

Leistungsbeschreibung zur Team-IT SWYX Support-Flatrate

Stand: 02/2025

1. Produktbeschreibung

Mit unserem pauschalisierten Support-Service können Sie sich auf die wichtigsten Aufgaben Ihres Unternehmens konzentrieren, während wir uns um die Swyx IT-Systeme und die Unterstützung Ihrer Benutzer bei Fragen oder Problemen kümmern.

Die Supportleistungen werden von einem Team aus erfahrenen IT-Spezialisten der Team-IT Group GmbH erbracht. Die TeamCom behält sich vor die Supportleistungen sowie Kundenkommunikation und Verarbeitung von Daten durch die Team-IT Systemhaus GmbH erbringen zu lassen und diese entsprechend zu beauftragen. Ebenso behält sich die TeamCom vor Dritte mit der Supportleistung zu beauftragen.

2. Leistungselemente

Die TeamCom UG u. Co. KG nachstehend TeamCom genannt bietet dem Kunden die Möglichkeit pauschalisierte Supportleistungen für das Produktportfolio der von TeamCom vertriebenen „Swyx“ Produkte zu nutzen.

Die Supportflatrate enthält Supportleistungen für das Produkt „Swyx“ bzw. „Swyx by Team-IT“. Supportleistungen für weitere Systeme im Netzwerk des Kunden sind von der Supportpauschale ausgenommen und werden zu unserem aktuell gültigen Stundensatz abgerechnet. Der Kunde wird über eine gesonderte Berechnung frühzeitig von der TeamCom bzw. dem Leistungserbringer informiert.

Die Kategorisierung eines Fehlers, Problems, Bugs oder einer Konfigurationsanforderung in einen Bereich außerhalb der Team-IT Swyx Supportflatrate obliegt der TeamCom. Dem Kunden werden für die Nachvollziehbarkeit der Entscheidung entsprechende Informationen vorgelegt. Dies kann sowohl fernmündlich als auch schriftlich erfolgen.

Die Leistungen werden während der Team-IT Supportzeiten erbracht. Diese sind: Mo-Do: 09:00 – 17:00, Fr. 09:00-15:00. Sonn- und Feiertage sind von der Supportflatrate ausgeschlossen. Dem Kunden steht es frei eine erweiterte Erreichbarkeit mit Team-IT / TeamCom zu verhandeln.

Die Supportleistungen werden im Rahmen der Supportflatrate ausschließlich Remote erbracht. Vor Ort Einsätze unserer Mitarbeiter sind in Bezug auf Fahrt- und Rüstzeiten separat zu vergüten. Fahrt- und Rüstzeiten gelten als Arbeitszeit und werden daher mit dem gewohnten Stundensatz abgerechnet.

2.1 Leistungsübersicht

Innerhalb der Team-IT SWYX Support-Flatrate bezieht der Kunde folgende Leistungen:

- Zugriff auf ein dediziertes Supportteam aus geschulten SWYX-Spezialisten während der Team-IT Supportzeiten.
- Bereitstellung von Supportkanälen für den telefonischen, sowie den Support per E-Mail
- Bereitstellung eines Ticketsystems zur Speicherung und Bearbeitung von Supportfällen.
- Überwachung und Wartung: Regelmäßige Überwachung und Wartung aller für den Service relevanten IT-Systeme, um sicherzustellen, dass sie optimal funktionieren
- Sicherheitsüberwachung: Überwachung der Netzwerksicherheit, um potenzielle Bedrohungen zu erkennen und zu beheben
- Datensicherung und Wiederherstellung: Regelmäßige Datensicherung und Wiederherstellung im Falle eines Ausfalls oder einer Katastrophe
- Überwachung der Performance: die Auslastung der genutzten Systeme wird von Team-IT regelmäßig überprüft und proaktiv gehandelt, oder Handlungsempfehlungen werden an den Kunden ausgesprochen
- Regelmäßige Updates der SWYX-Server-Umgebung und liefern einer Anleitung für die SWYXIT-Updates der Benutzer
- Bereitstellung einer Plattform zur Schulung der Mitarbeitenden auf die Nutzungsgrundlage der SWYX-Applikationen
- Anwendungsunterstützung: Unterstützung bei der Verwendung von SWYX Software-Anwendungen und Troubleshooting bei Problemen mit der Applikation SwyxIT sowie SwyxMobile und an die SWYX angebundenen Endgeräte wie z.B. IT-Tischtelefone
- Konfigurationsunterstützung: Unterstützung der Benutzer und Administratoren bei der Konfiguration weiterer Funktionen innerhalb der SwyxWare
- Benutzerkonfiguration: Anpassung der Benutzerkonfiguration in den Bereichen allgemeine Benutzerdaten (Name, Rufnummer etc.) Call Routing, Rufnummervergabe, Rufgruppen, Funktionspakete, interne und externe Erreichbarkeit, Anbindung weiterer Endgeräte
- On- & Offboarding: Unterstützung und Konfiguration zur Erweiterung der SWYX um weitere Benutzer oder das Entfernen von bestehenden Benutzern aus der SWYX-Umgebung des Kunden
- Troubleshooting: Analyse, Bewertung und nach Möglichkeit Behebung von Problemen im Bereich Soundqualität, Verbindungsqualität und Prüfung der Konnektivität zu externen Systemen wie bspw. ERP, CRM Systeme oder Datenbanken sowie externen Services wie z.B. Microsoft Teams
- Providersupport für SwyxTrunk und Deutsche Telekom: Kommunikation und Serviceprüfung bei Kommunikationsproblemen über die Providerlösung „SwyxTrunk“ und „DTS SIP Tk-Anlagenanschluss“

- Bereitstellung eines Dokumentationssystems zur Speicherung von Konfigurationsparametern und Dokumentation der erbrachten Leistungen und Änderungen
- Providersupport für SwyxTrunk und Deutsche Telefon: Kommunikation und Serviceprüfung bei Kommunikationsproblemen über die Providerlösungen „Swyx Trunk“ und „DTS SIP Tk-Anlagenanschluss“
- Bereitstellung eines Dokumentations-Systems zur Speicherung von Konfigurationsparametern und Dokumentation der erbrachten Leistungen und Änderungen
- Berichterstattung und Transparenz: Regelmäßige Berichte und Transparenz über die erbrachten Leistungen (auf Kundenwunsch) und Status-Updates der Swyx-Systeme. Die Berichte erfolgen in Mindestabständen von 6 Monaten.

3. Voraussetzungen für Swyx-Support-Flatrate / Abgrenzung der Serviceleistungen

Voraussetzung zum Inkrafttreten der Swyx Support-Flatrate ist ein mit TeamCom / Team-IT abgeschlossenes Swyx Projekt. Diesem Projekt sind unterzeichnete Angebote / Auftragsbestätigungen der TeamCom für den benannten Service vorangegangen.

Die Team-IT Swyx Support-Flatrate tritt nach Abschluss des Swyx Projektes in Kraft. Der Abschluss des Projektes ist durch Fertigmeldung von Team-IT samt Abnahme des Projektes durch den Kunden erfolgt. Auch ohne Bestätigung durch den Kunden tritt die Supportflatrate spätestens 1 Monat nach Fertigstellung automatisch in Kraft.

Der Abschluss einer Team-IT Support-Flatrate ist ausschließlich in Kombination mit dem Bezug von Swyx Funktionspaketen und Optionen bei TeamCom möglich.

Bearbeitete Supportfälle und der Verlauf der Bearbeitung werden von TeamCom auf die Verhältnismäßigkeit geprüft. Sollte sich im Rahmen der Bearbeitung eines Supportfalles herausstellen, dass eine Lösung nicht von Team-IT herbeigeführt werden kann oder die Lösung eine Wirtschaftlichkeit des Services deutlich überschreitet behält sich Team-IT vor die Bearbeitung des Supportfalls zu stoppen und Empfehlungen zum weiteren Vorgehen an den Kunden zu geben. Ferner bewertet Team-IT die Lösung von Problemen auf Benutzerebene mit maximal 90 Minuten pro Supportfall. Überschreitet die Bearbeitung von benutzerbezogenen Problemen diese Zeitschwelle behält sich TeamCom / Team-IT vor die Bearbeitung des Supportfalls, mit Vorschlägen zum weiteren Vorgehen, einzustellen.

Wie in 2. Leistungselemente, Absatz 3 beschrieben sind sämtliche Leistungen, die von Team-IT / TeamCom in einen Bereich außerhalb der Swyx kategorisiert werden, von der Support-Flatrate ausgeschlossen. Hierzu sind exemplarisch zu nennen: Netzwerk & IT-Infrastruktur, IT-Sicherheit & Firewall, Windows bzw. Clientbezogene Probleme. Dem Kunden steht frei, die von Team-IT gelieferten Informationen zur Abgrenzung aus der Support-Flatrate selbst oder durch beauftragte Dritte prüfen zu lassen. TeamCom Goch UG u. Co. KG

4. Vergütung

Die Vergütung für die Nutzung der Team-IT Swyx Support-Flatrate ist monatlich zu entrichten. Die monatliche Vergütung basiert auf der im abzurechnenden Monat angelegten Anzahl der Benutzer auf der Swyx Umgebung des Kunden. Hierbei wird nicht beachtet, ob ein Benutzerprofil aktiv genutzt wird oder Support bezieht. Benutzer mit einem deaktivierten Funktionsprofil hingegen werden nicht abgerechnet. Die Preise ergeben sich aus dem zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses geltenden Angebotes bzw. der Auftragsbestätigung an den Kunden.

5. Laufzeit & Kündigung

Die Nutzung der Team-IT Support-Flatrate unterliegt einer Mindestlaufzeit von 6 Monaten und verlängert sich automatisch um weitere 6 Monate bei Nicht-Kündigung. Diese Leistungsbeschreibung zur Nutzung der Team-IT Support-Flatrate hat eine unbestimmte Laufzeit und kann durch den Kunden mit einer Frist von vier Wochen zum Ende der jeweiligen Laufzeit gekündigt werden. Das Recht jeder Partei zur außerordentlichen, fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund, der die TeamCom zur außerordentlichen, fristlosen Kündigung berechtigt, liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunde:

- Die monatliche Servicegebühr trotz Zahlungsverzug und fruchtlosem Verstreichen einer angemessenen Nachfrist nicht oder nicht vollständig zahlt,
- Den Service in einem Umfang nutzt, der für Team-IT deutlich über einem gemäßigten Mittel und einer angemessenen Nutzung liegt

Die von Team-IT bereitgestellten personellen Ressourcen, die für die Bereitstellung des Dienstes erforderlich sind, werden von allen unseren Kunden gemeinsam genutzt. Daher haben wir das Recht, Maßnahmen zu ergreifen, um sicherzustellen, dass alle Kunden den Service angemessen und fair nutzen, so dass eine solche Nutzung die normale Serviceleistung für andere Kunden nicht beeinträchtigt oder verhindert. Wir haben uns dazu entschlossen, keine Richtwerte vorab festzulegen, die eine exzessive oder unangemessene Nutzung bestimmen, da wir nach unserem Ermessen entscheiden können, unsere normalen Service-Levels aufrechtzuerhalten.

Unabhängig von der Anzahl der abrechenbaren Einheiten, die Sie erworben haben, müssen Sie unsere Dienstleistungen zweckmäßig nutzen, und zwar in einer Weise, die es nicht erforderlich macht, dass wir unverhältnismäßig viele Ressourcen zuweisen müssen. Um dies festzustellen, werden wir Ihre Nutzung unserer Ressourcen mit dem eines durchschnittlichen Kunden vergleichen. Den Durchschnittskunden ermitteln wir, indem wir die 5% höchsten und die 5% niedrigsten Kunden der jeweiligen Ressource unberücksichtigt lassen und den Mittelwert über alle unsere aktiven Kunden bilden.

6. Haftung

Für Schäden, die an anderen Rechtsgütern als dem Leben, Körper oder Gesundheit entstehen ist die Haftung ausgeschlossen, soweit die Schäden nicht auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten der Team-IT, eines von deren gesetzlichen Vertreter oder eines von deren Erfüllungsgehilfen beruhen und das Verhalten auch keine Verletzung von für den Vertragszweck wesentlichen Nebenpflichten ist. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Auftraggeber regelmäßig vertrauen darf. Die Haftungsausschlüsse gelten nicht, soweit Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz betroffen sind, ein Mangel arglistig verschwiegen wurde oder eine Beschaffenheitsgarantie übernommen wurde.

Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich angemessene Vorkehrungen für den Fall zu treffen, dass ein Programm ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeitet, und zwar durch ein Ausweichverfahren, Datensicherung usw.

7. Schlussbestimmungen

Dieser Vertrag und die gesamten Rechtsbeziehungen der Parteien unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG). Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten und Erfüllungsort aus diesem Vertrag ist der Sitz von Team-IT. Etwaige AGB des Auftraggebers werden nicht Vertragsbestandteil.

8. Sonstige Bestimmungen

Es gelten die AGB der TeamCom Goch GmbH.