

Serviceklassen im Überblick

PHONEKOM Thüringen GmbH · Bronze · Silber · Gold · Platin

Leistung	Bronze	Silber	Gold	Platin
Allgemein				
Serviceannahme für Störungsmeldungen und Aufträge (bevorzugt)	✓	✓	✓	✓
Hotline-Support (Gesprächskosten laut Netzbetreiber)	✓	✓	✓	✓
Technikereinsatz vor Ort zur Entstörung (Regelarbeitszeit)	nach Aufwand	✓	✓	✓
Funktions-/Sicherheitsprüfung nach Vor-Ort-Arbeiten	–	–	✓	✓
Hardware-Service				
Werkzeuge, Mess- und Prüfmittel	✓	✓	✓	✓
Vorhalten von Systemkomponenten und Ersatzteilen	✓	✓	✓	✓
Ersatzteile im Austausch	zu Listenpreisen	✓	✓	✓
Zustellung der Ersatzteile an den Kunden	berechnet	kostenlos	kostenlos	kostenlos
Ferndiagnose bei Hardwarestörungen	✓	✓	✓	✓
Instandhaltung (Inspektion, Wartung, Instandsetzung)	–	–	✓	✓
Technische Änderungen zur Betriebssicherheit	–	–	✓	✓
Software-Service				
Programmpflege	per Fernzugriff	per Fernzugriff	✓	✓
Fehlerbeseitigung (Softwarekorrekturen, Zwischenlösungen)	✓	✓	✓	✓
Änderungsprogrammierungen (z. B. Namen, Gruppen, Anrufübernahme)	–	–	✓	✓
Telefonische Unterstützung bei Fehleranalysen	✓	✓	✓	✓
Netzbetreiber				
Carrier-Service: Störungen durch den Netzbetreiber	–	–	–	✓
Reaktion und Servicezeit				
Reaktionszeit im Servicezeitraum (max.)	4 Stunden	4 Stunden	4 Stunden	4 Stunden
Servicezeitraum	montags bis freitags (ausgenommen gesetzliche Feiertage) von 08:00 bis 17:00 Uhr			

✓ = im Pauschalpreis enthalten – = nicht enthalten, Berechnung gesondert nach Zeit und Aufwand bzw. zu den jeweils gültigen Listenpreisen

Rufbereitschaft (Altbestand) entspricht der Serviceklasse Bronze.

Verbindlich ist die Leistungsbeschreibung der jeweiligen Serviceklasse (Anlage zur Servicevereinbarung). Diese Übersicht dient der Orientierung. Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Cloud- und Serviceleistungen der PHONEKOM Thüringen GmbH.

Serviceklasse Bronze

Leistungsbeschreibung · PHONEKOM Thüringen GmbH

Teil A: Die Leistungen von PHONEKOM nach Pauschalverrechnung umfassen:

Allgemein

- Die PHONEKOM-Serviceannahme innerhalb der üblichen Servicezeit zur Entgegennahme von Störungsmeldungen und Kundenaufträgen mit bevorzugter Annahme und Weiterleitung.
- Hotline-Support über einen öffentlichen Netzbetreiber. Der Kunde kann den Hotline-Support nutzen für:

- allgemeine Fragen zur Systemkonfiguration
- allgemeine Fragen zur Installation
- Fragen zum Betrieb des Systems

Die anfallenden Gesprächseinheiten sind vom Kunden an den öffentlichen Netzbetreiber (z. B. die Deutsche Telekom AG) gesondert zu bezahlen und ergeben sich aus dessen Preisliste.

- Das Vorhalten von Servicespezialisten mit produkt- und systemspezifischen Kenntnissen innerhalb der bei PHONEKOM üblichen Servicezeit. Technikereinsätze vor Ort werden nach Aufwand zu den jeweils geltenden Stundensätzen berechnet.

Hardware-Service

- Das Vorhalten der vom PHONEKOM-Personal für den Service benötigten Spezialwerkzeuge, Mess- und Kontrollgeräte, Prüfmittel und Diagnoseeinrichtungen (ausgenommen die technisch notwendigen Übertragungseinrichtungen beim Kunden, z. B. für den Teleservice).
- Das Vorhalten von Systemkomponenten, Baugruppen und Ersatzteilen für das installierte System zur Instandsetzung.
- Die Berechnung der Teile erfolgt zu den bei PHONEKOM jeweils gültigen Listenpreisen.
- Die Teile stehen zur Abholung durch den Kunden während der bei PHONEKOM üblichen Arbeitszeit zur Verfügung. Im Einzelfall kann nach Wahl von PHONEKOM auch eine Zustellung direkt an den Kunden erfolgen; die Zustellung wird gesondert berechnet. Die Lieferung erfolgt in der Regel innerhalb von 2 Werktagen, abhängig von Liefermöglichkeit und Versanddienstleister.
- Ferndiagnose, d. h. Fehlerlokalisierung bei Hardwarestörungen, soweit über Remote-Zugriff möglich.

Software-Service

- Programmpflege, soweit über Remote-Zugriff möglich.
- Das Beseitigen von Programmfehlern durch Überlassen von Softwarekorrekturen (Patches oder neue Programmausgabenstände nach Wahl von PHONEKOM), sofern der Kunde die bei PHONEKOM jeweils aktuelle Programmversion oder die jeweilige Vorgängerversion verwendet.
- Bis zur Überlassung der Softwarekorrekturen überlässt PHONEKOM eine Zwischenlösung zur Fehlerumgehung, wenn dies mit angemessenem Aufwand möglich ist und der Kunde sonst unaufschiebbare Aufgaben nicht mehr bearbeiten kann.
- Programmfehler sind Abweichungen von der jeweiligen Programmbeschreibung bzw. Abweichungen eines Leistungsmerkmals von einer zugesicherten Eigenschaft. Fehler müssen reproduzierbar sein.

- Soweit der Kunde Änderungen/Ergänzungen an den Programmen vorgenommen hat, hat er durch einen Probelauf des unveränderten Softwareprodukts nachzuweisen, dass die Änderungen in keinem ursächlichen Zusammenhang mit dem aufgetretenen Fehler stehen.
- Das Einbringen der für die jeweilige Systemkonfiguration notwendigen Aktualisierungen erfolgt in Abstimmung mit dem Kunden.
- Beseitigung von Störungen durch Fernkorrektur, soweit über Remote-Zugriff möglich. Ist eine Fernkorrektur nicht möglich, erfordert dies den Einsatz eines Servicespezialisten vor Ort mit Berechnung nach Zeit und Aufwand.
- Telefonische Unterstützung bei Fehleranalysen.

Reaktionszeit: Die Reaktionszeit auf eine Störungsmeldung beträgt max. 4 Stunden im Servicezeitraum. Als Reaktion gilt dabei z. B. die Aufnahme des Remote-Service oder die Entsendung eines Servicetechnikers.

Servicezeitraum: Der bei PHONEKOM übliche Servicezeitraum ist montags bis freitags (ausgenommen gesetzliche Feiertage) von 08:00 bis 17:00 Uhr.

Teil B: Die Leistungen von PHONEKOM nach gesonderter Verrechnung zu den jeweils gültigen Listenpreisen umfassen:

Alle anderen, in Teil A nicht ausdrücklich vereinbarten Lieferungen und Leistungen, z. B.:

- Serviceleistungen, die außerhalb des vereinbarten Servicezeitraums erbracht werden
- die Lieferung kostenpflichtiger Programmversionen (Updates, Upgrades) sowie deren Einbringen in das System einschließlich Wiederinbetriebnahme
- Installations-, Beratungs-, Unterstützungs- und Software-Engineering-Leistungen
- vom Kunden gewünschte Änderungen am System des Kunden, z. B. Änderungen der Hardware wegen neuer Versionen der Software, Änderungen des Leistungsumfangs, Änderungen des Aufstellungsorts, Ergänzungen und Erweiterungen
- zusätzlich vom Kunden gewünschte Programmierungsleistungen (gilt nur für die Serviceklassen Bronze und Silber)
- Unterstützung bei der Fehlerdiagnose und Fehlerbeseitigung, soweit der Fehler durch eine nicht in der Systemübersicht verzeichnete Komponente verursacht wurde
- Diagnose und Beseitigung von Störungen, die durch Störungen an Einrichtungen des vom Kunden genutzten Netzbetreibers (z. B. der Deutschen Telekom AG) entstanden sind (gilt nur für die Serviceklassen Bronze, Silber und Gold)
- die Lieferung und Installation bzw. der Austausch von Verschleiß-/Verbrauchsmaterial und Datenträgern
- das Durchführen von Datensicherungen und die Aktualisierung der Kundendokumentation

Serviceklasse Silber

Leistungsbeschreibung · PHONEKOM Thüringen GmbH

Teil A: Die Leistungen von PHONEKOM nach Pauschalverrechnung umfassen:

Allgemein

- Die PHONEKOM-Serviceannahme innerhalb der üblichen Servicezeit zur Entgegennahme von Störungsmeldungen und Kundenaufträgen mit bevorzugter Annahme und Weiterleitung.
- Hotline-Support über einen öffentlichen Netzbetreiber. Der Kunde kann den Hotline-Support nutzen für:

- allgemeine Fragen zur Systemkonfiguration
- allgemeine Fragen zur Installation
- Fragen zum Betrieb des Systems

Die anfallenden Gesprächseinheiten sind vom Kunden an den öffentlichen Netzbetreiber (z. B. die Deutsche Telekom AG) gesondert zu bezahlen und ergeben sich aus dessen Preisliste.

- Das Vorhalten von Servicespezialisten mit produkt- und systemspezifischen Kenntnissen innerhalb der bei PHONEKOM üblichen Servicezeit.
- **Technikereinsatz vor Ort**
Der Technikereinsatz zur Entstörung erfolgt innerhalb der PHONEKOM-Regelarbeitszeit ohne Berechnung.

Hardware-Service

- Das Vorhalten der vom PHONEKOM-Personal für den Service benötigten Spezialwerkzeuge, Mess- und Kontrollgeräte, Prüfmittel und Diagnoseeinrichtungen (ausgenommen die technisch notwendigen Übertragungseinrichtungen beim Kunden, z. B. für den Teleservice).
- Das Vorhalten von Systemkomponenten, Baugruppen und Ersatzteilen für das installierte System zur Instandsetzung.
- **Ersatzteilservice**
Bereitstellung von Systemkomponenten, Baugruppen und Ersatzteilen (im Austausch) ohne gesonderte Berechnung. Die Zustellung direkt an den Kunden erfolgt kostenlos. Die Lieferung erfolgt in der Regel innerhalb von 2 Werktagen, abhängig von Liefermöglichkeit und Versanddienstleister. Der Austausch der gelieferten Teile erfolgt in Abstimmung mit dem Kunden. Die Lieferung und Installation bzw. der Austausch von Verbrauchsmaterial und Datenträgern ist nicht Gegenstand des Ersatzteilservice und wird gesondert berechnet.
- Ferndiagnose, d. h. Fehlerlokalisierung bei Hardwarestörungen, soweit über Remote-Zugriff möglich.

Software-Service

- Programmpflege, soweit über Remote-Zugriff möglich.
- Das Beseitigen von Programmfehlern durch Überlassen von Softwarekorrekturen (Patches oder neue Programmausgaben nach Wahl von PHONEKOM), sofern der Kunde die bei PHONEKOM jeweils aktuelle Programmversion oder die jeweilige Vorgängerversion verwendet.
- Bis zur Überlassung der Softwarekorrekturen überlässt PHONEKOM eine Zwischenlösung zur Fehlerumgehung, wenn dies mit angemessenem Aufwand möglich ist und der Kunde sonst unaufschiebbare Aufgaben nicht mehr bearbeiten kann.

- Programmfehler sind Abweichungen von der jeweiligen Programmbeschreibung bzw. Abweichungen eines Leistungsmerkmals von einer zugesicherten Eigenschaft. Fehler müssen reproduzierbar sein.
- Soweit der Kunde Änderungen/Ergänzungen an den Programmen vorgenommen hat, hat er durch einen Probelauf des unveränderten Softwareprodukts nachzuweisen, dass die Änderungen in keinem ursächlichen Zusammenhang mit dem aufgetretenen Fehler stehen.
- Das Einbringen der für die jeweilige Systemkonfiguration notwendigen Aktualisierungen erfolgt in Abstimmung mit dem Kunden.
- Beseitigung von Störungen durch Fernkorrektur, soweit über Remote-Zugriff möglich. Ist eine Fernkorrektur nicht möglich, erfolgt der Einsatz eines Servicespezialisten vor Ort im Rahmen des Technikereinsatzes (innerhalb der PHONEKOM-Regelarbeitszeit ohne Berechnung).
- Telefonische Unterstützung bei Fehleranalysen.

Reaktionszeit: Die Reaktionszeit auf eine Störungsmeldung beträgt max. 4 Stunden im Servicezeitraum. Als Reaktion gilt dabei z. B. die Aufnahme des Remote-Service oder die Entsendung eines Servicetechnikers.

Servicezeitraum: Der bei PHONEKOM übliche Servicezeitraum ist montags bis freitags (ausgenommen gesetzliche Feiertage) von 08:00 bis 17:00 Uhr.

Teil B: Die Leistungen von PHONEKOM nach gesonderter Verrechnung zu den jeweils gültigen Listenpreisen umfassen:

Alle anderen, in Teil A nicht ausdrücklich vereinbarten Lieferungen und Leistungen, z. B.:

- Serviceleistungen, die außerhalb des vereinbarten Servicezeitraums erbracht werden
- die Lieferung kostenpflichtiger Programmversionen (Updates, Upgrades) sowie deren Einbringen in das System einschließlich Wiederinbetriebnahme
- Installations-, Beratungs-, Unterstützungs- und Software-Engineering-Leistungen
- vom Kunden gewünschte Änderungen am System des Kunden, z. B. Änderungen der Hardware wegen neuer Versionen der Software, Änderungen des Leistungsumfangs, Änderungen des Aufstellungsorts, Ergänzungen und Erweiterungen
- zusätzlich vom Kunden gewünschte Programmierungsleistungen (gilt nur für die Serviceklassen Bronze und Silber)
- Unterstützung bei der Fehlerdiagnose und Fehlerbeseitigung, soweit der Fehler durch eine nicht in der Systemübersicht verzeichnete Komponente verursacht wurde
- Diagnose und Beseitigung von Störungen, die durch Störungen an Einrichtungen des vom Kunden genutzten Netzbetreibers (z. B. der Deutschen Telekom AG) entstanden sind (gilt nur für die Serviceklassen Bronze, Silber und Gold)
- die Lieferung und Installation bzw. der Austausch von Verschleiß-/Verbrauchsmaterial und Datenträgern
- das Durchführen von Datensicherungen und die Aktualisierung der Kundendokumentation

Serviceklasse Gold

Leistungsbeschreibung · PHONEKOM Thüringen GmbH

Teil A: Die Leistungen von PHONEKOM nach Pauschalverrechnung umfassen:

Allgemein

- Die PHONEKOM-Serviceannahme innerhalb der üblichen Servicezeit zur Entgegennahme von Störungsmeldungen und Kundenaufträgen mit bevorzugter Annahme und Weiterleitung.
- Hotline-Support über einen öffentlichen Netzbetreiber. Der Kunde kann den Hotline-Support nutzen für:

- allgemeine Fragen zur Systemkonfiguration
- allgemeine Fragen zur Installation
- Fragen zum Betrieb des Systems

Die anfallenden Gesprächseinheiten sind vom Kunden an den öffentlichen Netzbetreiber (z. B. die Deutsche Telekom AG) gesondert zu bezahlen und ergeben sich aus dessen Preisliste.

- Das Vorhalten von Servicespezialisten mit produkt- und systemspezifischen Kenntnissen innerhalb der bei PHONEKOM üblichen Servicezeit.
- **Technikereinsatz vor Ort**
Der Technikereinsatz zur Entstörung erfolgt innerhalb der PHONEKOM-Regelarbeitszeit ohne Berechnung.
- Funktions-/Sicherheitsprüfung nach Abschluss von Vor-Ort-Arbeiten.

Hardware-Service

- Das Vorhalten der vom PHONEKOM-Personal für den Service benötigten Spezialwerkzeuge, Mess- und Kontrollgeräte, Prüfmittel und Diagnoseeinrichtungen (ausgenommen die technisch notwendigen Übertragungseinrichtungen beim Kunden, z. B. für den Teleservice).
- Das Vorhalten von Systemkomponenten, Baugruppen und Ersatzteilen für das installierte System zur Instandsetzung.
- **Ersatzteilservice**
Bereitstellung von Systemkomponenten, Baugruppen und Ersatzteilen (im Austausch) ohne gesonderte Berechnung. Die Zustellung direkt an den Kunden erfolgt kostenlos. Die Lieferung erfolgt in der Regel innerhalb von 2 Werktagen, abhängig von Liefermöglichkeit und Versanddienstleister. Der Austausch der gelieferten Teile erfolgt in Abstimmung mit dem Kunden. Die Lieferung und Installation bzw. der Austausch von Verbrauchsmaterial und Datenträgern ist nicht Gegenstand des Ersatzteilservice und wird gesondert berechnet.
- Ferndiagnose, d. h. Fehlerlokalisierung bei Hardwarestörungen, soweit über Remote-Zugriff möglich.
- **Instandhaltung**
Inspektion: Maßnahmen zur Feststellung und Beurteilung des Ist-Zustands. Die Inspektion kann auch im Zusammenhang mit der Beseitigung von Störungen und Schäden durchgeführt werden.
Wartung: Maßnahmen zur Bewahrung des Soll-Zustands im technisch notwendigen Umfang (Verbrauchsmaterial wie Druckerpapier, Toner, Akkus etc. wird gesondert berechnet). Die Wartung kann auch im Zusammenhang mit der Beseitigung von Störungen und Schäden durchgeführt werden.
Instandsetzung: Maßnahmen zur Wiederherstellung des Soll-Zustands des im Systemschein beschriebenen Systems:
 - Suche der Fehlerursache bei Störungen

- Beseitigen von Störungen an der Hardware, die durch natürliche Abnutzung entstanden sind
- Ausführung notwendiger Montagen und Demontagen sowie Wiederinbetriebnahme
- Einbringen technischer Änderungen zur Aufrechterhaltung der Betriebssicherheit oder Verfügbarkeit, soweit PHONEKOM dies für erforderlich hält, in Absprache mit dem Kunden (die im Bedarfsfall ggf. erforderliche Hardware wird zu den bei PHONEKOM jeweils gültigen Listenpreisen gesondert berechnet).

Software-Service

- **Programmpflege**
Das Beseitigen von Programmfehlern durch Überlassen von Softwarekorrekturen (Patches oder neue Programmausgabenstände nach Wahl von PHONEKOM), sofern der Kunde die bei PHONEKOM jeweils aktuelle Programmversion oder die jeweilige Vorgängerversion verwendet.
Bis zur Überlassung der Softwarekorrekturen überlässt PHONEKOM eine Zwischenlösung zur Fehlerumgehung, wenn dies mit angemessenem Aufwand möglich ist und der Kunde sonst unaufschiebbare Aufgaben nicht mehr bearbeiten kann. Programmfehler sind Abweichungen von der jeweiligen Programmbeschreibung bzw. Abweichungen eines Leistungsmerkmals von einer zugesicherten Eigenschaft. Fehler müssen reproduzierbar sein.
Soweit der Kunde Änderungen/Ergänzungen an den Programmen vorgenommen hat, hat er durch einen Probelauf des unveränderten Softwareprodukts nachzuweisen, dass die Änderungen in keinem ursächlichen Zusammenhang mit dem aufgetretenen Fehler stehen.
Das Einbringen der für die jeweilige Systemkonfiguration notwendigen Aktualisierungen erfolgt in Abstimmung mit dem Kunden.
- **Änderungsprogrammierungen**
Zusätzlich vom Kunden gewünschte Programmierungsleistungen am bestehenden System (z. B. Namensänderungen, Gruppenschaltungen, Anrufübernahmegruppen etc.).
- Telefonische Unterstützung bei Fehleranalysen.

Reaktionszeit: Die Reaktionszeit auf eine Störungsmeldung beträgt max. 4 Stunden im Servicezeitraum. Als Reaktion gilt dabei z. B. die Aufnahme des Remote-Service oder die Entsendung eines Servicetechnikers.

Servicezeitraum: Der bei PHONEKOM übliche Servicezeitraum ist montags bis freitags (ausgenommen gesetzliche Feiertage) von 08:00 bis 17:00 Uhr.

Teil B: Die Leistungen von PHONEKOM nach gesonderter Verrechnung zu den jeweils gültigen Listenpreisen umfassen:

Alle anderen, in Teil A nicht ausdrücklich vereinbarten Lieferungen und Leistungen, z. B.:

- Serviceleistungen, die außerhalb des vereinbarten Servicezeitraums erbracht werden
- die Lieferung kostenpflichtiger Programmversionen (Updates, Upgrades) sowie deren Einbringen in das System einschließlich Wiederinbetriebnahme
- Installations-, Beratungs-, Unterstützungs- und Software-Engineering-Leistungen

- vom Kunden gewünschte Änderungen am System des Kunden, z. B. Änderungen der Hardware wegen neuer Versionen der Software, Änderungen des Leistungsumfangs, Änderungen des Aufstellungsorts, Ergänzungen und Erweiterungen
- zusätzlich vom Kunden gewünschte Programmierungsleistungen (gilt nur für die Serviceklassen Bronze und Silber)
- Unterstützung bei der Fehlerdiagnose und Fehlerbeseitigung, soweit der Fehler durch eine nicht in der Systemübersicht verzeichnete Komponente verursacht wurde
- Diagnose und Beseitigung von Störungen, die durch Störungen an Einrichtungen des vom Kunden genutzten Netzbetreibers (z. B. der Deutschen Telekom AG) entstanden sind (gilt nur für die Serviceklassen Bronze, Silber und Gold)
- die Lieferung und Installation bzw. der Austausch von Verschleiß-/Verbrauchsmaterial und Datenträgern
- das Durchführen von Datensicherungen und die Aktualisierung der Kundendokumentation

Serviceklasse Platin

Leistungsbeschreibung · PHONEKOM Thüringen GmbH

Teil A: Die Leistungen von PHONEKOM nach Pauschalverrechnung umfassen:

Allgemein

- Die PHONEKOM-Serviceannahme innerhalb der üblichen Servicezeit zur Entgegennahme von Störungsmeldungen und Kundenaufträgen mit bevorzugter Annahme und Weiterleitung.
- Hotline-Support über einen öffentlichen Netzbetreiber. Der Kunde kann den Hotline-Support nutzen für:

- allgemeine Fragen zur Systemkonfiguration
- allgemeine Fragen zur Installation
- Fragen zum Betrieb des Systems

Die anfallenden Gesprächseinheiten sind vom Kunden an den öffentlichen Netzbetreiber (z. B. die Deutsche Telekom AG) gesondert zu bezahlen und ergeben sich aus dessen Preisliste.

- Das Vorhalten von Servicespezialisten mit produkt- und systemspezifischen Kenntnissen innerhalb der bei PHONEKOM üblichen Servicezeit.
- Technikereinsatz vor Ort**
Der Technikereinsatz zur Entstörung erfolgt innerhalb der PHONEKOM-Regelarbeitszeit ohne Berechnung.
- Funktions-/Sicherheitsprüfung nach Abschluss von Vor-Ort-Arbeiten.

Hardware-Service

- Das Vorhalten der vom PHONEKOM-Personal für den Service benötigten Spezialwerkzeuge, Mess- und Kontrollgeräte, Prüfmittel und Diagnoseeinrichtungen (ausgenommen die technisch notwendigen Übertragungseinrichtungen beim Kunden, z. B. für den Teleservice).
- Das Vorhalten von Systemkomponenten, Baugruppen und Ersatzteilen für das installierte System zur Instandsetzung.
- Ersatzteilservice**
Bereitstellung von Systemkomponenten, Baugruppen und Ersatzteilen (im Austausch) ohne gesonderte Berechnung. Die Zustellung direkt an den Kunden erfolgt kostenlos. Die Lieferung erfolgt in der Regel innerhalb von 2 Werktagen, abhängig von Liefermöglichkeit und Versanddienstleister. Der Austausch der gelieferten Teile erfolgt in Abstimmung mit dem Kunden. Die Lieferung und Installation bzw. der Austausch von Verbrauchsmaterial und Datenträgern ist nicht Gegenstand des Ersatzteilservice und wird gesondert berechnet.
- Ferndiagnose, d. h. Fehlerlokalisierung bei Hardwarestörungen, soweit über Remote-Zugriff möglich.
- Instandhaltung**
Inspektion: Maßnahmen zur Feststellung und Beurteilung des Ist-Zustands. Die Inspektion kann auch im Zusammenhang mit der Beseitigung von Störungen und Schäden durchgeführt werden.
Wartung: Maßnahmen zur Bewahrung des Soll-Zustands im technisch notwendigen Umfang (Verbrauchsmaterial wie Druckerpapier, Toner, Akkus etc. wird gesondert berechnet). Die Wartung kann auch im Zusammenhang mit der Beseitigung von Störungen und Schäden durchgeführt werden.
Instandsetzung: Maßnahmen zur Wiederherstellung des Soll-Zustands des im Systemschein beschriebenen Systems:
 - Suche der Fehlerursache bei Störungen

- Beseitigen von Störungen an der Hardware, die durch natürliche Abnutzung entstanden sind
- Ausführung notwendiger Montagen und Demontagen sowie Wiederinbetriebnahme
- Einbringen technischer Änderungen zur Aufrechterhaltung der Betriebssicherheit oder Verfügbarkeit, soweit PHONEKOM dies für erforderlich hält, in Absprache mit dem Kunden (die im Bedarfsfall ggf. erforderliche Hardware wird zu den bei PHONEKOM jeweils gültigen Listenpreisen gesondert berechnet).

Software-Service

- Programmpflege**
Das Beseitigen von Programmfehlern durch Überlassen von Softwarekorrekturen (Patches oder neue Programmausgabenstände nach Wahl von PHONEKOM), sofern der Kunde die bei PHONEKOM jeweils aktuelle Programmversion oder die jeweilige Vorgängerversion verwendet.
Bis zur Überlassung der Softwarekorrekturen überlässt PHONEKOM eine Zwischenlösung zur Fehlerumgehung, wenn dies mit angemessenem Aufwand möglich ist und der Kunde sonst unaufschiebbare Aufgaben nicht mehr bearbeiten kann. Programmfehler sind Abweichungen von der jeweiligen Programmbeschreibung bzw. Abweichungen eines Leistungsmerkmals von einer zugesicherten Eigenschaft. Fehler müssen reproduzierbar sein.
Soweit der Kunde Änderungen/Ergänzungen an den Programmen vorgenommen hat, hat er durch einen Probelauf des unveränderten Softwareprodukts nachzuweisen, dass die Änderungen in keinem ursächlichen Zusammenhang mit dem aufgetretenen Fehler stehen.
Das Einbringen der für die jeweilige Systemkonfiguration notwendigen Aktualisierungen erfolgt in Abstimmung mit dem Kunden.
- Änderungsprogrammierungen**
Zusätzlich vom Kunden gewünschte Programmierungsleistungen am bestehenden System (z. B. Namensänderungen, Gruppenschaltungen, Anrufübernahmegruppen etc.).
- Telefonische Unterstützung bei Fehleranalysen.

Netzbetreiber

- Carrier-Service**
Diagnose und Beseitigung von Störungen, die durch Störungen oder Änderungen an Einrichtungen des vom Kunden genutzten Netzbetreibers entstanden sind. Nicht enthalten ist zusätzlich benötigte Hard- oder Software.

Reaktionszeit: Die Reaktionszeit auf eine Störungsmeldung beträgt max. 4 Stunden im Servicezeitraum. Als Reaktion gilt dabei z. B. die Aufnahme des Remote-Service oder die Entsendung eines Servicetechnikers.

Servicezeitraum: Der bei PHONEKOM übliche Servicezeitraum ist montags bis freitags (ausgenommen gesetzliche Feiertage) von 08:00 bis 17:00 Uhr.

Teil B: Die Leistungen von PHONEKOM nach gesonderter Verrechnung zu den jeweils gültigen Listenpreisen umfassen:

Alle anderen, in Teil A nicht ausdrücklich vereinbarten Lieferungen und Leistungen, z. B.:

- Serviceleistungen, die außerhalb des vereinbarten Servicezeitraums erbracht werden

- die Lieferung kostenpflichtiger Programmversionen (Updates, Upgrades) sowie deren Einbringen in das System einschließlich Wiederinbetriebnahme
- Installations-, Beratungs-, Unterstützungs- und Software-Engineering-Leistungen
- vom Kunden gewünschte Änderungen am System des Kunden, z. B. Änderungen der Hardware wegen neuer Versionen der Software, Änderungen des Leistungsumfangs, Änderungen des Aufstellungsorts, Ergänzungen und Erweiterungen
- zusätzlich vom Kunden gewünschte Programmierungsleistungen (gilt nur für die Serviceklassen Bronze und Silber)
- Unterstützung bei der Fehlerdiagnose und Fehlerbeseitigung, soweit der Fehler durch eine nicht in der Systemübersicht verzeichnete Komponente verursacht wurde
- Diagnose und Beseitigung von Störungen, die durch Störungen an Einrichtungen des vom Kunden genutzten Netzbetreibers (z. B. der Deutschen Telekom AG) entstanden sind (gilt nur für die Serviceklassen Bronze, Silber und Gold)
- die Lieferung und Installation bzw. der Austausch von Verschleiß-/Verbrauchsmaterial und Datenträgern
- das Durchführen von Datensicherungen und die Aktualisierung der Kundendokumentation