

## Leistungsbeschreibung

### Servicevertrag

Sicherheitstechnik - Stand: 2008-08-29

#### Allgemeines

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 LIPINSKI TELEKOM 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/ Netzwerk erfüllt werden sollen. Der Kunde stellt hierzu LIPINSKI TELEKOM 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

LIPINSKI TELEKOM legt dem Kunden ein Konzept zur Prüfung und Zustimmung vor. Auf dieser Grundlage stellt LIPINSKI TELEKOM das System/ Netzwerk zusammen und übernimmt hierfür die Dokumentation.

##### 3. Einrichtung und Inbetriebnahme

LIPINSKI TELEKOM liefert die erforderliche Soft- und Hardware, richtet diese ein und übergibt dem Kunden das betriebsbereite und dokumentierte System/ Netzwerk.

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 LIPINSKI TELEKOM vor Übergabe des Systems/ Netzwerks einmalig anhand der Bedienungsanleitung in die Nutzung der Grundfunktionen 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 bei LIPINSKI TELEKOM jeweils gültigen Listenpreisen berechnet.

#### B) Serviceklassen

##### 1. Serviceklasse BN (Basis-Service)

###### Leistungen:

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

Benötigte Software und Hardware werden ebenso wie der Einsatz vor Ort stets zu den bei LIPINSKI TELEKOM gültigen Listenpreisen berechnet.

###### Bereitschaftszeit:

**LIPINSKI TELEKOM-Geschäftszeit:** Mo - Do, von z.Zt. 07:30 Uhr bis 16:45 Uhr, Fr 07:45 Uhr bis 13:45 Uhr, ausgenommen Feiertage.

###### 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. Serviceklasse UN

###### (Unterstützungs-Service)

###### Leistungen:

- Leistungsbereitschaft durch Bereithalten von Service-Zentren mit ausgebildetem Fachpersonal, Meß-, Prüf- und Diagnosegeräten und -programmen, Service-Fahrzeugen sowie Ersatzbaugruppen und Austauschteilen;
- telefonische Unterstützung und Beratung zur Störungseingrenzung und -beseitigung;
- Pflege der Software gem. Abschnitt C;
- Ferndiagnosen und, sofern technisch möglich, Störungsbeseitigungen durch Sofortmaßnahmen.

Benötigte Software und Hardware werden ebenso wie der Einsatz vor Ort stets zu den bei LIPINSKI TELEKOM gültigen Listenpreisen berechnet.

###### Bereitschaftszeit:

**LIPINSKI TELEKOM Geschäftszeit:** Mo - Do, von z. Zt. 07:30 Uhr bis 16:45 Uhr, Fr 07:45 Uhr bis 13:45 Uhr, ausgenommen Feiertage.

###### Reaktionszeit:

Trifft die Meldung bis 12.00 Uhr ein, wird mit der Bearbeitung gem. B2 in der Regel noch am gleichen Tag, ansonsten am nächsten Arbeitstag begonnen.

##### 3. Serviceklasse UE

wie Serviceklasse UN, jedoch Mehrleistung:

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

##### 4. Serviceklasse U5

wie Serviceklasse UN, jedoch Mehrleistung:

**Erweiterte Bereitschaftszeit** von Montag bis Freitag, von 6.00 Uhr bis 22.00 Uhr, ausgenommen Feiertage. Für Arbeiten außerhalb der erweiterten Bereitschaftszeit werden die gesetzlichen Zuschläge für die Abrechnung der Arbeitszeit zum Ansatz gebracht.

##### 5. Serviceklasse U7

wie Serviceklasse UN, jedoch Mehrleistung:

**Erweiterte Bereitschaftszeit:** rund um die Uhr, d. h. Montag bis Sonntag von 0.00 Uhr bis 24.00 Uhr einschl. Feiertage.

**6. Serviceklasse UK**

wie Serviceklasse U7, jedoch Mehrleistung:  
Die **Reaktionszeit beträgt 4 Stunden**; d.h. es wird spätestens innerhalb von vier Stunden nach Meldungseingang mit der Störungsbeseitigung begonnen.

**7. On-Line-Service**

Der On-Line-Service steht über das öffentliche Fernsprechnetzt im direkten Kontakt zum Kundensystem/ Netzwerk.

Ist das System/Netzwerk zu einer Service-Stelle geschaltet, gilt folgendes:

LIPINSKI TELEKOM

- bietet die Leistung „Ferndiagnose“ zur Störungseingrenzung als Vorabmaßnahme zur Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit des Systems/ Netzwerks;
  - nimmt bei automatisch übertragenen Meldungen die abweichenden Betriebszustände auf und leitet bei Störungen Vorabmaßnahmen zur Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit des Systems/ Netzwerks ein;
  - ändert, bei der Vereinbarung „Fernverwaltung“, zum vereinbarten Zeitpunkt individuelle Kundendaten ohne Einsatz vor Ort; bietet im Rahmen des On-Line-Service telefonische Anwenderberatung des Kundenpersonals.
- Ziel ist, bei Fehlbedienung und Unsicherheit in der Benutzung des Systems/ Netzwerks qualifizierte Hinweise zu geben, Probleme zu vermeiden oder bereits eingetretene Schwierigkeiten schnell zu beseitigen.

Die im Vertrag vereinbarte Serviceklasse wird durch die Zugangsberechtigung für On-Line-Service 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 LIPINSKI TELEKOM gültigen Listenpreisen berechnet.

**C) Softwarepflege**

Softwarepflege wird innerhalb der LIPINSKI TELEKOM Geschäftszeit erbracht und umfaßt

- alle Maßnahmen, die LIPINSKI TELEKOM 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 LIPINSKI TELEKOM 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 LIPINSKI TELEKOM jeweils gültigen Listenpreisen berechnet. Der Kunde stellt für die Pflegearbeiten alle Informationen zur Verfügung, die zur Lösung seines Problems beitragen können. Er räumt LIPINSKI TELEKOM 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 LIPINSKI TELEKOM jeweils gültigen Listenpreisen berechnet. Unabhängig von der Serviceklasse werden stets berechnet:

- Beseitigung von Störungen und Schäden, die auf Eingriffe, nicht sachgemäßen Gebrauch der Systeme und Netzwerkkomponenten oder sonstige von LIPINSKI TELEKOM nicht zu vertretende äußere Einwirkungen zurückzuführen sind;
- Entsorgung des Systems/ Netzwerks oder Teilen davon;
- erweiterte und zusätzliche Einweisungen oder Schulungen des Kundenpersonals;
- laufende Überwachung und Management des Systems/ Netzwerks;
- Einsätze vor Ort außerhalb der LIPINSKI TELEKOM Geschäftszeit;
- Auswechseln und Erneuern von schadhafte, nicht reparablen Teilen (z.B. Drucker, Bildschirm, Akku-Batterien);
- erforderliche Generalüberholung;
- Lieferung von Verbrauchsmaterial (z.B. Batterien);
- notwendige Prüfung und Instandsetzung von Systemen bzw. Netzwerkkomponenten, die bereits betrieben oder wieder in Betrieb genommen werden.