



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

Teil A **Die Leistungen von OFF Telekommunikation GmbH nach Pauschalverrechnung**
umfassen:

Tele **Allgemein**

- Die Störungsannahme von OFF Telekommunikation GmbH innerhalb und außerhalb der bei OFF Telekommunikation 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 Telekom AG) gesondert zu bezahlen und ergeben sich aus dessen Preisliste.
 - Das Vorhalten von Servicespezialisten mit produkt- und systemspezifischen Kenntnissen innerhalb bei der OFF Telekommunikation GmbH üblicher Servicezeit mit Berechnung nach Zeit und Aufwand zu reduzierten Stundensätzen für Einsätze vor Ort.
- HW – Service**
- Das Vorhalten der vom OFF Telekommunikation 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 Telekommunikation 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 Telekommunikation GmbH üblichen Arbeitszeit zur Verfügung. Im Einzelfall kann nach Wahl von OFF Telekommunikation GmbH auch eine Zustellung direkt an den Kunden erfolgen. Die Berechnung der Teile erfolgt zu den bei OFF Telekommunikation GmbH jeweils gültigen Listenpreisen.
- SW – Service**
- Programmpflege, soweit über Remote-Zugriff möglich
 - Das Beseitigen von Programmfehlern im Störfalle durch Überlassen von Softwarekorrekturen (Patches oder neue Programmausgabebestände nach Wahl von OFF Telekommunikation GmbH), sofern der Kunde die bei OFF Telekommunikation GmbH jeweils aktuelle Programmversion oder die jeweilige Vorgängerversion verwendet. Für Programmversionen, die vor der Vorgängerversion der jeweils aktuellen Programmversion herausgegeben wurden, ist OFF Telekommunikation GmbH nicht zur Behebung von Störungen verpflichtet, sondern lediglich zur Bereitstellung von bei OFF Telekommunikation GmbH vorhandener Fehlerumgehungen oder –Korrekturen auf Anforderung des Kunden.
 - Bis zur Überlassung der Softwarekorrekturen überlässt OFF Telekommunikation GmbH eine Zwischenlösung zur Fehlerumgehung, wenn dies bei angemessenem Aufwand möglich ist und wenn der Kunde sonst unaufschiebbare Aufgaben nicht mehr bearbeiten kann.
 - 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.
 - Beseitigen von Störungen, durch Fernkorrektur, soweit über Remote-Zugriff möglich, ist eine Fernkorrektur nicht möglich, erfordert dies den Einsatz eines Servicespezialisten vor Ort mit Berechnung nach Zeit und Aufwand.
 - Telefonische Unterstützung bei Fehleranalysen.

Tele plus

wie Tele, jedoch zuzüglich:

• Ersatzteilservice

-Bereitstellen von Systemkomponenten, Baugruppen, Ersatzteile (im Austausch) von OFF Telekommunikation GmbH **ohne gesonderte Berechnung** zur Abholung durch den Kunden während der bei OFF Telekommunikation GmbH üblichen Servicezeit. Im Einzelfalle kann nach Wahl von OFF Telekommunikation 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 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.