

SwyxWare by Team-IT | Leistungsbeschreibung

Stand: 01/2025

1. Produktbeschreibung

Die TeamCom bietet mit SwyxWare by Team-IT eine, auf den Systemen der TeamCom betriebene und auf die Lösung Swyx des Herstellers Enreach angepasste Plattform, zum Betrieb einer Swyx Lösung.

Partner und Anwenderunternehmen können alle Dienste entsprechend dem Bedarf und skalierbar nutzen.

Unsere Lösung setzt dabei auf eine redundant ausgelegte Infrastruktur mit virtuellen Servern, die in Zusammenarbeit mit der Wortmann AG in einem modernen und professionell betriebenen Rechenzentrum bereitgestellt wird. Die Basis stellt neben dem Rechenzentrum eine erfahrene und gut ausgebildete Betriebsmannschaft sowie Systemadministration dar.

2. Leistungselemente

Die Bereitstellung der Swyx Umgebung aus dem Rechenzentrum erfolgt im Zuge einer Grundgebühr, welche gemäß den Anforderungen der jeweiligen Kundenumgebung, in der Systemleistung angepasst wird. Die Lizenzierung der betriebenen Swyx Lösung erfolgt in Eigenverantwortung des Kunden wird allerdings oftmals durch die TeamCom Goch GmbH umgesetzt werden. Die Leistungsbestandteile der Grundgebühr sind in der Auftragsbestätigung an den Kunden definiert

Weitere Leistungsbestandteile sind separat zu beauftragen.

3. Leistungserweiterungen/-änderungen

Die Erweiterung und Änderung von Leistungen erfolgt über den TeamCom Support gemäß der benötigten Leistung des Kunden. TeamCom behält es sich vor, für notwendige Erweiterungen, die Grundgebühr in einer angemessenen Höhe anzupassen.

4. Verfügbarkeit & Betrieb

Die virtuellen Systeme werden durch die betrieben und überwacht. Die Leistung steht mit einer mittleren Verfügbarkeit von 99,5 % im Jahresdurchschnitt zur Verfügung. Angekündigte Wartungsfenster sind für die Berechnung der Verfügbarkeit auszunehmen.

5. Preise

Die Preise sind der jeweiligen Auftragsbestätigung bzw. monatlichen Abrechnung der TeamCom Goch GmbH zu entnehmen.

6. Abrechnung

Die Berechnung erfolgt ab Inbetriebnahme der Swyx Lösung für den Kunden. Abrechnungszeitraum ist monatlich. Angefangene Monate werden als volle Monate berechnet. Pro Monat wird die maximal genutzte Leistung in Rechnung gestellt. Die Rechnungsstellung für alle Artikel erfolgt im Folgemonat auf Basis der Nutzung des vorangegangenen Monats.

7. System Management

Das TeamCom Supportteam betreibt und administriert die Serverstruktur. Der Support erfolgt zu den benannten Supportzeiten der TeamCom ausgenommen bundeseinheitliche & regionale Feiertage. Im Management des Systems ist ebenfalls die Datensicherung der Swyx Umgebung enthalten.

Nicht zum Leistungsumfang der TeamCom gehörend, aber zur Sicherstellung eines reibungslosen Betriebs notwendig, sind folgenden Leistungen, welche durch den Kunden zu erbringen sind.

- Konfiguration, Anpassung, Wartung und Pflege seiner angebundenen Gegenstelle für die Standortvernetzung (Firewall / Router)
- Regelmäßige Aktualisierung seiner SwyxIT Software auf mobilen Endgeräte und Windows PCs sowie MAC auf eine Version, welche laut Herstellerangabe kompatibel zum installierten Major Release des von Team-IT betriebenen Swyx Servers ist

8. Sonstige Bestimmungen

Es gelten die AGB der TeamCom Goch GmbH.