



Service Level Agreement (Leistungsbeschreibung) **Care Spare / Repair Service**

Code: MS-CSPR

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 Spare / Repair Service

Diese Serviceleistung ergänzt die Care Services um Reparaturannahme, Reparaturabwicklung sowie die Beschaffung von Ersatzkomponenten.

Initiale Leistungen	AN	AG
Falls erforderlich werden die vertragsrelevanten Daten der Hersteller- Verträge des Auftraggebers erfasst	R/A	C/I

Wiederkehrende Leistungen	AN	AG
Reparaturannahme und Reparaturabwicklung		
Der Auftraggeber hat die Tauschabsicht oder Reparaturmeldung im Vorhinein mittels schriftlicher Mitteilung oder mündlich beim Auftragnehmer anzukündigen. Die Mitteilung muss die Seriennummer, Fehlerbeschreibung und andere für den RMA Prozess notwendige Daten, welche im Einzelfall festzulegen sind, beinhalten. Nach Verfügbarkeit der Ersatzkomponenten werden diese dem Auftraggeber zugesendet. Der Auftraggeber kann das defekte Material zur Reparaturannahmestelle des Auftragnehmers in die Geschäftsstelle in Wien auf seine Kosten senden. Die Reparaturannahmestelle des Auftragnehmers nimmt ausschließlich transportgerecht verpacktes Material entgegen. Die Reparaturannahme kann auch im Zuge eines Einsatzes eines Technikers des Auftragnehmers erfolgen, welcher im Rahmen der Erbringung vertraglicher Leistungen bereits vor Ort ist.	R/A	C/I
Beschaffung von Ersatzkomponenten		
Der Auftragnehmer beschafft im Anlassfall während der mit dem Auftraggeber vertraglich vereinbarten Laufzeit Ersatzkomponente für die in der Produktaufstellung mit MS-CSPR gekennzeichneten Komponenten. Wurden Produkte durch unsachgemäßen Gebrauch (Vandalismus, Wasserschaden, höhere Gewalt etc.) defekt, werden die Ersatzkomponenten vom Auftragnehmer gesondert verrechnet.	R/A	C/I

Versand der Ersatzkomponenten zum Auftraggeber inklusive Transportkosten		
Der Auftraggeber erhält eine entsprechende Ersatzkomponente vom Auftragnehmer bzw. einem Lieferanten an den Systemstandort zugestellt. Mit Ausnahme der Transportkosten vom Auftraggeber zum Auftragnehmer sind alle weiteren Transportkosten im Leistungsumfang enthalten.	R/A	C/I

Rahmenbedingungen für die Leistungserbringung
Sollte sich im Zuge der Leistungserbringung herausstellen, dass die ausgetauschte Systemkomponente nicht defekt ist, behält sich der Auftragnehmer das Recht vor, sämtliche mit dieser Leistungserbringung verbundenen Aufwände gesondert in Rechnung zu stellen.
Führen Techniker des Auftragnehmers Einsätze zu Hardwaredefekten durch, so werden die notwendigen Ersatzkomponenten im Zuge des Einsatzes beschafft.

