

1. DEFINITIONEN

Bestandsmanagement-Datenbank (XSM): Eine von Xerox gehostete und verwaltete Datenbank, die der Erfassung servicebezogener Daten zu den vertraglich abgedeckten Geräten und der Bereitstellung von Serviceleistungen des Servicedesks sowie Erstellung von Berichten für den Kunden dient.

Reparatur: gemäß der Definition in den Aktuell Gültigen Xerox SLA.

Vertraglich abgedeckte Geräte/Standorte: Xerox Geräte, die an den vertraglich abgedeckten Standorten installiert und ans Netzwerk angeschlossen sind.

Hauptbenutzer: Vom Kunden für ein oder mehrere vertraglich abgedeckte Geräte benannte Person, die Verbrauchsmaterial für das betreffende Gerät in Empfang nimmt und ersetzt sowie Ansprechpartner bei technischen Problemen ist.

Übliche Geschäftsstunden: Die Stunden, während derer Xerox die Dienstleistungen erbringt. Die üblichen Geschäftsstunden sind montags bis donnerstags von 8:00 bis 17:00 Uhr und freitags 8:00 bis 13:00 Uhr Ortszeit, ausgenommen gesetzliche Feiertage am jeweiligen Standort.

Helpdesk: Support Level 1 für alle Ereignisse bei vertraglich abgedeckten Geräten.

Dienstgütervereinbarung (Service Level Agreement, SLA): Leistungsstandards gemäß der Darlegung in Tabelle 1 „Dienstgütervereinbarung (SLA)“.

Serviceauftrag: Eine Reparaturanforderung, die entweder proaktiv (von dem jeweiligen vertraglich abgedeckten Gerät selbst veranlasst) oder reaktiv (vom Kunden veranlasst) sein kann.

A. DIENSTLEISTUNGEN IM ÜBERBLICK

- (i) **Helpdesk und proaktives und reaktives Vorfalmanagement:** erreichbar telefonisch, per E-Mail und per Webportal. Proaktives Zusenden von Verbrauchsmaterial, Erbringen von telefonischer Unterstützung bei Fehlern sowie Technikerbestellung sofern das Gerät einen Bedarf meldet bzw. dieser über die XPPS Automatismen ermittelt werden kann. Sollten Geräte oder Automatismen einen Bedarf nicht ermitteln, anzeigen oder zum XSM übertragen können, ist der Kunde verpflichtet, den Bedarf beim Helpdesk zu melden.
- (ii) **Bestandsmanagement:** Die Überwachung und Verwaltung der Geräte ab der Installation und während der Erbringung der Dienstleistungen. Dabei werden Informationen über die vertraglich abgedeckten Geräte erfasst und dokumentiert: Nutzung (Zählerstände), physischer Standort, Netzwerkdaten, Abrechnungsdaten und sämtliche Aktivitäten im Rahmen von MACD-Maßnahmen (Umstellen, Hinzufügen, Ändern und Entsorgen).
- (iii) **Geräteinformationen:** Die Informationen zu den vertraglich abgedeckten Geräten werden von den Xerox Tools (derzeit XDA) erfasst und anschließend in die Bestandsmanagement-Datenbank (XSM) hochgeladen und dort verwaltet. Der Kunde ist verpflichtet die Übertragung aller benötigten Informationen mittels der Xerox Tools sicherzustellen.

B. MASSNAHMEN, FUNKTIONEN UND ZUSTÄNDIGKEITEN

1. IMPLEMENTIERUNG

1.1 Vom Kunden durchzuführende Implementierungsmaßnahmen

Benennung von Hauptbenutzern für jedes vertraglich abgedeckte Gerät als Ansprechpartner für Xerox bzw. Kontron im Fall von proaktiven Reparaturen und um die Zustellung von Verbrauchsmaterial zu gewährleisten.

1.2 Von XEROX bzw. Kontron durchzuführende Implementierungsmaßnahmen

Installation und Konfiguration der Xerox Tools anhand des vom Kunden bereitgestellten IP-Adress- und Teilnetzbereichs sowie Überwachung der in das Netzwerk eingebundenen vertraglich abgedeckten Geräte.

2. SERVICEDESK

2.1 Vom Kunden durchzuführende Servicedesk-Maßnahmen

- (i) Auswechseln von Verbrauchsmaterial sowie CRUs für vertraglich abgedeckte Geräte und Beseitigung von Papierstaus.

- (ii) Bereitstellung von Hauptbenutzern zwecks Mitwirkung an der Behebung von Vorfällen und als Ansprechpartner von Xerox bzw. Kontron für den betreffenden Standort zwecks Behebung von Vorfällen, wenn der betreffende Endbenutzer nicht verfügbar ist. Änderungen der Hauptbenutzer im Betrieb sind Xerox mitzuteilen.

2.2 Von XEROX bzw. Kontron durchzuführende Servicedesk-Maßnahmen

- (i) Überwachung der Geräte auf proaktive Warnhinweise in Bezug auf Verbrauchsmaterial oder Vorfälle mittels den von der XPPS Plattform bereitgestellten Alarmprofilen.
- (ii) Annahme reaktiver Reparatur und Verbrauchsmaterialanforderungen.
- (iii) Analyse, Diagnose und Behebung aller Vorfälle im Zusammenhang mit den Dienstleistungen während der üblichen Geschäftsstunden entsprechend den vertraglich vereinbarten Dienstgütervereinbarungen (SLAs).
- (iv) Lieferung von Verbrauchsmaterial oder Organisation von Technikereinsätzen, sofern erforderlich.

3. VERBRAUCHSMATERIALMANAGEMENT

3.1 Von Xerox bzw. Kontron im Bereich des Verbrauchsmaterialmanagements durchzuführende Maßnahmen

- (i) Proaktive Überwachung des Verbrauchsmaterialstatus und Generierung von Nachbestellanforderungen für vertraglich abgedeckte Geräte bei Bedarf.
- (ii) Proaktives Zusenden von Verbrauchsmaterial, sofern das Gerät einen Bedarf meldet bzw. dieser über die XPPS Automatismen ermittelt werden kann.
- (iii) Lieferung von Verbrauchsmaterial an die angegebene Lieferadresse. Für jeden vertraglich abgedeckten Standort wird eine zentrale Standortadresse für Lieferungen angegeben.

3.2 Vom Kunden im Bereich des Verbrauchsmaterialmanagements durchzuführende Maßnahmen

- (i) Sollten Geräte oder Automatismen einen Bedarf nicht ermitteln, anzeigen oder zum XSM übertragen können, ist der Kunde verpflichtet, den Bedarf beim Helpdesk zu melden.
- (ii) Sollte der Kunde zusätzlich von Xerox bzw. Kontron zur Verfügung gestelltes Verbrauchsmaterial im Rahmen eines Puffers/Reservelagers für ein Gerät verwenden, ist der Helpdesk davon zum Zeitpunkt der Entnahme vom Lager in Kenntnis zu setzen. Ein Anspruch auf Einrichtung eines Puffers/Reservelagers besteht für den Kunden nicht.
- (iii) Der Kunde ist verpflichtet, ein im Volumen oder in Deckung vom Durchschnitt stark abweichendes Druckvolumen dem Helpdesk bekannt zu geben, um die Verfügbarkeit seiner vertraglich abgedeckten Geräte sicherzustellen.
- (iv) Der Kunde ist verpflichtet dafür Sorge zu tragen, dass geliefertes Verbrauchsmaterial entsprechend der auf der Verpackung angegebenen Seriennummer in das entsprechende Gerät eingesetzt wird. Verbrauchsmaterialunterversorgungen, die darauf zurückzuführen sind, dass Verbrauchsmaterialien in nicht dafür vorgesehene Geräte eingesetzt wurden, berechtigen nicht zu Reklamationen und gründen keine Ansprüche auf Notfalllieferungen.

4. WEITERE DIENSTLEISTUNGEN

4.1 Servicedesk-Reaktionen

- (i) Für den Beginn der Überwachung und Messung der SLAs wird das Datum 90 Tage nach Datum des Dienstleistungsbeginns festgesetzt, vorausgesetzt, dass der Lösungsaufbau bis spätestens zum Ende dieses 90-Tage-Zeitraums realisiert wurde. Während der Implementierungsphase werden die SLAs nicht angewendet. Bei der Analyse der SLAs gelten die folgenden Bedingungen:
- (ii) SLAs zu Reparatur und Betriebsbereitschaft gelten nicht für Konfigurationen in der Software der vertraglich abgedeckten Geräte/Standorte, zusätzlicher Software/Raster Image Prozessoren und deren Software, auch wenn diese Bestandteil des zugrundeliegenden Vertrages sind. Die SLAs gelten ausschließlich für die Hardware der vertraglich abgedeckten Geräte.
- (iii) Bestimmte Serviceaufträge werden für die Messung nicht herangezogen. Dies gilt für folgende Fälle:
 - a. Der Hauptbenutzer oder Endbenutzer (je nach Situation) hat

- innerhalb von 2 Stunden nicht auf eine Anfrage von Xerox bzw. Kontron bezüglich eines Reparaturtermins reagiert.
- b. Die Serviceaufträge sind Folge eines fehlerhaften Gebrauchs oder Missbrauchs des vertraglich abgedeckten Geräts bzw. eines außerhalb der Kontrolle von Xerox bzw. Kontron liegenden Umstands (z. B. Ausfall des Kundennetzwerks, Stromausfall).
 - c. Xerox bzw. Kontron konnte aus einem Grund, der sich der Kontrolle von Xerox/Kontron entzieht, erst verzögert oder gar nicht auf das defekte vertraglich abgedeckte Gerät zugreifen.
- (iv) Es wird davon ausgegangen, dass der vertraglich abgedeckte Standort innerhalb des regulären Gebiets für Xerox-Dienstleistungs-Maßnahmen liegt und Xerox bzw. Kontron in diesem Gebiet regelmäßig Reparaturleistungen durchführt. Für die Durchführung von Reparaturen an Standorten außerhalb regulärer Gebiete wird zusätzliche Zeit benötigt.

TABELLE 1 – DIENSTGÜTEVEREINBARUNGEN (SLAS)

Dienstgüte	Umfang	Abdeckung	Beginn Zeitmessung	Ende Zeitmessung	SLT	Hauptverantwortlich
Betriebsbereitschaft	Vertraglich abgedeckte Geräte	08:30 – 17:00 Uhr, Arbeitstage	–	–	98 % Betriebsbereitschaft des vertraglich abgedeckten Gerätebestands pro Quartal über alle vertraglich abgedeckten Standorte	Xerox
Reparatur (A3 und A4 Officegeräte, alle anderen Gerätetypen laut Xerox SLA)	Vertraglich abgedeckte Geräte	08:30 – 17:00 Uhr, Arbeitstage	Eingang des Anrufs beim Servicedesk oder innerhalb 30 Minuten nach Eingang einer Internet-Anfrage über das Portal	Gerät repariert	Behebung von 80 % aller Defekte bis zum nächsten Arbeitstag, Behebung von 90 % aller Defekte bis zum übernächsten Arbeitstag.	Xerox
Servicedesk Telefonisch	Vertraglich abgedeckte Geräte	Montag bis Donnerstag: 08:00 – 17:00 Uhr, Freitag: 8:00 – 13:00 Uhr	Bei Eingang der Anforderung beim Servicedesk	Beantwortung des Telefonanrufs durch den Servicedesk	Beantwortung von 85 % aller Anrufe innerhalb von 20 Sekunden	Kontron
Servicedesk Reaktion auf Geräte oder Kundenanforderung per Webportal oder per E-Mail	Vertraglich abgedeckte Geräte	Montag bis Donnerstag: 08:00 – 17:00 Uhr, Freitag: 8:00 – 13:00 Uhr	Bei Eingang der Anfrage über das Webportal oder per E-Mail	Verschiebung der Anfrage in die Agenten-Triage	Beantwortung von Anfragen innerhalb von 60 Minuten.	Kontron