

## 1 ALLGEMEIN

- 1.1 Die Kundenstandorte müssen innerhalb von Deutschland liegen. Einen Wechsel des Standortes der Hardware hat der Kunde LEW TelNet sofort mitzuteilen. LEW TelNet kann in diesem Fall den Vertrag kündigen oder verlangen, dass der Vertrag mit einer anderen Servicestufe fortgesetzt wird.
- 1.2 Lieferung von noch nicht vorhandenem Zubehör oder die Installation von Zusatzeinrichtungen sind ebenso wenig Teil des Services nach diesem Vertrag wie Arbeiten im Zusammenhang mit einem etwaigen Wechsel des Aufstellungsplatzes der Geräte.

## 2 SERVICELEISTUNGEN VOIP-BETRIEB BASIS

### 2.1 Experten-Hotline

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet unterstützen den Kunden telefonisch zum Beispiel bei Konfigurationsänderungen oder beim Aufspielen von Firmware-/Softwareupgrades.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum nachdem spätestens ein Techniker von LEW TelNet mit der telefonischen Betriebsunterstützung beginnt. Erfolgt die Anfrage des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens 4 Stunden nach Eingang der Anfrage mit der Betriebsunterstützung.

### 2.2 Remote-Unterstützung

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet unterstützen den Kunden per Remote-Zugriff zum Beispiel bei Konfigurationsänderungen, beim Aufspielen von Firmware-/Softwareupgrades oder bei der Lokalisierung von System-Fehlern.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum nachdem spätestens ein Techniker von LEW TelNet per Remote-Zugriff mit der Betriebsunterstützung beginnt. Erfolgt die Anfrage des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens 4 Stunden nach Eingang der Anfrage mit der Betriebsunterstützung.

**Servicevoraussetzungen:** Für die Einrichtung eines Remote-Zugriffs durch LEW TelNet auf das Netzwerk des Kunden sind vom Kunden entsprechende Zugänge bereitzustellen. Diese sind projektspezifisch zu definieren.

### 2.3 Vor-Ort-Service

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet unterstützen den Kunden vor Ort. Der Vor-Ort-Service beinhaltet zum Beispiel Konfigurationsänderungen, das Aufspielen von Firmware-/Softwareupgrades oder die Lokalisierung von System-Fehlern. Anfahrtskosten und Leistungen vor Ort werden nach tatsächlichem Aufwand zu den aktuell gültigen Fahrtkostenpauschalen und Stundenverrechnungssätzen der LEW TelNet berechnet.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum nachdem spätestens ein Techniker von LEW TelNet vor Ort mit der Betriebsunterstützung beginnt. Erfolgt die Anfrage des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens am nächsten Arbeitstag zzgl. Anfahrtszeit mit der Betriebsunterstützung.

## 3 SERVICELEISTUNGEN VOIP-BETRIEB EXPRESS

### 3.1 Experten-Hotline

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet unterstützen den Kunden telefonisch zum Beispiel bei Konfigurationsänderungen oder beim Aufspielen von Softwareupgrades.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum nachdem spätestens ein Techniker von LEW TelNet mit der telefonischen Betriebsunterstützung beginnt. Erfolgt die Anfrage des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens 2 Stunden nach Eingang der Anfrage mit der Betriebsunterstützung.

### 3.2 Remote-Unterstützung

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet unterstützen den Kunden per Remote-Zugriff zum Beispiel bei Konfigurationsänderungen,

beim Aufspielen von Firmware-/Softwareupgrades oder bei der Lokalisierung von System-Fehlern.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum nachdem spätestens ein Techniker von LEW TelNet per Remote-Zugriff mit der Betriebsunterstützung beginnt. Erfolgt die Anfrage des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens 2 Stunden nach Eingang der Anfrage mit der Betriebsunterstützung.

**Servicevoraussetzungen:** Für die Einrichtung eines Remote-Zugriffs durch LEW TelNet auf das Netzwerk des Kunden sind vom Kunden entsprechende Zugänge bereitzustellen. Diese sind projektspezifisch zu definieren.

### 3.3 Vor-Ort-Service

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet unterstützen den Kunden vor Ort. Der Vor-Ort-Service beinhaltet zum Beispiel Konfigurationsänderungen, das Aufspielen von Firmware-/Softwareupgrades oder die Lokalisierung von System-Fehlern. Anfahrtskosten und Leistungen vor Ort werden nach tatsächlichem Aufwand zu den aktuell gültigen Fahrtkostenpauschalen und Stundenverrechnungssätzen der LEW TelNet berechnet.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum nachdem spätestens ein Techniker von LEW TelNet vor Ort mit der Betriebsunterstützung beginnt. Erfolgt die Anfrage des Kunden im Servicezeitraum bis spätestens 13:00 Uhr, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens nach 4 Stunden zzgl. Anfahrtszeit mit der Betriebsunterstützung.

## 4 SERVICELEISTUNGEN VOIP-HARDWARE-WARTUNG BASIS

### 4.1 Störungsannahme

**Allgemein:** LEW TelNet nimmt Störungsmeldungen des Kunden unter der Telefonnummer 0821 / 328 – 1444 entgegen.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

### 4.2 Ferndiagnose

**Allgemein:** Der LEW TelNet-Techniker wird zunächst versuchen, die Störung oder einen eventuellen Hardwaredefekt telefonisch und per Ferndiagnose zu lokalisieren. Im Anschluss daran wird mit dem Kunden die weitere Vorgehensweise abgestimmt.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum in dem spätestens ein Techniker von LEW TelNet telefonisch und per Ferndiagnose mit der Fehlerlokalisierung beginnt. Erfolgt die Anfrage des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens 4 Stunden nach Eingang der Anfrage mit der Ferndiagnose.

**Servicevoraussetzungen:** Für die Einrichtung eines Fernzugriffs durch LEW TelNet auf das Netzwerk des Kunden sind vom Kunden entsprechende Zugänge bereitzustellen. Diese sind projektspezifisch zu definieren.

### 4.3 Hardwaretausch

**Allgemein:** Wird nach der Fehlerlokalisierung durch LEW TelNet festgestellt, dass ein Hardwaredefekt vorliegt, wird dem Kunden eine Ersatzkomponente geliefert. Bei Ersatzhardware kann es sich um Neuware oder um gleichwertige Ware handeln.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum von erfolgter Fehlerlokalisierung bis zur Anlieferung der Ersatzhardware am vereinbarten Kundenstandort. Erfolgt die Fehlerlokalisierung durch LEW TelNet im Servicezeitraum, wird die Ersatzhardware spätestens am nächsten Arbeitstag am vereinbarten Kundenstandort angeliefert.

### 4.4 Vor-Ort-Techniker für Hardwaretausch

**Allgemein:** Wird nach der Fehlerlokalisierung durch LEW TelNet festgestellt, dass ein Hardwaredefekt vorliegt, wird dem Kunden eine Ersatzkomponente geliefert. Bei Ersatzhardware kann es sich um Neuware oder um gleichwertige Ware handeln. Zusätz-

lich übernimmt das Fachpersonal der LEW TelNet die Installation, Konfiguration und Inbetriebnahme der Ersatzkomponente. Sofern erforderlich kann LEW TelNet verfügbare und empfohlene, konstruktionsbedingte Verbesserungen im Netzwerk des Kunden vornehmen, um eine ordnungsgemäße Funktionsweise der Ersatzkomponente zu gewährleisten. Die Leistungen vor Ort werden nach tatsächlichem Aufwand zu den aktuell gültigen Stundenverrechnungssätzen der LEW TelNet berechnet.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum von erfolgter Fehlerlokalisierung bis zu dem Zeitpunkt, an dem spätestens das Fachpersonal von LEW TelNet mit dem Hardwaretausch, der Konfiguration und Wiederinbetriebnahme der Komponente(n) beginnt. Nach erfolgter Fehlerlokalisierung durch LEW TelNet wird spätestens am nächsten Arbeitstag zzgl. Anfahrtszeit mit den o. g. Serviceleistungen am vereinbarten Kundenstandort begonnen.

## 5 SERVICELEISTUNGEN VOIP-HARDWARE-WARTUNG PLUS

### 5.1 Störungsannahme

**Allgemein:** LEW TelNet nimmt Störungsmeldungen des Kunden unter der Telefonnummer 0821 / 328 – 1444 entgegen.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

### 5.2 Ferndiagnose

**Allgemein:** Der LEW TelNet-Techniker wird zunächst versuchen, die Störung oder einen eventuellen Hardwaredefekt telefonisch und per Ferndiagnose zu lokalisieren. Im Anschluss daran wird mit dem Kunden die weitere Vorgehensweise abgestimmt.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum in dem spätestens ein Techniker von LEW TelNet telefonisch und per Ferndiagnose mit der Fehlerlokalisierung beginnt. Der Techniker von LEW TelNet beginnt spätestens 2 Stunden nach Eingang der Anfrage mit der Ferndiagnose.

Für die Einrichtung eines Fernzugriffs durch LEW TelNet auf das Netzwerk des Kunden sind vom Kunden entsprechende Zugänge bereitzustellen. Diese sind projektspezifisch zu definieren.

### 5.3 Hardwaretausch

**Allgemein:** Wird nach der Fehlerlokalisierung durch LEW TelNet festgestellt, dass ein Hardwaredefekt vorliegt, wird dem Kunden eine Ersatzkomponente geliefert. Bei Ersatzhardware kann es sich um Neuware oder um gleichwertige Ware handeln.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum von erfolgter Fehlerlokalisierung bis zur Anlieferung der Ersatzhardware am vereinbarten Kundenstandort. Erfolgt die Fehlerlokalisierung durch LEW TelNet wird die Ersatzhardware innerhalb 4 Stunden zzgl. Anfahrtszeit am vereinbarten Kundenstandort angeliefert.

### 5.4 Vor-Ort-Techniker für Hardwaretausch

**Allgemein:** Wird nach der Fehlerlokalisierung durch LEW TelNet festgestellt, dass ein Hardwaredefekt vorliegt, wird dem Kunden eine Ersatzkomponente geliefert. Bei Ersatzhardware kann es sich um Neuware oder um gleichwertige Ware handeln. Zusätzlich übernimmt das Fachpersonal der LEW TelNet die Installation, Konfiguration und Inbetriebnahme der Ersatzkomponente. Sofern erforderlich kann LEW TelNet verfügbare und empfohlene, konstruktionsbedingte Verbesserungen im Netzwerk des Kunden vornehmen, um eine ordnungsgemäße Funktionsweise der Ersatzkomponente zu gewährleisten. Die Leistungen vor Ort werden nach tatsächlichem Aufwand zu den aktuell gültigen Stundenverrechnungssätzen der LEW TelNet berechnet.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum von erfolgter Fehlerlokalisierung bis zu dem Zeitpunkt, an dem spätestens das Fachpersonal von LEW TelNet mit dem Hardwaretausch, der Konfiguration und Wiederinbetriebnahme der Komponente(n) beginnt. Nach erfolgter Fehlerlokalisierung durch LEW TelNet wird innerhalb von 4 Stunden zzgl. Anfahrtszeit mit den o. g. Serviceleistungen am vereinbarten Kundenstandort begonnen.

## 6 SERVICELEISTUNGEN TK-BETRIEB BASIS

### 6.1 Experten-Hotline

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet unterstützen den Kunden telefonisch zum Beispiel bei Konfigurationsänderungen oder beim Aufspielen von Firmware-/Softwareupgrades.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum nachdem spätestens ein Techniker von LEW TelNet mit der telefonischen Betriebsunterstützung beginnt. Erfolgt die Anfrage des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens 4 Stunden nach Eingang der Anfrage mit der Betriebsunterstützung.

### 6.2 Remote-Unterstützung

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet unterstützen den Kunden per Remote-Zugriff zum Beispiel bei Konfigurationsänderungen, beim Aufspielen von Firmware-/Softwareupgrades oder bei der Lokalisierung von System-Fehlern.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum nachdem spätestens ein Techniker von LEW TelNet per Remote-Zugriff mit der Betriebsunterstützung beginnt. Erfolgt die Anfrage des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens 4 Stunden nach Eingang der Anfrage mit der Betriebsunterstützung.

**Servicevoraussetzungen:** Für die Einrichtung eines Remote-Zugriffs durch LEW TelNet auf das Netzwerk des Kunden sind vom Kunden entsprechende Zugänge bereitzustellen. Diese sind projektspezifisch zu definieren.

### 6.3 Vor-Ort-Service

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet unterstützen den Kunden vor Ort. Der Vor-Ort-Service beinhaltet zum Beispiel Neueinrichtung, Verlegung und Abbau von TK-Systemkomponenten (z. B. Systemtelefone, Telefax), Konfigurationsänderungen, das Aufspielen von Firmware-/Softwareupgrades oder die Lokalisierung von System-Fehlern. Anfahrtskosten und Leistungen vor Ort werden nach tatsächlichem Aufwand zu den aktuell gültigen Fahrtkostenpauschalen und Stundenverrechnungssätzen der LEW TelNet berechnet.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum nachdem spätestens ein Techniker von LEW TelNet vor Ort mit der Betriebsunterstützung beginnt. Erfolgt die Anfrage des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens am nächsten Arbeitstag mit der Betriebsunterstützung.

## 7 SERVICELEISTUNGEN TK-BETRIEB EXPRESS

### 7.1 Experten-Hotline

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet unterstützen den Kunden telefonisch zum Beispiel bei Konfigurationsänderungen oder beim Aufspielen von Softwareupgrades.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum nachdem spätestens ein Techniker von LEW TelNet mit der telefonischen Betriebsunterstützung beginnt. Erfolgt die Anfrage des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens 2 Stunden nach Eingang der Anfrage mit der Betriebsunterstützung.

### 7.2 Remote-Unterstützung

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet unterstützen den Kunden per Remote-Zugriff zum Beispiel bei Konfigurationsänderungen, beim Aufspielen von Firmware-/Softwareupgrades oder bei der Lokalisierung von System-Fehlern.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum nachdem spätestens ein Techniker von LEW TelNet per Remote-Zugriff mit der Betriebsunterstützung beginnt. Erfolgt die Anfrage des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet

spätestens 2 Stunden nach Eingang der Anfrage mit der Betriebsunterstützung.

**Servicevoraussetzungen:** Für die Einrichtung eines Remote-Zugriffs durch LEW TelNet auf das Netzwerk des Kunden sind vom Kunden entsprechende Zugänge bereitzustellen. Diese sind projektspezifisch zu definieren.

### 7.3 Vor-Ort-Service

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet unterstützen den Kunden vor Ort. Der Vor-Ort-Service beinhaltet zum Beispiel Neueinrichtung, Verlegung und Abbau von TK-Systemkomponenten (z. B. Systemtelefone, Telefax), Konfigurationsänderungen, das Aufspielen von Firmware-/Softwareupdates oder die Lokalisierung von System-Fehlern. Anfahrtskosten und Leistungen vor Ort werden nach tatsächlichem Aufwand zu den aktuell gültigen Fahrtkostenpauschalen und Stundenverrechnungssätzen der LEW TelNet berechnet.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum nachdem spätestens ein Techniker von LEW TelNet vor Ort mit der Betriebsunterstützung beginnt. Erfolgt die Anfrage des Kunden im Servicezeitraum bis spätestens 13:00 Uhr, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens nach 4 Stunden zzgl. Anfahrtszeit mit der Betriebsunterstützung.

## 8 SERVICELEISTUNGEN TK-HARDWARE-WARTUNG BASIS

### 8.1 Störungsannahme

**Allgemein:** LEW TelNet nimmt Störungsmeldungen des Kunden unter der Telefonnummer 0821 / 328 – 1444 entgegen.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

### 8.2 Ferndiagnose

**Allgemein:** Der LEW TelNet-Techniker wird zunächst versuchen, die Störung oder einen eventuellen Hardwaredefekt telefonisch und per Ferndiagnose zu lokalisieren. Im Anschluss daran wird mit dem Kunden die weitere Vorgehensweise abgestimmt.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum in dem spätestens ein Techniker von LEW TelNet telefonisch und per Ferndiagnose mit der Fehlerlokalisierung beginnt. Erfolgt die Anfrage des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens 4 Stunden nach Eingang der Anfrage mit der Ferndiagnose.

**Servicevoraussetzungen:** Für die Einrichtung eines Fernzugriffs durch LEW TelNet auf das Netzwerk des Kunden sind vom Kunden entsprechende Zugänge bereitzustellen. Diese sind projektspezifisch zu definieren.

### 8.3 Hardwaretausch

**Allgemein:** Wird nach der Fehlerlokalisierung durch LEW TelNet festgestellt, dass ein Hardwaredefekt vorliegt, wird dem Kunden eine Ersatzkomponente geliefert. Bei Ersatzhardware kann es sich um Neuware oder um gleichwertige Ware handeln.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum von erfolgter Fehlerlokalisierung bis zur Anlieferung der Ersatzhardware am vereinbarten Kundenstandort. Erfolgt die Fehlerlokalisierung durch LEW TelNet im Servicezeitraum, wird die Ersatzhardware spätestens am nächsten Arbeitstag am vereinbarten Kundenstandort angeliefert.

### 8.4 Vor-Ort-Techniker für Hardwaretausch

**Allgemein:** Wird nach der Fehlerlokalisierung durch LEW TelNet festgestellt, dass ein Hardwaredefekt vorliegt, wird dem Kunden eine Ersatzkomponente geliefert. Bei Ersatzhardware kann es sich um Neuware oder um gleichwertige Ware handeln. Zusätzlich übernimmt das Fachpersonal der LEW TelNet die Installation, Konfiguration und Inbetriebnahme der Ersatzkomponente. Sofern erforderlich kann LEW TelNet verfügbare und empfohlene, konstruktionsbedingte Verbesserungen im Netzwerk des Kunden vornehmen, um eine ordnungsgemäße Funktionsweise der Ersatzkomponente zu gewährleisten. Die Leistungen vor Ort werden nach tatsächlichem Aufwand zu den aktuell gültigen Stundenverrechnungssätzen der LEW TelNet berechnet.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum von erfolgter Fehlerlokalisierung bis zu dem Zeitpunkt, an dem spätestens das Fachpersonal von LEW TelNet mit dem Hardwaretausch, der Konfiguration und Wiederinbetriebnahme der Komponente(n) beginnt. Nach erfolgter Fehlerlokalisierung durch LEW TelNet wird spätestens am nächsten Arbeitstag zzgl. Anfahrtszeit mit den o. g. Serviceleistungen am vereinbarten Kundenstandort begonnen.

## 9 SERVICELEISTUNGEN TK-HARDWARE-WARTUNG PLUS

### 9.1 Störungsannahme

**Allgemein:** LEW TelNet nimmt Störungsmeldungen des Kunden unter der Telefonnummer 0821 / 328 – 1444 entgegen.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

### 9.2 Ferndiagnose

**Allgemein:** Der LEW TelNet-Techniker wird zunächst versuchen, die Störung oder einen eventuellen Hardwaredefekt telefonisch und per Ferndiagnose zu lokalisieren. Im Anschluss daran wird mit dem Kunden die weitere Vorgehensweise abgestimmt.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum in dem spätestens ein Techniker von LEW TelNet telefonisch und per Ferndiagnose mit der Fehlerlokalisierung beginnt. Der Techniker von LEW TelNet beginnt spätestens 2 Stunden nach Eingang der Anfrage mit der Ferndiagnose.

**Servicevoraussetzungen:** Für die Einrichtung eines Fernzugriffs durch LEW TelNet auf das Netzwerk des Kunden sind vom Kunden entsprechende Zugänge bereitzustellen. Diese sind projektspezifisch zu definieren.

### 9.3 Hardwaretausch

**Allgemein:** Wird nach der Fehlerlokalisierung durch LEW TelNet festgestellt, dass ein Hardwaredefekt vorliegt, wird dem Kunden eine Ersatzkomponente geliefert. Bei Ersatzhardware kann es sich um Neuware oder um gleichwertige Ware handeln.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum von erfolgter Fehlerlokalisierung bis zur Anlieferung der Ersatzhardware am vereinbarten Kundenstandort. Nach erfolgter Fehlerlokalisierung durch LEW TelNet wird die Ersatzhardware innerhalb 4 Stunden zzgl. Anfahrtszeit am vereinbarten Kundenstandort angeliefert.

### 9.4 Vor-Ort-Techniker für Hardwaretausch

**Allgemein:** Wird nach der Fehlerlokalisierung durch LEW TelNet festgestellt, dass ein Hardwaredefekt vorliegt, wird dem Kunden eine Ersatzkomponente geliefert. Bei Ersatzhardware kann es sich um Neuware oder um gleichwertige Ware handeln. Zusätzlich übernimmt das Fachpersonal der LEW TelNet die Installation, Konfiguration und Inbetriebnahme der Ersatzkomponente. Sofern erforderlich kann LEW TelNet verfügbare und empfohlene, konstruktionsbedingte Verbesserungen im Netzwerk des Kunden vornehmen, um eine ordnungsgemäße Funktionsweise der Ersatzkomponente zu gewährleisten. Die Leistungen vor Ort werden nach tatsächlichem Aufwand zu den aktuell gültigen Stundenverrechnungssätzen der LEW TelNet berechnet.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum von erfolgter Fehlerlokalisierung bis zu dem Zeitpunkt, an dem spätestens das Fachpersonal von LEW TelNet mit dem Hardwaretausch, der Konfiguration und Wiederinbetriebnahme der Komponente(n) beginnt. Nach erfolgter Fehlerlokalisierung durch LEW TelNet wird innerhalb von 4 Stunden zzgl. Anfahrtszeit mit den o. g. Serviceleistungen am vereinbarten Kundenstandort begonnen.

## 10 KOMPONENTEN, SERVICEDATEN

10.1 Die Serviceleistungen beziehen sich ausschließlich auf die vertraglich vereinbarten Komponenten und Kundenstandorte sowie die Servicedaten. Diese für die Leistungserbringung erforderlichen Vereinbarungen sind Bestandteil der Bereitstellungsanzeige der LEW TelNet.

10.2 Eine Anpassung des Leistungsumfangs und der damit verbundenen Entgelte während der Vertragslaufzeit ist nach Absprache möglich.