



CBL Wartungsdienstleistungen 01/2019

| 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.