

## 1. Allgemeines

Sie als Kunde der CaPro GmbH nutzen anspruchsvolle Produkte, um die Kommunikation in Ihrem Unternehmen zu optimieren. Das Dienstleistungsprogramm rund um diese Produkte umfasst:

- Individuelle Beratung und Planung von Kommunikationslösungen.
- Finanzierung über Leasingverträge
- Einschulung in die Bedienung der Anlage
- Bedarfsgerechte Servicepakete zur Aufrechterhaltung des stabilen Betriebes und der optimalen Verfügbarkeit Ihrer Anlage.
- Softwareaktualisierung und -archivierung

Diese Leistungen erfüllt CaPro mit hoch qualifizierten Spezialisten je nach Servicelevel bis zu 365 Tage x 24 Stunden.

## 2. Leistungsumfang

Um Ihre Anforderungen an Flexibilität hinsichtlich der Servicelevel-Stufen zu erfüllen, bietet CaPro unterschiedliche, auf ihre Bedürfnisse abgestimmte Servicepakete mit genau definierten Leistungen und vereinbarten Reaktions-, Service- und Rufbereitschaftszeiten an.

Darüber hinaus gelten die AGB der CaPro GmbH in der letztgültigen Fassung und die Punkte in der jeweiligen Servicevereinbarung.

### 2.1. Zeitdefinitionen

#### 2.1.1. Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist die Zeitdauer, innerhalb der CaPro mit der Fehleranalyse bzw. -beseitigung beginnt. Es werden zwei Reaktionszeiten angeboten:

**Standard Reaktionszeit:** Trifft die Meldung bis 12:00 Uhr ein, wird mit der Bearbeitung im Normalfall noch am selben Tag begonnen; nach 12:00 Uhr eintreffende Meldungen werden, wenn möglich noch am selben, spätestens jedoch am nächsten Arbeitstag bearbeitet. Die Reaktionszeit wird nur innerhalb der jeweils vereinbarten Servicezeit garantiert.

**Express Reaktionszeit:** Der Beginn der Bearbeitung wird innerhalb von 2 Stunden zugesichert. Die Express-Reaktionszeit wird nur innerhalb der CaPro-Geschäftszeit garantiert.

Unter Bearbeitung kann das persönliche Erscheinen des Technikers, eine Fehleranalyse per Ferndiagnose aber auch ein telefonischer Erstkontakt mit einer namentlich genannten Personengruppe des Kunden zum Zweck der anschließenden Störungsbeseitigung verstanden werden.

#### 2.1.2. Servicezeit

Die Servicezeit ist die Zeitspanne, innerhalb der CaPro Ihnen die Leistungsbereitschaft – beschrieben in den Servicepaketen - vertraglich zusichert. Der Umfang bzw. die Dauer kann durch Auswahl der Servicepakete vereinbart werden.

Sollten außerhalb der Servicezeit Leistungen durchgeführt werden, so kommt der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung jeweils gültigen Stundensatz zur Anwendung (siehe AGB).

#### 2.1.3. Rufbereitschaftszeit

Die Rufbereitschaftszeit ist jener Zeitraum, innerhalb der CaPro Ihnen die Erreichbarkeit von Mitarbeitern vertraglich zusichert. Werden während der Rufbereitschaftszeit Leistungen erbracht, so werden diese, sofern dies in Ihrem Servicepaket nicht inkludiert ist, gesondert verrechnet.

## 2.2. Servicepakete

Im Rahmen dieser Vereinbarung sorgt CaPro durch Bereitstellung von ausgebildeten Fachkräften, Servicefahrzeugen, Diagnosegeräte und Software, sowie Austauschteile (Einsatzbaugruppen, Telefone etc.) für eine - je nach Servicepaket - möglichst rasche und ggf. kostengünstige oder kostenlose Beseitigung von Störungen oder Ausfällen sowie vorbeugende Maßnahmen wie Upgrades oder Austausch von Komponenten im Ermessen von CaPro zur Erhaltung der Betriebssicherheit.

Eine Garantie einer stets störungsfreien Arbeitsweise der Kommunikationsanlage ist jedoch in jedem Fall ausgeschlossen.

Die eigentliche Leistung kann erfolgen durch telefonische Unterstützung und Beratung, durch Ferndiagnose oder über Instandsetzung vor Ort und ggf. Austausch von Hardware und Software.

Sollte für Ihren Anlagentyp Baugruppen oder andere Anlagenteile nicht mehr verfügbar sein, so wird Sie CaPro rechtzeitig informieren. Diese Komponenten werden dann aus dem Servicepaket genommen. Ein notwendiger Austausch auf eine neuentwickelte Anlagenkomponente ist dann in jedem Fall kostenpflichtig.

Der Austausch von Geräten und Baugruppen wird ausschließlich auf die Laufzeit des Servicevertrages zugesichert.

Folgende Dienstleistungen werden immer gesondert verrechnet:

- Änderung, Eingabe und Pflege individueller Kundendaten nach Auftragserteilung
- Anlagenerweiterungen und Änderungen sowie Liefern und Installieren von Software mit zusätzlichen Leistungsmerkmalen (Upgrade) nach Auftragserteilung
- Reinigung verschmutzter Kontakte
- Erforderliche Generalüberholung
- Entsorgung des Systems/Netzwerks/Einzelteile
- Über die Grundschulung hinausgehende Einweisung (Fachschulung)
- Auswechslung/Erneuerung von Verbrauchsmaterial und nicht reparierbaren Systemteilen (zB. Drucker, Bildschirm, Akkus, etc.)
- Behebung von Schäden, die nicht infolge natürlicher Abnutzung, sondern aus unsorgfältigem oder unsachgemäßem Gebrauch, durch das Einwirken von Staub, Feuchtigkeit, Dampf, Temperaturschwankungen oder anderen schädlichen Einflüssen sowie durch Elementarereignisse (Hochwasser, Erdbeben etc.), Gewitter (Blitz), Explosion, Brand oder Einwirkung durch Dritte entstanden sind.
- Instandsetzung / Erneuerung / Änderung des Daten-Netzwerkes
- Einsätze außerhalb der Servicezeit
- Anlagenkomponenten, die dezidiert angeführt und vom Servicepaket ausgeschlossen sind.

Der Kunde räumt CaPro seine Zeit, die zur Durchführung der Arbeiten notwendig ist, ein und gewährleistet den ungehinderten Zutritt zu allen Anlagenteilen.

**Wurde kein Servicepaket abgeschlossen**, so wird lediglich eine allgemeine Servicebereitschaft innerhalb der CaPro-Geschäftszeit ohne Zusage einer verbindlichen Reaktionszeit zur Verfügung gestellt. Die Auftragsbearbeitung erfolgt i.d.R. nach Bekanntgabe, jedoch behält sich CaPro das Recht, Serviceaufträge von Kunden mit Servicevereinbarungen vorzuziehen.

### 2.2.1. Service Paket I (SPK1)

Mit diesem Paket bietet Ihnen CaPro eine erweiterte Rufbereitschaft von 06.00 bis 22.00, eine Standard Reaktionszeit und eine Servicezeit in der normalen Geschäftszeit lt. AGB der CaPro GmbH. (Bereitstellung)

Defekte Teile können gegen Verrechnung auch per Post zur Reparatur oder zum Austausch eingeschickt werden (Bring-in-Service).

Sämtliche Dienstleistungen und Anlagenteile (Hardware) werden zu den geltenden Stundensätzen lt. AGB der letztgültigen Fassung abzüglich 10% Rabatt auf die Dienstleistung verrechnet. (Service nach Aufwand)

### 2.2.2. Service Paket II (SPK2)

Es gilt der Leistungsumfang des SPK1. In Ergänzung dazu sind aber die zentralen Anlagenkomponenten (Hardware und Dienstleistungen) im Servicepaket inkludiert und werden damit bei Bedarf kostenfrei ersetzt. Express Reaktionszeit kann gewählt werden.

### 2.2.3. Service Paket III (SPK3)

Es gilt der Leistungsumfang des SPK1. In Ergänzung dazu sind aber alle Anlagenkomponenten inkl. Peripherie im Servicepaket inkludiert und damit kostenfrei. Express Reaktionszeit kann gewählt werden.

### 2.2.4. Service Paket IV (SPK4)

Es gilt der Leistungsumfang des SPK3. In Abänderung dazu allerdings eine erweiterte Rufbereitschaftszeit von 0.00 bis 24.00 Uhr, die Express Reaktionszeit und eine erweiterte Servicezeit von: Montag bis Freitag von 6.00 bis 22.00 Uhr, ausgenommen Sa. So- und Feiertag. Auch der Einsatz innerhalb der erweiterten Servicezeit erfolgt ohne gesonderte Verrechnung.

### 2.2.5. Service Paket V (SPK5)

Es gilt der Leistungsumfang wie beim SPK4. In Abänderung dazu allerdings eine erweiterte Servicezeit von: Montag bis Sonntag von 0.00 bis 24.00 Uhr inklusive Feiertage und somit 365 Tage x 24 Stunden Leistungsbereitschaft. Der Einsatz innerhalb der erweiterten Servicezeit erfolgt ohne gesonderte Verrechnung.

	kein Servicevertrag (-)	Service Paket I (SPK1)	Service Paket II (SPK2)	Service Paket III (SPK3)	Service Paket IV (SPK4)	Service Paket V (SPK5)
Servicezeit	GZ	GZ	GZ	GZ	6.00 - 22.00	0.00 - 24.00
Rufbereitschaftszeit	GZ	6.00 - 22.00	6.00 - 22.00	6.00 - 22.00	0.00 - 24.00	0.00 - 24.00
Standard-Reaktionszeit	-	Ja	Ja	Ja	-	-
Express-Reaktionszeit	-	-	Wählbar	Wählbar	Ja	Ja
Leistungsumfang	Bereitstellung	Bereitstellung	Vollservice für Zentrale	Vollservice	Vollservice	Vollservice

GZ: Geschäftszeit (ohne Samstag, Sonntag und Feiertag)

Mo-Do: 8.00 - 16.30 Uhr

Fr.: 8.00 - 14.00 Uhr