

## CBL Wartungsdienstleistungen 08/2007

Leistungsumfang	Standard-Wartung	Comfort-Wartung	Premium-Wartung*
<b>Kostenloser Telefonsupport mit Reaktionszeit &lt; 2h:</b> Werktags 08.00-17.00 Uhr außer Samstag	✓	✓	✓
Werktags 08.00-20.00 Uhr und Samstags 08.00-16.00 Uhr			✓
<b>Kostenloses Softwareupdate</b> sofern aus technischen Gründen erforderlich	✓	✓	✓
<b>Falls Management-Zugriff durch CBL:</b> Fehlereingrenzung gemeinsam mit CBL, Entscheidung über weiteres Vorgehen, z. B. Technikereinsatz	✓	✓	✓
<b>Ersatz:</b> Bevorratung eines gleichartigen Ersatzgerätes beim CBL-Support in Münster	✓	✓	✓
<b>Versand:</b> Ersatzgerät per Spedition, z.B. DPD; je nach Eingang der Störungsmeldung, spätestens am nächsten Arbeitstag; kostenpflichtige Eilzustellung auf Wunsch	✓	✓	✓
Kosten für Transport und Versicherung des Austauschsystems	✓	✓	✓
<b>Rücktausch:</b> Kein erneuter Tausch der Geräte nach der Reparatur, also Swap	✓	✓	✓
<b>Instandsetzung:</b> Max. 24 h während der oben genannten Zeiten durch CBL Techniker (next business day).	✓	✓	✓
<b>Kündigung:</b> Spätestens 3 Monate vor Ablauf	✓	✓	✓
<b>Fakturierung:</b> Quartalsweise im voraus	✓	✓	✓
<b>Reparaturkosten:</b> In voller Höhe eingeschlossen, sofern Reparatur möglich		✓	✓
<b>Personalkosten:</b> Alle Reisekosten und Supportleistungen der Techniker vor Ort. Ausnahmen: Die Störung wurde nicht durch CBL-Systeme unter Wartung verursacht oder es bestand kein Zugang zu den Montageorten. In diesen Fällen wird der Aufwand über Entfernungspauschale und Supportleistung abgerechnet.			✓

\*Damit Fehler ohne großen Aufwand eingegrenzt werden können, ist ein funktionsfähig angeschlossenes Management mit Zugriff durch CBL zwingend notwendig.