



Service Level Agreement (Leistungsbeschreibung) **Care Remote / Onsite Service**

Code: MS-CREMO
Version: 3.0
Gültig ab 01.01.2025

CANCOM Austria AG // Wienerbergstraße 53 // 1120 Wien // Österreich // T +43 50 822 0 // info@cancom.com

HG Wien FN 178368g // Firmensitz Wien // UID ATU46276408 // InterzeroNr. 155219

Raiffeisenlandesbank Oberösterreich // BIC: RZOOAT2L // IBAN: AT35 3400 0000 0009 7899 // Creditor-ID: AT17ZZZ00000029797

www.cancom.at

Leistungen des Auftragnehmers

Dieses Dokument beschreibt die Serviceleistungen des Servicemoduls, welche im Rahmen des zwischen dem Auftraggeber (AG) und Auftragnehmer (AN) abgeschlossenen Vertrages erbracht wird. Die Verantwortlichkeiten der beschriebenen Leistungen sind auf Basis eines RACI-Modells abgebildet. Begriffserklärungen sowie Kontakt Informationen des Customer Service Center sind unter folgendem [Link](#) zu finden.

Sofern nichts Gegenteiliges vereinbart ist, gelten standardmäßig folgende Serviceziele: Servicezeit „SNAZ“ (NWH) mit einer Reaktionszeit von 4 Stunden.

Care Remote / Onsite Service

Diese Serviceleistung des Auftragnehmers enthält die Bearbeitung von Störungsmeldungen. Die Behebung von Störungen erfolgt entweder ‚remote‘ (per Fernzugriff) oder, falls erforderlich, auch vor Ort.

Initiale Leistungen	AN	AG
Einrichten und Testen des Fernwartungszuganges zu den Systemen des Auftraggebers	R/A	C/I
Vereinbaren und Einrichten der Zutritts- und Zugangsmöglichkeiten an den SLA relevanten Standorten des Auftraggebers	R/A	C/I
Hinterlegen der Kontaktdaten der vom Auftraggeber definierten Ansprechpersonen im Service Management System des Auftragnehmers (wenn notwendig je Standort)	R/A	C/I

Wiederkehrende Leistungen	AN	AG
Durchführen der Analyse, Diagnose und Beheben von Störungen per Fernzugriff		
Das Remote Service umfasst, sofern die technischen Voraussetzungen gemäß den Standardvorgaben des Auftragnehmer für Fernzugriff gegeben sind, folgende Leistungen: • Die Analyse von Störungen per Fernzugriff • Die Diagnose von Systemen und Systemkomponenten per Fernzugriff • Die Behebung von Störungen per Fernzugriff Über die Fernzugriffssoftware werden, soweit erforderlich, Daten des Systems und der Systemkomponenten zur Analyse, Auswertung bzw. Bearbeitung an den Auftragnehmer übermittelt. Störungen werden, wenn technisch möglich, im Rahmen des Fernzugriffes behoben.	R/A	C/I
Vor Ort Service (Onsite)		
Das vor Ort Service umfasst den Einsatz eines Technikers des Auftragnehmers zur Behebung von Störungen des Systems bzw. der Systemkomponenten am Systemstandort. Beinhaltet sind Aufwendungen für die Arbeitszeit des Technikers, Wegzeiten, Fahrtkosten und Diäten.	R/A	C/I

Durchführen von Software-Updates im Rahmen der Störungsbehebung		
Der Auftragnehmer prüft bei Störungen, ob vom jeweiligen Hersteller Software-Updates oder Hotfixes zur Verfügung gestellt werden, welche die Störung beheben. Diese vom Hersteller verfügbaren Softwarepakete werden in Abstimmung mit dem Auftraggeber am betroffenen System implementiert und es wird gemeinsam geprüft, ob die Störung behoben ist. Reproduzierbare, den Betrieb des Auftraggebers beeinträchtigende Störungen, für die vom Hersteller noch keine Lösungen vorhanden sind, werden von Auftragnehmer an den Hersteller gemeldet. Sofern für die aktuell implementierte Softwareversion vom Hersteller kein Support bzw. keine Software Updates bereitgestellt werden, erfolgt eine Störungsbehebung nur insofern, als diese mit den für den Auftragnehmer vorhandenen Möglichkeiten (z.B. Workaround, Installation vorhandener Updates) durchführbar ist. Vom Leistungsumfang umfasst sind alle für die Störungsbehebung notwendigen Software Updates innerhalb der gleichen Funktionalität bei gleichbleibender Integration und Kompatibilität zur bestehenden Systemumgebung.	R/A	C/I
Dienstleistungen zum Austausch von Hardware zur Störungsbehebung		
Bestandteil sind Dienstleistungen zum Austausch von fehlerhafter Hardware, die Ersatzkomponenten sind nicht inkludiert. Sofern der Auftraggeber die Ersatzkomponenten oder Hardware Wartungs- oder Supportverträge verantwortet, übergibt er dem Auftragnehmer die Ersatzkomponenten zur Leistungserbringung. Stehen die Ersatzkomponenten beim Störungseinsatz nicht zur Verfügung, werden zusätzlich entstehende Aufwände gesondert verrechnet. Liegt die Verantwortung für die Ersatzkomponenten beim Auftragnehmer im Care Spare / Repair Service, erfolgt die Beschaffung dieser nach Störungsanalyse.	R/A	C/I

Mitwirkungspflichten des Auftraggebers	AN	AG
Erforderlicher Wartungs- oder Servicevertrag		
Ist für die Leistungserbringung ein Wartungs- oder Supportvertrag zwischen Auftraggeber und Hersteller erforderlich, hat der Auftraggeber eben diesen mit dem Hersteller abzuschließen. Die Vertragsdauer richtet sich dabei nach der mit dem Auftragnehmer abgeschlossenen Vertragsdauer. Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer alle für die Abwicklung notwendigen Vertragsdaten (Vertragsnummer, Laufzeit, Typ etc.) bereits zu Vertragsbeginn zur Verfügung und informiert den Auftragnehmer über eventuelle Änderungen.	C/I	R/A
Support bei Lizenzübertragung		
Ist im Zuge einer Störungsbehebung eine Lizenzübertragung auf ein Ersatzgerät erforderlich, wird dies vom Auftraggeber durchgeführt, oder dieser erteilt anlassbezogen für den Auftraggeber die notwendigen Berechtigungen in den jeweiligen Hersteller-Tools.	C/I	R/A

