



Serviceklasse On-Site / On-Site-Plus
Leistungsbeschreibung / Anlage zum Serviceschein Nr.

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

On- Site 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 Systems

Die 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.
- Funktions-/Sicherheitsprüfung nach Abschluss von Vor-Ort-Arbeiten.

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 beim Kunden, z.B. für den Teleservice).

• Das Vorhalten von Systemkomponenten, Baugruppen und Ersatzteilen für das installierte System zur Instandsetzung. Die Berechnung der Teile erfolgt zu den bei Off Telekomunikation GmbH jeweils gültigen Listenpreisen. 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 Einzelfall 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.

- Ferndiagnose, d.h. Fehlerlokalisierung von Hardwarestörungen, soweit über Remote-Zugriff möglich.
- Instandhaltung

Inspektion: Maßnahmen zur Feststellung und Beurteilung des Ist-Zustandes.

Die Inspektion kann auch im Zusammenhang mit der Beseitigung von Störungen und Schäden durchgeführt werden.

Wartung: Maßnahmen zur Bewahrung des Soll-Zustandes im technisch notwendigen Umfang (Verbrauchsmaterialien wie Druckerpapier, Toner, Akkus etc. werden gesondert berechnet).

Die Wartung kann auch im Zusammenhang mit der Beseitigung von Störungen und Schäden durchgeführt werden.

Instandsetzung: Maßnahmen zur Wiederherstellung des Sollzustandes des im Systemschein beschriebenen System

- Suche der Fehlerursache bei Störungen
- Beseitigen von Störungen an der Hardware, die durch natürliche Abnutzung entstanden sind
- Ausführung notwendiger Montagen und Demontagen sowie Wiederinbetriebnahme

• Einbringen technischer Änderungen zur Aufrechterhaltung der Funktionalität und/oder Systemverfügbarkeit, soweit Off Telekomunikation GmbH dies für erforderlich hält, in Absprache mit dem Kunden (die im Bedarfsfall evtl. erforderliche Hardware wird zu den bei Off Telekomunikation GmbH jeweils gültigen Listenpreisen gesondert berechnet).

SW – Service

- Programmpflege,

Das Beseitigen von Programmfehlern im Störungsfalle durch Überlassen von Softwarekorrekturen (Patches oder neue Programmausgabebestände nach Wahl von Off Telekomunikation GmbH), sofern der Kunde die bei Off Telekomunikation GmbH jeweils aktuelle Programmversion oder die jeweilige Vorgängerversion verwendet.

Bis zur Überlassung der Softwarekorrekturen überlässt Off Telekomunikation GmbH eine Zwischenlösung zur Fehlerumgehung, wenn dies bei angemessenem Aufwand möglich ist und wenn der Kunde sonst unaufschiebbare Aufgaben nicht mehr bearbeiten kann.

Für Programmversionen, die vor der Vorgängerversion der jeweils aktuellen Programmversion herausgegeben wurden, ist Off Telekomunikation GmbH nicht zur Behebung von Störungen verpflichtet, sondern lediglich zur Bereitstellung von bei Off Telekomunikation GmbH vorhandener Fehlerumgehungen oder –Korrekturen auf Anforderung des Kunden.

Programmfehler sind Abweichungen von der jeweiligen Programmbeschreibung bzw. Abweichungen eines Leistungsmerkmals von einer zugesicherten Eigenschaft. Fehler müssen reproduzierbar sein.

Soweit der Kunde Änderungen /Ergänzungen an den Programmen vorgenommen hat, hat er durch einen Probelauf des unveränderten Softwareprodukts nachzuweisen, dass die Änderungen in keinem ursächlichen Zusammenhang mit dem aufgetretenen Fehler stehen.

Das Einbringen der für die jeweilige Systemkonfiguration notwendigen Aktualisierungen erfolgt in Abstimmung mit dem Kunden.

- Telefonische Unterstützung bei Fehleranalysen.

On-Site plus wie **On-Site**, jedoch **zuzüglich**:

• Ersatzteilservice

-Lieferung und Austausch der Systemkomponenten, Baugruppen und Ersatzteilen nach Wahl von Off Telekommunikation GmbH. Der Austausch der gelieferten Teile erfolgt in Abstimmung mit dem Kunden.
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 außerhalb des vereinbarten Servicezeitraum 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.