


Service "ALL INKLUSIVE"

Artikelnummer 011870028202020

Bedienung

 keine

Leistungsmerkmale

1 Allgemeines

- 1.1. Die Servicevereinbarung wird für zwei Jahre abgeschlossen.
- 1.2. Die Servicevereinbarung verlängert sich um jeweils ein weiteres Jahr, wenn diese Vereinbarung nicht spätestens drei Monate vor Ablauf des Vertrages schriftlich gekündigt wird.
- 1.3. Bei Lohn- und Kostenänderungen behalten wir uns vor, den von diesen Kosten abhängigen Teil des vereinbarten Preises im Rahmen der tatsächlichen Kostenänderung zu erhöhen oder zu ermäßigen.
- 1.5. Zahlungsbedingung: monatlich im voraus ohne Abzug.

2 Leistungen von ACOTEC

- 2.1. alle An- und Abfahrten, sowie alle Unterkünfte.
- 2.2. Bereitstellung der benötigten Werkzeuge, Meß- und Kontrollgeräte.
- 2.3. Wartungsarbeiten (Vorbeugende Maßnahmen, die den Betrieb der Anlage weiterhin sicherstellen) vor Ort gemäß Wartungscheckliste und/oder Umfang aus dem zugrundeliegendem Auftrag.
- 2.4. Überprüfung der Anlage.
- 2.5. Ersatz und Austausch aller Anlagenteile, Bauteile und Baugruppen inklusive Verschleiß- und Kleinteile, mit denen ein störungsfreier Betrieb gefährdet erscheint oder sicher nicht mehr möglich ist.
- 2.6. Zustandsbericht
- 2.7. Softwareupdate
- 2.8. Installation und Inbetriebnahme eines Softwareupdates unverzüglich nach Erscheinen.
- 2.9. Prüfung und etwaige Instandsetzung bei Übernahme einer in Betrieb befindlichen Anlage oder bei Wiederinbetriebnahme einer Anlage.
- 2.10. Bei Störungs- oder Schadenmeldung (siehe Punkt II.3.2.) wird eine Reaktionszeit innerhalb der darauffolgenden 3 Geschäftsstunden garantiert.
- 2.11. Schulung des Bedienpersonals einmal pro Jahr vor Ort nach Aufforderung.
- 2.12. 15 % Rabatt vom Endkundenlistenpreis auf alle unter Punkt 4. aufgeführten Kosten
- 2.13. Vorhaltung von uns bestimmter Teile vor Ort, um eine schnelle Störungsbeseitigung durch Mitwirkung des Abnehmers und/oder Betreibers nach Anleitung oder Schulung zu gewährleisten.
- 2.14. Service „HOTLINE-TELEFON“
- 2.15. Service „HOTLINE-MODEM“
- 2.16. Service „HOTLINE-24“

3 Leistungen des Abnehmers und/oder Betreibers

- 3.1. Der Abnehmer und/oder Betreiber verpflichtet sich, unmittelbar nach Auftreten einer Störung oder eines Schadens, uns die Störung oder den Schaden schriftlich mitzuteilen.
- 3.2. Folgende Punkte sind mitzuteilen:
 - 3.2.1. Name, Funktion und Telefonnummer des Feststellers
 - 3.2.2. Datum und Uhrzeit der Feststellung
 - 3.2.3. Genaue Bestimmung des Anlagenteils
 - 3.2.4. Genaue Beschreibung der Störung oder des Schadens
 - 3.2.5. Auswirkung der Störung oder des Schadens
- 3.3. Für die Dauer der Servicevereinbarung verpflichtet sich der Abnehmer und/oder Betreiber original Verbrauchsmaterialien zu verwenden.
- 3.4. Für die Dauer der Servicevereinbarung verpflichtet sich der Abnehmer und/oder Betreiber grundsätzlich alle Störungen und Schäden nur durch uns beseitigen zu lassen (ausgenommen von uns genehmigte Leistungen oder autorisierte Partnerfirmen).
- 3.5. Der Abnehmer und/oder Betreiber hat uns bei vereinbarten Serviceterminen Zutritt zu der Anlage und zu sämtlichen Zutrittsinstrumenten, wie Schlüssel, Systemcodes, Anmeldungsunterlagen, Passwörter, etc. zu gewähren.
- 3.6. Selbstbeteiligung von 100,00 EUR pro Einsatz vor Ort
- 3.7. Kleinere Reparaturen oder Austauschvorgänge nach Anleitung oder Schulung selber vorzunehmen.
- 3.8. Falls die Anlage eine Hilfestellung via Modem zulässt sind die dazu benötigten Teile, Hard- und Software anzuschaffen. (günstigerer Sonderpreis)

4 Leistungen die gesondert zu vergüten sind

- 4.1. Die Beseitigung von Störungen und Schäden, die auf einen nicht ordnungsgemäßen Gebrauch der Anlage oder unsachgemäße Behandlung oder Vandalismus zurückzuführen sind.
- 4.2. Aufwendungen, die nötig werden, weil der Abnehmer und/oder Betreiber aufgetretene Störungen oder Schäden uns nicht unverzüglich mitgeteilt hat.
- 4.3. Aufwendungen, die auf Wunsch des Abnehmers und/oder Betreibers entstehen, sowie die eventuell daraus entstehenden Überstundenzuschläge, Unterkünfte oder sonstige Kosten.
- 4.4. Eingabe von abnehmer- und/oder betreiberspezifischen Daten
- 4.5. Softwareänderungen auf Wunsch des Abnehmers oder Betreibers.
- 4.6. behördlich geforderte Änderungen der Anlage
- 4.7. Wird die Serviceleistung nicht innerhalb von 12 Monaten nach Abnahme beauftragt, so ist ein Zustandsbericht zu erstellen, aus dem hervorgeht welche Arbeiten vor Auftragsannahme durchzuführen sind.
- 4.8. Wartezeiten


Technische Daten

 keine

011870028202020 Service All-Inklusive P 06/11/02

Technische Änderungen vorbehalten

Optionen

 keine