



united hoster GmbH

Leistungsbeschreibung Support

Inhaltsverzeichnis

Leistungsbeschreibung Support	1
Inhaltsverzeichnis	2
1 Allgemeine Information	3
2 Standard Support.....	3
2.1 Vertragslaufzeit.....	3
2.2 Leistungen Standard-Support	3
2.3 Abgrenzungen	4
3 Leistungsstörung und Haftung	4
4 Extended Support	5
4.1 Extended Support innerhalb der Servicezeiten	5
4.2 Extended Support außerhalb der Servicezeiten	6
5 Managed Administrator.....	6

1 Allgemeine Information

Die united hoster GmbH stellt Ihren Kunden virtuelle Dienste zur Nutzung bereit. Die Einrichtung sowie die Administration eines gebuchten Dienstes übernimmt der Kunde selbstständig. Die united hoster GmbH hat keinen Zugriff auf die gebuchten Dienste und nimmt ohne ausdrückliche, schriftliche Beauftragung durch den Kunden keinerlei Tätigkeiten innerhalb eines gebuchten Dienstes vor.

Die united hoster GmbH führt generell keine Installationen und Konfigurationen von Fremdsoftware oder Branchensoftware durch.

2 Standard Support

2.1 Vertragslaufzeit

Der Standard-Support ist in allen Abonnements der united hoster GmbH inkludiert. Die Vertragslaufzeit der Standard-Supportleistungen entspricht der Laufzeit eines Abonnements. Mit dem Ablauf der Abonnementlaufzeit endet der Supportanspruch.

2.2 Leistungen Standard-Support

- Erreichbarkeit per Telefon: Mo. bis Fr., 8 - 17 Uhr, außer an Feiertagen in Baden-Württemberg
- Erreichbarkeit per E-Mail: 24 Stunden / 7 Tage
- Servicezeiten: Mo. bis Fr., 8 - 17 Uhr, außer an Feiertagen in Baden-Württemberg
- 24/7 Überwachung der united hoster GmbH Infrastruktur
- Kostenfreie Produktberatung
- Hilfestellung bei allgemeinen Fragen zum Kundenportal, zum Kunden Account, zum Abonnement, zum Vertrag oder einem gebuchten Service
- Kostenfreie Hilfe, sollte der bei der united hoster GmbH der gebuchte Dienst nicht zur Verfügung stehen
- Bereitstellung der Wissensdatenbank zur Selbsthilfe
- Proaktive Information bei bekannten Störungen
- Kundenportal zur Verwaltung und Einsicht wichtiger Informationen (Anschrift, Bankverbindung, Rechnungsunterlagen) und zur Verwaltung der gebuchten Services
- Ticketsystem zur Meldung von Anfragen

2.3 Abgrenzungen

Die united hoster GmbH stellt Ihren Kunden die gebuchte Cloud Infrastruktur bereit. Die Verantwortung für die Administration und die Sicherstellung eines ausreichenden Schutzes des gebuchten Cloud-Dienstes sowie der darauf installierten Applikationen obliegt dem Kunden.

Unterstützung bei der Einrichtung, Konfiguration und Administration eines gebuchten Service sind in den Leistungen des Standard Support **nicht** inkludiert.

Unterstützende Leistungen bei der Einrichtung, Konfiguration und Administration eines gebuchten Service können durch Mitarbeiter von united hoster kostenpflichtig als „Extended Support“ erbracht werden (s. Kapitel 4 – Extended Support). Mit der Eröffnung eines Supporttickets bestätigt der Kunde die Kenntnisnahme dieser Leistungsbeschreibung sowie die Kostenübernahme.

Informationen zu den Verfügbarkeiten unserer Dienste sind in den SLA der united hoster GmbH definiert:

https://www.united-hoster.de/files/unitedhoster/dokumente/UH_SLA.pdf

Nach dem Eingang einer Supportanfrage, nimmt ein Support-Mitarbeiter eine erste Analyse des Problems vor und erteilt eine qualifizierte Aussage oder Hilfestellung zur Lösung des Problems.

Bei weiterführenden Arbeiten zur Behebung einer Störung können zusätzliche Kosten anfallen, über die der Kunde vorab informiert wird.

Kostenpflichtige Leistungen werden nach den Bedingungen des Extended Support Services (Kapitel 4) abgerechnet.

Support für Anwendungen von Drittanbietern sind in den Standard-Supportleistungen nicht inkludiert. Des Weiteren gilt der Support generell nur für direkte Kunden der united hoster GmbH und nicht für Dritte, also für Kunden oder Dienstleister eines Kunden der united hoster GmbH.

3 Leistungsstörung und Haftung

Die united hoster GmbH übernimmt keine Haftung für Schäden, die durch eine verspätete Störungs- oder Mängelanzeige des Kunden entstanden sind. Als verspätet gilt eine solche Anzeige dann, wenn diese nicht binnen 7 Tagen nach dem ersten Auftreten der Störung bei der united hoster GmbH eingegangen ist.

Für die Meldung einer Störungs- oder Mängelanzeige stehen dem Kunden folgende Wege zur Verfügung:

- Meldung per Telefon: +49 (711) 169 173 – 50
- Meldung per E-Mail: support@united-hoster.de
- Meldung via Ticketsystem <https://support.united-hoster.de>

Meldet ein Kunde eine Störung oder einen Mangel, den er selbst zu vertreten hat, behält sich die united hoster GmbH vor, die für die Überprüfung der Störungsmeldung entstandenen Aufwände in angemessenem Umfang und gemäß dem jeweils gültigen Preis- und Leistungsverzeichnis der united hoster GmbH dem Kunden weiter zu berechnen (s. Kapitel 4, Extended Support).

Dies gilt ebenso, wenn nach der Überprüfung durch die united hoster GmbH keine Störung vorliegt, bzw. keine Störung vorliegt, die im Verantwortungsbereich der united hoster GmbH liegt.

Die united hoster GmbH haftet in Fällen der groben Fahrlässigkeit oder des Vorsatzes nach den gesetzlichen Bestimmungen. Die united hoster GmbH haftet ausschließlich nach dem Produkthaftungsgesetz wegen schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten.

Der Schadensersatzanspruch wegen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist auf eine Monatsgebühr des gebuchten Dienstes beschränkt.

4 Extended Support

Wie im Abschnitt 2.3 beschrieben, können unterstützende Supportleistungen, die über den Standard Support nicht abgedeckt sind, kostenpflichtig durch den Kunden an den Support der united hoster GmbH beauftragt werden. Solche unterstützenden Supportleistungen können beispielsweise sein

- Erstanalysen auf einem gebuchten Dienst bei Problemstellungen, die durch Änderungen des Kunden innerhalb des gebuchten Dienstes verursacht wurden
- Unterstützende Tätigkeiten bei der Ersteinrichtung eines Serverdienstes
- Technische Beratungen zur Umsetzung von Kundenanforderungen

4.1 Extended Support innerhalb der Servicezeiten

Bei der Buchung des Extended Supports wird der Zeitaufwand anhand der durch den Kunden beschriebenen Problemstellungen oder Anforderungen des Kunden vorab durch den Support geschätzt und an den Kunden kommuniziert. Nach schriftlichem Einverständnis durch den Kunden werden die Tätigkeiten durch den Support eingeplant.

Abrechnung

Abrechnungssatz für unterstützende Supportleistungen:

140,- Euro / Stunde (zuzüglich gesetzliche MwSt.)

Abrechnung je begonnene 15 Minuten zu:

35,- Euro (zuzüglich gesetzliche MwSt.)

Beispiel: Zeitaufwand IST: 40 Minuten; Zeitaufwand erfasst: 45 Minuten = 105,- Euro (Netto).

4.2 Extended Support außerhalb der Servicezeiten

Außerhalb der Servicezeiten können unterstützende Supportleistungen innerhalb der folgenden Zeiten kostenpflichtig erbracht werden:

Montag bis Freitag von 17 – 20 Uhr

Samstag, Sonntag und an Feiertagen in Baden-Württemberg von 8 – 17 Uhr

Sendet ein Kunde eine Anfrage außerhalb der regulären Servicezeit an support@united-hoster.de erhält er die Möglichkeit Supportunterstützung innerhalb der erweiterten, zuvor genannten Servicezeiten zu beauftragen.

Dies führt er mit dem Senden seiner Anfrage und der ausdrücklichen Bestätigung der Kostenübernahme an extended-support@united-hoster.de durch.

Abrechnung

Abrechnungssatz für unterstützende Supportleistungen außerhalb der Servicezeiten der united hoster GmbH:

280,- Euro / Stunde (zuzüglich gesetzliche MwSt.)

Abrechnung je begonnene Stunde zu:

280,- Euro (zuzüglich gesetzliche MwSt.)

Beispiel: Zeitaufwand IST: 70 Minuten; Zeitaufwand erfasst: 2 Stunden = 560,- Euro (Netto).

Die Abrechnung erfolgt hierbei direkt nach Abschluss der unterstützenden Tätigkeiten.

5 Managed Administrator

Ergänzend zum Extended Support bietet die united hoster GmbH den Service Managed Administrator an. Der Managed Administrator bietet unterstützende Supportleistungen über ein dauerhaftes Service-Abonnement, bei dem der Kunde über feste Stundenkontingente verfügt und individuelle Servicezeiten vereinbaren kann. Alle Informationen zu diesem Service finden Sie in diesem Dokument:

<https://www.united-hoster.de/files/unitedhoster/dokumente/Leistungsbeschreibung%20Managed%20Administrator.pdf>

Ort, Datum

Unterschrift Kunde