



CBL Wartungsdienstleistungen 01/2011

Leistungsumfang	Standard-Wartung	Comfort-Wartung	Premium-Wartung*
Kostenloser Telefonsupport mit Reaktionszeit < 2h: Werktags 08.00-17.00 Uhr außer Samstag	✓	✓	✓
Werktags 08.00-20.00 Uhr und Samstags 08.00-16.00 Uhr			✓
Kostenloses Softwareupdate sofern aus technischen Gründen erforderlich	✓	✓	✓
Falls Management-Zugriff durch CBL: Fehlereingrenzung gemeinsam mit CBL, Entscheidung über weiteres Vorgehen, z. B. Technikereinsatz	✓	✓	✓
Ersatz: Bevorratung eines gleichartigen Ersatzgerätes beim CBL-Support in Münster	✓	✓	✓
Versand: 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	✓	✓	✓
Rücktausch: Kein erneuter Tausch der Geräte nach der Reparatur, also Swap	✓	✓	✓
Instandsetzung: Max. 24 h während der oben genannten Zeiten durch CBL Techniker (next business day).	✓	✓	✓
Kündigung: Spätestens 3 Monate vor Ablauf	✓	✓	✓
Fakturierung: Quartalsweise im voraus	✓	✓	✓
Reparaturkosten: In voller Höhe eingeschlossen, sofern Reparatur möglich		✓	✓
Personalkosten: 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.			✓
Preis pro Monat bei einer Laufzeit von 12 Monaten zuzügl. MwSt.			
Preis pro Monat bei einer Laufzeit von 36 Monaten zuzügl. MwSt.			
Preis pro Monat bei einer Laufzeit von 60 Monaten zuzügl. MwSt.			

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