

Leistungsbeschreibung Service Kassensystem

Allgemeines

TELENORMA bietet ihren Kunden ein anspruchsvolles Programm von Dienstleistungen und Systemen für die Lösung spezifischer Anforderungen.

Das Dienstleistungsprogramm umfasst:

- ⇒ individuelle Beratung der Kunden und Interessenten;
- ⇒ Planung von Systemlösungen;
- ⇒ Finanzdienstleistungen über Nutzungsvertrag;
- ⇒ Einrichtung und Inbetriebnahme des Systems;
- ⇒ Einweisung in die Bedienfunktion des Systems;
- ⇒ Schulung von Kundenpersonal zur Bedienung und Betreuung des Systems;
- ⇒ bedarfsorientierter Service für optimale Verfügbarkeit des Systems (Serviceklassen);
- ⇒ Softwarepflege;
- ⇒ Änderungen und Erweiterungen des Systems;
- ⇒ umweltgerechte Entsorgung.

Diese Leistungen erfüllt TELENORMA mit einem flächendeckenden Servicenetz und qualifiziertem Fachpersonal - bei Bedarf rund um die Uhr - in enger Partnerschaft mit ihren Kunden.

A) Service

1. Beratung

Die Beratung umfasst die Analyse der vom Kunden gestellten Anforderungen, die vom System erfüllt werden sollen.

Der Kunde stellt hierzu TELENORMA alle Informationen und Unterlagen zur Verfügung, die für die Durchführung der Leistungen erforderlich oder nützlich sind. Er benennt den bei ihm verantwortlichen Ansprechpartner.

2. Planung

TELENORMA legt dem Kunden ein Konzept zur Prüfung und Zustimmung vor. Auf dieser Grundlage stellt TELENORMA die Systemkomponenten zusammen und übernimmt hierfür die Dokumentation.

3. Einrichtung und Inbetriebnahme

TELENORMA liefert die erforderliche Soft- und auf Wunsch auch die Hardware, richtet diese ein und übergibt dem Kunden das betriebsbereite und dokumentierte System.

Die Einrichtung wird nach dem Stand der Technik unter Einhaltung der einschlägigen nationalen, europäischen und internationalen Bestimmungen durchgeführt.

4. Grundeinweisung

Vom Kunden ausgewähltes Personal wird von TELENORMA vor Übergabe des Systems einmalig anhand der Bedienungsanleitung in die Nutzung der Grundfunktionen der Endgeräte eingewiesen.

5. Schulung und Einweisung

Erweiterte oder zusätzliche Einweisungen, Schulungen sowie Beratung von Kundenpersonal sind zusätzliche Leistungen.

6. Entgelte

Leistungen gemäß Abschn. A1 - 3 und 5 werden zu den bei TELENORMA jeweils gültigen Listenpreisen berechnet.

B) Leistungen innerhalb der Serviceklassen

Entsprechend der vom Kunden gewählten Serviceklasse liefert TELENORMA die folgenden Leistungen:

1. Leistungsbereitschaft

Bereithalten von Service-Zentren mit ausgebildetem Fachpersonal und Austauschteile.

2. Serviceannahme, Bereitschaftszeiten, Reaktionszeit

TELENORMA nimmt Serviceanforderungen während der Serviceannahme telefonisch, per Fax oder per eMail entgegen. Die gemäss Serviceklasse angebotenen On-Line Leistungen werden innerhalb der vereinbarten Bereitschaftszeit erbracht. Der Einsatz vor Ort ausserhalb der TELENORMA Geschäftszeit (Geschäftszeiten: Montag – Freitag 08:00 – 16:00 Uhr) erfolgt stets gegen gesonderte Berechnung.

Der Einsatz durch den Online-Service ist in der Leistung enthalten. Mit der Bearbeitung der Störung wird innerhalb der durch die gewählte Serviceklasse vereinbarten Reaktionszeit begonnen.

3. Telefonsupport

TELENORMA bietet im Rahmen des Telefonsupports telefonische Unterstützung und Beratung zur Störungseingrenzung und -beseitigung. Ziel ist, im Servicefall qualifizierte Hinweise zu geben, Probleme zu vermeiden oder bereits eingetretene Schwierigkeiten schnell zu beseitigen.

4. On-Line-Service

Das TELENORMA On-Line-Servicezentrum steht über das öffentliche Netz im direkten Kontakt zum Kundensystem/Netzwerk. Ist das System/Netzwerk zum Servicezentrum geschaltet, leistet TELENORMA Fern Diagnosen und, sofern technisch möglich, Störungsbeseitigung durch Sofortmassnahmen oder Veranlassung sonstiger zur Instandsetzung erforderlicher Schritte.

5. Softwarepflege

Softwarepflege umfasst

⇒ alle Massnahmen, die TELENORMA zur Erhaltung der Betriebsbereitschaft der jeweils eingesetzten Programmversion für erforderlich hält, ggf. werden technische Änderungen und Verbesserungen (Software-Updates) durchgeführt.

⇒ die Beseitigung von Störungen, die nach der Diagnose von TELENORMA auf reproduzierbaren Problemen in der aktuell eingesetzten, unveränderten Fassung der Software beruhen; die Korrektur kann nach Problemlage in einer Übergangs- oder Umgehungslösung bestehen.

Das Liefern und Einbringen von Software mit zusätzlichen Leistungsmerkmalen (Upgrade) ist nicht Bestandteil der Softwarepflege und wird zu den bei TELENORMA jeweils gültigen Listenpreisen berechnet.

Der Kunde stellt für die Pflegearbeiten alle Informationen zur Verfügung, die zur Lösung seines Problems beitragen können. Er räumt TELENORMA die zur Durchführung der Arbeiten notwendige Zeit und Gelegenheit ein und sorgt für die regelmäßige und vollständige Sicherung seiner Daten, sofern diese nicht bereits gemäss Punkt 7. gesichert sind.

6. Vor-Ort-Service

TELENORMA beseitigt Schäden, wenn vereinbart oder im Rahmen eines Mietvertrags (Instandsetzung vor Ort), die bei sachgemäßem Gebrauch durch natürliche Abnutzung entstanden sind, sofern die schadhafte Teile reparabel sind. Erforderlichenfalls werden dazu Austauschbaugruppen oder – Komponenten verwendet.

7. Online - Datensicherung der Konfigurationsdaten

Sicherung der Konfigurationsdaten des Systems durch den Online – Service, sofern eine Datensicherung technisch möglich ist. Die Datensicherung erfolgt mindestens einmal im Quartal und wird bei TELENORMA bis zur nächsten Sicherung archiviert. Daten von kundeneigenen Systemen und Peripherie-einrichtungen werden nicht gesichert.

C) Serviceklassen mit eingeschlossenem Vor-Ort Service

1. Serviceklasse Bronze

Die Leistungen sind in Abschnitt B) im Detail beschrieben. In der Tabelle bedeutet:

- Leistung ist in dieser Serviceklasse enthalten
- Leistung ist in dieser Serviceklasse nicht enthalten

Leistung:

Serviceannahme Montag - Sonntag, 00:00-24:00 Uhr,
einschliesslich Feiertage

Bereitschaftszeit Montag – Freitag, 08:00-16:00 Uhr,
ausgenommen Feiertage

Reaktionszeit nach Serviceannahme *2)
Mit der Bearbeitung wird in der Regel am nächsten Arbeitstag, ansonsten innerhalb von zwei Arbeitstagen begonnen
(innerhalb der Bereitschaftszeit)

Telefonsupport	•
Online-Service	-
Vor-Ort-Service	•
Softwarepflege	•
Online-Datensicherung der Konfigurationsdaten	-

2. Serviceklasse Silber

Die Leistungen sind in Abschnitt B) im Detail beschrieben. In der Tabelle bedeutet:

- Leistung ist in dieser Serviceklasse enthalten
- Leistung ist in dieser Serviceklasse nicht enthalten

Leistung:

Serviceannahme Montag - Sonntag, 00:00-24:00 Uhr,
einschliesslich Feiertage

Bereitschaftszeit Montag – Freitag, 08:00-16:00 Uhr,
ausgenommen Feiertage

Reaktionszeit nach Serviceannahme *2)

Trifft die Meldung bis 12:00 Uhr ein, wird mit der Bearbeitung in der Regel noch am gleichen Tag, ansonsten am nächsten Arbeitstag begonnen
(innerhalb der Bereitschaftszeit)

Telefonsupport	•
Online-Service	•
Vor-Ort-Service	•
Softwarepflege	•
Online-Datensicherung der Konfigurationsdaten	-

3. Serviceklasse Gold

Die Leistungen sind in Abschnitt B) im Detail beschrieben. In der Tabelle bedeutet:

- Leistung ist in dieser Serviceklasse enthalten
- Leistung ist in dieser Serviceklasse nicht enthalten

Leistung:

Serviceannahme Montag - Sonntag, 00:00-24:00 Uhr,
einschliesslich Feiertage

Bereitschaftszeit Montag – Samstag, 08:00-22:00 Uhr,
ausgenommen Feiertage

Reaktionszeit nach Serviceannahme *2)
4 Stunden innerhalb der Bereitschaftszeit

Telefonsupport	•
Online-Service	•
Vor-Ort-Service	•
Softwarepflege	•
Online-Datensicherung der Konfigurationsdaten	•

4. Serviceklasse Platin

Die Leistungen sind in Abschnitt B) im Detail beschrieben. In der Tabelle bedeutet:

- Leistung ist in dieser Serviceklasse enthalten
- Leistung ist in dieser Serviceklasse nicht enthalten

Leistung:

Serviceannahme Montag - Sonntag, 00:00-24:00 Uhr,
einschliesslich Feiertage

Bereitschaftszeit Montag - Sonntag, 00:00-24:00 Uhr,
einschliesslich Feiertage

Reaktionszeit nach Serviceannahme *2)
2 Stunden

Telefonsupport	•
Online-Service	•
Vor-Ort-Service	•
Softwarepflege	•
Online-Datensicherung der Konfigurationsdaten	•

D) Serviceklassen ohne Vor-Ort Service

Bei den folgenden Serviceklassen ist der Vor-Ort Service nicht Bestandteil der Serviceleistung.

Einsätze vor Ort werden stets zu den jeweils bei TELENORMA gültigen Listenpreisen berechnet.

1. Serviceklasse Basis

Die Leistungen sind in Abschnitt B) im Detail beschrieben. In der Tabelle bedeutet:

- Leistung ist in dieser Serviceklasse enthalten
- Leistung ist in dieser Serviceklasse nicht enthalten

Leistung:

Serviceannahme Montag - Sonntag, 00:00-24:00 Uhr,
einschliesslich Feiertage

Bereitschaftszeit Montag - Freitag, 08:00-16:00 Uhr,
ausgenommen Feiertage

Reaktionszeit nach Serviceannahme *2)
Mit der Bearbeitung wird in der Regel am nächsten Arbeitstag, ansonsten innerhalb von zwei Arbeitstagen Begonnen
(innerhalb der Bereitschaftszeit)

Telefonsupport	•
Online-Service	-
Vor-Ort-Service	-
Softwarepflege	-
Online-Datensicherung der Konfigurationsdaten	-

2. Serviceklasse Remote

Die Leistungen sind in Abschnitt B) im Detail beschrieben. In der Tabelle bedeutet:

- Leistung ist in dieser Serviceklasse enthalten
- Leistung ist in dieser Serviceklasse nicht enthalten

Leistung:

Serviceannahme Montag - Sonntag, 00:00-24:00 Uhr,
einschliesslich Feiertage

Bereitschaftszeit Montag - Freitag, 08:00-16:00 Uhr,
ausgenommen Feiertage

Reaktionszeit nach Serviceannahme *2)
1 Arbeitstag innerhalb der Bereitschaftszeit

Telefonsupport	•
Online-Service	•
Vor-Ort-Service	-
Softwarepflege	-
Online-Datensicherung der Konfigurationsdaten	-

3. Serviceklasse Expert

Diese Serviceklasse richtet sich an Kunden, deren eigenes Personal die Betreuung des Systems übernimmt.

Die Leistungen sind in Abschnitt B) im Detail beschrieben. In der Tabelle bedeutet:

- Leistung ist in dieser Serviceklasse enthalten
- Leistung ist in dieser Serviceklasse nicht enthalten

Leistung:

Serviceannahme Montag - Sonntag, 00:00-24:00 Uhr,
einschliesslich Feiertage

Bereitschaftszeit Montag - Freitag, 08:00-16:00 Uhr,
ausgenommen Feiertage

Reaktionszeit nach Serviceannahme *2)
1 Stunde innerhalb der Bereitschaftszeit *1)

Telefonsupport	•
Online-Service	•
Vor-Ort-Service	-
Softwarepflege	•
Online - Datensicherung der Konfigurationsdaten	-

*1) Innerhalb einer Stunde nach Eingang der Serviceanforderung erfolgt ein Rückruf durch einen Systemexperten des Technischen Helpdesk.

*2) Die vertraglich vereinbarte Reaktionszeit beginnt mit dem Eingang der Fehler-/Störmeldung beim Auftragnehmer und der anschließenden Auftragsbestätigung

E) Leistungen gegen gesonderte Berechnung

Alle in der jeweiligen Serviceklasse nicht ausdrücklich genannten Leistungen werden stets gesondert zu den bei TELENORMA jeweils gültigen Listenpreisen berechnet. Unabhängig von der Serviceklasse werden stets berechnet:

- Support-Leistungen, die auf die Bedienung oder Nutzung gerichtet sind und keine Störung darstellen. Dazu zählen insbesondere Rückfragen zu kaufmännischen Vorgängen und Zusammenhängen im Rahmen der Nutzung eines Kassensystems.
- Mitarbeiter-Schulungen.
- Beseitigung von Störungen und Schäden, die auf Eingriffe, nicht sachgemäßen Gebrauchs der Systeme und Netzwerkkomponenten oder sonstige von TELENORMA nicht zu vertretende äußere Einwirkungen zurückzuführen sind.
- Beseitigung von Störungen und Schäden, die auf Einwirkungen aus einem vom Kunden betriebenen Netzwerk zurückzuführen sind (z.B. durch Viren, sogenannte Internetwürmer, Hackerangriffe oder sonstige Eingriffe).
- Reinigung von betriebsbedingt oder durch sonstige Umwelteinflüsse (z. B. durch Aerosole) verschmutzten Kontakten.
- Beratung und Planung bei Erweiterungen und Änderungen im System/Netzwerk.
- Maßnahmen zur Datensicherung, die über die entsprechenden Vereinbarungen gemäss Abschnitt B) hinausgehen; Kundendaten werden im Rahmen einer Service-Vereinbarung grundsätzlich nicht gesichert.
- Entsorgung des Systems oder Teilen davon.
- Eingabe und Pflege von Kundendaten sowie Änderungen im System/Netzwerk.
- erweiterte und zusätzliche Einweisungen oder Schulungen des Kundenpersonals.
- laufende Überwachung und Management des Systems/Netzwerks.
- Einsätze vor Ort außerhalb der Geschäftszeit.
- Lieferung und Auswechseln von Verbrauchsmaterial (z. B. Batterien, Farbbänder, Farbpatronen, Bildtrommeln, Druckköpfe, Akku).
- Auswechseln und Erneuern schadhafter, nicht reparabler Teile / Apparatur (z.B. Bildröhren, TFT-Monitore, Festplatten, Endgeräte).
- erforderliche Generalüberholung.
- notwendige Prüfung und Instandsetzung von Systemen bzw. Netzwerkkomponenten, die bereits betrieben oder wieder in Betrieb genommen werden;
- notwendige Prüfungen aufgrund behördlicher oder gesetzlicher Vorschriften;
- Anpassungen an neue oder veränderte Gesetze, Vorschriften, Richtlinien und Normen.

F) Auszutauschende Teile

Ausgetauschte Teile gehen in das Eigentum von TELENORMA über.

G) Bedingungen und Konditionen Bring-In-Garantie

- Soweit nicht anders vereinbart, gilt für alle Geräte eine Bring-In Garantie
- Im Garantiefall sendet der Händler zu seinen Lasten Ware an TELENORMA. Reparatur und Rückversand übernimmt im Garantiefall TELENORMA innerhalb Deutschlands, Österreich und der Schweiz
- Liegt kein Garantiefall vor, oder ist die Garantiezeit bereits abgelaufen, trägt der Händler alle Versandkosten und erhält nach Wareneingang einen kostenlosen Kostenvoranschlag.
- Es liegt in der Verantwortung des Händlers, einen Kostenvoranschlag innerhalb von 10 Tagen schriftlich zu beantworten – andernfalls retourniert TELENORMA die Ware nicht repariert und kostenpflichtig.
- Für Transportschäden oder Verlust der Ware auf dem Versandweg zur TELENORMA wird nicht gehaftet.
- Bei nicht fachgerecht verpackten Systemen erlauben wir uns eine Pauschale von 35, - € für Verpackungsmaterial zu erheben.
- Für stark verschmutzt eingeschickte Systeme, erlauben wir uns eine Reinigungspauschale von 59, - € in Rechnung zu stellen.

H) Asset –Ersatzstellungsprogramm

Asset-Ersatzstellungsprogramm

Für den Zeitraum der Garantieabwicklung stellt TELENORMA dem Händler ein entsprechendes Ersatzgerät zur Verfügung.

- Der Händler trägt dazu alle dafür anfallenden Versandkosten zuzüglich Handling-Pauschale.
- Des Weiteren trägt der Händler, pro zur Verfügung gestelltem Gerät, für den Bereitstellungszeitraum eine Bereitstellungspauschale.

Bedingungen

- Für Transportschäden oder Verlust der Ware auf dem Versandweg zur TELENORMA haftet der Händler.
- Bei nicht fachgerecht verpackten Systemen, oder fehlender Originalverpackung erlauben wir uns eine Pauschale von 35,- € für Verpackungsmaterial zu erheben.
- Für verschmutzt zurückgesendete Leihstellungs-Systeme, erlauben wir uns eine Reinigungspauschale von 59, - € in Rechnung zu stellen.
- Für beschädigt zurückgesendete Leihstellungs-Systeme, erlauben wir uns eine Entschädigungspauschale von 50% bis 100% des Neupreises, je nach Beschädigung, in Rechnung zu stellen.
- Nach Rücklieferung/Zustellung des zur Garantie Reparatur eingesendeten Gerätes muss die von TELENORMA bereitgestellte Leihstellung innerhalb von 4 Werktagen zurückgesendet werden. Bei Verzug behält sich TELENORMA vor eine Bereitstellungspauschale von 15.- € pro Tag in Rechnung zu stellen.

Konditionen Ersatzzustellung

- Die Bereitstellungspauschale einzelner Hardwarekomponenten (AURES SANGO, Scanner, Drucker, Kassenlade, MDE-Gerät) beträgt 15, - € pro Komponente
- Die Handling-Pauschale der Hardware beträgt 10, - € pro Servicefall

I) Listenpreise Serviceklassen

Preise Serviceklassen

Serviceklasse mit eingeschlossenem Vor-Ort Service

- Serviceklasse Bronze 30 % * **
- Serviceklasse Silber 40 % * **
- Serviceklasse Gold 50 % * **
- Serviceklasse Platin 70 % * **

Serviceklasse ohne Vor-Ort Service

- Serviceklasse Basis 0 % *
- Serviceklasse Remote 20 % *
- Serviceklasse Expert 40 % *

* zusätzliche Servicepauschale gemäß der monatlichen SaaS-Service Gebühr

** zzgl. Anfahrtspauschale 65,- € je Servicefall

Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.