Installation einer 3CX Telefonanlage „Hosting auf eigenem VServer“

Sehr geehrte Damen und Herren,

vielen Dank für Ihr Interesse an einer 3CX Telefonanlage!

Gerne helfen wir Ihnen eine 3CX Telefonanlage zu installieren, einzurichten und zu konfigurieren. Wir übernehmen für Sie:

1. Erwerb der benötigten 3CX Lizenz
2. Buchung eines VServers für die Installation
3. Installation der 3CX und Basiskonfiguration von Nebenstellen und Geräten
4. Laufende Wartung und Support
5. (optional) Beschaffung von IP-Telefonen
6. (optional) Beschaffung eines VoIP-Telefonanschlusses

Unser detailliertes Angebot an Sie finden Sie auf den folgenden Seiten. Wenn Ihnen unser Angebot zusagt, füllen Sie bitte die folgenden Seiten aus, unterschreiben Sie an den erforderlichen Stellen und senden Sie einen Scan des Formulars an 3cx@datamate.org.

Wenn die Daten vollständig sind, erhalten Sie von uns eine Auftragsbestätigung und eine Rechnung für unsere Leistungen per E-Mail. Alle Preise in diesem Angebot sind Netto-Preise, es sei denn, es ist explizit etwas anderes vermerkt.

Ihre eigene 3CX Telefonanlage ist ganz nah!

Sie haben noch Fragen? Rufen Sie uns an unter +49 (0)6131 3270777.

Mit freundlichen Grüßen,

Christoph Dyllick-Brenzinger
Geschäftsführer der datamate GmbH & Co. KG

datamate GmbH & Co. KG
info@datamate.org
https://datamate.org

Informationen zum Auftraggeber

Auftraggeber

Unternehmen	
Anschrift	
Web	
E-Mail	
Telefon	

Der Auftraggeber ist nachfolgend „wir“.

Bankverbindung

Bank	
BIC	
IBAN	

Das genannte Konto muss auf den Auftraggeber laufen.

Informationen für Rechnungsstellung

Anschrift	
E-Mail	
USt. ID-Nummer	

Ansprechpartner

Name	
Position	
E-Mail	
Telefon	

Mit der nachfolgenden Unterschrift akzeptieren wir die AGB von datamate. Diese sind unter https://www.datamate.org/downloads/Datamate-AGB.pdf einsehbar.

X _____

Ort und Datum

X _____

Auftraggeber bzw. dessen Vertreter

1. Lizenz für die 3CX Telefonanlage

Die 3CX gibt es in drei unterschiedlichen Editionen. Einen ausführlichen Vergleich der Editionen finden Sie unter https://www.3cx.de/kaufen/preise/preisuebersicht/.

datamate bietet die Standard Edition nicht an, weil ihr wichtige Fähigkeiten einer modernen Business-Telefonanlage wie Warteschleifen, Anrufberichte und regelmäßige Sicherheitsupdates fehlen.

Wir wählen die folgende Lizenz für unsere 3CX Telefonanlage:

	3CX Pro		3CX Enterprise	
Simultane Gespräche*	**Jährliche Lizenzkosten**		**Jährliche Lizenzkosten**	
4	[ ]	145€ (pro Jahr)	[ ]	180€ (pro Jahr)
8	[ ]	265€ (pro Jahr)	[ ]	325€ (pro Jahr)
16	[ ]	595€ (pro Jahr)	[ ]	735€ (pro Jahr)
24	[ ]	895€ (pro Jahr)	[ ]	1.105€ (pro Jahr)
32	[ ]	1.195€ (pro Jahr)	[ ]	1.475€ (pro Jahr)
48	[ ]	1.795€ (pro Jahr)	[ ]	2.215€ (pro Jahr)
64	[ ]	2.395€ (pro Jahr)	[ ]	2.955€ (pro Jahr)

* In der Regel sind 4 simultane Gespräche je 12 Nebenstellen/Personen ausreichend. Je nach Nutzung der Telefone können aber auch mehr simultane Anrufe pro Nebenstelle/Person nötig sein. Eine bestehende Lizenz lässt sich jederzeit upgraden.

Mit der folgenden Unterschrift erteilen wir datamate den Auftrag, die gewählte 3CX Lizenz zu bestellen. Wird die Lizenz nicht mit Frist von 4 Wochen auf Ende der Lizenzlaufzeit gekündigt, verlängert sich die Lizenz automatisch. Die Rechnungsstellung erfolgt durch datamate.

X _____

Ort und Datum

X _____

Auftraggeber bzw. dessen Vertreter

2. Plattform für die 3CX Telefonanlage

Die Installation der 3CX Telefonanlage erfolgt auf einem virtuellen Server (VServer). Die VServer des Hosting Anbieters netcup aus Karlsruhe eignen sich dafür gut. Sie bieten hohe Zuverlässigkeit zu einem kleinen Preis. datamate bucht diesen Server im Kundenauftrag für die Installation.

Wir wählen den folgenden VServer für unsere 3CX Telefonanlage:

	VServer	Einsatzbereich	Servermiete (brutto)*
[ ]	VServer Linux VPS1000 G10 160GB SSD, 8GB RAM, 6 CPU vCores	Bis zu 100 Nebenstellen	10,09€ (pro Monat)
[ ]	VServer Linux VPS 2000 G10 320GB SSD, 12GB RAM, 8CPU vCores	Bis zu 250 Nebenstellen	13,79€ (pro Monat)

* datamate schließt den Server-Mietvertrag im Kundennamen ab. Der Vertragspartner profitiert von zum Zeitpunkt der Serveranmietung gültigen Promotionsangebote. Die angegebenen Preise sind Stand 11.12.2020. Die aktuellen Preise der netcup GmbH finden Sie auf www.netcup.de/vserver/vps.php.

Mit der nachfolgenden Unterschrift erteilen wir datamate den Auftrag in unserem Namen einen Mietvertrag für den oben ausgewählten Server bei der netcup GmbH mit einer Vertragslaufzeit von 12 Monaten zu schließen. Wir nehmen zur Kenntnis, dass mit diesem Auftrag wiederkehrende Zahlungen an die netcup GmbH verbunden sind.

X _____

Ort und Datum

X _____

Auftraggeber bzw. dessen Vertreter

3. Installation und Basiskonfiguration der 3CX Telefonanlage

datamate nimmt alle notwendigen Maßnahmen vor, um mit der 3CX Telefonanlage eingehend und ausgehend telefonieren zu können. Dies umfasst:

- Installation der 3CX Telefonanlage
- Einrichtung eines kompatiblen SIP-Trunks
- Einrichtung von bis zu 100 Nebenstellen und Durchwahlen (CSV / XLSX Import)
- Einrichtung eines IP-Telefons und eines 3CX Clients exemplarisch
- Einrichtung erste Anrufabläufe inkl. Anlegen von bis zu 3 Warteschlangen
- Einrichtung einer Telefonkonferenznummer

Wir beauftragen die folgende Dienstleistung:

[ ]	Installation der 3CX Telefonanlage auf einem VServer für 600€ einmalig

Länge der internen Nebenstellen

Während der Installation der 3CX muss die Anzahl der Nebenstellen festgelegt werden. Diese Entscheidung lässt sich nachträglich nicht ändern und man sollte sich deshalb bei der Länge an der voraussichtlichen Anzahl der Nutzer und dem eigenen Rufnummernblock orientieren.

Wir wählen die folgende Nebenstellenanzahl:

Anzahl Nebenstellen*	+49-xxx-xxx-**00** (zwei) [ ]	+49-xxx-xxx-**000** (drei) [ ]	+49-xxx-xxx-**0000** (vier) [ ]

* Zur Illustration sind externe Durchwahlen angegeben. Eine direkte Umlegung auf die entsprechende interne Nebenstelle ist eine häufig genutzte Konfiguration. (Beispiel +49-xxx-xxx-**10** wird auf die **interne Nebenstelle 10** geleitet)

3CX Domain

datamate wird das Webinterface der 3CX Telefonanlage unter einer Subdomain der Domain my3cx.de verfügbar machen (z.B. FirmennameABC.my3cx.de).

Wir wählen die folgende Subdomain für unsere 3CX Telefonanlage:

3CX Domain	_____ .on3cx.de

Mit der nachfolgenden Unterschrift erteilen wir datamate den Auftrag die oben aufgeführten Arbeiten durchzuführen. Die Rechnungsstellung erfolgt durch datamate.

X _____

Ort und Datum

X _____

Auftraggeber bzw. dessen Vertreter

4. Vereinbarung eines Service Levels

datamate bietet drei Service Level für fortlaufende Wartungs- und Supportarbeiten für die 3CX Telefonanlage. Die Service Level unterscheiden sich nach Inklusivleistungen, Reaktionszeiten und Preisen.

Wir wählen das folgende Service Level:

	Basic	Plus	Premium
Lizenz	• 3CX Partner Verknüpfung • Lizenzverlängerungshinweis	• 3CX Partner Verknüpfung • Lizenzverlängerungshinweis	• 3CX Partner Verknüpfung • Lizenzverlängerungshinweis
Support	• Support per E-Mail und Telefon • Keine garantierte Reaktionszeit	• Support per E-Mail und Telefon • Garantierte Reaktionszeit von 24h bei Supportfällen	• Support per E-Mail und Telefon • Garantierte Reaktionszeit von 4h bei Supportfällen • Priorisierte Support Hotline • Persönlicher Ansprechpartner
Wartung	• Keine aktive Wartung	• Automatische Updates • Benachrichtigung bei relevanten neuen Funktionen	• Automatische Updates • Benachrichtigung bei relevanten neuen Funktionen • 24/7 Monitoring der 3CX Webclient Erreichbarkeit
Absicherung	• Keine Absicherung	• Wöchentliches Konfigurations-backup bei datamate • Sicherung von vier Backupständen	• Wöchentliches Konfigurations-backup bei datamate • Sicherung von zwölf Backupständen
Konfiguration	• Anpassungen und Diagnose nach Aufwand in separater Abrechnung	• Beratung: Infrastruktur und VoIP-Anbieter • Beratung: Konfiguration der Anrufabläufe • Beratung: Fähigkeiten der 3CX • Anpassungen und Diagnose nach Aufwand in separater Abrechnung	• Beratung: Infrastruktur und VoIP-Anbieter • Beratung: Konfiguration der Anrufabläufe • Beratung: Fähigkeiten der 3CX • Beratung: Call-Flow Optimierung • Konfiguration von offiziell unterstützten CRM-Systemen • Anpassungen und Diagnose nach Aufwand in separater Abrechnung
Preis	120€/h (Abrechnung nach Aufwand)	500€ (pro Jahr)	1.200€ (pro Jahr)
	[ ]	[ ]	[ ]

Mit der nachfolgenden Unterschrift vereinbaren wir mit datamate das oben ausgewählte Service Level. Im Falle des Service Level Plus und Premium ist die Laufzeit des resultierenden Wartungs- und Supportvertrags identisch mit der Laufzeit der 3CX Lizenz. Wird der Vertrag nicht mit Frist von 4 Wochen auf Ende der Laufzeit gekündigt, verlängert sich der Vertrag automatisch. Die Rechnungs-stellung erfolgt durch datamate zu Beginn der Laufzeit.

X _____

Ort und Datum

X _____

Auftraggeber bzw. dessen Vertreter

5. (optional) Telefoniegeräte für die 3CX Telefonanlage

datamate bietet Telefoniegeräte der Marke Yealink, die mit der 3CX Telefonanlage hervorragend zusammenarbeiten. Ebenfalls beschafft datamate Session Border Controller, die beim Einsatz mehrerer Tisch- und schnurloser Geräte in einem zum 3CX Server externen Netzwerk notwendig werden.

Wir wählen die folgenden Yealink Tischtelefone in der angegebenen Stückzahl:

#	Gerät	Beschreibung	Stückpreis
	Yealink T53W	Business Telefon mit 3,7" Monochrome-LCD und Bluetooth	auf Anfrage
	Yealink T54W	Business Telefon mit 4,3" Farb-LCD und Bluetooth	auf Anfrage
	Yealink T57W	Premium Business Telefon mit 7" Farb-Touch-LCD und Bluetooth	auf Anfrage

Wir wählen die folgenden schnurlosen Yealink Telefone in der angegebenen Stückzahl:

#	Gerät	Beschreibung	Stückpreis
	Yealink W76P	Bundle DECT-Basis W70B Einzellensystem + ein Premium Handteil W56H mit 2.4" Farb-LCD	auf Anfrage
	Yealink W56H	Premium Handteil mit 2.4" Farb-LCD	auf Anfrage

Bei Interesse an DECT Mehrzellensystemen kommen Sie gerne direkt auf uns zu: 3cx@datamate.org

Wir wählen die folgende Anzahl Yealink Netzteile*:

#	Gerät	Beschreibung	Stückpreis
	Yealink Netzteil	5V/2A-Netzteil mit 5,5/2.1mm Stecker	auf Anfrage

* Jedes Telefon benötigt ein Netzteil. Alternativ kann die Spannungsversorgung auch über das Netzwerkkabel mit PoE erfolgen.

Wir wählen die folgende Anzahl Session Border Controller*:

#	Gerät	Beschreibung	Stückpreis
	Mini-PC für bis zu 50 Verbindungen	Desk Mini, min. 4GB RAM, Dual-Core, 120 GB SSD	auf Anfrage
	1HE Rack-Server	Rack Server, 8GB RAM, Quad-Core, 240 GB SSD, 26 cm Tiefe	auf Anfrage

* Ein Session Border Controller wird für jedes Netzwerk (oder jeden weiteren Standort) benötigt, aus dem sich zwei oder mehr Tisch- und schnurlose Geräte mit der 3CX Telefonanlage verbinden. Für 3CX Soft- und Webclients gilt das nicht.

Mit der nachfolgenden Unterschrift erteilen wir datamate den Auftrag zur Lieferung der oben ausgewählten Geräte zu den genannten Stückpreisen. Die Rechnungsstellung erfolgt durch datamate; die Lieferung erfolgt nach Forderungsausgleich.

X _____

Ort und Datum

X _____

Auftraggeber bzw. dessen Vertreter

6. (optional) VoIP-Telefonanschluss von easybell

Die 3CX benötigt für den Betrieb einen VoIP-Telefonanschluss (SIP-Trunk). Die SIP-Trunks des VoIP-Anbieters easybell sind von 3CX zertifiziert und überzeugen durch hohe Qualität und bieten angenehme Vertragsbedingungen: keine Mindestlaufzeit, keine Bereitstellungskosten und monatlich kündbar.

datamate ist Partner der easybell GmbH und kann als solcher schnell und unbürokratisch einen Neuanschluss buchen und Bestandsnummern zu easybell portieren.

[ ]	Portierung unsere Rufnummer/unseres Rufnummernblocks zu easybell für 50€ einmalig*

* Für die Portierung benötigt datamate eine Kopie der letzten Telefonrechnung. Die Beauftragung der Portierung erfolgt durch ein separates Formular, das datamate zur Verfügung stellt.

Wir wählen folgenden easybell SIP-Trunk:

	SIP-Trunk	Simultane Gespräche	Kosten
[ ]	**Business easy** ... (inklusive einer Rufnummer)	10	**4,19€ (pro Monat)***
[ ]	mit neuem 10er Rufnummernblock		16,80€ (einmalig pro Block)
[ ]	mit neuem 100er Rufnummernblock		16,80€ (einmalig pro Block)
[ ]	**Business plus** ... (inklusive einer Rufnummer)	30	**16,80€ (pro Monat)***
[ ]	mit neuem 10er Rufnummernblock		16,80€ (einmalig pro Block)
[ ]	mit neuem 100er Rufnummernblock		16,80€ (einmalig pro Block)
[ ]	... mit neuem 1000er Rufnummernblock		99€ (einmalig)

* Die Preise decken den Basis Anschluss ab. Es fallen zusätzlich Gesprächsgebühren an. Bei Bedarf nach mehr als 30 gleichzeitigen simultanen Gesprächen oder Minutenpaketen ins internationale Netz, kommen Sie gerne auf uns zu.

Wir wählen folgendes optionales Minutenpaket:

	Minutenpaket	Inklusivminuten (Festnetz / Mobilnetz)	Kosten
[ ]	FairFlat S	1.000 / 200	9€ (pro Monat)
[ ]	FairFlat M	2.500 / 500	29€ (pro Monat)
[ ]	FairFlat L	5.000 / 2.000	59€ (pro Monat)

Mit der nachfolgenden Unterschrift erteilen wir datamate den Auftrag, in unserem Namen die gewünschten Produkte bei der easybell GmbH zu buchen. Wir nehmen zur Kenntnis, dass mit diesem Auftrag wiederkehrende Zahlungen an die easybell GmbH verbunden sind.

X _____

Ort und Datum

X _____

Auftraggeber bzw. dessen Vertreter

Checkliste

[ ]	Vervollständigung der Auftraggeber Informationen und Zustimmung zu den AGB von datamate (Seite 2)
[ ]	Auswahl der 3CX Lizenz (Seite 3)
[ ]	Auswahl des Servers (Seite 4)
[ ]	Beauftragung der Installation und Basiskonfiguration der 3CX Telefonanlage (Seite 5)
[ ]	Auswahl des Service Levels (Seite 6)
[ ]	Auswahl der Telefonie Geräten und Session Border Controller (Seite 7)
[ ]	Auswahl des VoIP-Telefonanschlusses (Seite 8)
[ ]	Scan der Seite 2-8 des Auftragsformulars
[ ]	Versand der Seiten 2-8 des Auftragsformulars an 3cx@datamate.org

Anhang 1: Wartungs- und Supportleistungen für Service Level Plus und Premium

Definitionen

Support ist die Hilfe zur Lösung technischer Probleme wie Fehlfunktionen und Funktions-einschränkungen der 3CX Telefonanlage.

Wartung ist die Pflege und Überprüfung einer 3CX Telefonanlage und des Servers zum Erhalt von dessen Leistungsfähigkeit, Zuverlässigkeit und Sicherheit.

Konfiguration ist die Anpassung der Funktionen innerhalb der Möglichkeiten der 3CX Telefonanlage.

Inklusivleistungen

1. Der **Support** umfasst:

- Die Inklusivleistungen der unterschiedlichen Service Level sind auf Seite 6 angegeben.
- Keine Inklusivleistungen sind Leistungen zur Fehlerbehebung oder Wiederinbetriebnahme der Telefonanlage, die nicht durch die Telefonanlage selbst oder das System verursacht wurden (z.B. Störungen auf Seiten der IP oder VoIP Anschlussanbieters, SBC Ausfall, Festplattenausfall).

Für Support Requests sind die Anforderungen aus Anhang 2 zu beachten.

2.. Die **Wartung** umfasst:

- Updates der 3CX Telefonanlage
- Updates dazugehöriger Systeme (z.B. Betriebssystem, Datenbank und Webserver)
- Kontrolle des Speichersystems und der Speicherbelastung
- Prüfung von Systemberichten sowie Ereignis-/Fehlerprotokolle

datamate führt die planmäßigen Wartungen in den Tagesrandzeiten durch. In Sonderfällen können Wartungen auch nachts oder am Wochenende durchgeführt werden. Falls Funktionseinschränkungen durch die Wartung zu erwarten sind, wird datamate entsprechend vorab informieren.

Sicherheitskritische Wartungsleistungen werden innerhalb von zwei Wochen nach Erscheinen eines Updates oder Upgrades ausgeführt.

Die Wartungsarbeiten werden per Fernwartung durchgeführt. Wenn ein physischer Zugriff auf Datenverarbeitungsanlagen notwendig ist, kann datamate die Arbeiten verweigern.

3. Die **Konfiguration** umfasst:

- Die Inklusivleistungen für die unterschiedlichen Service Levels sind auf Seite 6 angegeben.
- Alle Änderungen der Konfiguration nach Abschluss der Installation werden nach Aufwand abgerechnet.

Erläuterung Leistungsumfang

Wir erfassen intern alle Leistungen auch innerhalb der Service Level mit unserem regulären netto Stundensatz. Falls die vom Kunden abgerufene Leistungen, die Entsprechung des Service Level deutlich übersteigen, behalten wir uns das Recht vor den Service Level Vertrag spätestens nach einjähriger Laufzeit mit anstehender 3CX Lizenzverlängerung zu kündigen und weitere Leistungen nur aufwandsbasiert anzubieten.

In jedem Fall sind Aufgaben, die das Netzwerk des Kunden betreffen (Gateway, Switches, IP Access, VPN Endpunkte, Firewall ,..) durch kein Service Level abgedeckt und werden aufwandsbasiert abgerechnet. Die für den Betrieb der 3CX nötige Konfiguration des Netzwerks wird vor Installation an den Netzwerkadministrator des Kunden übergeben.

Anhang 2: Mindestinformationen für Support Request

Um eine effiziente und zielgerichtete Bearbeitung von Support Requests sicherzustellen, sind folgende Informationen zu übermitteln.

Bei allen Anfragen:

- Name
- 3CX Lizenz-Key
- Verwendeter SIP-Trunk
- Internetanschluss

Bei Problemen:

- Detaillierte Beschreibung des Problems
- Gegenüberstellung von erwartetem und beobachteten Verhalten
- Screenshots
- Betroffene Geräte bzw. Nebenstellen (alle oder nur einzelne)
- Erstmaliges Auftreten inkl. betroffene Nebenstelle und angerufene Nummer, Art des Clients
- Weitere Auftreten inkl. betroffene Nebenstelle und angerufene Nummer, Art des Clients
- Hinweise zur Reproduzierbarkeit des Problems

Bei Konfigurationsänderungen:

- Detaillierte Beschreibung der gewünschten Funktionsweise