

Anhang: Service-Level

InnoBasic Plus

Dieser Anhang bildet einen integrierenden Bestandteil des zwischen InnoSys GmbH (nachfolgend „InnoSys“) und dem KUNDEN abgeschlossenen Einzelvertrages.

1. Zweck und Inhalt

InnoSys und der KUNDE haben im Einzelvertrag den unter Ziffer 3 nachstehend beschriebenen Service-Level vereinbart. Die von InnoSys im Rahmen des Einzelvertrages erbrachten Services- und weiteren Dienstleistungen sind in den Allgemeinen Vertragsbestimmungen zum Einzelvertrag umschrieben. Die Serviceleistungen werden jeweils an den im Einzelvertrag unter „System“ aufgeführten **InnoSys-Systeme** inkl. Zubehör (nachfolgend gemeinsam „**Serviceobjekte**“) erbracht.

Im Fall einer Störung (gemäss Definition in Ziffer 2 nachstehend) erbringt InnoSys die Serviceleistungen auf der Basis des vorliegenden Service-Levels.

2. Störungen

Eine **Störung**, welche einen Service-Einsatz durch InnoSys unter dem gewählten Service-Level erfordert, liegt vor, wenn aufgrund eines Hardware-Defektes oder des Verschleisses von Bauteilen (Ersatzteilen, Verbrauchsmaterialien usw.) die Serviceobjekte nicht oder nur eingeschränkt genutzt werden können. Der KUNDE ist sich bewusst, dass sich die Farb- und Kopierqualität infolge Alterung des Systems, Systemstillständen und/oder Schwankungen von Temperatur und Luftfeuchtigkeit ändern kann. Eine derartige Änderung ist nur dann eine Störung, wenn sie nach Einschätzung von InnoSys eindeutig auf einen Defekt des Systems oder des Verbrauchsmaterials zurückzuführen ist. Software-Fehler (wie Bugs der Firmware, Treiber o.ä.), welche die Nutzung des Systems nicht erheblich einschränken, sind nicht vom Service-Level erfasst.

3. Service-Level „InnoBasic Plus“

Bereitschaftszeit ⁽¹⁾	Montag – Freitag, 08.00 – 12.00 Uhr und 13.00 – 17.00 Uhr. Ausgenommen sind gesetzliche Feiertage am Standort des Serviceobjektes
Reaktionszeit ⁽²⁾ :	4 Stunden
Interventionszeit ⁽³⁾ :	8 Stunden
Zeitpunkt, ab dem die Interventionszeit gemessen wird ⁽³⁾ :	nach telefonischer Kontaktaufnahme durch InnoSys
Inbegriffene Serviceleistungen:	gemäss AVB

4. Begriffsbestimmungen

⁽¹⁾**Bereitschaftszeit:** Störungsmeldungen durch den KUNDEN können während der Bürozeiten, Montag – Freitag, 08.00 – 12.00 Uhr und 13.00 – 17.00 Uhr ausgenommen an gesetzlichen Feiertagen, am Standort des Serviceobjektes, erfolgen. Störungsmeldungen erfolgen telefonisch an das InnoSys Service Center, deren Telefonnummer auf der am System angebrachten Plakette ersichtlich ist. Eine Störungsmeldung ist ordnungsgemäss bei InnoSys eingegangen, wenn ein Servicemitarbeiter diese telefonisch entgegengenommen hat.

⁽²⁾**Reaktionszeit:** Rückruf durch einen Servicemitarbeiter von InnoSys nach Eingang der Störungsmeldung zwecks telefonischer Hilfestellung und/oder Terminvereinbarung.

Ist innerhalb der Bereitschaftszeit eine Kontaktaufnahme mit dem KUNDEN am gleichen Arbeitstag nicht innert der vorgegebenen Reaktionszeit möglich, so setzt sich InnoSys am nächsten Arbeitstag mit dem KUNDEN in Verbindung. Die Einhaltung der Reaktionszeit wird wie folgt gemessen: Zeit zwischen dem Moment, ab dem eine Störungsmeldung beim InnoSys Service Center eingeht bis 17.00 Uhr (Ende der Bereitschaftszeit) des entsprechenden Arbeitstages, und Zeit ab 08.00 Uhr des nächsten Arbeitstages bis zum Rückruf eines Servicemitarbeiters von InnoSys. Bei der Messung der Reaktionszeit sind die Mittagspausen von 12.00 bis 13.00 Uhr zu berücksichtigen.

⁽³⁾**Interventionszeit:** Service-Einsatz vor Ort.

Sollte aufgrund der Bereitschaftszeit ein Service-Einsatz vor Ort am gleichen Arbeitstag nicht binnen der vorgegebenen Interventionszeit möglich sein, so erfolgt der Service-Einsatz vor Ort am nächsten Arbeitstag. Die Einhaltung der Interventionszeit wird wie folgt gemessen: Zeit zwischen dem Moment, ab dem sich das InnoSys Service Center zwecks telefonischer Hilfestellung und/oder Terminvereinbarung (siehe Reaktionszeit) mit dem KUNDEN in Verbindung setzt bis 17.00 Uhr (Ende der Bereitschaftszeit) des entsprechenden Arbeitstages, und Zeit ab 08.00 Uhr des nächsten Arbeitstages bis zum Service-Einsatz vor Ort durch InnoSys. Bei der Messung der Interventionszeit sind die Mittagspausen von 12.00 bis 13.00 Uhr zu berücksichtigen.

Die Anwesenheit des KUNDEN am Standort des Serviceobjektes zum Zeitpunkt des vereinbarten Termins wird vorausgesetzt. Bereits begonnene Serviceeinsätze, welche aus vom KUNDEN zu verantwortenden Gründen nicht erfolgreich abgeschlossen werden können, werden separat zuzüglich Wegzeiten in Rechnung gestellt.

5. Allgemeine Bestimmungen zum Service-Level

- 5.1 Die Bereitschaftszeit kann auf Anfrage respektive im gegenseitigen Einvernehmen erweitert werden. Erweiterte Bereitschaftszeiten werden dem KUNDEN zusätzlich in Rechnung gestellt.
- 5.2 Die telefonische Beantwortung von Fragen, die nicht im Zusammenhang mit einer Störung (siehe Ziffer 2) stehen, wird dem KUNDEN separat in Rechnung gestellt. Es wird dem KUNDEN daher ausdrücklich empfohlen, vor der Kontaktaufnahme mit dem InnoSys Service Center die Handbücher zum Serviceobjekt zu konsultieren.
- 5.3 Der KUNDE ist verpflichtet, aufgetretene Störungen wahrheitsgemäss und detailgetreu zu beschreiben und unter telefonischer Anweisung durch einen Service Center-Mitarbeiter bei der Fehlersuche und -behebung mit zumutbarem Einsatz Hilfe zu leisten (z.B. Angabe des vom Serviceobjekt angezeigten Fehler-Codes).
- 5.4 Am Einsatzort des Systems werden nur Serviceleistungen erbracht, nachdem eine Störung mit Unterstützung des InnoSys Service Centers nicht behoben werden konnte.
- 5.5 Servicebesuche, welche aufgrund falscher Angaben durch den KUNDEN oder anderer Gründe, die der KUNDE zu verantworten hat, unnötig erfolgen, werden separat zuzüglich der Wegzeiten nach Aufwand in Rechnung gestellt.
- 5.6 InnoSys garantiert dem KUNDEN keine bestimmte Zeit, innerhalb welcher eine Störung durch InnoSys behoben wird (Reparaturzeit).
- 5.7 Mit dem KUNDEN im Einzelfall vereinbarte Störungsbehebungen ausserhalb der genannten Servicezeiten werden dem KUNDEN separat in Rechnung gestellt (Arbeit und Wegzeiten).
- 5.8 InnoSys ist berechtigt, anstelle der Behebung einer Störung auf eigene Kosten einen Austausch des Systems durch ein vergleichbares Modell zu veranlassen. Verweigert der KUNDE einen solchen Austausch, entfällt jeder weitere Anspruch auf die Erbringung von Serviceleistungen.
- 5.9 Der KUNDE hat während der Reparaturdauer keinen Anspruch auf ein Ersatzsystem.
- 5.10 Serviceleistungen werden ohne weitere Angaben nur an der im Einzelvertrag vereinbarten Standortadresse des Serviceobjektes ausgeführt.
- 5.11 Systemumzüge müssen im Falle eines Servicevertrages grundsätzlich gemeldet werden (gilt auch für gekaufte Serviceobjekte). Bei einem Systemumzug behält sich InnoSys das Recht vor, die im Servicevertrag vereinbarten Konditionen anzupassen.
- 5.12 Der KUNDE hat folgendes Verbrauchsmaterial selber nachzufüllen bzw. auszutauschen:
- Toner
 - (evtl. Bildtrommeln)
 - Heftklammern
 - Druck- und Kopienträger
- 5.13 Der Versand von Verbrauchsmaterial, das in der Servicepauschale bzw. im Seitenpreis inbegriffen ist (d.h. Toner, Bildtrommeln und Entwicklereinheiten für die Ausgabe in schwarzweiss und/oder Farbe) erfolgt per A-Post und ist für den KUNDEN kostenlos. Für den Versand von nicht in der Servicepauschale bzw. im Seitenpreis eingeschlossenem Verbrauchsmaterial (wie z.B. Druck- und Kopienträger und Heftklammern) wird eine Versandkostenpauschale von CHF 12.50 inkl. MwSt. (Änderungen vorbehalten) von InnoSys erhoben. Auf Wunsch des KUNDEN können Verbrauchsmaterialsendungen auch per Express oder Kurier erfolgen. Die dadurch entstehenden Extrakosten sind vom KUNDEN zu tragen.
- 5.14 Auf Anfrage des KUNDEN nimmt InnoSys eine Ferndiagnose am Serviceobjekt vor. InnoSys ist berechtigt, dem KUNDEN für diese Serviceleistung eine separate monatliche Gebühr in Rechnung zu stellen. Störungsmeldungen, die ausserhalb der Bereitschaftszeit über ein Ferndiagnosesystem bei InnoSys eingehen, werden am darauf folgenden Arbeitstag bearbeitet.