

Leistungsbeschreibung der Serviceklasse Gold



1 LEISTUNG INNERHALB DER SERVICEKLASSEN

Entsprechend der vom Kunden gewählten Serviceklasse liefert GfK System GmbH die folgenden Leistungen:

1. Leistungsbereitschaft

Bereithalten von Service-Zentren mit ausgebildetem Fachpersonal, Mess-, Prüf- und Diagnosegeräten und Programmen, Service-Fahrzeugen sowie Ersatzbaugruppen und Austauschteilen.

2. Serviceannahme

GfK System GmbH nimmt Serviceanforderungen während der Serviceannahme telefonisch, per Fax, per Email oder per Internet entgegen. Die gemäß Serviceklasse angebotenen Online-Leistungen werden innerhalb der vereinbarten Geschäftszeit, Bereitschaftszeit und Reaktionszeit erbracht. Der Einsatz vor Ort außerhalb der GfK System GmbH Geschäftszeit (zurzeit Montag – Freitag 08:00 – 17:00 Uhr) erfolgt stets gegen gesonderte Berechnung, der Einsatz durch den Online-Service ist je nach Serviceklasse in der Leistung enthalten. Mit der Bearbeitung der Störung wird innerhalb der durch die gewählte Serviceklasse vereinbarten Reaktionszeit begonnen.

3. Telefonsupport

GfK System GmbH bietet im Rahmen des Telefonsupports telefonische Unterstützung und Beratung zur Störungseingrenzung und -beseitigung. Ziel ist es, im Servicefall qualifizierte Hinweise zu geben, Probleme zu vermeiden oder bereits eingetretene Schwierigkeiten schnell zu beseitigen.

4. Online-Service

Das GfK System GmbH Online-Servicezentrum steht über das öffentliche Netz im direkten Kontakt zum Kundensystem/Netzwerk. Der Online-Zugang entspricht den Richtlinien des Grundschutzhandbuchs des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI). Ist das System/Netzwerk zum Servicezentrum geschaltet, leistet GfK System GmbH Ferndiagnosen und, sofern technisch möglich, Störungsbeseitigung durch Sofortmaßnahmen oder Veranlassung sonstiger zur Instandsetzung erforderlicher Schritte.

5. Softwarepflege umfasst

- alle Maßnahmen, die GfK System GmbH zur Erhaltung der Betriebsbereitschaft der jeweils eingesetzten Programmversion für erforderlich hält, ggf. werden technische Änderungen und Verbesserungen (Software-Updates) durchgeführt.
- die Beseitigung von Störungen, die nach der Diagnose von GfK System GmbH auf reproduzierbaren Problemen in der aktuell eingesetzten, 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 (Upgrade) ist nicht Bestandteil der Softwarepflege und wird zu den bei GfK System GmbH jeweils gültigen Listenpreisen berechnet. Der Kunde stellt für die Pflegearbeiten alle Informationen zur Verfügung, die zur Lösung seines Problems beitragen können. Er räumt GfK System GmbH die zur Durchführung der Arbeiten notwendige Zeit und Gelegenheit ein und sorgt für die regelmäßige und vollständige Sicherung seiner Daten, sofern diese nicht bereits gemäß Punkt 7. gesichert sind.

6. Vor-Ort-Service

GfK System GmbH beseitigt Schäden (Instandsetzung vor Ort), die bei sachgemäßem Gebrauch durch natürliche Abnutzung entstanden sind, sofern die schadhaften Teile reparabel sind. Erforderlichenfalls werden dazu Austauschbaugruppen oder – Komponenten verwendet. Nicht reparable Teile werden auf Wunsch des Kunden gegen gesonderte Berechnung ausgetauscht und erneuert.

7. Online - Datensicherung der Grund-Konfigurationsdaten

Die Sicherung der Grund-Konfigurationsdaten des Telefonieservers des Telekommunikationssystems erfolgt durch den Online – Service, sofern eine Datensicherung technisch möglich ist. Die Datensicherung erfolgt mindestens einmal im Quartal und wird bei GfK System GmbH bis zur nächsten Sicherung archiviert. Daten von kundeneigenen Servern und Peripherieeinrichtungen werden nicht gesichert.

2 SERVICEKLASSEN MIT EINGESCHLOSSENEM VOR-ORT-SERVICE INNERHALB DER GESCHÄFTSZEIT

Serviceklasse Gold

Die Leistungen sind in Abschnitt 1) im Detail beschrieben. In der Tabelle bedeutet:

Ja Leistung ist in dieser Serviceklasse enthalten

Nein Leistung ist in dieser Serviceklasse nicht enthalten

Leistung:

Serviceannahme: Montag – Sonntag, 0:00-24:00 Uhr, einschließlich Feiertage

Bereitschaftszeit: Montag – Freitag, 08:00-20:00 Uhr, ausgenommen Feiertage

Reaktionszeit nach Serviceannahme *1): 4 Stunden

Telefonsupport: Ja

Online-Service: Ja

Vor-Ort-Service innerhalb der Geschäftszeit: Ja

Softwarepflege: Ja

Online-Datensicherung der Konfigurationsdaten: Ja

Wiederherstellungszeit: Nein

Baugruppe / Austauschteile: Ja

*1)Die vertraglich vereinbarte Reaktionszeit beginnt mit dem Eingang der Fehler-/Störmeldung beim Auftragnehmer und der anschließenden Auftragsbestätigung

3 ALLGEMEINES

- Höhere Gewalt (u.a. verkehrsbedingte Probleme usw.) ist ausgeschlossen
- Die Laufzeit des Wartungsvertrages beträgt 36 Monate. Danach verlängert sich der Vertrag jeweils um ein weiteres Jahr, wenn nicht spätestens drei Monate vor Ablauf schriftlich gekündigt wird
- Sämtliche Störungen in Verbindung mit den Kundenapplikationen sowie LAN/WAN sind nicht im Wartungspreis enthalten
- Die Wartungssumme wird vierteljährlich im Voraus bezahlt.
- Der Bereitschaftsdienst der GfK System GmbH ist nur über eine 01805-Nummer erreichbar.
- Außerhalb der Wartungszeiten werden alle Arbeitseinsätze mit den entsprechenden Zuschlägen berechnet.
- Es gibt kein Sonderkündigungsrecht
- Call-Annahme erfolgt über XXXX (für die garantierte Wartungszeit der GfK System GmbH, ist der schriftliche Auftrag des XXXX Helpdesk ausschlaggebend)

4 LEISTUNGEN GEGEN GESONDERTE BERECHNUNG

Alle in der jeweiligen Serviceklasse nicht ausdrücklich genannten Leistungen werden stets gesondert zu den bei GfK System GmbH jeweils gültigen Listenpreisen berechnet. Unabhängig von der Serviceklasse werden stets zusätzlich berechnet:

- Beseitigung von Störungen und Schäden, die auf Eingriffe, nicht sachgemäßen Gebrauch der Systeme und Netzwerkkomponenten oder sonstige von GfK System GmbH nicht zu vertretende äußere Einwirkungen zurückzuführen sind
- Beseitigung von Störungen und Schäden, die auf Einwirkungen aus einem vom Kunden betriebenen Netzwerk zurückzuführen sind (z.B. durch Viren, sogenannte Internetwürmer oder Hackerangriffe oder sonstige Eingriffe)
- Reinigung von betriebsbedingten oder durch sonstige Umwelteinflüsse (z. B. durch Aerosole) verschmutzten Kontakten
- Beratung und Planung bei Erweiterungen und Änderungen im System/Netzwerk; Maßnahmen zur Datensicherung, die über die entsprechenden Vereinbarungen gemäß Abschnitt 1) hinausgehen
- Fehlersuche und Entstörungen im kundeneigenem Netzwerk
- Entsorgung des Systems/Netzwerks oder Teilen davon sofern diese nicht der WEEE unterliegen
- Eingabe und Pflege von Kundendaten sowie Änderungen im System/Netzwerk
- Erweiterte und zusätzliche Einweisungen oder Schulungen des Kundenpersonals
- Laufende Überwachung und Management des Systems/Netzwerks.
- Einsätze vor Ort, sofern diese nicht in der Serviceklasse beinhaltet sind
- Einsätze vor Ort außerhalb der Geschäftszeit.
- Lieferung und Auswechseln von Verbrauchsmaterial (z. B. Batterien, Akku, Farbbänder, Farbpatronen, Bildtrommeln, Druckköpfe, Maintenance Kits)
- Auswechseln und Erneuern schadhafter, nicht reparabler Teile/Apparatur (z.B. Bildröhren, TFT-Monitore, Festplatten, Endgeräte).
- Erforderliche Generalüberholung
- Notwendige Prüfung und Instandsetzung von Systemen bzw. Netzwerkkomponenten, die bereits betrieben oder wieder in Betrieb genommen werden
- Notwendige Prüfungen aufgrund behördlicher oder gesetzlicher Vorschriften
- Anpassungen an neue oder veränderte Gesetze, Vorschriften, Richtlinien und Normen

5 AUSZUTAUSCHENDE TEILE

Ausgetauschte Teile gehen in das Eigentum von GfK System GmbH.

6 VERTRAULICH

Sämtliche Unterlagen und Informationen sind strengvertraulich zu behandeln und dürfen ohne Zustimmung der GfK System GmbH nicht an Dritte weitergegeben werden.

