

Leistungsbeschreibung für Service- und Schutzvertrag TELEVIS-Leistungen für Kommunikationssysteme und Netzwerke

Allgemeines

TELEVIS bietet ihren Kunden ein anspruchsvolles Portfolio von Dienstleistungen und Kommunikationslösungen für ihre Kommunikation.

Das Dienstleistungsprogramm umfasst:

- Individuelle Beratung, Consulting und Planung von Systemlösungen
- Finanzierung über Miet-, Schutz- und Leasingverträge
- Grundeinweisung in die Bedienung des Systems
- Bedarfsgerechte Servicepakete für die optimale Verfügbarkeit und Wartung der Kommunikationslösung
- Softwarepflege
- Umweltgerechte Entsorgung

Diese Leistungen erfüllt TELEVIS mit einem flächendeckenden Servicenetz und hoch qualifizierten Fachkräften bei Bedarf 365 Tage rund um die Uhr in enger Partnerschaft mit ihren Kunden.

A.) Service

Um die Anforderungen unserer Kunden nach einer hohen Verfügbarkeit des Systems/Netzwerks zu erfüllen, bietet TELEVIS unterschiedliche, auf ihre Bedürfnisse abgestimmte Servicepakete mit genau definierten Leistungen und vereinbarten Service-/Reaktions- und Rufbereitschaftszeiten an.

1. Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist die Zeitdauer, innerhalb der TELEVIS mit der Fehleranalyse oder -beseitigung beginnt. Es werden 2 Reaktionszeiten (Standard-Reaktionszeit bzw. Express-Reaktionszeit) angeboten.

Standard- Reaktionszeit: Trifft die Meldung bis 12:00 Uhr ein, wird mit der Bearbeitung i.d.R. noch am selben Tag begonnen; nach 12:00 Uhr eintreffende Meldungen werden - wenn möglich noch bearbeitet - spätestens jedoch am nächsten Arbeitstag (Standard-Reaktionszeit) bearbeitet. Die Reaktionszeit wird nur innerhalb der jeweils vereinbarten Servicezeit garantiert.

Express-Reaktionszeit: Die Fehleranalyse oder -beseitigung wird innerhalb von 2 Stunden innerhalb der TELEVIS-Geschäftszeit zugesichert. Die Express-Reaktionszeit wird nur innerhalb der TELEVIS-Geschäftszeit garantiert. Unter Bearbeitung kann das persönliche Erscheinen des Technikers, die Ferndiagnose aber auch ein telefonischer Erstkontakt mit einer namentlich genannten Personengruppe des Kunden zum Zweck der anschließenden Störungsbeseitigung verstanden werden.

2. Servicezeit

Die Servicezeit ist die Zeitspanne, innerhalb der TELEVIS ihren Kunden die Leistungsbereitschaft vertraglich zusichert. Sie kann durch Auswahl der Servicepakete vereinbart werden. Sie wird innerhalb der TELEVIS-Geschäftszeit Montag bis Donnerstag von 8:00 bis 16:30 Uhr und Freitag von 8:00 bis 14:00 Uhr ausgenommen Samstag, Sonntag und Feiertag bereitgestellt.

3. Rufbereitschaftszeit

Die Rufbereitschaftszeit ist jener Zeitraum, der über die Servicezeit hinausgeht (16:30 bis 8:00 Uhr bzw. 14:00 bis 8:00 Uhr und Samstag, Sonntag und Feiertag). Werden während der Rufbereitschaftszeit Leistungen erbracht, so werden diese abhängig von der Serviceklasse gesondert berechnet.

B) Servicepakete

1. Business-Service-Paket (VN0J)

Im Rahmen dieser Vereinbarung bietet TELEVIS dem Kunden für die Aufrechterhaltung des genutzten Equipments:

- Leistungsbereitschaft durch das Bereithalten von Servicezentren, Meß-, Prüf- und Diagnosegeräten und -programmen, ausgebildeten Fachkräften, Servicefahrzeugen sowie Einsatzbaugruppen und Austauschteilen
- Telefonische Unterstützung und Beratung zur Störungseingrenzung und/oder -beseitigung
- Ferndiagnose und Störungsbeseitigung
- Instandsetzung vor Ort, Austausch von Hardware bzw. gegebenenfalls Software; d.h. damit werden alle Maßnahmen verstanden, die zur Erhaltung der Betriebssicherheit der Software erforderlich sind, insbesondere technische Änderungen und Verbesserungen.

Folgende Dienstleistungen werden gesondert verrechnet:

- Änderung individueller Kundendaten nach Auftragserteilung
 - Hot-Line, die die telefonische Anwenderberatung bietet.
- Die o. a. Leistungen werden innerhalb der TELEVIS-Geschäftszeit (= Servicezeit) durchgeführt. Außerhalb der Servicezeit durchgeführte Leistungen (Rufbereitschaft) werden zu den zum Zeitpunkt der Leistungserbringung jeweils gültigen Stundensätzen verrechnet.

2. Business-Saisonal- Paket (VN0S-)

Leistungen wie beim Business-Service-Paket, die innerhalb der Servicezeit und der vereinbarten Reaktionszeit durchgeführt werden. Zusätzlich kann die saisonale Rufbereitschaft vereinbart werden. Sie wird mit 3, 6 oder 9 Monaten angeboten. Der Servicebeginn muss der Erste des Monats sein, unabhängig von den Quartalen eines Kalenderjahres.

3. Business-Service-Plus-Paket (V50J-)

Leistungen wie beim Business-Service-Paket, jedoch gilt außerhalb der TELEVIS-Geschäftszeit eine erweiterte Servicezeit von Montag bis Freitag von 06:00 bis 22:00 Uhr, ausgenommen Samstag, Sonntag und Feiertag. Der Einsatz innerhalb der erweiterten Servicezeit erfolgt ohne gesonderte Berechnung.

4. 24 Hour-Business-Service-Paket (V70J-)

Leistungen wie beim Business-Service-Paket, jedoch gilt außerhalb der TELEVIS-Geschäftszeit eine Rufbereitschaft 365 Tage, 24 Stunden pro Tag. Der Einsatz vor Ort außerhalb der TELEVIS-Geschäftszeit erfolgt ohne gesonderte Berechnung.

5. Basis-Service-Paket I (BN0J-)

Im Rahmen dieser Vereinbarung bietet TELEVIS die Leistungsbereitschaft innerhalb der Standard-Reaktionszeit und Servicezeit durch das Bereithalten von Service-Zentren, Mess-, Prüf- und Diagnosegeräten und -programmen, ausgebildeten Fachkräften, Servicefahrzeugen sowie Einsatzbaugruppen und Austauschteilen. Sämtliche Dienstleistungen werden verrechnet.

6. Basis-Service-Paket II (TN0J-)

Leistungsbereitschaft wie beim Business-Service-Paket, jedoch gilt ausschließlich für die zentralen Module die vereinbarte Servicezeit und Standard-Reaktionszeit. Für die Peripherie wird entweder "Service nach Aufwand" und/oder "Bring-in-Service" angeboten.

Service nach Aufwand:

Instandsetzung vor Ort gegen gesonderte Verrechnung, ggf. unter Verwendung von Austauschkomponenten oder Reparatur und Verwendung von Austauschkomponenten und gesonderte Verrechnung.

Bring-in-Service:

Reparaturbedürftige Peripherie, die vom Kunden in die Servicestelle gebracht wird, wird innerhalb der TELEVIS-Geschäftszeit repariert und gesondert verrechnet; d.h. entweder Ersatz durch ein Tauschgerät und Verrechnung einer Reparaturpauschale oder Reparatur ohne Ersatz und Verrechnung nach Aufwand bzw. einer Reparaturpauschale.

7. Business-Express-Service (- - - -E)

Es garantiert die Fehleranalyse und den Beginn der Fehlerbeseitigung innerhalb von 2 Stunden nach Eintreffen der Störungsmeldung.

Die Express- Reaktionszeit gilt innerhalb der TELEVIS-Geschäftszeit. Diese Leistung kann zusätzlich zu allen Servicepaketen ausgenommen Basis-Service-Paket I bzw. II vereinbart werden.

8. Business-Upgrade-Service (- - - -U)

Dieses Paket inkludiert zusätzlich zum Televis Service Avaya Minor und Major Software Upgrades für ihre Telefonanlage (Integral Serie, IP Office, Communication Manager) bzw. Endgeräte. Televis stellt dem Kunden auf Wunsch die aktuellsten Softwareupgrades zur Verfügung. Die Installationsdienstleistung und eventuell notwendige Hardwareupgrades sind nicht inkludiert.

C) Leistungen gegen gesonderte Berechnung

Alle in den Servicepaketen nicht ausdrücklich genannten Leistungen werden gesondert zu den zum Zeitpunkt der Leistungserbringung bei TELEVIS jeweils gültigen Listenpreisen berechnet.

Unabhängig vom gewählten Servicepaket werden stets berechnet:

- Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch unbefugte Eingriffe, nicht sachgemäßem Gebrauch der Systeme und Netzwerkkomponenten oder sonstige von TELEVIS nicht zu vertretende äußere Einflüsse zurückzuführen sind.
- Reinigung verschmutzter Kontakte
- Entsorgung des Systems/Netzwerks/Einzelteile
- Eingabe und Pflege von Kundendaten
- Netzwerkänderungen
- Über die Grundeinweisung hinausgehende Einweisung (Fachschulung)
- Erforderliche Generalüberholung
- Auswechslung/Erneuerung von schadhafte, nicht reparierbaren Systemteilen(bspw. Drucker, Bildschirm, Akkus)
- Lieferung von Verbrauchsmaterial
- Instandsetzung/Erneuerung des Netzes
- Einsätze außerhalb der Servicezeit
- Liefern und Einbringen von Software mit zusätzlichen Leistungsmerkmalen (Upgrade). Der Kunde räumt Televis die zur Durchführung der Arbeiten notwendige Zeit und Gelegenheit ein und sorgt vor Arbeitsaufnahme für die Datensicherung.
- Würde kein Servicepaket abgeschlossen (**KN0J-**), wird lediglich eine allgemeine Servicebereitschaft innerhalb der TELEVIS-Geschäftszeit ohne Zusage einer verbindlichen Reaktionszeit zur Verfügung gestellt. Die Auftragsbearbeitung erfolgt i.d.R. nach Bekanntgabe, jedoch behält sich TELEVIS das Recht, Serviceaufträge von Kunden mit Serviceverträgen den Kunden ohne Servicevereinbarung vorzuziehen.

D) Auszutauschende Teile

Der Austausch von Geräten und Baugruppen wird ausschließlich auf die Laufzeit des Servicevertrages zugesichert.

E) Versicherungsfähige Hardwareschäden

Soweit versicherte Schäden (System) vorliegen und bei der Donau Allgemeine Versicherungsschutz vereinbart wurde, trägt sie im Rahmen der Allgemeinen Versicherungsbedingungen alle Aufwendungen, die TELEVIS bei der Instandsetzung entstehen. Der Versicherungsschutz wird gemäß der Bedingungen "Erläuterung zum Umfang des Versicherungsschutzes" geregelt und bezieht sich auf jene Höhe, die durch die Prämie gedeckt ist. In Erweiterung des Art. 1 des AEVB gilt die von TELEVIS zu den Kommunikationssystemen mitgelieferte Software mitversichert, wenn ihr Wert in der Versicherungssumme enthalten ist. Vom Versicherer wird die Entschädigung für die Wiederbeschaffungs- und Neuimplementierungskosten der zum Betrieb der Anlagen erforderlichen Software geleistet, wenn die Software infolge eines ersatzpflichtigen Sachschadens verlustig oder unbrauchbar wurde und wiederbeschafft bzw. wiederimplementiert werden muss.

F) Erweiterung der Anlage bzw. des Servicevertrages

Bei Erweiterung der Anlage wird der Servicevertrag, sofern vorhanden, automatisch um die neu hinzugekommenen Hardware- bzw. Softwarekomponenten ergänzt und die Monatsrate des Servicevertrages entsprechend angepasst.

Auf Wunsch können die hinzugekommenen Artikel auch vom Servicevertrag ausgenommen werden. In diesem Fall wird, sollte für diese neuen Komponenten ein Serviceeinsatz notwendig werden, dieser, zu den zum Zeitpunkt der Leistungserbringung jeweils gültigen Stundensätzen, verrechnet.

G) Übersicht Leistungen & Umfang der Service-Pakete

| | Kein Servicevertrag (KN0J) | Basic-Service-Paket I (BN0J) | Basic-Service-Paket II (BN0J) | Business-Service-Paket (VN0J) | Business-Service-Plus-Paket (V0J) | 24 Hours-Business-Service-Paket (V70J) | Business-Saisonal-Paket (VN0S) |
|------------------------------------|----------------------------|------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|--|--------------------------------|
| Servicezeit | NAZ | NAZ | NAZ | NAZ | 0600-2200 | 0000-2400 | NAZ |
| Rufbereitschaftszeit | 1-NAZ | 1-NAZ | 1-NAZ | 1-NAZ | 2200-0600 | - | 1-NAZ |
| Standard-Reaktionszeit | - | x | x | x | x | x | x |
| Express-Reaktionszeit (2h Express) | - | - | - | x | x | x | x |
| Leistungsumfang | Bereitstellung* | Bereitstellung* | Zentrale inkl. VA** | Vollservice | Vollservice | Vollservice | Vollservice |
| Service-Center-Leistungen | x | x | x | x | x | x | x |

NAZ: Normalarbeitszeit (ohne Samstag, Sonntag und Feiertag)

Mo-Do: 8:00 - 16:30 Uhr

Fr.: 8:00 - 14:00 Uhr

Rufbereitschaftszeit: verrechenbare Arbeitszeit

VA: Vermittlungsapparat

* reine Bereitstellung

** Vollservice

Express-Reaktionszeit: ausschließlich während der TELEVIS-Geschäftszeit