

Leistungsschein AM Portal Applikation – ISR Connector -Servicevertrag

Der Umfang der von PBD als AM Portal Applikation – ISR Connector -Service geschuldeten Leistung ergibt sich aus nachfolgenden Leistungszusagen und -bedingungen dieses Service Leistungsscheins, aus dem Auftrag sowie im Übrigen aus dem allgemeinen Geschäftsbedingungen von PBD für die im Auftrag aufgeführte Applikation.

1. Definitionen

- (1) Version: Definiertes Leistungs- und Funktionszustand einer Applikation auf Ihrer Pitney Bowes Frankiermaschine die als eigenständiges Produkt vermarktet wird.
- (2) Update: Weiterentwickelte Fassung einer Version, die nicht zu einer Änderung der Einsatzbedingungen dieser Version führt.
- (3) Patch: Temporäre Fehlerbeseitigung/-umgehung
- (4) Upgrade: Systemausbau, der sich auf Hardware oder Software beziehen kann und neben anderen Leistungen daher hinsichtlich der Software die Überlassung einer neuen Programmversion beinhaltet.
- (5) Release: Vom Hersteller freigegebene Fassung eines Programms, d.h. Version oder Update.

2. Leistungsumfang

(1) Programmänderungen/-verbesserungen

Überlassung allgemein angebotener Updates:

- Basis Applikation-Update

Die Leistung von Updates setzt einen gültigen Service-Vertrag voraus.

Nicht im Leistungsumfang enthalten sind:

- Die Wiederherstellung von Daten

(2) Ferndiagnose / Störungsbearbeitung

Bereitstellung von fachlich qualifiziertem Personal zur Unterstützung bei der Handhabung von gemeldeten Störungen der Applikation mittels Fernbetreuung während der Servicegeschäftszeiten, sofern beim Kunden die entsprechenden technischen Voraussetzungen, gemäß der Spezifikationen des Lizenzgebers, gegeben sind.

(3) Telefonberatung

Telefonische Unterstützung während der Servicegeschäftszeiten bzgl. Fragen der sachgerechten Nutzung der Applikation.

3. Mindestlaufzeit

Die Mindestlaufzeit der Verträge beträgt 12 Monate.

4. Leistungsvoraussetzungen

- (1) Technische und organisatorische Maßnahmen und Bedingungen, die es dem Kunden ermöglichen, die Leistungen von PB in Anspruch zu nehmen, sind Voraussetzung für die Leistungserbringung. PB ist hierbei insbesondere auf unentgeltliche technische Unterstützung bei der Fehleranalyse und -beseitigung angewiesen.
- (2) PB setzt die anwendungsadäquate, in der Regel tägliche Datensicherung seitens des Kunden voraus.

5. Service Level für Telefonberatung und Ferndiagnose / Störungsbearbeitung

Die üblichen Standard-Leistungszeiten von PB für die telefonische Unterstützung in Fragen der Telefonberatung sowie der Ferndiagnose / Störungsbearbeitung sind folgende:

(1) Servicegeschäftszeiten

Montag bis Donnerstag 08:00 bis 17:00 Uhr
 Freitag 08:00 bis 16:30 Uhr
 Nicht an Wochenenden und gesetzlichen Feiertagen.

(2) Reaktionszeiten

Während der Servicegeschäftszeiten nimmt PB Störungsmeldungen entgegen und beginnt mit deren Bearbeitung innerhalb folgender Reaktionszeiten, die nach Dringlichkeit eingestuft und kategorisiert sind.

Kategorie	Störungsmeldung	Reaktionszeit
1	Systemausfall	max. 4 Stunden
2	Behinderungen der Abwicklungen - zu langsam - permanente Fehlermeldungen einzelner Abwicklungen - Softwareprobleme	max. 16 Stunden
3	Keine wesentliche Einschränkung der Abwicklung	max. 36 Stunden

Reaktionszeiten laufen nur während der Dauer der Servicegeschäftszeiten; restliche Reaktionszeiten setzen sich jeweils am nächstfolgenden Servicetag fort.

6. Call Handling / Behandlung von Störungsmeldungen

Störungsmeldungen / Calls werden angenommen per E-Mail an technik@pb.com oder per Telefon 06151-5202-410 an die PB Hotline. Sie werden nach Priorität abgearbeitet.

Die Kategorisierung (Kategorie 1 – 3) erfolgt in Abstimmung mit dem Kunden.

7. Zusatzleistungen

Zusätzliche Leistungen, wie kundenspezifische Programmierung unterliegen der Abrechnung nach Aufwand zu den vom Lizenzgeber allgemein angewandten Sätzen zzgl. Umsatzsteuer und Auslagen. Dies gilt insbesondere für Einsatzpauschalen und Stundenverrechnungssätzen.