

## Leistungsbeschreibung Service im Rahmen eines Mietvertrags

### Allgemeines

Die LIPINSKI TELEKOM 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 Miet- und Schutzvertrag;
- Einrichtung und Inbetriebnahme des Systems;
- Einweisung in die Bedienfunktion des Systems;
- Schulung von Kundenpersonal;
- Bedarfsorientierter Service für optimale Verfügbarkeit des Systems (Serviceklassen);
- Softwarepflege;
- Änderungen und Erweiterungen des Systems;
- Umweltgerechte Entsorgung.

Diese Leistungen erfüllt die LIPINSKI TELEKOM GmbH mit einem flächendeckenden Servicenetz und qualifiziertem Fachpersonal, bei Bedarf rund um die Uhr, in enger Partnerschaft mit ihren Kunden.

### A) Service

#### 1. Beratung

Die Beratung umfasst die Analyse der Anforderungen, die vom System erfüllt werden sollen. Der Kunde stellt hierzu die LIPINSKI TELEKOM 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 LIPINSKI TELEKOM GmbH legt dem Kunden ein Konzept zur Prüfung und Zustimmung vor. Auf dieser Grundlage stellt die LIPINSKI TELEKOM GmbH das System zusammen und übernimmt hierfür die Dokumentation.

#### 3. Einrichtung und Inbetriebnahme

Die LIPINSKI TELEKOM GmbH liefert die erforderlichen Soft- 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. Einweisung

Vom Kunden ausgewähltes Personal wird von der LIPINSKI TELEKOM GmbH vor Übergabe des Systems einmalig anhand der Bedienungsanleitung in die Nutzung der Basis-Funktionen und -Leistungsmerkmale der Endgeräte eingewiesen.

#### 5. Schulung

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

#### 6. Entgelte

Leistungen gemäß Abschnitt A1 - 3 und 5 werden zu den bei der LIPINSKI TELEKOM GmbH jeweils gültigen Listenpreisen berechnet.

### B) Serviceklassen

#### 1. Serviceklasse VN (Voll-Service)

##### Leistungen:

- Leistungsbereitschaft durch Bereithalten von Service-Zentren mit ausgebildetem Fachpersonal, Meß-, Prüf-, Diagnosegeräten und -programmen, Servicefahrzeugen sowie Ersatzbaugruppen und Austauschteilen;

- Inspektion und Wartung, wenn erforderlich;
- 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;
- Beseitigung von Schäden (Instandsetzung vor Ort), die bei sachgemäßem Gebrauch durch natürliche Abnutzung entstanden sind, erforderlichenfalls durch Verwendung von Austauschbaugruppen oder -komponenten.

##### Bereitschaftszeit:

Ist die Geschäftszeit der LIPINSKI TELEKOM GmbH.

- Geschäftszeit:
- Mo. bis Do. 07:30 Uhr bis 16.45 Uhr,
  - Fr. 07:30 Uhr bis 13.45 Uhr
- ausgenommen sind Feiertage.

##### Reaktionszeit:

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

#### 2. Serviceklasse VE

Wie Serviceklasse VN, jedoch Mehrleistung:

**Reaktionszeit** 2 Stunden innerhalb der Bereitschaftszeit; d. h. es wird spätestens innerhalb von zwei Stunden nach Meldungseingang mit der Störungsbearbeitung begonnen.

#### 3. Serviceklasse V5

Wie Serviceklasse VN, jedoch Mehrleistung:

**Erweiterte Bereitschaftszeit** von Montag bis Freitag, von 6:00 Uhr bis 22:00 Uhr, ausgenommen Feiertage. Der Einsatz vor Ort innerhalb der **Geschäftszeit der LIPINSKI TELEKOM GmbH** erfolgt ohne gesonderte Berechnung, außerhalb der **Geschäftszeit der LIPINSKI TELEKOM GmbH** gegen Berechnung.

#### 4. Serviceklasse V7

Wie Serviceklasse VN, jedoch Mehrleistung:

**Erweiterte Bereitschaftszeit; rund um die Uhr**, d. h. Montag bis Sonntag von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr einschl. Feiertage. Der Einsatz vor Ort innerhalb der **Geschäftszeit der LIPINSKI TELEKOM GmbH** erfolgt ohne gesonderte Berechnung, außerhalb der **Geschäftszeit der LIPINSKI TELEKOM GmbH** gegen Berechnung.

#### 5. Online-Service (Fernewahl)

Der Online-Service steht über das öffentliche Fernsprechnet im direkten Kontakt zum Kundensystem gewährleistet. Ist das System zu einer Service-Stelle geschaltet, gilt folgendes:

Die LIPINSKI TELEKOM GmbH:

- bietet die Leistung „Ferndiagnose“ zur Störungseingrenzung als Vorabmaßnahme zur Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit des Systems;
- nimmt bei automatisch übertragenen Meldungen die abweichenden Betriebszustände auf und leitet bei Störungen Vorabmaßnahmen zur Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit des Systems ein;
- 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 Serviceklasse für Online-Zugang wie folgt ergänzt:

0 = keine Vereinbarung

1 = Ferndiagnose

2 = Ferndiagnose 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 LIPINSKI TELEKOM GmbH jeweils gültigen Listenpreisen berechnet.

### C) Softwarepflege

Softwarepflege wird innerhalb Geschäftszeit der LIPINSKI TELEKOM GmbH erbracht und umfasst:

- alle Maßnahmen, die die LIPINSKI TELEKOM 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 LIPINSKI TELEKOM 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 (Upgrade) ist nicht Bestandteil der Softwarepflege und wird zu den bei der LIPINSKI TELEKOM 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 LIPINSKI TELEKOM 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 LIPINSKI TELEKOM 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 LIPINSKI TELEKOM GmbH nicht zu vertretende äußere Einwirkungen zurückzuführen sind;
- Reinigung von betriebsbedingt 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 Geschäftszeiten der LIPINSKI TELEKOM GmbH;
- Lieferung von Verbrauchsmaterial (z. B. Batterien);
- Instandsetzung bzw. Erneuerung des Netzes.

### E) Versicherungsfähige Schäden

Soweit versicherbare Schäden vorliegen und das System durch die Elektra-Versicherungsvermittlungs-GmbH versichert ist, trägt der Versicherer im Rahmen der allgemeinen Versicherungsbedingungen alle Aufwendungen, die der LIPINSKI TELEKOM GmbH durch die Instandsetzung entstehen.