



Service Level Agreement

(Leistungsbeschreibung)

Cloud Collaboration Support Premium

Code: CCSP

Version: 3.0

Gültig ab 01.02.2026

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.

Cloud Collaboration Support Service Premium

Der Cloud Collaboration Support Service unterstützt Kunden beim Betrieb und der Nutzung von Cloud Collaboration Lösungen. Der Service wird unabhängig von physischer Infrastruktur erbracht und die nachfolgenden Leistungen.

Initiale Leistungen	AN	AG
Der Auftragnehmer richtet für die Nutzung von Microsoft Calling ein administratives Benutzerkonto ein und stellt dieses dem Auftraggeber zur Verfügung. Das Benutzerkonto wird vorkonfiguriert und mit den notwendigen administrativen Rechten ausgestattet, um den Betrieb und die Verwaltung der Calling-Umgebung zu ermöglichen.	R/A	C/I
Service Onboarding im System des Auftragnehmer zur Leistungserbringung	R/A	C/I

Wiederkehrende Leistungen	AN	AG
Durchführen der Analyse, Diagnose und Beheben von Störungen per Fernzugriff		
Das Cloud Collaboration Support Service Premium umfasst, sofern die technischen Voraussetzungen gemäß den Standardvorgaben des Auftragnehmers für Fernzugriff gegeben sind, folgende Leistungen: • Die Analyse und Diagnose von Störungen und Fehlereingrenzung per Fernzugriff • Beurteilung von Störungen im laufenden Betrieb der SaaS-Lösung • Die Behebung von Störungen per Fernzugriff sofern die Behebung in der SaaS-Lösung möglich ist Über die Fernzugriffssoftware werden, soweit erforderlich, Daten des Systems und der Systemkomponenten zur Analyse, Auswertung bzw. Bearbeitung an den Auftragnehmer übermittelt.	R/A	C/I
Der Auftragnehmer eröffnet Tickets beim Hersteller sofern die Störungsbehebung die Einbindung des Herstellers erfordert.	R/A	C/I
Nachverfolgung des Herstellertickets und Dokumentation des Fortschrittes der Bearbeitung unter Berücksichtigung der vom Hersteller vorgegebenen Fristen.	R/A	C/I

Fehleranalyse bei Cisco Webex Calling, Cisco Webex Calling Contact Center und Microsoft Calling		
Der Auftragnehmer eröffnet für Endgeräte bei bestehendem Gewährleistungs-, Service- oder Garantieanspruch sofern dies notwendig ist Tickets beim Hersteller.	R/A	C/I
Fehleranalyse bei Cisco Webex Calling, Cisco Webex Calling Contact Center, Luware Attendant Console, Luware Recording, Luware Contact Center und Microsoft Calling		
Der Auftragnehmer unterstützt remote den Auftraggeber (sofern dies technisch möglich ist) bei Implementierung von Software-Patches im Rahmen der Störungsbehebung.	R/A	C/I
Regelmäßige Lizenz/Feature-Prüfung		
Der Auftragnehmer führt zweimal jährlich eine Bewertung neuer Funktionen und Features der eingesetzten Herstellerlösung durch. Die Ergebnisse dieser Bewertung werden im Rahmen von (remote) Update-Meetings mit dem Auftraggeber besprochen.	R/A	C/I
Der Auftragnehmer führt eine halbjährliche Planung und Verwaltung der relevanten Lizenzen der eingesetzten Herstellerlösung durch. Dabei wird überprüft, ob die vorhandenen Lizenzen den aktuellen Kapazitätsanforderungen entsprechen. Etwaiger Anpassungsbedarf wird im Anschluss mit dem Auftraggeber abgestimmt.	R/A	C/I
Software-Updates für Endgeräte		
Der Auftragnehmer überprüft regelmäßig die Verfügbarkeit von Software-Updates mit Fokus auf Fehlerbehebungen und sicherheitsrelevanten Aspekten. Im Anschluss erfolgt die Planung und Durchführung von Software-Updates nach technischer Bewertung und Abstimmung mit dem Auftraggeber. Die Entscheidung, ob sicherheitsrelevante Updates notwendig sind, obliegt dem Auftragnehmer. Der Auftraggeber hat dafür Sorge zu tragen, dass alle Voraussetzungen für ein Systemupdate gegeben sind. Die Implementierung neuer Features sind gesondert zu beauftragen.	R/A	C/I
Regelmäßige Feature/Richtlinien-Prüfung für Microsoft Teams Rooms		
Der Auftragnehmer führt regelmäßig Bewertungen von neuen Videokonferenz-Funktionen in Abstimmung mit dem Auftraggeber durch. In diesem Zuge wird auch eine Remote-Überprüfung der Microsoft Teams Rooms Geräte in Bezug auf Systemstatus und Nutzung durchgeführt. Im Anschluss präsentiert der Auftragnehmer in einem Remote-Termin die bewerteten Funktionen und stimmt mit dem Auftraggeber das weitere Vorgehen ab. Die Implementierung neuen Funktionen ist gesondert zu beauftragen.	R/A	C/I
Der Auftragnehmer bewertet regelmäßig neue Videokonferenz-Richtlinien in Abstimmung mit dem Auftraggeber. Im Anschluss erfolgt die Präsentation in einem Remote-Termin von den Videokonferenz-Richtlinien und die Abstimmung mit dem Auftraggeber über die weitere Vorgehensweise. Die Aufwände für die evtl. notwendige Anpassungen sind gesondert zu beauftragen.	R/A	C/I

Regelmäßige Überprüfung der Richtlinien für Microsoft Calling		
Der Auftragnehmer führt eine regelmäßige Bewertung von neuen Microsoft Teams Richtlinien im Zusammenhang mit Telefonie-Funktionen in Abstimmung mit dem Auftraggeber durch. Im Anschluss präsentiert der Auftragnehmer in einem Remote-Termin die relevanten Richtlinien und stimmt mit dem Auftraggeber das weitere Vorgehen ab. Die Aufwände für die evtl. notwendige Anpassungen sind gesondert zu beauftragen.	R/A	C/I
Regelmäßige Durchführung von Security-Updates		
Der Auftragnehmer führt regelmäßig, sofern für die Umgebung notwendig Security-Updates in Abstimmung mit dem Auftraggeber durch. Dies gilt nur für Hardware, die im Serviceumfang enthalten ist. Die Entscheidung, ob Systemupdates notwendig sind, obliegt dem Auftragnehmer. Der Auftraggeber hat dafür Sorge zu tragen, dass alle Voraussetzungen für ein Systemupdate gegeben sind. Die Implementierung neuer Features sind gesondert zu beauftragen.	R/A	C/I

Mitwirkungspflichten des Auftraggebers	AN	AG
Im Zuge der Fehleranalyse führt der Auftraggeber laufend die notwendigen Tests durch und liefert dem Auftragnehmer die erforderlichen Logfiles.	C/I	R/A

Rahmenbedingungen für die Leistungserbringung
Die Lizenzierung der Herstellerlösung muss durch den Auftraggeber gewährleistet sein.
Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer die benötigten Informationen zu den Serviceverträgen für die Hardware bereit.
Angabe eines technisch-qualifizierten Ansprechpartners seitens des Auftraggebers.
Alle Planungstätigkeiten, die nicht zur Analyse und Behebung von Störungen dienen, finden ausnahmslos zu Normalarbeitszeit statt.

Nicht enthaltene Leistungen
Dienstleistungen zum Austausch von fehlerhafter Hardware.
Analyse und Behebung von Störungen von Client-Verbindungen zu den Cloudsystemen (z.B. Anti-Viren-Software, Firewall)
Konfigurationsänderungen werden auf Basis detaillierten Anforderungen des Auftraggebers nach tatsächlichem Aufwand zum gültigen Stundensatz verrechnet.

