



## ServiceSet gamma

Der SystradeSystemService gamma mit Hardware-Unterstützung und Software-Lizenz, Informationen und Updates gibt Ihnen eine ideale Sicherheit, wenn keine kritischen Anwendungen betroffen sind, aber bereits einige Stunden Ausfallzeit großen Einfluss auf Ihr Tagesgeschäft haben. Wir sorgen für eine hohe Verfügbarkeit von Ihren Systemen und Ihren Anwendungen. Sie erhalten eine schnelle Online-Unterstützung und ein Eskalations-Management – starke Leistungen, auf die Sie sich jederzeit verlassen können

### Leistungen

- telefonische Problemlösung und Unterstützung bei der Produktnutzung
- klar definierte Eskalationsprozeduren für kritische Software Probleme
- Reaktionszeiten Hardware: telefonisch sofort / Vor-Ort 4 h
- Reaktionszeiten Software: telefonisch sofort / Vor-Ort next day
- Montag bis Freitag 8-21 Uhr
- elektronische Eingabe von Anfragen
- Inkl. Arbeitszeiten und Ersatzteile

## 1 Leistungsumfang Hardware-Unterstützung

Systrade erbringt je nach Vereinbarung Kundendienstleistungen am Aufstellungsort der Geräte oder bei Systrade. Arbeitszeit, Ersatzteile und Fahrtkosten bzw. Rücktransport (je nach Vertragsart) sind Bestandteil der Kundendienstleistung (außer Servicelevel Bronze). Systrade diagnostiziert und behebt Störungen, die ohne Fremdeinwirkung eingetreten sind. Systrade kann nach seiner Wahl ein fehlerhaftes Bau- oder Wartungsteil austauschen und das Produkt instandsetzen oder aber das fehlerhafte Produkt gegen ein funktionsfähiges austauschen.

Ausgetauschte Teile oder Produkte gehen, soweit nichts anderes vereinbart ist, in das Eigentum von Systrade über. Kann die Störung im Einzelfall nicht in angemessener Zeit behoben werden, so wird Systrade bis zur endgültigen Behebung der Störungsursache eine Zwischenlösung herbeiführen, die gegebenenfalls die Beachtung besonderer Bedienungsvorschriften durch den Anwender erfordert. Die Reparaturleistungen beginnen innerhalb der Ansprechzeit. Solange nicht zusätzliche Ersatzteile oder Ressourcen erforderlich sind, werden die Arbeiten ohne Unterbrechung fortgesetzt, bis die Produkte wieder betriebsbereit sind. Der Auftraggeber kann Fehlermeldungen an die im Systemschein genannte Kontaktstelle richten. Außerhalb der vereinbarten Ansprechzeit eingehende Fehlermeldungen gelten als zu Beginn des nächsten Arbeitstages zugegangen. Feiertage werden wie Sonntage behandelt und sind von der Leistungserbringung ausgeschlossen, es sei denn, die Leistungserbringung an Sonntagen ist ausdrücklich vereinbart.

Zur Ausführung von Kundendienstleistungen muss der Auftraggeber geeignete Räume, die den einschlägigen Sicherheitsbestimmungen entsprechen, mit der notwendigen Ausstattung zur Verfügung stellen. Der Auftraggeber hält die Geräte, an denen Kundendienstleistungen ausgeführt werden sollen, zu den vereinbarten Terminen in diesen Räumen zur Verfügung.

## 2 Leistungsumfang Software-Unterstützung

Die Software-Unterstützung für Produkte von HP oder anderen Herstellern kann aus den im folgenden beschriebenen Elementen bestehen. Nicht alle Leistungen sind für jedes Softwareprodukt verfügbar. Der konkrete Leistungsumfang wird im Systemschein festgelegt.

### 2.1 Software-Update Lieferung

Werden Software-Updates gewünscht, werden diese durch Systrade bei den entsprechenden Herstellern bestellt. Für den Umfang der Leistungen gelten die entsprechenden Bestimmungen der SW-Hersteller.

### 2.2 Lizenzrecht

Der Kunde ist für die ordnungsgemäße Lizenzierung der Software verantwortlich.

Mit einigen Herstellern können Verträge abgeschlossen werden, durch die Lizenzen für Folgeprodukte erworben werden können.

### 2.3 Problemlösung Software

#### 2.3.1 Telefonische Unterstützung:

Vom Telefonsupport umfasst ist nur die jeweils aktuelle und vorangegangene Software Version. Systrade berät telefonisch den qualifizierten Ansprechpartner des Auftraggebers bei Fragen zur Funktionalität und Einsatzmöglichkeit der, im Wartungsvertrag abgedeckten, Software und unterstützt ihn bei der Identifizierung, Umgehung oder Lösung auftretender Störungen. Die Fehlerbehebung kann mit Genehmigung des Kunden durch Ferndiagnose beschleunigt werden, soweit die technischen Voraussetzungen dafür vorliegen.

Der Auftraggeber gibt Systrade eine genaue Beschreibung darüber, wie sich die festgestellte Störung bemerkbar macht. Reaktionszeit: 2 Stunden

Ansprech-/ je nach Vertragsart werktags

Arbeitszeit: von Montag - Freitag

8.00 - 17.00 Uhr

bis zu 24 Stunden

an 7 Tagen die Woche

#### 2.3.2 Unterstützung vor Ort:

Können Software- oder Netzwerk-Störungen nicht durch telefonische Rücksprache gelöst werden, wird Systrade den Auftraggeber am Installationsort der Software bzw. des Netzwerkes unterstützen.

Reaktionszeit: spätestens nächster Arbeitstag

Ansprech-/ werktags von Montag

Arbeitszeit: Freitag, 8.00 - 17.00 Uhr

Stellt sich bei der Vor-Ort-Unterstützung heraus, dass die Störung durch Anwenderfehler oder durch Komponenten verursacht worden ist, die nicht Bestandteil des Wartungsvertrages sind, so wird der Aufwand dem Auftraggeber gesondert in Rechnung gestellt.

#### 2.3.3 Bearbeitung von Software-Fehlern:

Sollten Fehler nicht ohne Veränderungen der Software beseitigt werden können, versucht Systrade, diese Veränderungen mit Hilfe von verfügbaren Patches oder Updates der Hersteller herbeizuführen, und damit die Fehler zu beseitigen.

#### 2.3.4 zusätzliche Dienstleistungen bei Software-support ServiceSets

- Unterstützung bei Update- und Release-Planung

- Unterstützung beim Patch-Management

- Proaktives Patch-Management

### 3 Disaster Recovery Lösungen

Bei Zerstörung des kompletten Systems durch äußere Einflüsse wird innerhalb einer fest definierten Zeit ein adäquates Ersatzsystem mit vorinstalliertem Betriebssystem geliefert. Die Kosten für dieses System werden anschließend zum aktuellen Marktwert berechnet.

## 4 Voraussetzungen

1. Der Auftraggeber benennt einen qualifizierten Ansprechpartner. Er ist berechtigt, telefonische Unterstützung durch Systrade in Anspruch zu nehmen.

2. Es können nur solche Software-Produkte Bestandteil des Vertrages sein, für die eine entsprechende Software-Lizenz rechtmäßig erworben wurde.

3. Der Auftraggeber hält die vom Wartungsvertrag umfasste Software auf dem jeweils aktuellen oder dem unmittelbar vorhergehenden Versionsstand.

4. Zu Diagnosezwecken erlaubt der Auftraggeber Systrade die Installation und Ausführung von Diagnoseprogrammen in seinem System bzw. auf seinem Netzwerk. Alle Rechte an der Diagnosesoftware verbleiben bei Systrade.

5. Der Auftraggeber erlaubt Systrade den Zugriff auf sämtliche Daten und Anlagen, die im Rahmen der Leistungserbringung erforderlich sind. Für die Unterstützung stellt der Auftraggeber zur Verfügung:

a) Schriftliche Problembeschreibung

b) Konsolprotokoll

c) Generierungs- und Umwandlungslisten

d) Programmdokumentation

e) Ein- und Ausgabedaten

f) Bei fehlerhaften Ergebnissen: ggf. Zwischenergebnisse

g) Bei Programmabbruch: Hauptspeicherauszug

h) Bei Abweichung von den Leistungsdaten: Quantifizierung unter Angabe der Einsatzbedingungen

i) Bei Beeinflussung anderer Anwendungsprogramme: Programmdokumentation der beeinflussten Programme

6. Wechselt der Ansprechpartner, so teilt der Auftraggeber dies Systrade unverzüglich schriftlich mit (Name, Adresse und Telefonnummer).

7. Systrade unterstützt, soweit technisch möglich, den Auftraggeber bei Problemen mit Hilfe von Ferndiagnose. Dazu stellt der Auftraggeber einen Fernsprech-Hauptanschluss, einen geeigneten NW-Zugang sowie ein Modem zur Verfügung. Diagnoseprogramme werden durch Systrade Kundendienst-Ingenieure nur mit vorheriger Zustimmung des Auftraggebers gestartet.

8. Der Auftraggeber stellt vor Abschluss dieser Vereinbarung sicher, dass sich die vom Wartungsvertrag umfasste Software auf der letzten vom Hersteller freigegebenen oder der unmittelbar vorhergehenden Programmversion und Hardware in einem vom Hersteller supporteten Zustand befinden.

## 5 Einschränkungen

### 1. Hardware- und Netzwerkunterstützung:

Sämtliche Diagnose- und Wartungsarbeiten an Produkten, die nicht Gegenstand dieses Wartungsvertrages sind, werden gemäß den jeweils gültigen Systrade Service-Standards durchgeführt. Die Identifizierung defekter HW-Komponenten innerhalb einer Netzwerkumgebung obliegt dem Auftraggeber, sofern sie nicht Bestandteil eines Netzwerk-Wartungsvertrages sind.

### 2. Nicht eingeschlossene Leistungen:

Im Leistungsumfang sind nicht enthalten:

- Programm-Entwicklung

- Codierung

- Identifikation von Codierungsproblemen

- Consulting

- Einarbeitung

- Die Wiederherstellung verlorener Daten ist, ungeachtet der Ursache des Datenverlustes, nicht in den Vertragsleistungen inbegriffen

- Unterstützung bei der Inbetriebnahme neuer Netze und

Neu-/Erst-Konfigurationen von Produkten innerhalb der Netzwerkumgebung

- Datensicherung

- Die Behebung von Störungen, die durch Fremdeinwirkungen hervorgerufen wurden, wie:

- Kriegsergebnisse jeder Art

- Kernenergie

- Vorsatz des Kunden

- Fahrlässigkeit

- unsachgemäße Handhabung

- Bedienungsfehler

- Vorsatz oder Vandalismus

- sonstige Fremdeinwirkung

- Instandsetzungsarbeiten, die dadurch verursacht worden sind, dass Reparaturarbeiten oder Änderungen an den Geräten vom Auftraggeber oder von Dritten ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Systrade durchgeführt worden sind.

- Kundendienstleistungen, die dadurch notwendig geworden sind, dass Geräte unter Bedingungen (z.B. Verschmutzung, Abweichung von der empfohlenen Raumtemperatur oder Luftfeuchtigkeit) oder unter Verwendung von Zubehör oder Verbrauchsmaterial (z.B. Kassetten, Druckpapier, etc.) betrieben werden, die nicht den Systrade Spezifikationen entsprechen.

- Austausch von (gerätespezifischen) Verbrauchsmaterialien (z.B. Tintenpatronen, Druckköpfe, Toner, etc.)

- Aufspielen von Firmware-Änderungen und Software-Patches, die von Hard- oder Softwareprodukten anderer Anbieter benötigt werden, sofern diese von den üblichen, aktuellen Ständen des Hard-/Software-Herstellers abweichen.

6 Mitwirkungspflicht des Auftraggebers

1. Der Auftraggeber gibt die Seriennummern aller gegenwärtig eingesetzten Produkte und System-Konfigurationsdaten für alle Netzwerk-Komponenten an.

2. Der Auftraggeber stellt Systrade im Rahmen der Netzwerkunterstützung vor Vertragsbeginn geeignete Dokumentationen zur Verfügung, aus denen die zu unterstützende, definierte Netzwerkumgebung eindeutig ersichtlich ist.

3. Während der Vor-Ort-Unterstützung und der Ferndiagnose steht Systrade ein kompetenter Ansprechpartner des Auftraggebers zur Verfügung.

4. Regelmäßige Datensicherung.

5. Regelmäßige Wartung und Austausch von Verbrauchsmaterialien gemäß der Dokumentation im Handbuch.

6. Anforderungen an den Aufstellungsort gemäß den von Systrade empfohlenen Bedingungen.

7. Systrade ist berechtigt, vor Abschluss der Kundendienstvereinbarung auf Kosten des Auftraggebers eine Überprüfung des Aufstellungsortes und ggfs. eine Generalüberholung der Geräte vorzunehmen.

8. In Anbetracht der Unterschiede in Herstellung, Qualität und Beschaffenheit von Papierarten kann es zu Beeinträchtigungen der Funktionalität der Geräte kommen. Kopierpapier, beschichtetes Papier, Recycling-Papier, Etiketten, Transparentfolien und spezielle Papierarten, wie z.B. mehrteilige Formulare und Karton sollten vor dem Kauf auf ordnungsgemäße Zuführung und Ausrichtung, sowie auf Druckqualität hin überprüft werden.

7 Minimalkonfiguration

Die Software- und Hardware-Unterstützung setzen voraus, dass Eingabe- und Ausgabegeräte beim Auftraggeber zur Verfügung stehen, die die Verwendung von Standard Diagnoseprogrammen und Testhilfen gestatten.

Karben, 2009