Anlage 1 der Mietbedingungen

Service-Level

Im Rahmen des Mietvertrages erbringt die Thomas-Krenn.AG Serviceleistungen nach Maßgabe des „Exclusive-Pakets“, welches folgende Services zum Gegenstand hat:

1. Hotline (07:00 – 22:30 Uhr)

2. Vor-Ort-Service NBD (D)

3. Call Home Service

Die Service-Leistungen im Einzelnen:

1. Hotline (07:00 – 22:30 Uhr)

Bei technischen Problemen mit und/oder Fehlern an dem Mietgegenstand kann sich der Kunde per Telefon an den technischen Support der Thomas-Krenn.AG wenden. Dieser Hotline-Support steht dem Kunden montags bis freitags in der Zeit von 07:00 bis 22:30 Uhr zur Verfügung. Mit diesem Hotline-Support soll der Kunde eine schnelle und effektive Hilfestellung bei auftretenden Problemen mit dem Mietgegenstand erhalten. Die Thomas-Krenn.AG kann jedoch nicht gewährleisten, dass über diesen Hotline-Support jegliche technische Probleme oder Mängel behoben werden können. Vielmehr können in Einzelfällen zur Problembehebung zusätzliche Maßnahmen erforderlich sein.

2. Vor-Ort-Service NBD (D)

Beim „Vor-Ort-Service NBD” kann der Kunde technische Serviceleistungen der Thomas-Krenn.AG direkt am Standort des Mietgegenstands in Anspruch nehmen. Hierzu hat der Kunde der Thomas-Krenn.AG zunächst einen Mangel des Mietgegenstands per Telefon oder E-Mail zu melden. Geht die Fehlermeldung werktags bis 12:00 Uhr bei der Thomas-Krenn.AG ein, so wird am darauffolgenden Werktag ein Service-Mitarbeiter der Thomas-Krenn.AG zum Kunden entsendet, der sich mit der Behebung des Mangels beschäftigen wird. Erfolgt die Fehlermeldung erst später oder an einem Wochenend- oder Feiertag, so wird der Service-Mitarbeiter der Thomas-Krenn.AG erst am jeweils übernächsten Werktag beim Kunden zwecks Behebung des Mangels erscheinen.

3. Call Home Service

Beim „Call Home Service“ überwacht und überprüft das von der Thomas-Krenn.AG eingerichtete Netzwerkmonitoringsystem (TKmon oder Icinga) den Mietgegenstand auf sein einwandfreies Funktionieren. Im Falle eines Hardware-Problems wird über das Netzwerkmonitoringsystem eine automatische Benachrichtigung an den Support der Thomas-Krenn.AG gesendet. Die Meldung enthält Debug-Informationen, die dem Techniker der Thomas-Krenn.AG bei der Analyse behilflich sind. Nach Eingang der Benachrichtigung bei der Thomas-Krenn.AG wird die Thomas-Krenn.AG den Kunden über das betreffende Problem informieren.