



Service Level Agreement (Leistungsbeschreibung) **vPBX Cloud Telefonanlage**

Code: FS-vPBX
Version: 3.0
Gültig ab 01.01.2025

CANCOM Austria AG // Wienerbergstraße 53 // 1120 Wien // Österreich // T +43 50 822 0 // info@cancom.com

HG Wien FN 178368g // Firmensitz Wien // UID ATU46276408 // InterzeroNr. 155219

Raiffeisenlandesbank Oberösterreich // BIC: RZOOAT2L // IBAN: AT35 3400 0000 0009 7899 // Creditor-ID: AT17ZZZ00000029797

www.cancom.at

Leistungen des Auftragnehmers

Dieses Dokument beschreibt die Serviceleistungen des Servicemoduls, welche im Rahmen des zwischen dem Auftraggeber (AG) und Auftragnehmer (AN) abgeschlossenen Vertrages erbracht wird. Die Verantwortlichkeiten der beschriebenen Leistungen sind auf Basis eines RACI-Modells abgebildet. Begriffserklärungen sowie Kontakt Informationen des Customer Service Center sind unter folgendem [Link](#) zu finden.

Sofern nichts Gegenteiliges vereinbart ist, gelten standardmäßig folgende Serviceziele: Servicezeit „SNAZ“ (NWH) mit einer Reaktionszeit von 4 Stunden.

vPBX Cloud Telefonanlage

Dieses Service bietet Ihnen eine flexible Kommunikationslösung aus der Cloud.

Initiale Leistungen	AN	AG
Montagevorbereitungen und Projektabwicklung für eine termingerechte Umschaltung	R/A	C/I
Programmierung der Basisfunktionen, der individuellen internen Rufnummern und der zentralen Kurzwahlziele (Voraussetzung: Eine vollständig ausgefüllte Datenerfassungsliste muss spätestens 1 Woche vor Montagebeginn vorliegen)	R/A	C/I
Einspielung der Ansagetexte (Voraussetzung: Die Texte müssen als WAV-, MP3- oder CD-Audio-Datei zu Montagebeginn vorliegen)	R/A	C/I
Programmierung des zentralen Anrufbeantworters für die Nachtstelle Installation der Endgeräte inklusive Auspacken, Aufstellen und Testen der Standardeinstellungen (Voraussetzung: Gebäudeplan/Aufstellungsort/Patchnummern mit Rufnummern und Namen müssen spätestens 1 Woche vor Montagebeginn vorliegen)	R/A	C/I
Funktionstest des Telekommunikationssystems	R/A	C/I
Datensicherung und Dokumentation der Konfiguration des Telekommunikationssystems	R/A	C/I
Systemübergabe mit Übernahmeprotokoll an eine vom Auftraggeber genannte Ansprechperson	R/A	C/I
Einweisung Ihres Systembetreuers im Ausmaß von max. 90 Minuten	R/A	C/I

Wiederkehrende Leistungen	AN	AG
Bereitstellung von Telefonie Lösungen		
Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber, eine shared Cloud-Telefonie aus einem Rechenzentrum zur Verfügung. Dazu übermittelt der Auftragnehmer dem Auftraggeber die entsprechenden Informationen (wie IP Adressen, Ports, usw.), sowie die jeweiligen Applikations-Installationspakete.	R/A	C/I

Die entsprechenden Lizenzen für die jeweiligen Funktionen, Applikationen werden dabei auf Basis der Anforderungen des Auftraggebers zentral zur Verfügung gestellt. Weiters stellt der Auftragnehmer optional dem Auftraggeber Funktionalitäten wie DECT auf IP Basis, oder auch Sprachaufzeichnungen, Chat, Mobile App, sowie IP-Endgeräte, Headsets oder auch analoge Gateways zur Einbindung von analogen Nebenstellen, Faxen oder Gegensprechstellen zur Verfügung.		
System Sicherheit der vPBX Infrastruktur		
Die Infrastruktur befindet sich in einem Rechenzentrum in Deutschland, welches nach international anerkannten Informationssicherheitsnorm ISO/IEC 27001 zertifiziert ist. Das Rechenzentrum weist die Einhaltung der Normvorgaben im Hinblick auf die Implementierung eines Information Security Management Systems (ISMS) auf. Die Internetverbindung zur vPBX-Infrastruktur wird durch eine redundant angebundene Firewall abgesichert. Die Anruf-Signalisierung wird nach dem SIP-Standard und die Sprach-Datenübertragung nach dem SRTP-Standard verschlüsselt.	R/A	C/I
Behebung von Störungen an der vPBX		
Die vom Auftraggeber gemeldeten oder durch den Auftragnehmer erkannten Telefonie-Infrastruktur Störungen (Fehler oder Mängel), werden vom Auftragnehmer analysiert, bearbeitet und behoben. Seitens des Auftragnehmers ist ein Monitoring zum proaktiven Alerting eingerichtet. Der Auftragnehmer prüft bei Softwarefehlern, ob vom jeweiligen Hersteller Software Updates oder Hotfixes zur Verfügung gestellt werden, welche den Fehler beheben. Diese vom Hersteller verfügbaren Softwarepakete werden im System implementiert und danach geprüft, ob der Fehler behoben ist. Der Auftragnehmer führt im Rahmen des Servicemoduls die Sicherung von den Betriebssystemen der vPBX durch und wird im Fehlerfall jene Betriebssystem-Daten wiederherstellen, welche einen bis zu einem Kalendertag alten Datenbestand enthalten können. Bei Störungen werden fehlerhafte Systemdateien oder Dateien von Applikationen in Systemverzeichnissen wiederhergestellt. Ist die Wiederherstellung nicht möglich, da eine Sperre durch die laufende Applikation oder durch Applikationsdienste gegeben ist, so wird der Auftraggeber informiert. Ist im Störungsfalle ein Neustart der Server notwendig, so wird dieser ohne Absprache durchgeführt. Sollte eine sofortige Behebung von Fehlern und Störungen nicht möglich sein, ist der Auftragnehmer bestrebt, mithilfe eines Workarounds die Auswirkungen der Störung zu minimieren. Die Behebung von Störungen von Endgeräten, IP-DECT oder sonstiger Hardware beim Auftraggeber vor Ort ist nicht inkludiert, kann aber nach Aufwand gegen gesonderter Verrechnung durchgeführt werden.	R/A	C/I

Patches, Hotfixes und Security-Updates		
Der Auftragnehmer führt das Patch-Management für die Infrastruktur durch. Dies beinhaltet die Installation von Security-Updates und erforderlichen kritischen Updates auf den virtuellen Serversystemen nach Standardvorgaben des Auftragnehmer. Um die Verfügbarkeit und Sicherheit der Voice Plattform zu optimieren, können bis zu 4x im Jahr geplante Wartungsarbeiten stattfinden. Diese Wartungsarbeiten umfassen Softwareupdates der Hardware- Komponenten, der vPBX- Plattform und des Selfcareportals. Die Wartungsarbeiten finden in der Zeit von 20:00 bis 00:00Uhr statt. Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber über die geplanten Wartungsarbeiten schriftlich mindestens vier Wochen im Voraus. Vorgehen bei Notfallwartungsmaßnahmen (Ungeplante Wartungsfenster): Unter ungeplanten Wartungsfenstern versteht der Auftragnehmer Unterbrechungen von Servicezeiten, die durch Notfallwartungsmaßnahmen hervorgerufen werden. Diese Maßnahmen sind zur Vermeidung von unvorhersehbaren Ausfällen von Services oder Servicekomponenten notwendig. Die Notfallwartungsmaßnahmen werden dem Auftraggeber mitgeteilt und unabhängig von den definierten Wartungsfenstern durchgeführt.	R/A	C/I
Reparatur von Endgeräten und Analog Gateways		
Der Auftraggeber hat die Reparaturmeldung im Vorhinein mittels schriftlicher Einmeldung oder mündlich bei der Reparaturannahmestelle des Auftragnehmer anzukündigen. Die Einmeldung muss die Seriennummer, Fehlerbeschreibung und andere für den RMA Prozess notwendige Daten, welche im Einzelfall festzulegen sind, beinhalten. Nach Verfügbarkeit der Ersatzkomponenten werden diese dem Auftraggeber zugesendet oder zur Abholung bereitgestellt. Der Auftraggeber kann das defekte Material zur Reparaturannahmestelle des Auftragnehmer in die Geschäftsstelle in Wien auf seine Kosten senden. Die Reparaturannahmestelle des Auftragnehmer nimmt ausschließlich transportgerecht verpacktes Material entgegen. Besteht für die Reparaturabwicklung ein HW Wartungs- oder Supportvertrag zwischen Auftraggeber und Hersteller, übernimmt der Auftragnehmer für den Auftraggeber die Reparaturabwicklung mit dem Hersteller gemäß dessen Vertragsbedingungen. Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer alle für die Abwicklung notwendigen Vertragsdaten (Vertragsnummer, Laufzeit, Typ etc.) bereits zu Vertragsbeginn zur Verfügung und informiert den Auftragnehmer über eventuelle Änderungen. Beschaffung von Ersatzkomponenten Der Auftragnehmer beschafft im Anlassfall während der mit dem Auftraggeber vertraglich vereinbarten Laufzeit Ersatzkomponenten für die im Serviceumfang enthaltenen Komponenten. Wurden Produkte durch unsachgemäßen Gebrauch (Vandalismus, Wasserschaden, höhere Gewalt etc.) defekt, werden die Ersatzkomponenten durch den Auftragnehmer gesondert verrechnet. Versand der Ersatzkomponenten zum Auftraggeber inklusive Transportkosten	R/A	C/I

Der Auftraggeber erhält ein entsprechendes Ersatzteil oder Ersatzgerät vom Auftragnehmer bzw. einem Lieferanten zugestellt. Im Falle der Zustellung an einen Systemstandort des Auftraggebers gibt der Auftraggeber die Zustelladresse bereits bei der Reparaturmeldung bekannt. Mit Ausnahme der Transportkosten vom Auftraggeber zum Auftragnehmer sind alle weiteren Transportkosten im Leistungsumfang enthalten. Vorabtausch von Ersatzkomponenten Der Auftraggeber bekommt bereits vor Rücksendung der defekten Komponenten Ersatzkomponenten an den Systemstandort zugestellt. Nach Erhalt der Ersatzkomponenten hat der Auftraggeber die defekte Systemkomponente innerhalb von 5 Werktagen auf eigene Kosten und Gefahr an die Reparaturannahmestelle des Auftragnehmer in einer transportgerechten Verpackung zu überbringen oder zuzustellen. Wird die defekte Systemkomponente vom Auftraggeber nicht fristgerecht an die Reparaturannahmestelle des Auftragnehmer zurückgesendet, ist der Auftragnehmer berechtigt den Listenpreis der vorab versendeten Systemkomponente zu verrechnen. Wird vom Auftraggeber ein vor Ort Service benötigt, wird dieser Aufwand, gesondert zum jeweils gültigen Stundensatz verrechnet.		
Austausch und Reparatur von Endgeräten und Analog Gateways vor Ort Service		
Der Auftraggeber hat die Tauschabsicht oder Reparaturmeldung im Vorhinein mittels schriftlicher Einmeldung oder mündlich bei der Reparaturannahmestelle des Auftragnehmer anzukündigen. Die Einmeldung muss die Seriennummer, Fehlerbeschreibung und andere für den RMA Prozess notwendige Daten, welche im Einzelfall festzulegen sind, beinhalten. Nach Verfügbarkeit der Ersatzkomponenten werden diese dem Auftraggeber zugesendet oder zur Abholung bereitgestellt. Der Auftraggeber kann das defekte Material zur Reparaturannahmestelle des Auftragnehmer in die Geschäftsstelle in Wien auf seine Kosten senden. Die Reparaturannahmestelle des Auftragnehmer nimmt ausschließlich transportgerecht verpacktes Material entgegen. Besteht für die Reparaturabwicklung ein HW Wartungs- oder Supportvertrag zwischen Auftraggeber und Hersteller, übernimmt der Auftragnehmer für den Auftraggeber die Reparaturabwicklung mit dem Hersteller gemäß dessen Vertragsbedingungen. Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer alle für die Abwicklung notwendigen Vertragsdaten (Vertragsnummer, Laufzeit, Typ etc.) bereits zu Vertragsbeginn zur Verfügung und informiert den Auftragnehmer über eventuelle Änderungen. Beschaffung von Ersatzkomponenten Der Auftragnehmer beschafft im Anlassfall während der mit dem Auftraggeber vertraglich vereinbarten Laufzeit Ersatzkomponenten für die im Serviceumfang enthaltenen Komponenten. Wurden Produkte durch unsachgemäßen Gebrauch (Vandalismus, Wasserschaden, höhere Gewalt etc.) defekt, werden die Ersatzkomponenten durch den Auftragnehmer gesondert verrechnet. Versand der Ersatzkomponenten zum Auftraggeber inklusive Transportkosten	R/A	C/I

Der Auftraggeber erhält ein entsprechendes Ersatzteil oder Ersatzgerät vom Auftragnehmer bzw. einem Lieferanten zugestellt. Im Falle der Zustellung an einen Systemstandort des Auftraggebers gibt der Auftraggeber die Zustelladresse bereits bei der Reparaturmeldung bekannt. Mit Ausnahme der Transportkosten vom Auftraggeber zu Auftragnehmer sind alle weiteren Transportkosten im Leistungsumfang enthalten. Führen Techniker des Auftragnehmer Einsätze zu Hardwaredefekten durch, so werden die notwendigen Ersatzkomponenten im Zuge des Einsatzes beschafft. Wird die defekte Systemkomponente vom Auftraggeber nicht fristgerecht an die Reparaturannahmestelle des Auftragnehmer zurückgesendet, ist der Auftragnehmer berechtigt den Listenpreis der vorab versendeten Systemkomponente zu verrechnen. Vorabtausch von Ersatzkomponenten Der Auftraggeber bekommt bereits vor Rücksendung der defekten Komponenten Ersatzkomponenten an den Systemstandort zugestellt. Nach Erhalt der Ersatzkomponenten hat der Auftraggeber die defekte Systemkomponente innerhalb von 5 Werktagen auf eigene Kosten und Gefahr an den Auftragnehmer. Vor Ort Service Das vor Ort Service umfasst den Einsatz eines Technikers des Auftragnehmer zur Behebung von Störungen des Systems bzw. der Systemkomponenten am Systemstandort. Beinhaltet sind Aufwendungen für die Arbeitszeit des Technikers, Wegzeiten, Fahrtkosten und Diäten.		
--	--	--

Rahmenbedingungen für die Leistungserbringung

Der Auftraggeber verfügt über eine entsprechende Internetanbindung, um das Service zu nutzen. Die Internetanbindung und die Internetverbindung ist nicht Teil dieses Service und liegt im Verantwortungsbereich des Auftraggebers. Der Auftraggeber verfügt über eine entsprechende SIP-Amtsanbindung, um das Service zu nutzen. Die SIP Anbindung ist nicht Teil dieses Services und liegt, sofern nicht optional vom Auftragnehmer bezogen, im Verantwortungsbereich des Auftraggebers.
Die auf Auftraggeber seitige eingesetzte Infrastruktur (Netzwerk - Quality of Service, Firewall) als auch eingesetzte Client Hardware obliegt immer dem Auftraggeber und ist auf Basis der Anforderungen des Telefonie-Services durch dem Auftraggeber vorzubereiten.
Sollte vom Auftraggeber Unterstützung durch den Auftragnehmer bei der jeweiligen Infrastruktur oder Analyse von Fehlermeldungen sowie das Treffen von notwendigen Maßnahmen benötigen, so erfolgt dieses nach Aufwand, welcher gesondert zum gültigen Stundensatz verrechnet wird.
Der Auftraggeber ist für die Kompatibilität der einzelnen Applikationen bzw. Clients (Softphone, Vermittlung, Smartphone Applikation) auf den vom Auftraggeber eingesetzten User-Equipment verantwortlich. Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber proaktiv über Versionsänderungen. Um die volle Funktion des Services zu gewährleisten muss beim Auftraggeber die gleiche Version wie in der Version Änderung beschrieben installiert sein

Sollte sich im Zuge der Leistungserbringung herausstellen, dass die ausgetauschte Systemkomponente nicht defekt ist, behält sich der Auftragnehmer das Recht vor, sämtliche mit dieser Leistungserbringung verbundenen Aufwände gesondert in Rechnung zu stellen.

Nicht enthaltene Leistungen

Konfigurationsarbeiten der Auftraggeber-Firewall für die Anbindung

Konfigurationsarbeiten des Auftraggeber LAN für die Anbindung

Konfigurationsarbeiten des Auftraggeber WLANs für die Anbindung

Dedizierte Datenleitungen (WAN-Anbindungen) vom und zum Auftraggeber

Einrichten von neuen Funktionalitäten (Features)

Anfertigen von Security-Berichten

Reports mit sicherheitsrelevanten Informationen aus den Logs

Auswertung der Netzwerkumgebung und Analyse der Applikationsperformance (End-to-End-Monitoring)

Die vom Auftraggeber eingesetzte Client Hardware (PC, Laptop und Handy/Smartphone) und die jeweiligen Client Installationen

Auftraggeber-seitige Arbeiten (Wartungen, Firmware update, Konfigurationen...)

Wiederherstellung von Systemdaten oder einzelner Dateien

Der vom Auftraggeber seitige SIP Anschluss und dessen Konfiguration

Verkabelungsarbeiten für Strom und Netzwerk für vom Auftragnehmer zur Verfügung gestellter Hardware

Austausch und Reparatur von Endgeräten und Analog Gateways

