



keSolutions GmbH

Ehemals epc GmbH

Leistungsschein

Managed Print Service



Inhalt

Präambel	3
§ 1. Leistungen im Detail	4
1.1 System Monitoring.....	4
1.2 Reporting der Zählerstände	4
1.3 Intelligent Order Management	4
1.4 Inventarisierung und Fleetmanagement.....	4
1.5 Helpdesk und Support mit Reaktionszeit 4h	4
1.6 Verbrauchsmaterialien wie Toner, Drum Unit, Fuser, etc. via TAPS.....	5
1.7 Service, Wartung, Reparatur inkl. Verschleiß- und Ersatzteile via TAPS	5
§ 2. Abgrenzungen	5
§ 3. Mitwirkungspflichten	6
§ 4. Laufzeit, Kündigungsfristen, Zahlweise	6





Präambel

Die epc GmbH überwacht und managed Ihre UTAX / Triumph-Adler Lösung. Sie bietet im Rahmen des Managed IT Produkts „Managed Print Service“ folgende Leistungen:

- System Monitoring
- Reporting der Zählerstände
- Intelligent Order Management IOM
- Inventarisierung und Fleetmanagement
- Helpdesk und Support Reaktionszeit 4h
- Verbrauchsmaterialien wie Toner, Drum Unit, Fuser, etc. via TAPS*
- Service, Wartung, Reperatur inkl. Verschleiß- und Ersatzteile via TAPS*





§ 1. Leistungen im Detail

1.1 System Monitoring

Wir überwachen das jeweilige UTAX System mit ausgewählten Parametern um eine möglichst hohe Betriebssicherheit und -verfügbarkeit zu gewährleisten. Dabei erstellen und pflegen wir eigenständig individuelle Schwellwerte, deren Überschreitung zu automatisierten Alarmen führen und der Verhinderung von IT-Problemen dienen.

1.2 Reporting der Zählerstände

Zur korrekten Berechnung des Seitenverbrauchs in Bezug auf Freivolumen und Folgeseitenpreis ist die Übermittlung von Geräte Zählerständen notwendig. Dies erfolgt im Zuge dieses Services automatisch und tagesaktuell. Bei Störung durch z.B. fehlende Geräteverfügbarkeit ist der Kunde in der Verantwortung die Zählerstände eigenständig zu melden.

1.3 Intelligent Order Management

Geräteverbrauchsmaterialien wie bspw. Toner, Resttonerbehälter, etc. werden automatisiert via Paketdienst ohne Versandkosten geliefert.

Der Zeitraum für die späteste Bestellung ist hierbei ein Tonerfüllstand von 5%.

1.4 Inventarisierung und Fleetmanagement

Wir führen eine zentrale, interne Übersicht der verwalteten Systeme und deren Eigenschaften, um die Service-Qualität und Zugänglichkeit zu verbessern. Dabei erfassen wir Systemeigenschaften wie die verwendete Hardware, Einstellungen, Fehlermeldungen und Systemstatus inklusive Zählerstände.

1.5 Helpdesk und Support mit Reaktionszeit 4h

Bereitstellung unseres technischen Supports zum servicierenden Objekt nach den im Rahmenvertrag geregelten Reaktionszeiten während der regulären Geschäftszeiten Mo. - Fr. 08.00 - 17.00 Uhr.





1.6 Verbrauchsmaterialien wie Toner, Drum Unit, Fuser, etc. via TAPS

Geräteverbrauchsmaterialien wie Toner, Fixiereinheiten, Trommeleinheiten sind Bestandteil der Servicevereinbarung und mit der Vergütung inkl. Folgeseitenpreise abgegolten. Lieferant und Servicepartner hierfür ist die TAPS* Triumph Adler Professional Service GmbH.

1.7 Service, Wartung, Reparatur inkl. Verschleiß- und Ersatzteile via TAPS

Serviceeinsätze, Wartung und Reparatur inkl. Verschleiß- und Ersatzteile sind Bestandteil der Servicevereinbarung, solange kein Schaden auf Eigenverschulden oder Fahrlässigkeit zurückzuführen ist. Servicepartner hierfür ist die TAPS.

§ 2. Abgrenzungen

Verbrauchsgüter wie Druckpapier und Strom sind nicht Bestandteil dieses Vertrages.

Es werden während der Serviceerbringung keine leistungsbezieharen nach § 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG oder personenbeziehbare Daten außer der o.g. ausgewertet. Die Quartalsberichte stellen keine entsprechenden Informationen dar.





§ 3. Mitwirkungspflichten

Der Kunde ist in der Verantwortung zur Aufrechterhaltung unserer Services eine ordnungsgemäße Lizenzierung genutzter Software & Dienste, sowie den autorisierten Zugriff zur Verfügung zu stellen.

Die Mitwirkungspflichten werden grundsätzlich in einer Qualität erbracht, die es der epc GmbH erlaubt, ohne Mehraufwand die vertraglichen Verpflichtungen zu erfüllen.

Verzögerungen der Leistungserbringung und/oder Verletzung der vereinbarten Service Level, die auf die Nichterfüllung der Mitwirkungspflichten durch den Kunden zurückzuführen sind, gehen nicht zu Lasten der epc GmbH.

§ 4. Laufzeit, Kündigungsfristen, Zahlweise

Die Mindestlaufzeit beträgt 24 Monate und verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, sofern keine Partei schriftlich 6 Monate vor Vertragsablauf kündigt. Bei einem All-In Mietvertrag ist die Laufzeit der Servicevereinbarung an die Vertragslaufzeit des All-In Mietvertrages gebunden. Zusätzlich gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen "MDS-Service- und Managementvertrag" der TA Triumph Adler GmbH als Servicepartner. Die Vergütung erfolgt entsprechend Auftrag und beinhaltet ein monatliches Inklusivvolumen für gedruckte und kopierte Seiten, sowie ein Folgeseitenpreis und eine monatliche Grundgebühr.

