



Leistungsbeschreibung und Preisliste für Dienstleistungen

tops.net erbringt Service und Support in den unterschiedlichsten technischen Umgebungen. Falls Ihr Servicewunsch hier nicht aufgeführt oder umfangreicher als einige Stunden ist, fragen Sie bitte nach einem individuellen Angebot. Die Leistungen gliedern sich nach Standarddienstleistungen und erweiterten Dienstleistungen. Wenn Sie regelmäßig Dienstleistungen von uns in Anspruch nehmen möchten, schließen Sie einen Servicevertrag zu vergünstigten Tarifen ab.

Unsere Geschäftszeiten sind: Werktags, Montag bis Freitag von 8:30 bis 17:00 Uhr.

Sie erreichen den Kundendienst in dieser Zeit unter: 0228 – 9771- 111 oder support@tops.net. Außerhalb der Geschäftszeiten erreichen Sie den Bereitschaftsdienst unter: 0228 – 9771- 111.

Standarddienstleistungen

- Netzwerk und Linux, administrative Aufgaben
- LAMP-Umgebung, Administration, Konfiguration
- Microsoft Small Business Server, administrative Aufgaben
- Kerio Mailserver, administrative Aufgaben
- Microsoft Office (insbesondere Outlook)

Preise ohne bestehenden Service-Rahmenvertrag

Leistung	Einheit	Preis (Netto in Euro)
Servicetechniker Vor-Ort-Support*, Remote Hands, Telefonsupport, E-Mail-Support	1. Stunde	97,00 €
Ab angebrochener 2. Stunde	15 min	24,00

Preise mit bestehendem Service-Rahmenvertrag

Leistung	Einheit	Preis (Netto in Euro)
Servicetechniker Vor-Ort-Support*, Remote Hands, Telefonsupport, E-Mail-Support	je 15 Minuten	22,00 €

*Anfahrtskosten siehe letzte Seite.

Soweit im Einzelfall und bei einer Support- Anfrage nicht explizit abweichend schriftlich vereinbart, gelten bei Supportanfragen an unseren Service und bei Leistungen innerhalb der Geschäftszeiten von tops.net die oben angegebenen Preise.



Erweiterte Dienstleistungen

- Linux (Komplexe Problemstellungen und Konzeptionen)
- Umfangreiche Problemstellungen bei Emailkonten und –weiterleitungen
- Analyse von Spam-Problematiken
- Cisco-Router-Konfiguration
- Installation und Konfiguration von serverseitigen Spamfiltern
- Konzeption und Implementierung von Backuplösungen
- Konzeption und Implementierung von Monitoring-Lösungen
- Konzeption und Implementierung von Standortvernetzungen
- Microsoft Windows Server
- Microsoft Exchange Server
- Microsoft SQL Server
- Avira Antivir, Installation, Konfiguration
- Kerio Mailserver (Spezielle individuelle Problemstellungen und Konzeptionen, Planung, Migration etc.)
- Xerox DocuShare und CPX Server, Enterprise CMS
- Astaro Firewall Konzeption, Installation und Konfiguration
- Andere Linux Firewall-Systeme
- Typo3, Installation, Konfiguration und Typoskript-Programmierung
- Workstation Betriebssysteme (Microsoft Windows XP, Windows 7)
- Internet-Anwendungsentwicklung in PHP
- Datenbankkonzeptionen

Preise ohne bestehenden Service-Rahmenvertrag

Leistung	Einheit	Preis (Netto in Euro)
Berater/Techniker *	1. Stunde	ab 97,00 € bis ca. 150,00 € nach Absprache und Angebot
Ab angebrochene 2. Stunde	15 min	Ab 24,00

Preise mit bestehendem Service-Rahmenvertrag

Leistung	Einheit	Preis (Netto in Euro)
Berater/Techniker *	1. Stunde	ab 89,00 € bis ca. 145,00 € nach Absprache und Angebot
Ab angebrochene 2. Stunde	15 min	Ab 22,00

*Anfahrtskosten siehe letzte Seite.



Leistungen außerhalb unserer Geschäftszeiten

Leistungen außerhalb unserer Geschäftszeiten erbringen im Rahmen eines gesondert abzuschließenden Bereitschaftsdienstvereinbarung mit garantierten Reaktionszeiten (Service-Level-Agreement / SLA), soweit der 24/7 Notsupport nicht bereits Teil Ihres Housing- oder Kolokationsvertrages ist.

Soweit Sie Leistungen außerhalb unserer Geschäftszeiten in Anspruch nehmen, gilt der jeweils vertraglich gesondert vereinbarte bzw. der für die Dienstleistung angegebene Preis, multipliziert mit dem im Folgenden angegebenen Faktor zum Zeitpunkt der Leistungserbringung.

Leistungen außerhalb unserer Geschäftszeiten richten sich nach dem jeweils gebuchten Servicevertrag in Einheiten von mindestens 30 Minuten.	Faktor
Wochentags 6.00 bis 8.30 Uhr und 17.00 bis 20.00 Uhr	1,35
Wochentags 20.00 bis 6.00 Uhr	2
Sa./So. und Feiertage 10.00 bis 16.00	2
Sa./So. und Feiertage 16.00 bis 10.00 Uhr	2,5
Hohe Feiertage (Weihnachten/Ostern/Sylvester/Neujahr)	3,0

Soweit keine besonderen **Reaktionszeiten** explizit zugesichert sind, reagieren wir innerhalb unserer Geschäftszeiten, nach unseren betrieblichen Möglichkeiten möglichst zeitnah. Bei bestehendem SLA ohne garantierte Reaktionszeiten gilt dies auch außerhalb unserer Geschäftszeiten.

Anfahrten innerhalb des Stadtgebietes Bonn und des Rhein-Sieg-Kreises berechnen wir mit 35,00 € pauschal. Andere Anfahrten bis 200 km berechnen wir mit 1,20 € netto je Fahrkilometer (für Hin- und Rückfahrt), dies schließt die Aufwandsvergütung für die Fahrtzeit mit ein. Bei einer erforderlichen Anfahrt des Bereitschaftsdienstes außerhalb unserer Geschäftszeiten wird die Anfahrt des Servicetechnikers entsprechend, multipliziert mit dem jeweiligen Faktor der Einsatzzeit, berechnet.

Dienstleistungen und Support erbringen wir gegen Aufwandsvergütung und nach bestem Wissen und Gewissen, jedoch ohne Zusicherung eines gewünschten Erfolgs. Holen Sie daher vor einem Dienstleistungsauftrag stets eine Aufwandsschätzung des Kundendienstleiters ein und stimmen Sie den Aufwand mit ihm ab. Fordern Sie bitte im Einzelfall möglichst ein individuelles Angebot an, wenn der geschätzte Aufwand einige Stunden überschreitet bzw. bei besonders langer Anfahrt.

tops.net wird ausschließlich auf der Grundlage seiner jeweils geltenden allgemeinen Geschäftsbedingungen tätig, die jederzeit zugänglich unter <http://agb.tops.net> hinterlegt sind. Alle Preise sind Nettopreise in der Währung Euro und gelten nur für gewerbliche Kunden und andere Institutionen und Behörden, nicht jedoch für Verbraucher und Privatpersonen. Änderungen, Druckfehler und Irrtümer sind vorbehalten.



Service-Rahmenvertrag / Erstauftrag

zwischen der tops.net GmbH & Co. online publishing Services KG, Holtorfer Strasse 35, 53229 Bonn und dem

Auftraggeber:

Firma*: _____ Branche: _____

Name*: _____ Vorname*: _____

Strasse*: _____ PLZ*: _____ Ort*: _____

Telefonnummer: _____ Faxnummer: _____

Handelsregister*: _____ Gründungsjahr*: _____

Kaufm. Ansprechp.: _____ Techn. Ansprechp.: _____

Rechnungsempfänger (falls anderslautend):

Firma: _____

Strasse: _____ PLZ: _____ Ort: _____

Angebotsnummer(n): _____

Soweit keine Angebotsnummer mit abweichenden Konditionen angegeben wird, gilt ein monatliches Mindestzeitkontingent von 60 Minuten zu 89,00 € netto als vereinbart. Darüber hinausgehende Leistungen werden gemäß der Preisliste berechnet.

Abweichende Regelungen

Es wird ein monatliches Mindestzeitkontingent von _____ Minuten vereinbart, das ungeachtet des tatsächlich anfallenden Leistungsumfanges mindestens berechnet wird. Regelmäßig zu erbringende Dienstleistungen sind mit dem Kundendienst abzustimmen.

Standardleistungen werden zu _____ € netto, erweiterte Leistungen zu _____ € netto je 15 Minuten berechnet.

Bemerkungen: _____

Vertragsbedingungen:

Sämtliche Leistungen erbringt tops.net ausschließlich aufgrund seiner allgemeinen Geschäftsbedingungen, die unter der Internetadresse <http://agb.tops.net>, zu jederzeitiger Kenntnisnahme, abrufbereit gestellt sind. Auf spezielle, schriftliche Anforderung wird dem Auftraggeber eine ausgedruckte Fassung übersandt. Es wird zwischen den Vertragspartnern vereinbart, dass künftig, insbesondere bei jeder Begründung und Umgestaltung eines Geschäftsvorgangs bzw. Vertragsverhältnisses, die jeweils geltenden allgemeinen Geschäftsbedingungen als in den Vertragsabschluss einbezogen gelten, auch wenn beim konkreten Vertragsschluss nicht auf sie speziell hingewiesen wird. Der Auftraggeber erkennt hiermit an, dass tops.net künftig eine Einbeziehung der speziellen AGB für seine Leistungen und Produkte nicht mehr beweisen muss. tops.net speichert die Daten seiner Kunden zu den einzelnen Geschäftsvorgängen, um effizienter arbeiten zu können. Hiervon setzt tops.net den Auftraggeber hiermit in Kenntnis.

Der Auftraggeber erteilt tops.net mit seiner Unterschrift unter dieses Angebot den Auftrag, die Leistungen wie angeboten durchzuführen und erkennt die Vertragsbedingungen an.

_____, den _____

Unterschrift*

Stempel*



Teilnahme am Lastschriftverfahren

Firma*: _____ Kundennummer: _____

Name*: _____ Vorname*: _____

Ich möchte am komfortablen Lastschriftverfahren von tops.net teilnehmen,

Hiermit stimme ich jederzeit widerruflich zu, dass Rechnungsbeträge bei Fälligkeit vom angegebenen Konto abgebucht werden.

Sollte eine Lastschrift mangels Deckung nicht eingelöst werden, ist tops.net berechtigt Bearbeitungsgebühren in Höhe von jeweils 13,00 Euro zu erheben.

Der Widerruf der Lastschriftermächtigung entbindet nicht von der Verpflichtung, Rechnungen fristgerecht zu begleichen.

Kontoinhaber/in*: _____

Bank: _____ Kontonummer _____ BLZ: _____

_____, den _____

Unterschrift: _____