



Spezialisierungen
Advanced Production
Advanced Managed Print
Services

Zusatz zum Mietvertrag vom _____

XOS | Office
trifft
Lösung
X – Office Solutions
Klemens Schneeberger GmbH
A-2345 Brunn/Gebirge, Feldstraße 3
Telefon +43 (0)2236 377 666 12
Fax +43 (0)2236 377 666 70
BG Mödling, Firmenbuchnr.
FN180021m
UID-Nummer ATU 46670204
CID Nr. AT27ZZZ00000033303

abgeschlossen zwischen

und

X - Office Solutions
Klemens Schneeberger GmbH
Feldstraße 3
2345 Brunn/Gebirge

Managed Print Services

1. Kundensupport

a) **Xerox Support Center (Global Delivery Center, abgekürzt GDC):** Annahme von Störungen oder Bestellungen reaktiv über Telefon, per E-Mail oder über ein kundenspezifisches Service Portal, sowie proaktiv über das Xerox-Tool durch Meldungen der Geräte. Das GDC ist zu den Geschäftszeiten von Montag bis Freitag zwischen 8:30-17:00 Uhr erreichbar.

Zu den Hauptaufgaben des GDC's gehören:

- 1st und 2nd Level HelpDesk für Xerox und Non-Xerox Geräte (Tätigkeiten Level 1 und Level 2 Support siehe § 3: Beschreibung der Partner Print Services)
- Management des Break/Fix-Prozesses – Entsendung von Technikern und Servicepartnern
- SLA-Management und -Erfüllung
- Bereitstellung von Hardware- und Softwarelösungen
- Reklamationsbearbeitung
- Unterstützung per Fernzugriff
- Vertragsverwaltung
- Geräteverwaltung

b) **Kunden Service Portal:** bietet über eine Web-Schnittstelle die Möglichkeit, Störungen online an das GDC zu melden, Service Tickets zu überwachen und Zählerstände zu melden oder anzusehen.

2. Produkt Support

Proaktive Geräte Überwachung: Die Mehrzahl der Calls wird proaktiv über den Xerox Device Agent (XDA) ausgelöst. Diese Software überwacht und verwaltet Druckergruppen in einem oder mehreren Servern, indem die Drucker auf Anzeichen für Probleme hin überprüft werden.

Wenn eine Unstimmigkeit erkannt wird, löst der XDA automatisch ein Service Ticket aus, damit unverzüglich geeignete Maßnahmen ergriffen werden können. Auf diese Weise können Probleme erkannt, Techniker entsandt und Störungen behoben bzw. Verbrauchsmaterialien bestellt werden.

- a) **Störungsbehebung Stufe 1 (telefonisch oder Web-basierend):** Vornahme der Basis-Gerätediagnostik, einschließlich Online-Fehlerbehebung über die telefonische Fernbetreuung, wenn das Gerät Funktionen enthält, welche die Ferndiagnose und -reparatur von Problemen ermöglichen.
- b) **Störungsbehebung Stufe 2 (vor Ort):** Wenn das Problem nach der Basis-Gerätediagnostik nicht behoben werden kann, wird ein Technikereinsatz durch das Xerox Support Center (GDC) initiiert.

3. Verbrauchsmaterialien

Verbrauchsmaterialbestellung (in der Mehrzahl der Fälle automatisch) und -lieferung von Xerox und Non Xerox Geräten. Es erfolgt eine Verfolgung und Nachbestellung aller Verbrauchsmaterialien durch eine kontinuierliche Überwachung der Geräte. Der Prozess beginnt dabei mit einer Benachrichtigung über fehlendes Verbrauchsmaterial, unabhängig davon ob diese proaktiv durch die Überwachung der Geräte oder reaktiv (Telefon, Service Portal, E-Mail) über den Mieter/Kunde erfolgt und endet mit der Anlieferung.

Folgende Seriennummern gelten für diese Zusatzvereinbarung:

Type / Vertragsnummer	Seriennummer

Type / Vertragsnummer	Seriennummer

Für die oben angeführte Serviceleistung wird pro Monat und Gerät quartalsweise im Vorhinein folgendes Entgelt verrechnet:

Des Weiteren gelten die allgemeinen Vertragsbedingungen für Managed Print Services laut unserer Homepage: www.xos.at

.....
Firmenstempel und Unterschrift
X - Office Solutions Klemens Schneeberger GmbH

.....
Firmenstempel und rechtsverbindliche, zeichnungsberechtigte
Unterschrift des Mieters

Datum:

NAME IN BLOCKBUCHSTABEN:
Datum:

Erhebungsbogen MPS

XDA Installation:

- Installation durch Analytiker
 - Systemadministrator zumindest telefonisch erreichbar
- Installation durch Kunde
- Installation auf einem Windows Server
- Installation auf einem Windows Rechner
- Installation auf einer virtuellen Windows Oberfläche

Im Falle mehrerer Standorte:

Alle Drucker auf einem Server erreichbar

- Ja Nein- Anzahl: ____

Druckverhalten:

- Druckt am Wochenende
- Druckt Nachts
- Druckspitzen
- Farbvolumen > Schwarzweißvolumen

.....
Unterschrift des Kunden