

Anhang: Service-Level

Industrial Printing (nicht tonerbasierte Systeme)

Dieser Anhang bildet einen integrierenden Bestandteil des zwischen GRAPHAX und dem KUNDEN abgeschlossenen Einzelvertrages.

1. Zweck und Inhalt

GRAPHAX und der KUNDE haben im Einzelvertrag den unter Ziffer 3 nachstehend beschriebenen Service-Level vereinbart. Die von GRAPHAX im Rahmen des Einzelvertrages erbrachten Services- und weitere Dienstleistungen sind in den Allgemeinen Vertragsbestimmungen zum Einzelvertrag umschrieben. Die Serviceleistungen werden jeweils an den im Einzelvertrag unter „Geräte“ aufgeführten GRAPHAX-Geräten inkl. Zubehör (nachfolgend gemeinsam „Serviceobjekte“) erbracht.

Im Fall einer Störung (gemäss Definition in Ziffer 2 nachstehend) erbringt GRAPHAX die Serviceleistungen auf der Basis des vorliegenden Service-Levels.

2. Störungen

Eine **Störung**, welche einen Serviceeinsatz durch GRAPHAX unter dem gewählten Service-Level erfordert, liegt vor, wenn aufgrund eines Hardware-Defektes oder des Verschleisses von Bauteilen (Ersatzteilen, Verbrauchsmaterialien usw.) die Serviceobjekte nicht oder nur eingeschränkt genutzt werden können. Software-Fehler (wie Bugs der Firmware, Treiber o.ä.), welche die Nutzung des Gerätes nicht erheblich einschränken, sind nicht vom Service-Level erfasst.

3. Service-Level „Industrial Printing“

Störungsmeldung	durchgehend per E-Mail (service@graphax.ch) oder während der Bereitschaftszeit über die Servicenummer 0848 831 772
Bereitschaftszeit ⁽¹⁾	Montag – Freitag, von 07.30 - 12.00 und 13.00 - 17.00 Uhr. Ausgenommen sind gesetzliche Feiertage
Reaktionszeit ⁽²⁾ :	2 Stunden
Interventionszeit ⁽³⁾ :	4 Stunden
Zeitpunkt, ab dem die Interventionszeit gemessen wird ⁽³⁾ :	nach Eingang einer Störungsmeldung
Inbegriffene Serviceleistungen:	gemäss AVB und zusätzlich: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reparatur und Wartung peripherer Druck-Controller inkl. Zubehör (Fiery, Creo usw.) ▪ Sicherstellung des Standards im Hinblick auf die Farb- und Ausgabequalität gemäss der nach Abschluss der Netzwerkintegration erstellten Referenzkopie (Geräte ohne Kopierfunktion: Referenzdruck) und der zwischen GRAPHAX und dem KUNDEN vereinbarten Toleranz im Hinblick auf Farbabweichungen.

4. Begriffsbestimmungen

⁽¹⁾Bereitschaftszeit: Störungsmeldungen durch den KUNDEN können während der Bürozeiten, Montag – Freitag, von 07.30 - 12.00 und 13.00 - 17.00 Uhr, ausgenommen an gesetzlichen Feiertagen erfolgen. Störungsmeldungen erfolgen telefonisch an das GRAPHAX Service Center, deren Telefonnummer auf der am Gerät angebrachten Plakette ersichtlich ist. Eine Störungsmeldung ist ordnungsgemäss bei GRAPHAX eingegangen, wenn ein Servicemitarbeiter diese telefonisch entgegengenommen hat, oder diese per E-Mail an service@graphax.ch gesendet wurde.

⁽²⁾Reaktionszeit: Rückruf durch einen Servicemitarbeiter von GRAPHAX nach Eingang der Störungsmeldung zwecks telefonischer Hilfestellung und/oder Terminvereinbarung.

Ist innerhalb der Bereitschaftszeit eine Kontaktaufnahme mit dem KUNDEN am gleichen Arbeitstag nicht innert der vorgegebenen Reaktionszeit möglich, so setzt sich GRAPHAX am nächsten Arbeitstag mit dem KUNDEN in Verbindung.

Die Einhaltung der Reaktionszeit wird wie folgt gemessen: Zeit zwischen dem Moment, ab dem eine Störungsmeldung beim GRAPHAX Service Center eingeht, bis 17.00 Uhr (Ende der Bereitschaftszeit) des entsprechenden Arbeitstages. Zeit ab 07.30 Uhr des nächsten Arbeitstages bis zum Rückruf eines Servicemitarbeiters von GRAPHAX. Bei der Messung der Reaktionszeit sind die Mittagspausen von 12.00 bis 13.00 Uhr zu berücksichtigen.

Bei Störungen, welche ausserhalb der Bereitschaftszeit per E-Mail aufgegeben werden, beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der Bereitschaftszeit (07.30 oder 13.00 Uhr)

⁽³⁾Interventionszeit: Serviceeinsatz vor Ort.

Sollte aufgrund der Bereitschaftszeit ein Serviceeinsatz vor Ort am gleichen Arbeitstag nicht binnen der vorgegebenen Interventionszeit möglich sein, so erfolgt der Serviceeinsatz vor Ort am nächsten Arbeitstag. Die Einhaltung der Interventionszeit wird wie folgt gemessen: Zeit zwischen dem Moment, ab dem eine Störungsmeldung beim GRAPHAX Service Centers eingeht, bis 17.00 Uhr (Ende der Bereitschaftszeit) des entsprechenden Arbeitstages. Zeit ab 07.30 Uhr des nächsten Arbeitstages bis zum Serviceeinsatz vor Ort durch GRAPHAX. Bei der Messung der Interventionszeit sind die Mittagspausen von 12.00 bis 13.00 Uhr zu berücksichtigen.

Die Anwesenheit des KUNDEN am Standort des Serviceobjektes zum Zeitpunkt des vereinbarten Termins wird vorausgesetzt.

Bereits begonnene Serviceeinsätze, welche aus vom KUNDEN zu verantwortenden Gründen nicht erfolgreich abgeschlossen werden können, werden separat zuzüglich Wegzeiten in Rechnung gestellt.

5. Allgemeine Bestimmungen zum Service-Level

- 5.1 Die Bereitschaftszeit kann auf Anfrage, respektive im gegenseitigen Einvernehmen, erweitert werden. Erweiterte Bereitschaftszeiten werden dem KUNDEN zusätzlich in Rechnung gestellt.
- 5.2 Die telefonische Beantwortung von Fragen, die nicht im Zusammenhang mit einer Störung (siehe Ziffer 2) stehen, wird dem KUNDEN separat in Rechnung gestellt. Es wird dem KUNDEN daher ausdrücklich empfohlen, vor der Kontaktaufnahme mit dem GRAPHAX Service Center die Handbücher zum Serviceobjekt zu konsultieren.
- 5.3 Der KUNDE ist verpflichtet, aufgetretene Störungen wahrheitsgemäss und detailgetreu zu beschreiben und unter telefonischer Anweisung durch einen Service Center-Mitarbeiter bei der Fehlersuche und -behebung mit zumutbarem Einsatz Hilfe zu leisten (z.B. Angabe des vom Serviceobjekt angezeigten Fehler-Codes).
- 5.4 Am Einsatzort des Gerätes werden nur Serviceleistungen erbracht, nachdem eine Störung mit Unterstützung des GRAPHAX Service Centers nicht behoben werden konnte.
- 5.5 Servicebesuche, welche aufgrund falscher Angaben durch den KUNDEN oder anderer Gründe, die der KUNDE zu verantworten hat, unnötig erfolgen, werden separat zuzüglich der Wegzeiten nach Aufwand in Rechnung gestellt.
- 5.6 GRAPHAX garantiert dem KUNDEN keine bestimmte Zeit, innerhalb welcher eine Störung durch GRAPHAX behoben wird (Reparaturzeit).
- 5.7 Mit dem KUNDEN im Einzelfall vereinbarte Störungsbehebungen ausserhalb der genannten Servicezeiten werden dem KUNDEN separat in Rechnung gestellt (Arbeit und Wegzeiten).
- 5.8 GRAPHAX ist berechtigt, anstelle der Behebung einer Störung auf eigene Kosten einen Austausch des Gerätes durch ein vergleichbares Modell zu veranlassen. Verweigert der KUNDE einen solchen Austausch, entfällt jeder weitere Anspruch auf die Erbringung von Serviceleistungen.
- 5.9 Der KUNDE hat während der Reparaturdauer keinen Anspruch auf ein Ersatzgerät.
- 5.10 Serviceleistungen werden ohne weitere Angaben nur an der im Einzelvertrag vereinbarten Standortadresse des Serviceobjektes ausgeführt.
- 5.11 Geräteumzüge müssen im Falle eines Servicevertrages grundsätzlich gemeldet werden (gilt auch für gekaufte Serviceobjekte). Bei einem Geräteumzug behält sich GRAPHAX das Recht vor, die im Service-Vertrag vereinbarten Konditionen anzupassen.
- 5.12 Der KUNDE hat folgende Verbrauchsmaterialien und Teile selber nachzufüllen bzw. auszutauschen:
 - Tinte und Lacke
 - Reinigungsmittel
 - Reinigungstücher
- 5.13 Der Versand von Verbrauchsmaterial erfolgt per A-Post und ist für den KUNDEN kostenlos. Auf Wunsch des KUNDEN können Verbrauchsmaterialsendungen auch per Express oder Kurier erfolgen. Die dadurch entstehenden Extrakosten sind vom KUNDEN zu tragen.
- 5.14 Der KUNDE verpflichtet sich, die organisatorischen und technischen Voraussetzungen zu schaffen, die es GRAPHAX ermöglichen, eine Ferndiagnose am Serviceobjekt vorzunehmen. Je nach gewähltem Ferndiagnosesystem ist GRAPHAX berechtigt, dem KUNDEN für diese Serviceleistung eine separate monatliche Gebühr in Rechnung zu stellen. Störungsmeldungen, die ausserhalb der Bereitschaftszeit über ein Ferndiagnosesystem bei GRAPHAX eingehen, werden am darauffolgenden Arbeitstag bearbeitet.
- 5.15 Im Zuge der Störungsbehebung kann es erforderlich sein, dass Verbrauchsmaterialien wie Tinte, Reinigungstücher, Reinigungsmittel oder Papier eingesetzt werden müssen. Die Kosten für diese Verbrauchsmaterialien welche für die Störungsbehebung oder für Wartung des Systems eingesetzt werden, gehen zu Lasten des Kunden.