

## **Begriffsdefinitionen zu Servicevereinbarungen**

### **Erreichbarkeit:**

Sicherstellung der Erreichbarkeit über den Rittal Help-Desk zur Meldung von Störungen und anderen Ereignissen. Der Helpdesk ist 24 Stunden, 7 Tage die Woche, 365 Tage im Jahr erreichbar.

### **Responsezeit:**

Innerhalb der Responsezeit erhält der Endkunde von einem qualifizierten Service-Mitarbeiter einen Rückruf, um das Problem mit dem System zu erläutern oder um weiterführende Maßnahmen in die Wege zu leiten.

### **Reaktionszeit:**

Mit der Reaktionszeit wird dem Endkunden ein Eintreffen eines qualifizierten Servicetechnikers vor Ort zugesagt, sofern das Problem nicht aus der Ferne gelöst werden kann.

### **Ersatzteilbevorratung:**

Mit der Ersatzteilbevorratung (Sonderteile- Ersatzteile) werden die individuell vereinbarten Ersatzteile für ein System oder ein Produkt für den Kunden vorgehalten. Die Ersatzteile bleiben im Eigentum von Rittal. Werden Ersatzteile verbraucht, werden diese verrechnet und nachbestückt.

Für vereinbarte Ersatzteilkpakete ist unbedingt die Lagerung von Ersatzteilen einzuhalten.

### **Garantieverlängerung:**

In der Herstellergarantie sind alle notwendigen Reparaturen, Störeinsätze und Ersatzteile für den Garantiezeitraum enthalten. Mittels Garantieverlängerung zu den Bedingungen gem. Herstellergarantie kann der Zeitraum um maximal 3 Jahre auf 5 Jahre, gerechnet ab dem Produktionsdatum, verlängert werden.

### **Inkludierte Leistungen:**

In dem Vertragspreis sind Weg- und Arbeitszeiten zu Geschäftszeiten (Montag bis Freitag von 08:00 bis 16:30 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage) inkludiert. Werden vom Auftraggeber ausdrücklich andere Zeiten gewünscht, so sind diese nicht in der Wartungspauschale berücksichtigt.

### **Wertsicherung:**

Zur Berechnung der Wertsicherung dient der vom Österreichischen Statistischen Zentralamt verlaubliche Verbraucherpreisindex oder der an dessen Stelle tretende Index. Ausgangsbasis für die Wertsicherungsberechnung ist die für den Monat des Vertragsbeginnes verlaubliche Indexzahl. Der Vertragspreis verändert sich in dem Ausmaß, in dem sich der genannte Index gegenüber der Ausgangsbasis verändert. RITTAL ist zur Anpassung der Wartungspauschale aufgrund von Indexsteigerungen jeweils zum 1.1. eines Jahres berechtigt.