Belegen und Freigeben von Speicherplatz.

Der Kunde verpflichtet sich, den Dokumentenspeicher ausschließlich innerhalb der gesetzlichen Bestimmungen zu verwenden, unabhängig davon, ob die Nutzung durch ihn oder einen Mitnutzer erfolgt. Der Kunde übernimmt die alleinige Haftung hierfür.

2.1.4 Verfügbarkeit

Es wird eine Verfügbarkeit von 99,75 % für alle Dienste, welche mit dem Produkt Pro Cloud in Verbindung stehen, gewährleistet. Hierzu zählen:

- " der Dokumentenspeicher,
- " die Weboberfläche, (HTTP)
- " das Microsoft-Sharepoint © Protokoll (HTTP)

2.1.5 Upgrade

Ein Upgrade bezeichnet den Wechsel auf eine höhere Speicherkapazität oder auf weitere Nutzer jeweils nach gültiger Preisliste. Ein Upgrade ist immer zum Monatswechsel möglich.

2.1.6 Downgrade

Ein Downgrade bezeichnet den Wechsel auf eine niedrigere Speicherkapazität oder auf eine Anzahl geringerer Nutzer jeweils nach gültiger Preisliste. Ein Downgrade ist nur zum Ende der vertraglich vereinbarten Mindestlaufzeit möglich.

3 Tarifierung

3.1 Transferkosten

Die Transferkosten zur Speicherung oder zum Abruf von Dokumenten oder Daten über das Internet in den Pro Cloud Dokumentenspeicher, müssen vom jeweiligen Kunden selbst getragen werden und sind nicht Bestandteil der Pro Cloud Leistung.

3.2 Allgemeines

Vertragsbestandteil und Grundlage für alle Preise ist die zur Vertragsunterzeichnung gültige Preisliste. Gesondert vereinbarte und vorrangig gültige Tarife oder Rabatte sind schriftlich im Kundenauftrag festzuhalten und als besondere Regelung zu kennzeichnen.

Die Tarife und Konditionen werden in den Preislisten näher erläutert.

Das Recht von NetAachen, nach Ziffer 6.1 und 11 der AGB die Preisliste auch für bestehende Verträge zu ändern, bleibt unberührt.

3.3 Optionale Dienste

Alle optionalen Dienste erfordern einen Kundenauftrag. Alle optionalen Dienste werden separat auf der Rechnung ausgewiesen.

3.4 Abrechnungszeitraum

Der Abrechnungszeitraum ist der jeweilige Kalendermonat.

3.5 Rechnungsstellung Geschäftskunden

Der Kunde erhält seine monatliche Rechnung per Post.

4 Vertragslaufzeit und Kündigung

Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Eine etwaige Mindestvertragslaufzeit ist im Vertrag geregelt und festgelegt.

Der Vertrag ist für beide Vertragsparteien erstmals mit einer Frist von sechs Wochen zum Ende der Mindestvertragslaufzeit kündbar. Wird der Vertrag nicht fristgerecht gekündigt, verlängert er sich auf unbestimmte Zeit. Der Vertrag ist sodann mit einer Frist von sechs Wochen zum Ende eines Quartals kündbar.

Die Kündigung muss schriftlich erfolgen.

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

Der Kunde stellt sicher, dass die im Rahmen seines Vertrages in der Cloud gespeicherten Dokumenten und Dateien sämtlichst rechtzeitig, spätestens zum Vertragsende, anderweitig gespeichert und gesichert sind, da diese Dokumente und Dateien anbieterseitig nach Vertragsende aus dem Dokumentenspeicher gelöscht werden.

5 Service und Support

5.1 Störung

Ergänzend zu den Regelungen der Ziff. 4.1 der AGB hinsichtlich der Prüfung der vertraglichen Leistung und Mängelanzeige gilt für die Störung Folgendes:

Als Störung werden alle Zustände bezeichnet, bei denen ein System oder ein Dienst nicht über die vertraglich vereinbarten Schnittstellen erreichbar ist oder nicht die vom Kunden erwarteten Ergebnisse in einer normalen Antwortzeit liefert, die er nach dem Vertrag erwarten darf.

Ist die Erreichbarkeit eines Systems oder eines Dienstes durch Störungen in Systemen, Komponenten oder Diensten des Kunden begründet, fällt dieses nicht in den Verantwortungsbereich von NetAachen und es handelt sich somit nicht um eine Störung seitens der NetAachen.

Jeder Kunde ist gehalten, die Symptome einer Störung möglichst genau zu beschreiben. Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, ist NetAachen gemäß Ziff. 4.1 der AGB berechtigt, dem Kunden die durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen.

Als Störung des ordentlichen Betriebs gelten alle in den Leistungsbeschreibungen von Produkten beschriebenen Störungen, die in einem Maße schädlich sein können, dass diese den Betrieb weiterer Systeme so nachhaltig stören, dass ein den anderen Kunden garantierter Betrieb nicht mehr möglich ist. Dies bezieht sich auf alle von NetAachen betriebenen Systeme, Komponenten und Dienstleistungen.

Verursacht eine vom Kunden beigestellte Komponente eine betriebsgefährdende Störung, so kann diese Komponente, ohne vorherige Rücksprache mit dem Kunden gehalten zu haben, in dem Sinne abgestellt werden, dass diese keine weiteren Störungen des ordentlichen Betriebs mehr verursachen kann.

Werden NetAachen Störungen von Internet-Diensten durch Kunden eines anderen Providers bekannt (z.B. durch Spamming, Mail-Bombing, Denialof-Service-Attacken etc.), so kann NetAachen die Übermittlung von Daten zu Kunden dieses Providers solange unterbrechen oder einschränken, bis eine Klärung mit dem Provider erfolgt ist, die eine Wiederholung für die Zukunft nicht erwarten lässt.

5.1.1 Servicebereitschaft

Die Hotline der Servicebereitschaft erreicht der Kunde Montag bis Freitag von 08:00 bis 18:00 Uhr, mit Ausnahme von gesetzlichen und regionalen Feiertagen in Nordrhein-Westfalen.

Die Servicebereitschaft nimmt Störmeldungen entgegen, qualifiziert diese und leitet die Meldungen an Fachpersonal weiter.

Die Servicebereitschaft führt selbst weder Entstörung durch, noch leistet sie Beratungsleistungen zu Produkten, Dienstleistungen oder Diensten. Der Kunde erreicht die gebührenfreie Service-Hotline unter der Telefonnummer 0241-91852 4128.

5.1.2 Störmeldung

Die Meldung einer Störung bei der Störungsannahme erfolgt fernmündlich oder in Schriftform unter Angabe der Kunden- oder Vertragsnummer.

Kann dem Kunden kein gültiger Vertrag zugewiesen werden, der ihn zur Störungsmeldung berechtigt, so wird die Störung nicht angenommen. Störmeldungen können weiterhin maschinell automatisiert durch Überwachungssysteme erfolgen.

Bei Annahme der Störung erhält der Kunde eine Trouble-Ticket-Nummer. Diese Nummer gilt als Referenznummer für die weitere Kommunikation betreffend der Störmeldung. Die Service-Hotline ist unter der dem Produkt zugeordneten Service-Nummer (Ziff. 5.1.1) zu erreichen, wie unter 5.1.1 angegeben.

5.1.3 Störungsdauer

Eine Störung beginnt mit der Meldung der Störung durch den Kunden oder einer maschinell automatisiert ausgelösten Störmeldung. Eine Störung endet mit der Meldung der Entstörung durch NetAachen, es sei denn, dass der Kunde gemäß Ziffer 5.1.5 fristgerecht und zu Recht mitteilt, dass die Entstörung nicht erfolgreich war.

Ist es nicht möglich, eine Entstörung an den Kunden zu melden, so gilt der dokumentierte Versuch der Entstörungsmeldung als Meldung zur Entstörung.

5.1.4 Entstörzeiten

Entstörzeiten sind Montag bis Freitag von 8–18 Uhr, mit Ausnahme von gesetzlichen und regionalen Feiertagen in Nordrhein-Westfalen.

Sollten vom Kunden weitere Entstörzeiten gewünscht werden, so sind diese über einen erweiterten Servicevertrag zu bestimmen.

5.1.5 Entstörung und Wiederherstellungszeit

Der Kunde wird über den Status seiner Störungsmeldung und den Fortschritt der Entstörung von der Störungsstelle in nicht definierten zeitlichen Abständen informiert.

Der Kunde wird nach der Entstörung aufgefordert, die Entstörung zu bestätigen. Ist der Kunde nicht erreichbar oder erfolgt nach mehrmaliger Aufforderung keine negative Meldung bezüglich der Entstörung, so wird nach 10 Tagen die Störmeldung geschlossen und von Seiten der NetAachen davon ausgegangen, dass eine Entstörung im Sinne des Kunden erfolgt ist. Des Weiteren gilt eine Entstörung als erfolgreich, wenn der Kunde nach der Entstörung schriftlich oder fernmündlich eine Entstörung bekundet.



5.2 Support Featurematrix

Die Störungsannahme der NetAachen erreicht der Kunden unter der Telefonnummer: 0241 91852 4128.

Supportdienstleistungen werden dem Kunden Montag bis Freitag von 08:00 bis 18:00 Uhr zur Verfügung gestellt, mit Ausnahme von gesetzlichen und regionalen Feiertagen in Nordrhein-Westfalen.

Support-Leistungen welche im Rahmen des Telefon-Supports nicht erbracht werden können, werden nach Aufwand abgerechnet. Es gelten die Geschäftsbedingungen für Service-Leistungen von NetAachen, sowie die darin enthaltenen Preise.

5.3 Wartung

Die Wartung von Systemen, welche zum Betrieb notwendig sind, wird azyklisch durchgeführt. Über anstehende Wartungen, welche zum Betrieb notwendige Komponenten betrifft, wird der Kunde eine Woche im Voraus über die Weboberfläche informiert. Angekündigte Wartungsfenster gelten nicht als Störung.