



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 (Werktags):

Montag bis Donnerstag von 8:30 bis 17:00 Uhr, Freitag von 8:30 bis 15:30 Uhr

Kontaktaufnahme in dieser Zeit unter: 0228 – 9771- 111 oder support@tops.net.

Außerhalb der Geschäftszeiten erreichen Sie den Bereitschaftsdienst unter: 0228 – 9771- 111.

Standarddienstleistungen

- TCP-IP-Netzwerk und Linux, administrative Aufgaben
- LAMP-Umgebung, Mailserver (auch Kerio) Administration, Konfiguration
- Microsoft Windows Server, Standardaufgaben (Benutzerkonten, Shares, Drucker)
- Microsoft Office (insbesondere Outlook) Unterstützung bei Standardaufgaben
- Standard-Programmierarbeiten in PHP und Unterstützung bei TYPO3 und Magento
- TYPO3-Update-Service und Beratung
- Sophos, Panda, Installation, Konfiguration auf PCs und Servern

Preise ohne bestehenden Service-Rahmenvertrag

Leistung	Einheit	Preis (Netto)
Servicetechniker Vor-Ort-Support*, Remote Hands, Telefonsupport, E-Mail-Support	1. Stunde	125,00 €
Ab angebrochener 2. Stunde	je 30 min	62,50

Preise mit bestehendem Service-Rahmenvertrag

Leistung	Einheit	Preis (Netto in Euro)
Servicetechniker Vor-Ort-Support*, Remote Hands, Telefonsupport, E-Mail-Support	je 15 Minuten	29,75 €

*Anfahrtskosten siehe dritte 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, Beratung und Konzeptionen)
- Umfangreiche Problemstellungen bei E-Mail-Konten und –Weiterleitungen
- Analyse von massiven SPAM-Problematiken und Cyberattacken
- 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, Datenbanken
- Microsoft Sharepoint Server
- Kerio Connect Server (Individuelle Problemlösung, Konzeptionen, Planung, Migration etc.)
- Sophos Firewall Konzeption, Installation und Konfiguration sowie Linux-Firewallsysteme
- Erweiterte Typo3 Aufgaben, insbesondere Programmierung individueller Anwendungen
- Workstation Betriebssysteme (Microsoft Windows 10 und ggf. auch historische Versionen)
- Individuelle Internet-Anwendungsentwicklung in PHP insbesondere von formularbasierten Antragsystemen mit CakePHP
- Webshops mit Magento

Preise ohne bestehenden Service-Rahmenvertrag

Leistung	Einheit	Preis (Netto)
Berater/Techniker *	1. Stunde	ab 125,00 € bis ca. 195,00 € nach ges. Angebot
Ab angebrochene 2. Stunde	je 15 min	ab 31,25 €

Preise mit bestehendem Service-Rahmenvertrag oder bei Projektauftrag

Leistung	Einheit	Preis (Netto in Euro)
Berater/Techniker *	1. Stunde auf 15 Min. genau	ab 125,00 € bis ca. 195,00 € nach ges. Angebot
Ab angebrochene 2. Stunde	15 min	ab 31,25

*Anfahrtskosten siehe nächste Seite.



Leistungen außerhalb unserer Geschäftszeiten

Leistungen außerhalb unserer Geschäftszeiten erbringen wir im Rahmen einer gesondert abzuschließenden Bereitschaftsdienstvereinbarung mit festen Reaktionszeiten (Service-Level-Agreement / SLA), soweit der 24/7 Notsupport nicht bereits Teil Ihres Housing- oder Colocation-Vertrages 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/Sylvestern/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 1,50 € netto je Fahrkilometer (jeweils 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.



Servicevertrag

Bei bestehendem Servicevertrag gelten zusätzlich die folgenden Regelungen.

- Der fest gebuchte Betrag wird monatlich im Voraus berechnet und ist nach Rechnungserhalt sofort zur Zahlung fällig. Bei Erteilung einer Lastschriftermächtigung, erfolgt die Abbuchung in der Regel 7 Tage nach Rechnungsstellung. Bei Rücklastschrift oder Zahlungsverzug besteht bis zur vollständigen Zahlung kein Anspruch auf Support.
- Die Zeiterfassung erfolgt bei tops.net über die betriebseigene Arbeitszeiterfassung. Auf Wunsch erhält der Kunde zu seiner Abrechnung eine Aufstellung aller im Zusammenhang mit seinem Servicevertrag erbrachten Leistungen, einschließlich Abstimmungsgesprächen und Beratungsleistungen. Einsprüche sind unverzüglich mit Nachweisen zu erheben, spätestens innerhalb von 7 Tagen nach Vorlage der Leistungsübersicht, sonst gilt die Abrechnung als genehmigt.
- Die Zeiterfassung erfolgt auf 15 Minuten genau und zu einem verringerten Stundensatz. Soweit Leistungen aus mehreren Gruppen in einem Angebot mit eingeschlossen sind, gilt für diese ein darin angegebener einheitlicher Satz, sonst der jeweilige Mindestsatz der Leistungsgruppe.
- Die Abrechnung zusätzlicher Leistungen erfolgt monatlich. tops.net behält es sich jedoch vor, quartalsweise, halbjährlich oder spätestens jährlich abzurechnen, sofern die über den Rahmenvertrag hinausgehenden Leistungen ggf. in Folgemonaten durch Minderleistungen kompensiert werden könnten und noch nicht zu 100% überschritten wurden.
- Sofern die abgerufenen Leistungen absehbar, über einen längeren Zeitraum über dem gebuchten Kontingent liegen werden, ist tops.net berechtigt, zu verlangen, dass der Kunde das Kontingent oder den Leistungsabruf angemessen anpasst. Dies gilt insbesondere, wenn der Leistungsumfang in einem Zeitraum von drei Monaten über dem Kontingent lag. In diesem Fall ist das Kontingent ab dem Folgequartal durch den Kunden anzupassen.
- Die gebuchten Kontingente können innerhalb des Jahres aufgebraucht werden, indem sie angefallen sind, aus Kulanz im Folgejahr noch spätestens bis zum Ende des ersten Quartals. Kontingente können mit Frist von 30 Tagen zum Quartalsende zum nächsten Quartalsersten angepasst werden, um Überhänge zu vermeiden, sofern keine abweichenden Laufzeiten vereinbart wurden.



Rahmenvertrag / Erstauftrag Service

FAX AN: 0228-9771-199

zwischen der tops.net GmbH & Co. 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 (Bitte mindestens Mailempfänger angeben!)

Firma: _____ Mailempfänger: _____

Strasse: _____ PLZ: _____ Ort: _____

Angebotsnummer(n): _____

Produktauswahl*

Leistungsumfang (Zeitkontingent)	Preis (Netto)
<input type="checkbox"/> Stundenweise, ohne monatlichen Servicevertrag (Die erste Stunde einer Serviceanfrage wird immer voll berechnet.)	Ab 125,00 €
<input type="checkbox"/> Servicevertrag basic inkl. 60 Minuten Zeitkonto, monatlich	119,00 €
<input type="checkbox"/> Servicevertrag standard inkl. 120 Minuten Zeitkonto, monatlich	238,00 €
<input type="checkbox"/> Servicevertrag pro, inkl. 180 Minuten Zeitkonto, monatlich	357,00 €
<input type="checkbox"/> Servicevertrag individuell, gemäß separatem Angebot (Nummer bitte oben angeben)	
<input type="checkbox"/> Optionale SLA: Garantierte Reaktionszeit werktags maximal 4 Stunden, Nachts/Wochenende/gesetzliche Feiertage maximal 8 Stunden, monatlich	199,00 €

*Weitere Pakete auf Anfrage. Die aufgeführten Preise gelten für Standarddienstleistungen. Pakete für erweiterte Dienstleistungen können ausschließlich auf Grundlage individueller Angebote und Verträge gebucht werden. Erbringt tops.net erweiterte Dienstleistungen auf der Grundlage der Preise für Standarddienstleistungen, begründet dies kein Gewohnheitsrecht.

Bemerkungen (Konditionsänderung sind nur schriftlich gegenbestätigt gültig): _____

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 erhobenen Daten seiner Kunden zu den einzelnen Geschäftsvorgängen elektronisch. 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 und Stempel



Teilnahme am Lastschriftverfahren und Erteilung eines SEPA-Lastschrift Mandats

Zahlungspflichtiger

Firma*: _____ Kundennummer: _____

Name*: _____ Vorname*: _____

Straße & Hausnummer*: _____ PLZ & Ort*: _____

Zahlungsempfänger ist die tops.net GmbH & Co. KG, Holtorfer Straße 35, 53229 Bonn

Ich möchte am komfortablen Lastschriftverfahren* von tops.net teilnehmen.

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

SEPA-Lastschriftmandat

Ich ermächtige / Wir ermächtigen (A) den Zahlungsempfänger (Name siehe oben), Zahlungen von meinem / unserem Konto mittels SEPA-Basis-Lastschrift einzuziehen. Zugleich (B) weise ich mein / weisen wir unser Kreditinstitut an, die vom Zahlungsempfänger (Name siehe oben) auf mein / unser Konto gezogenen Lastschriften einzulösen. Die Lastschrift enthält die Kundennummer als Mandatsreferenz.

Hinweis: Ich kann / Wir können innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit meinem / unserem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen.

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*: _____

IBAN (22 Stellen): _____

BIC (8 o. 11 Stellen): _____

_____, den _____ Unterschrift: _____

* Bitte beachten Sie: Falls Sie ausschließlich Domains mit monatlicher Abrechnung (und nichts anderes) bestellen möchten, ist die Teilnahme am Lastschriftverfahren Voraussetzung für die Registrierung!