



Serviceklasse Basis / Basis Plus
Leistungsbeschreibung / Anlage zum Serviceschein Nr.

Teil A Die Leistungen von Off Telekomunikation GmbH nach Pauschalverrechnung
umfassen:

Basis Allgemein

- Die Störungsannahme von Off Telekomunikation GmbH innerhalb und außerhalb der bei Off Telekomunikation GmbH üblichen Servicezeit zur Entgegennahme von Störungsmeldungen und Kundenaufträgen mit bevorzugter Annahme und Weiterleitung.
- Hotline Support über einen öffentlichen Netzbetreiber
der Kunde kann den Hotline – Support nutzen für
 - allgemeine Fragen zur Systemkonfiguration
 - allgemeinen Fragen zur Installation
 - Fragen zum Betrieb des SystemsDie anfallenden Gesprächseinheiten sind vom Kunden an den öffentlichen Netzbetreiber (z.B. der Deutschen Telecom AG) gesondert zu bezahlen und ergeben sich aus dessen Preisliste.

- Das Vorhalten von Servicespezialisten mit produkt- und systemspezifischen Kenntnissen innerhalb bei der Off Telekomunikation GmbH üblicher Servicezeit mit Berechnung nach Zeit und Aufwand zu reduzierten Stundensätzen.

HW – Service

- Das Vorhalten der vom Off Telekomunikation GmbHs-Personal für den Service benötigten Spezialwerkzeuge, Mess- und Kontrollgeräte, Prüfmittel und Diagnoseeinrichtungen (ausgenommen die technisch notwendigen Übertragungseinrichtungen, z.B. für den Teleservice).
- Das Vorhalten von Systemkomponenten, Baugruppen und Ersatzteilen für das installierte System zur Instandsetzung.. Bei Bestellung zwischen 08.00 und 14.00 Uhr stehen diese bereits am nächsten Arbeitstag, bei Bestellung außerhalb dieser Zeit am übernächsten Arbeitstag zur Abholung durch den Kunden während der bei Off Telekomunikation GmbH üblichen Arbeitszeit zur Verfügung. Im Einzelfalle kann nach Wahl von Off Telekomunikation GmbH auch eine Zustellung direkt an den Kunden erfolgen. Die Berechnung der Teile erfolgt zu den bei Off Telekomunikation GmbH jeweils gültigen Listenpreisen.

SW – Service

- Programmbetreuung
Bereitstellen der bei Off Telekomunikation GmbH vorhandenen Softwarekorrekturen (Patches oder neue Programmausgabestände) und Fehlerumgehungen zur Fehlerbehebung. Die Einbringung in das System wird zu den bei Off Telekomunikation GmbH jeweils gültigen Listenpreisen nach Aufwand verrechnet.

Basis plus

wie Basis, jedoch zuzüglich:

Ersatzteilservice

- Bereitstellung von Systemkomponenten, Baugruppen, Ersatzteile (im Austausch) im Off Telekomunikation GmbH Ersatzteillager **ohne gesonderte Berechnung** zur Abholung durch den Kunden während der bei Off Telekomunikation GmbH üblichen Servicezeit. Im Einzelfalle kann nach Wahl von Off Telekomunikation GmbH auch eine Zustellung direkt an den Kunden erfolgen.

Die Lieferung von Verbrauchsmaterial und Datenträgern ist nicht Gegenstand des Ersatzteil-Service und wird gesondert berechnet.

Die Reaktion auf eine Störungsmeldung beträgt max. 4 Stunden im Servicezeitraum. Als Reaktion gilt dabei z.B. die Aufnahme des Teleservice oder die Entsendung eines Servicespezialisten,

Der bei Off Telekommunikation GmbH übliche Servicezeitraum ist montags bis freitags (ausgenommen Feiertage) von 08.00 bis 16.00 Uhr.

Teil B

Die Leistungen von Off Telekommunikation GmbH nach gesonderter Verrechnung zu den jeweils gültigen Listenpreisen umfassen:

alle anderen in Teil A nicht ausdrücklich vereinbarten Lieferungen und Leistungen, z. B.

- Serviceleistungen, die auf Wunsch des Kunden erbracht werden,
- die Lieferung neuer Programmversionen sowie deren Einbringen in das System einschließlich Wiederinbetriebnahme
- Installations-, Beratungs-, Unterstützungs- und Software- Engineeringleistungen,
- vom Kunden gewünschte Änderungen am System des Kunden, z. B. Änderungen der Hardware wegen neuer Versionen der Software, Änderungen des Leistungsumfanges, Änderung des Aufstellungsortes,
- Unterstützung bei der Fehlerdiagnose und Fehlerbeseitigung, soweit der Fehler durch eine nicht in der Systemübersicht verzeichneten Komponente verursacht wurde,
- die Lieferung von Verschleiß-/Verbrauchsmaterial und Datenträgern,
- das Durchführen von Datensicherungen und die Aktualisierung der Kundendokumentationen,
- das störungsunabhängige Einspielen von Hotfixes, Security Patches etc., insbesondere für Software fremder Hersteller wie z.B. Microsoft.