

### Leistungsbeschreibung zum Basis - Servicevertrag

Stand 05 / 2017

#### Allgemeines

Die Firma Telefonbau und Zeiterfassung GmbH bietet ihren Kunden ein anspruchsvolles Programm von Dienstleistungen und Systemen für die Lösung spezifischer Probleme.

Das Dienstleistungsprogramm umfasst:

- individuelle Beratung der Kunden und Interessenten;
- Planung von Systemlösungen;
- Finanzdienstleistungen über Leasing-, Miet- und Schutzvertrag;
- Errichtung und Inbetriebnahme des Systems;
- Einweisung in die Bedienfunktion des Systems;
- Schulung von Kundenpersonal;
- Softwarepflege;
- Änderungen und Erweiterungen des Systems;
- umweltgerechte Entsorgung.

Diese Leistungen erfüllt die Firma Telefonbau und Zeiterfassung GmbH mit einem Servicenetz und qualifiziertem Fachpersonal in enger Partnerschaft mit dem Kunden.

#### A) SERVICE

##### 1. Beratung

Die Beratung umfasst die Analyse der Anforderungen, die vom System erfüllt werden sollen. Der Kunde stellt hierzu der Firma Telefonbau und Zeiterfassung GmbH alle Informationen und Unterlagen zur Verfügung, die für die Durchführung der Leistungen erforderlich oder nützlich sind. Er benennt den bei ihm verantwortlichen Ansprechpartner.

##### 2. Planung

Die Firma Telefonbau und Zeiterfassung GmbH legt dem Kunden ein Konzept zur Prüfung und Zustimmung vor. Auf dieser Grundlage stellt die Firma Telefonbau und Zeiterfassung GmbH das System zusammen und übernimmt hierfür die Dokumentation.

##### 3. Einrichtung und Inbetriebnahme

Die Firma Telefonbau und Zeiterfassung GmbH liefert die erforderliche Software und Hardware, richtet diese ein und übergibt dem Kunden das betriebsbereite und dokumentierte System. Die Einrichtung wird nach dem Stand der Technik unter Einhaltung der einschlägigen nationalen (VDE), europäischen und internationalen Bestimmungen durchgeführt.

##### 4. Grundeinweisung

Vom Kunden ausgewähltes Personal wird von der Firma Telefonbau und Zeiterfassung GmbH vor Übergabe des Systems einmalig anhand der Bedienungsanleitung in die Nutzung der Grundfunktion der Endgeräte eingewiesen.

##### 5. Schulung und Einweisung

Erweiterte oder zusätzliche Einweisungen, Schulungen sowie Beratung von Kundenpersonal sind zusätzliche Leistungen.

##### 6. Entgelte

Leistungen gemäß Abschnitt A1 - 3 und 5 werden zu den jeweils bei der Firma Telefonbau und Zeiterfassung GmbH gültigen Listenpreisen berechnet.

#### B) SERVICEKLASSEN

##### 1. Serviceklasse BN

Leistungen:

- Leistungsbereitschaft durch Bereithalten von Service-Zentren mit ausgebildetem Fachpersonal, Mess-, Prüf- und Diagnosegeräten und -programmen sowie Service-Fahrzeugen
- Inspektion und Wartung
- Pflege der Software gem. Abschnitt C;
- telefonische Unterstützung und Beratung zur Störungseingrenzung und -beseitigung;
- Ferndiagnosen und, sofern technisch möglich, Störungsbeseitigung durch Sofortmaßnahmen oder Veranlassung sonstiger zur Instandsetzung erforderlicher Schritte;
- Auswechseln und Erneuern von schadhafte, nicht reparablen Teilen (kostenpflichtig)
- Beseitigung von Schäden (Instandsetzung vor Ort), die bei sachgemäßem Gebrauch durch natürliche Abnutzung entstanden sind, erforderlichenfalls durch Verwendung von Austauschbaugruppen oder -Komponenten (kostenpflichtig)
- Achtung! Vorher genannte Punkte gelten nur, solange die installierten/genutzten Produkte nicht durch den Hersteller abgekündigt worden sind. Dies betrifft die Hard- und die Software
- Achtung! Austauschbaugruppen oder -komponenten gehen in das Eigentum der Firma Telefonbau und Zeiterfassung GmbH

##### Bereitschaftszeit:

Telefonbau und Zeiterfassung GmbH-Geschäftszeit:

Montag bis Freitag von 07:30 Uhr bis 16.30 Uhr (ausgenommen gesetzliche Feiertage). Außerhalb der Geschäftszeit, sowie an Samstagen, Sonntagen und Feiertagen, wird nach separaten Stundensätzen entsprechend den jeweiligen Vereinbarungen oder zu unseren gültigen Listenpreisen abgerechnet.

##### Reaktionszeit:

Trifft die Meldung bis 12.00 Uhr ein, wird mit der Bearbeitung gem. B1 in der Regel noch am gleichen Tag, ansonsten am nächsten Arbeitstag begonnen.

##### 2. ON-LINE-SERVICE

Der Online-Service steht über das öffentliche Fernsprechnet in direkten Kontakt zum Kundensystem.

Durch die Umstellung der Amtsanschlüsse auf VoIP/SIP-Trunk sind neue Zugangswege für die Fernwartung bzw. Onlinekonfiguration erforderlich. Dafür stellt der Kunde der Telefonbau und Zeiterfassung GmbH einen VPN-Zugang zum System bereit. Alternativ stimmt der Kunde einem Zugriff mit dem Programm (z.B. "TeamViewer") auf das System zu.

Die Firma Telefonbau und Zeiterfassung GmbH

- bietet die Leistung "Ferndiagnose" zur Störungseingrenzung als Vorabmaßnahme zur Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit des Systems;
- ändert, bei der Vereinbarung "Fernverwaltung", zum vereinbarten Zeitpunkt individuelle Kundendaten ohne Einsatz vor Ort;
- bietet im Rahmen des Online-Service telefonische Anwenderberatung des Kundenpersonals. Ziel ist, bei Fehlbedienung und Unsicherheiten in der Benutzung des Systems qualifizierte Hinweise zu geben, Probleme zu vermeiden oder bereits eingetretene Schwierigkeiten schnell zu beseitigen.

Die im Vertrag vereinbarte Serviceklasse wird durch die Zugangsberechtigung für Online - Service wie folgt ergänzt:

- 0 = keine Vereinbarung**
- 1 = Fernverwaltung.**
- 2 = Ferndiagnose, Online-Service und Fernverwaltung**

Datenänderungen, Anwenderberatungen und alle weiteren Leistungen, die nicht durch eine Serviceklasse abgedeckt sind, werden dem Kunden stets gesondert und zu den bei der Firma Telefonbau und Zeiterfassung GmbH gültigen Listenpreisen berechnet.

#### C) SOFTWAREPFLEGE

Softwarepflege wird innerhalb der Telefonbau und Zeiterfassung GmbH-Geschäftszeit erbracht und umfasst:

- alle Maßnahmen, die die Firma Telefonbau und Zeiterfassung GmbH zur Erhaltung der Betriebsbereitschaft für erforderlich hält, insbesondere technische Änderungen und Verbesserungen (Software-Update)
- die telefonische Beratung und Unterstützung bei Auftreten von Störungen und Fehlern;
- die Beseitigung von Störungen, die nach der Diagnose von der Firma Telefonbau und Zeiterfassung GmbH auf reproduzierbaren Problemen in der neuesten, unveränderten Fassung der Software beruhen; die Korrektur kann nach Problemlage in einer Übergangs- oder Umgehungslösung bestehen.

Das Liefern und Einbringen von Software mit zusätzlichen Leistungsmerkmalen oder die Anpassung der Software an technische Änderungen (Upgrade) sind nicht Bestandteil der Softwarepflege und werden zu den bei der Firma Telefonbau und Zeiterfassung GmbH jeweils gültigen Listenpreisen berechnet.

Der Kunde stellt für die Pflegearbeiten alle Informationen zur Verfügung, die zur Lösung seines Problems beitragen können. Er räumt der Firma Telefonbau und Zeiterfassung GmbH die zur Durchführung der Arbeiten notwendige Zeit und Gelegenheit ein und sorgt vor Arbeitsaufnahme für die Datensicherung.

#### D) LEISTUNGEN GEGEN GESONDERTE BERECHNUNG

Alle in der jeweiligen Serviceklasse nicht ausdrücklich genannten Leistungen werden stets gesondert zu den bei der Firma Telefonbau und Zeiterfassung GmbH jeweils gültigen Listenpreisen berechnet.

##### Unabhängig von der Serviceklasse werden stets berechnet:

- Beseitigung von Störungen und Schäden, die auf Eingriffe, nicht sachgemäßen Gebrauch der Systeme oder sonstige von der Firma Telefonbau und Zeiterfassung GmbH nicht zu vertretende äußere Einwirkungen zurückzuführen sind;
- Reinigung von betriebsbedingten oder durch sonstige Umwelteinflüsse (z.B. durch Aerosole) verschmutzten Kontakten;
- Beratung und Planung bei Erweiterungen und Änderungen im System;
- Entsorgung des Systems oder Teilen davon;
- Eingabe und Pflege von Kundendaten sowie Änderungen im System;
- erweiterte und zusätzliche Einweisungen oder Schulungen des Kundenpersonals;
- laufende Überwachung und Management des Systems;
- Einsätze vor Ort außerhalb der Telefonbau und Zeiterfassung GmbH-Geschäftszeit;
- Lieferung von Verbrauchsmaterial (z.B. Batterien, Farbbänder, Toner, Druckköpfe, Bildtrommeln, Akku);
- Auswechseln und Erneuern schadhafte, nicht reparabler Teile (z.B. Monitore, Festplatten und vom Hersteller abgekündigte Komponenten)
- Generalüberholung von Komponenten und Systemen
- Instandsetzung bzw. Erneuern des Netzes