

Modul Hardware Service

1 Vertragsgegenstand

Das Modul Hardware Service ist Bestandteil des K&P Computer Service-Vertrages und enthält die besonderen Bedingungen für den Hardwareservice. Es wird durch Service-scheine ergänzt.

K&P Computer erbringt jeweils nach Aufforderung des Kunden unter diesem Service-Vertrag Leistungen zur Instandsetzung an Maschinen, die in den Servicescheinen aufgeführt sind und für die der Kunde die vereinbarte Servicevergütung gezahlt hat.

2 Serviceleistungen

Der vorbeugende Service für die im Serviceschein aufgeführten Maschinen wird entsprechend den für die Maschinen geltenden Hersteller-Empfehlungen von K&P Computer geplant und in Absprache mit dem Kunden zu den üblichen Geschäftszeiten durchgeführt.

3 Störungen

3.1 Im Störfall steht die Technik von K&P Computer zur Verfügung. Die dabei zu erbringenden Leistungen umfassen alle Services, die in der Kernarbeitszeit gemäß Ziff. 8.2 am Aufstellungsort der Maschinen möglich sind. Ersatzteile, die zur Instandsetzung verwendet werden, können neu oder neuwertig sein. Es kommen nur Originalersatzteile zum Einsatz, deren Funktionsfähigkeit geprüft wurde.

3.2 Defekte Maschinenteile, die bei Servicearbeiten durch neue Teile ersetzt wurden, gehen in das Eigentum von K&P Computer über. Der Kunde hat sie K&P Computer zu übergeben und bis zur Abholung für K&P Computer zu verwahren. Werden bei Servicearbeiten an einer Maschine mit Herstellergarantie defekte Maschinenteile durch neue Teile ersetzt, so ist K&P Computer berechtigt, die Garantieabwicklung mit dem Hersteller im Namen und Auftrag des Kunden vorzunehmen. Die über den Hersteller im Rahmen der Garantieabwicklung bezogenen neuen Teile gehen in das Eigentum von K&P Computer über.

3.3 Kosten für Problemdetermination, die Beseitigung intermittierender Fehler, die Eilbeschaffung von Ersatzteilen - auch außerhalb der Kernarbeitszeit - sind durch den K&P Computer Service-Vertrag gedeckt.

4 Technische Neuerungen

Sofern vom Hersteller Engineering Changes angekündigt werden, die Verbesserungen der Funktion, der Wartbarkeit oder Sicherheit von Maschinen vorsehen, wird K&P Computer deren Bestellung und Installation im Auftrag des Kunden veranlassen.

5 Servicezertifikat

Wenn vom Hersteller für Maschinen ein Servicezertifikat vorgesehen ist, wird dies auf Wunsch des Kunden erstellt. Der Kunde teilt K&P Computer den geplanten Abbau vier Wochen vorher mit.

6 Nicht zum Vertragsinhalt gehörende Leistungen

Folgende Leistungen werden von K&P Computer nur aufgrund besonderer schriftlicher Vereinbarung und gegen gesonderte Vergütung erbracht:

- Störungsbeseitigung/Instandsetzung von Fehlern/Störungen, die bereits vor Vertragsbeginn bekannt waren.
- Arbeiten, die durch eine Versicherung des Kunden gedeckt sind
- Bedienerfehler oder äußere Einflüsse z.B. Katastrophen wie Feuer-, Sturm- und Wasserschäden, Unfälle, Vandalismus, Einbruch oder sonstige höhere Gewalt

- Instandsetzungen oder zusätzliche Serviceleistungen, die durch nicht vom Hersteller oder K&P Computer durchgeführte Änderungen, Anbauten oder Serviceleistungen notwendig geworden sind bzw. die nicht den Herstellerspezifikationen entsprechen
- Serviceleistungen außerhalb der Kernarbeitszeit nach Ziffer 8.2
- Serviceleistungen, die aufgrund von unsachgemäß durchgeführten Installationen oder Standortveränderungen der Maschinen entstanden sind
- Lieferung und Installation von Verbrauchsmaterial im Sinne der Herstellerdefinition sowie Kosten, die nach Benutzerplan abgerechnet werden
- Austausch SSD und Flash Module (Ausnahmen: diese sind im Serviceschein bepreist bzw. deren max. Anzahl Schreib/Lesezyklen lt. Herstellervorgabe ist nicht erreicht)
- Austausch von Fusion I/O Komponenten
- Austausch von Accelerator-/Grafikkarten
- Austausch interner Tape Laufwerke bei Servern
- Austausch von Batterien/Akkumulatoren (Ausnahme bei entsprechender Herstellervorgabe)
- Austausch von Akkumulatoren für USV-Anlagen

7 Pflichten des Kunden

- 7.1 Der Kunde benennt gegenüber K&P Computer - auch für mehrere unter Service-Vertrag befindliche CPUs - einen fachlich qualifizierten Beauftragten, bei dessen Abwesenheit einen Stellvertreter. Serviceleistungen werden ausschließlich in Absprache mit diesen Ansprechpartnern erbracht.
- 7.2 Der Kunde ist vor Beginn der Serviceleistungen für die aktuelle Datensicherung selbst verantwortlich.
- 7.3 Der Kunde stellt auf seine Kosten die erforderlichen technischen Einrichtungen (z.B. Telefon- und Übertragungsleitungen) zur Verfügung.
- 7.4 Der Kunde hat K&P Computer Konfigurationsänderungen (Veränderungen der Maschinen oder Maschinenteile) unverzüglich mitzuteilen.

8 Servicezeiten

- 8.1 K&P Computer unterhält eine Rufbereitschaft, unter der Serviceanforderungen an 7 Tagen / 24 Stunden gemeldet werden können.
- 8.2 Services werden ohne gesonderte Berechnung in der Kernarbeitszeit Montag – Freitag (ausgenommen gesetzliche Feiertage) von 8-17 Uhr erbracht. Es gilt die lokale Zeit zum jeweiligen Standort des Systems.
- 8.3 Wurde K&P Computer vom Kunden beauftragt, Servicearbeiten außerhalb der Kernarbeitszeit auszuführen, zahlt der Kunde die Stundensätze und die Überstundenzuschläge. Etwaige Ersatzteile werden nicht berechnet.
- 8.4 Darüber hinaus hat der Kunde die Möglichkeit, erweiterte Serviceperioden zu vereinbaren. Diese werden in den Servicescheinen gesondert berechnet.
- 8.5 Sofern der Kunde erweiterte Servicezeiten, wie z.B. 7 Tage / 24 Stunden vereinbart hat und eine Bearbeitung von Störungen in Echtzeit wünscht, ist zwingend eine Notfall-Telefonnummer und eine E-Mail Adresse, unter der der Kunde auch erreichbar ist, erforderlich. Störungseinsätze, die aus automatischen Fehlermeldungen resultieren, werden dann mit diesem Ansprechpartner abgestimmt.