

1. Leistungsbeschreibung IT

Die zu erbringenden Leistungen bestehen aus:

1.1. Vor Ort Service

- Die Leistungen beinhalten eine Wiederinstandsetzung defekter Hardware / Laptop innerhalb des Gewährleistungszeitraumes.
- Außerhalb des Gewährleistungszeitraumes werden die erbrachten Leistungen mit dem Auftraggeber abgerechnet.
- Derzeitige Leistungen werden derzeit für Laptop der Marke Lenovo innerhalb der jeweiligen Garantiezeiten erbracht.
- Wiederherstellung des Hardwareauslieferungszustandes.
(Betankung oder das neu Aufsetzen des Betriebssystems, Kundenindividuelle Einstellungen bzw. die Wiederherstellung von Kundendaten **ist nicht Bestandteil** dieser Vereinbarung).

1.2. Zusätzliche Dienstleistungen:

Serviceeinsätze aus folgenden Gründen sind nicht Bestandteil dieses Vertrages und werden daher gesondert gegen Aufwand in Rechnung gestellt. Zusätzliche Dienstleistungen oder Regieaufträge werden nicht im Zuge von Serviceeinsätzen in Garantie durchgeführt.

- Lieferungen, Botendienste etc. für Auslieferungen vor Ort oder ungleich dem vereinbarten Standort.
- User Einschulungen (für Endgerätebedienungen)
- Hochrüsten oder Updates von Endgeräte Software
- Fahrlässige oder unsachgemäße Handhabung der Systeme und Endgeräte durch den Endbenutzer bzw. mit Vorsatz herbeigeführte Schäden durch den Endbenutzer
- Virusbefall
- Verschuldung der Störungen durch Dritte (z.B. Provider, Energieversorger, usw.)
- Schäden durch höhere Gewalt
- Ersatz von Akkus und Batterien
- Zubehör wie z.B. Headset, Zusatzladegeräte, Datenkabel, usw.
- Wiederherstellung möglicher Kundendaten (z.B. Programme, Kontakte, Termine, Endgeräteeinstellungen, Files, individuelle Software, usw.)
- Datensicherung/ -rettung nach wirtschaftlichen Gesichtspunkten
- Datenwiederherstellung und Implementierung des Standardimages
- Sämtliche Invest-, oder Neuanschaffungen an Hardware und der damit verbundene Aufwendungen (z.B. Erweiterung des Arbeitsspeichers)

- Zurücksetzen der Passwörter
- Verschleißteile z.B.: Maus, Tastatur und deren Austausch

Alle zusätzlichen Leistungen werden nach einer Beauftragung durch den Kunden gesondert verrechnet. Zur Verrechnung gelangen Kosten für Technikerstunden, samt möglicher Zuschlägen außerhalb der Normalarbeitszeit, sowie allfällige Wegpauschalen.

1. Bereitstellungen und Aufgaben des Auftraggebers / Kunde

1.1. Hotline

- Qualifizierte Call Annahme und Priorisierung der Calls
- Aufnahme der Calls erfolgt per E-Mail oder telefonisch.
- Vorklärung und Entscheid ob eine Hardwarefehler vorliegt.

1.2. Sonstige Beistellungen des Auftraggebers

- Nutzung der Infrastruktur des Kunden z.B. Inkl. 230V Steckdosen, LAN- Anschlüssen
- Zutritt zu den notwendigen Räumlichkeiten und Einsatzgebieten (ggf. mit Securecards für alle in Projekt Beschäftigten RI-S Mitarbeiter)
- Invest möglicher neuer Hardware außerhalb der Gewährleistung.

Geräte müssen laut Vorschrift des Herstellers aufgestellt und betrieben werden

1.3. Zeiten

Normalarbeitszeit (Werktags)

Montag bis Donnerstag (Werktags) 08:00 bis 17:00

Freitag (Werktags) 08:00 bis 14:00 Uhr

Die verbleibende Zeit wird als außerhalb der Normalarbeitszeit betrachtet.

Außerhalb der Normalarbeitszeiten werden Aufträge, in der Zeit von 6:00 – 8:00 Uhr und 17:00 – 19:00 Uhr, bzw. Freitag 6:00 – 8:00 Uhr und 14:00 - 19:00 mit einem Zuschlag von 50% auf den jeweils gültigen Stundensatz verrechnet und zu den verbleibenden Zeiten bzw. an Samstagen, Sonn- und Feiertagen, mit einem Zuschlag von 100% auf den jeweils gültigen Stundensatz.

1.4. Servicequalität

Die entsprechende Servicequalität und Reaktionszeiten werden gemäß den vereinbarten Herstellerzeiten abgewickelt.

1.4.1. Reaktionszeit,

ist jene Zeit, die von der Annahme eines Serviceauftrages durch RI-S bis zum Eintreffen des entsprechenden Technikers vor Ort benötigt wird.

Durch Kundenwunsch entstehende Abweichungen zu den Reaktionszeiten, oder Abweichungen durch höhere Gewalt oder Verzögerungen durch Lieferverzögerungen der Hersteller liegen nicht in der Verantwortung von RI-S (z.B. durch abweichende Terminvereinbarung)

1.5. Zeiten für zusätzliche Dienstleistungen

Für die jeweiligen Aufträge werden kundenindividuelle Termine, abhängig von den Lieferterminen der Hersteller oder Zulieferer, vereinbart.

Servicehotline :

RI-S Disposition	
@ E-Mail	Kundenbetreuung@ri-s.at
Tel :	0820 200 715