

1. Allgemeine Inhalte

Die Inhalte der angebotenen Leistung ergeben sich aus dem jeweils aktuellen Dokument Net.Cover (Maintenance plans for Business Continuity) von Allied Telesis, welches in seiner aktuellen Version dieser Leistungsbeschreibung beigefügt ist. Die inducio bietet im Rahmen des Hardware Support eine abweichende Leistung an, die im Folgenden beschrieben ist.

2. Inducio Service Add-On

Der Hardware Support wird nur für IND-NetCover Geräte angeboten. Dabei sind die Hardware-Fehlersuche und Fehlerdiagnose sowie die Kosten, die für die Reparaturen in den Bereichen eines Hardwareausfalls auftreten abgedeckt.

Die Reparatur und die Diagnose unter ausschließlichen Einbezug von Allied Telesis Ressourcen sind im Hardware Support enthalten. Soweit für den Hardware Support inducio Ressourcen insb. Mitarbeiter eingesetzt werden müssen, wird der entsprechende Aufwand nach den aktuellen Dienstleistungsstundensätzen und/oder Anfahrtskosten berechnet. Falls der Kunde für das maßgebliche Produkt den ING-Netzwerk-Service abgeschlossen hat fallen keine weiteren Kosten für diesen Service durch Einbezug von inducio Mitarbeitern an.

3. NetCover Übersicht

	IND-Support (Preferred)	IND-Advanced-Support	IND-Elite-Support	ATI-Advanced
ATI-Knowledge Base	x	x	x	x
ATI-Software Updates	x	x	x	x
IND-Hardware Support	Bring-In	Vorab	Vor-Ort	-
ATI-Hardware Support	Repair & return Free shipping	Repair & return Free shipping	Advanced replacement Next Day shipping	Advanced replacement Next Day shipping
IND-Priority queue	Preferred	First (5x8)	Prio (24x7)	-
ATI-Priority queue	Preferred	First	Top	First
ATI-Support portal	x	x	x	x

a. Bring-In Garantie:

Der Kunde schickt der inducio im Supportfall eine detaillierte Fehlerbeschreibung. Nach Feststellung des Supportfalls durch die inducio versendet der Kunde das den Supportfall auslösende defekte Gerät an die inducio. Nach Eingang des defekten Gerätes versendet die inducio ein gleiches oder höherwertiges Produkt (Leihgerät) an den Kunden innerhalb von zwei Werktagen. Der Kunde hat die Versandgebühr zu tragen.

Das defekte Gerät steht weiterhin im Eigentum des Kunden und das Leihgerät steht weiterhin im Eigentum der inducio.

Das Gerät im Kundeneigentum wird nach Reparatur durch die inducio wieder an den Kunden zurückgeschickt. Der Kunde trägt hierbei wieder die Versandkosten.

Der Kunde muss nach Erhalt des reparierten Gerätes innerhalb von 10 Tagen auf eigene Kosten und eigenes Risiko das Leihgerät an die inducio zurücksenden. Ist das Leihgerät nicht innerhalb von 10 Tagen nach Erhalt des reparierten Gerätes bei der inducio eingegangen stellt die inducio dem Kunden das Leihgerät nach dem letzten gültigen empfohlenen Verkaufspreis des Herstellers in Rechnung.

Ist eine Reparatur nicht möglich stellt die inducio ein gleichwertiges oder höherwertiges Produkt zur Verfügung. Dies kann im Einzelfall auch durch zur Verfügungstellung des bereits beim Kunden befindlichen Leihgeräts geschehen.

Im Einzelfall können auch eine kostenpflichtige Abholung und gleichzeitige Lieferung eines gleichwertigen Produkts vereinbart werden. Die kostenpflichtige Abholung und Anlieferung setzen sich aus der Fahrzeit und einem Kilomergeld (1,00€ /km) zusammen.

b. Vorab Service:

Aufbauend zum Bring-In Service beinhaltet der Vorab Service eine Versendung des Leihgerätes am nächsten Werktag nach Feststellung des Supportfalls.

Das den Supportfall auslösende defekte Gerät muss innerhalb von 10 Tagen nach Erhalt des Leihgeräts von dem Kunden auf eigene Kosten und eigenes Risiko an die inducio zugesendet werden. Ist das defekte Gerät nicht innerhalb von 10 Tagen nach Erhalt des Leihgeräts bei der inducio eingegangen stellt die inducio dem Kunden das Leihgerät nach dem letzten gültigen empfohlenen Verkaufspreis des Herstellers in Rechnung.

Als weitere Besonderheit übernimmt die inducio die Versandkosten für den Versand zum Kunden.

c. vor-Ort Garantie:

Aufbauend zum Vorab Service beinhaltet der Vor-Ort Service die Lieferung eines Ersatzgerätes innerhalb der Servicezeiten mit einer Reaktionszeit von 4h nach Feststellung des Supportfalls.

Es findet eine Ersatzlieferung und keine Vor-Ort Reparatur statt.

4. Vertrag und Kündigung

- a. Die Laufzeit des NetCovers ist von der Bestellung der NetCover Laufzeit abhängig.
- b. Der Vertrag wird nur für die bestellte Laufzeit abgeschlossen. Eine automatische Verlängerung wird nicht durchgeführt. Falls der Kunde eine Verlängerung wünscht muss diese zum Ende der Laufzeit angefragt werden.
- c. Von diesen Angaben abweichende Vereinbarungen können gesondert vertraglich geregelt sein.

5. Service und Verfügbarkeit

a. Geschäftszeit

Die Geschäftszeit ist werktags Mo-Do in der Zeit von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr und Freitag in der Zeit von 9:00 bis 15:00 Uhr.

b. Supportzeiten

Die Supportzeit ist werktags Mo-Do in der Zeit von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr und Freitag in der Zeit von 9:00 bis 15:00 Uhr. Werktage im Sinne dieser Vereinbarung sind Montag bis Freitag, mit der Ausnahme der gesetzlichen Feiertage in Traunstein (83278).

6. Rechnungsstellung

Mit Bereitstellung des Produktes werden alle Entgelte bis zum Ende der Leistungsperiode berechnet und sind nach Zugang der Rechnung sofort fällig.