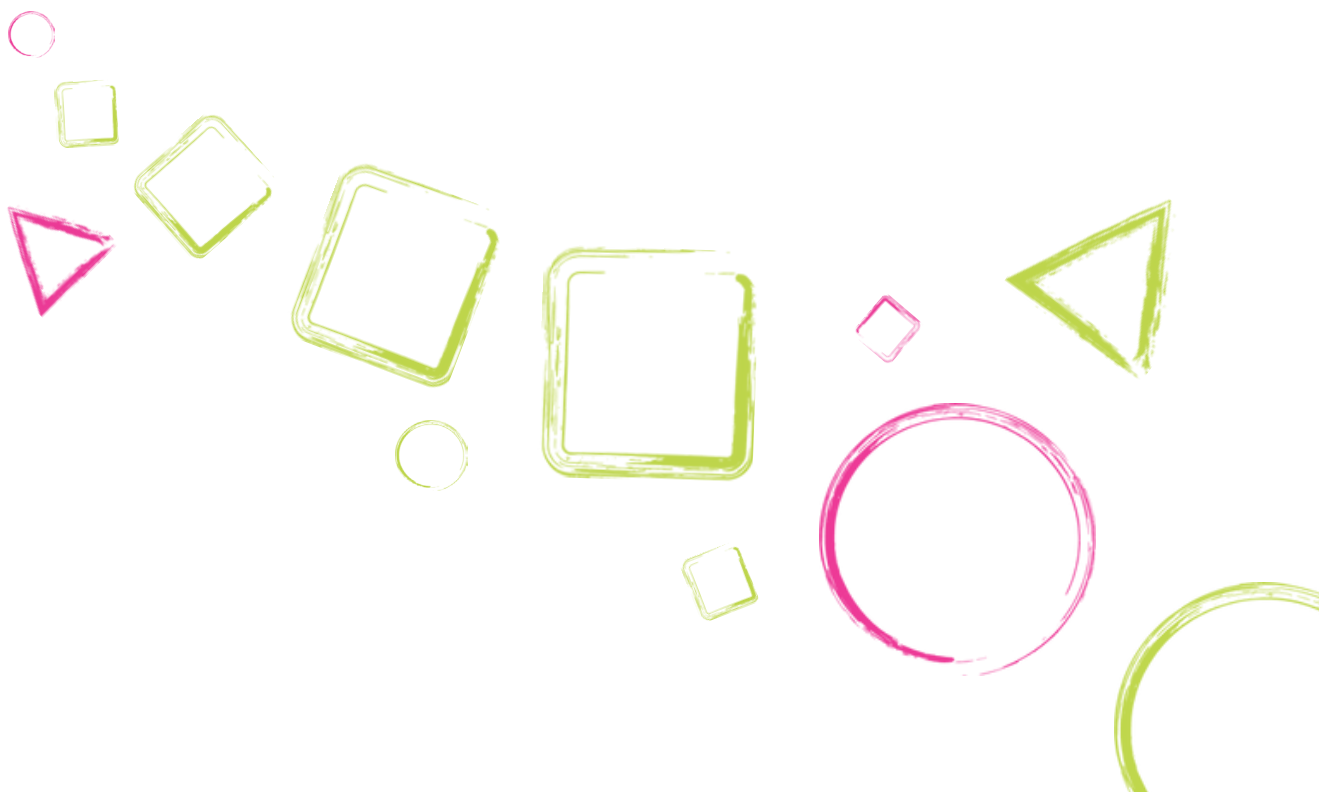


Leistungsbeschreibung **kePhone**

Ihre Telefonie – unser *Service*



Leistungsbeschreibung kePhone

Überblick

Mit kePhone liefern wir einen Rundum-sorglos-Service für Ihre Telefonanlage. Wir kümmern uns um Bereitstellung, Betrieb, Wartung und Monitoring Ihrer Telefonanlage. Um Ihnen genau die Funktionalität zur Verfügung zu stellen, die Sie benötigen, haben wir drei Lösungen im Angebot.

kePhone STARFACE

Mit STARFACE bieten wir Ihnen eine flexibel skalierbare Cloud-Telefonanlage aus deutschen Rechenzentren mit umfassenden Funktionen für die Remote-Arbeit, Unified Communications & Collaboration. Die wichtigsten Vorteile im Überblick:

- Hosting in Deutschland / DSGVO-konform
- Zugriff von allen Geräten (Festnetztelefon, Desktop, mobile App) möglich
- Skalierbarkeit: einfach und flexibel mehr Nutzer / Standorte hinzufügen
- Viele UCC Funktionen: Chat, Video, Dateifreigabe etc. integriert.

kePhone Teams

kePhone Teams integriert Festnetztelefonie in Microsoft Teams. Es ermöglicht mobile Nutzung, Collaboration und alle Funktionen, die man von einem modernen Cloud-Telefonie-System erwartet – eingebunden in die Microsoft 365 Umgebung.

- Native Teams-Integration
- Flexible Nutzung über verschiedene Endgeräte
- Moderne Features: KI-basierte Hilfen, Zusammenfassungen, Geräuschunterdrückung etc.
- Einheitliche Plattform für Kollaboration + Telefonie + Meetings + Chat

kePhone 3CX

3CX ist eine flexible Cloud-Telefonanlage, die klassische Telefonie mit modernen Kommunikationsfunktionen wie Chat, SMS und Webintegration kombiniert.

- Hosting in Deutschland
- Zugriff von allen Geräten (Festnetztelefon, Desktop, mobile App, Web) möglich
- Chat- und Videotelefonie-Funktion

Im Detail

kePhone STARFACE

- Hosting STARFACE PBX in einem deutschen Rechenzentrum
- Bereitstellung der STARFACE Benutzer- und Anlagen-Lizenz(en)
- Lizenzmanagement
- Regelmäßige Konfigurationsbackups
- Updateprüfung von PBX und Modulen
- Installation von Sicherheitspatches
- Sicherstellung des Notruf-Routings
- Regelmäßige Wartung der Telefonanlage
- Monitoring von Performance-Parametern und Trunk- und Modul-Status

kePhone Teams

- Hosting Anynode PBX in einem deutschen Rechenzentrum
- Bereitstellung Teams Phone Standard Lizenz pro Benutzer
- Bereitstellung der Anynode Lizenz
- Anbindung Anynode an Microsoft Teams
- Regelmäßige Konfigurationsbackups der PBX
- Updateprüfung der PBX
- Installation von Sicherheitspatches für die PBX
- Sicherstellung des Notruf-Routings
- Regelmäßige Wartung der PBX
- Monitoring der PBX

kePhone 3CX

- Hosting 3CX PBX in einem deutschen Rechenzentrum
- Bereitstellung der 3CX Enterprise Lizenz
- Regelmäßige Konfigurationsbackups
- Updateprüfung
- Installation von Sicherheitspatches
- Sicherstellung des Notruf-Routings
- Regelmäßige Wartung der Telefonanlage
- Monitoring der Telefonanlage

Abgrenzungen

- Es werden während der Service-Erbringung keine leistungsbezieharen, nach § 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG oder personenbeziehbare Daten außer der o.g. ausgewertet. Die Berichte stellen keine entsprechenden Informationen dar.
- Benutzerpasswörter sind von der Dokumentation im Passwort Management ausgenommen.
- Patch-Management ist ein wichtiges Element zur Aufrechterhaltung der Systemsicherheit und Systemverfügbarkeit. Der Auftraggeber akzeptiert die Gefahr eines möglichen fehlerhaften Systemverhaltens bzw. Auswirkungen auf andere Anwendungen und die ggf. erforderliche Fehlerbehebung bzw. Wiederherstellung des Systems, zum Zeitpunkt der letzten Datensicherung vor Installation des Patches, sowie einem eventuell damit verbundenen Verlust von Daten oder deren Änderungen im betroffenen Zeitraum. Die dadurch entstehenden Aufwände werden nach Aufwand abgerechnet.
- Es gelten ausschließlich die Service Level der jeweiligen Hersteller und Anbieter. keSolutions GmbH haftet nicht für Ausfälle und Nicht-Verfügbarkeit der Dienste sowie Verstöße der Anbieter gegen ihre SLAs.

Loyalitätsverpflichtung, Personalvermittlungsgebühr

- Der Auftraggeber verpflichtet sich, das vom Auftragnehmer bei ihm eingesetzte Personal nicht abzuwerben, einzustellen oder zum Wechsel zu einem Konkurrenten des Auftragnehmers zu veranlassen. Dieses Verbot endet erst 1 Kalenderjahr nach Ablauf des Dienstleistungsvertrages.
- Sollte der Auftraggeber dennoch einen Mitarbeiter des Auftragnehmers innerhalb dieser Verbotszeit einstellen, so verpflichtet er sich dazu, für jeden Einzelfall, also pro Mitarbeiter, eine Personalvermittlungsgebühr von 50.000 € zu zahlen. Auftraggeber und Auftragnehmer einigen sich darauf, dass diese Personalvermittlungsgebühr einen realistischen Gegenwert dafür darstellt, einen gut eingearbeiteten IT-Mitarbeitenden einzustellen, der die IT des Auftraggebers bereits kennt.

Mitwirkungspflichten

Zur Erbringung unserer Leistungen im Kontext dieses Managed Services benötigen wir zwei verschiedene administrative Konten:

- Ein individuelles administratives Konto mit dem Rechteumfang des herstellerseitig voreingestellten Kontos „Admin“. Dieses Konto ermöglicht uns den Zugang zu herstellereigenen Administrationsfunktionen.
- Ein Administratorkonto mit dem Rechteumfang eines Domänenadministrators, um auf domänenspezifische Ressourcen und Funktionen zuzugreifen und die notwendigen Aufgaben innerhalb der Domäne ausführen zu können.

Beide Konten sind erforderlich, um unsere Managed Services in vollem Umfang und mit den notwendigen Zugriffsrechten erbringen zu können.

Der Kunde ist in der Verantwortung zur Aufrechterhaltung unserer Services eine ordnungsgemäße Lizenzierung genutzter Software & Dienste, sowie den autorisierten Zugriff zur Verfügung zu stellen.

- Da die Anzahl der Managed Service entsprechend den tatsächlich genutzten Nebenstellen skaliert, ist der Kunde in der Verantwortung die korrekte Anzahl der verwendeten Geräte an die keSolutions GmbH zu übermitteln.
- Beim Einsatz lizenzierungspflichtiger und nicht über die keSolutions GmbH bezogener Software, verpflichtet sich der Kunde die zugehörige Lizenz in nachweisbarer Form vorzuhalten und auf Anfrage innerhalb einer Frist von 5 Werktagen vorzulegen.
- Der Kunde benennt einen kompetenten und entscheidungsbefugten Ansprechpartner zur Abstimmung

- in Fehler- und Problemfällen und für die gemeinsame Festlegung geeigneter Maßnahmen.
- Die Mitwirkungspflichten werden grundsätzlich in einer Qualität erbracht, die es der keSolutions GmbH erlaubt, ohne Mehraufwand die vertraglichen Verpflichtungen zu erfüllen. Verzögerungen der Leistungserbringung und/oder Verletzung der vereinbarten Service Level, die auf die Nichterfüllung der Mitwirkungspflichten durch den Kunden zurückzuführen sind, gehen nicht zu Lasten der keSolutions GmbH.
 - Bei neu hinzukommenden Systemen nehmen wir automatisch eine Anhebung der dazugehörigen Dienste vor. Bei abgängigen Systemen reduzieren wir die Services entsprechend, sobald uns dies mitgeteilt wurde.

Laufzeit, Kündigungsfristen, Zahlweise

Die Mindestlaufzeit beträgt 36 Monate und verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, sofern keine Partei schriftlich mit Frist von 3 Monaten zum Vertragsende kündigt. Die monatliche Zahlung ist im Voraus – zu Beginn jeden Monats – für den kommenden Leistungszeitraum fällig.

Die Zahlung erfolgt je nach Absprache monatlich oder jährlich im Voraus. Der Auftragnehmer ist berechtigt einmal innerhalb von 12 Monaten, frühestens jedoch 12 Monate nach Vertragsabschluss die Wartungsvergütung schriftlich unter Einhaltung einer Frist von 3 Kalendermonaten zum Beginn des dann folgenden Monats nach Maßgabe geänderter Einkaufspreise für Geräte, Ersatzteile, Lizenzen, Verbrauchsmaterialien und Vergütungen für Subunternehmer und Serviceanbieter sowie geänderter Löhne und Gehälter angemessen zu ändern.

Erhöht sich auf diese Weise innerhalb eines Jahres die Vergütung um mehr als 10 %, bedarf es für den 10 % übersteigenden Teil der Erhöhung der Zustimmung unseres Kunden. Unabhängig davon sind jährliche Preiserhöhungen von bis zu 3 % zur Anpassung an Inflation und allg. Lohnsteigerungen ohne vorherige Mitteilung zulässig.

Begriffe und Definitionen

Reaktionszeit	Nach Eingang einer MELDUNG wird keSolutions innerhalb der Reaktionszeit mit der Problemanalyse, der Problemlösung oder der Aufwandsanalyse beginnen. keSolutions wird im Rahmen seiner Möglichkeiten unter Beachtung der vertraglichen Pflichten tätig. Ein Anspruch auf die Beseitigung der Störung innerhalb einer bestimmten Zeit folgt daraus nicht.
Sofort	Bei Ausfall von Servern und TK-Anlagen sowie wesentlichen Teilen der Netzwerkinfrastruktur.
Hoch	Ausfall von Arbeitsplätzen und zentralen Druckern, sowie Ausfällen einzelner Anwendungen und Dienste.
Mittel	Erweiterungen und Neueinrichtungen von Arbeitsplätzen, Updates von Anwendungen, Benutzeranlage und Berechtigungsänderungen.
Niedrig	Allgemeine Anfragen, Änderungen oder nicht dringende Supportfälle.
Eskalation 1	Überschreitung der Reaktionszeit, nach der der Vorgang bei der Geschäftsführung der keSolutions eskaliert werden kann.
Eskalation 2	Zeit, nach der eine nicht erfolgte Wiederherstellung bei der Geschäftsführung der keSolutions eskaliert werden kann, gemessen als vielfaches der Reaktionszeit. Ein Anspruch auf Wiederherstellung kann hieraus nicht abgeleitet werden.
Servicelevel	Verfügbarkeit des Gesamtsystems im Jahresmittel.
Geräte unter Wartung	Alle Geräte, die uns vom Auftraggeber zur Wartung gemeldet und in unserem Monitoring-System aufgenommen worden sind. Dies ist zugleich Berechnungsgrundlage für die monatliche Wartungsgebühr.
On premise	Systeme im Besitz des Auftraggebers, betrieben in dessen Räumlichkeiten.

Service Level Agreement (SLA)

	kePhone	ohne Vertrag
Reaktionszeit Sofort	4 Werkstunden	8 Werkstunden
Reaktionszeit Hoch	12 Werkstunden	24 Werkstunden
Reaktionszeit Mittel	24 Werkstunden	40 Werkstunden
Reaktionszeit Niedrig	48 Werkstunden	60 Werkstunden
Eskalation 1	Reaktionszeit x 2	keine
Eskalation 2	Reaktionszeit x 6	keine
Bediente Servicezeit	08:00 – 17:00 Uhr	09:00 – 16:00 Uhr
Notfallhotline	keine	keine
Servicelevel On premise	kein	kein
Servicelevel Cloud Produkte	98 %	98 %

Ansprechpartner

Meiko Winkelmann

Customer Support
support@kesolutions.gmbh

Carsten Otte

Business Support
support@kesolutions.gmbh

Maurice Barbré

Managed Services
support@kesolutions.gmbh

Maik Bandolie

Geschäftsführung
Maik.Bandolie@kesolutions.gmbh

Marcel Knop

Geschäftsführung
Marcel.Knop@kesolutions.gmbh